

Kwaliteitsbeeld 2024

De Pastorie



Voorwoord

Beste lezer,

Hierbij presenteren wij het kwaliteitsbeeld over 2024. Met het kwaliteitsbeeld geven we inzicht in hoe kwaliteit binnen de Pastorie vormgegeven is. Het geeft een open en eerlijk beeld van waar we het afgelopen jaar aan gewerkt hebben. We leggen verantwoording af over welke doelen we hebben behaald én wat nog om doorontwikkeling vraagt. Daarmee wordt ook inzichtelijk waar nog verbetering mogelijk is en hoe we dit samen willen bewerkstelligen.

Dit document helpt ons gehele team om zorg te verbeteren en te blijven leren en reflecteren. Het biedt ook duidelijkheid aan onze bewoners en hun verwanten/naasten over wat zij van onze zorginstelling kunnen verwachten.

Terugkijkend op afgelopen jaar ben ik vooral heel erg trots op ons hele team. Iedereen die er vertrouwen in heeft, maar ook de openheid en flexibiliteit van onze medewerkers die dag in dag uit klaar staan voor onze bewoners. 'Zoals thuis' is wat ik belangrijk vind en daar proberen we dagelijks zo veel als mogelijk naar te streven. Niets laten van wat thuis mogelijk was en altijd mee denken in wat wél nog kan. We zorgen met passie, liefde en plezier voor onze bewoners. Ik ben dankbaar voor al het moois afgelopen jaar en kijk daarom ook erg uit naar komend jaar met mooie ontwikkelingen in het verschiet.

Hartelijke groet,



Marjolein Wissema, trotse directeur van de Pastorie.

Inhoudsopgave

Inleiding	5
Wie zijn wij?	6
Missie, visie en kernwaarden	6
Besturingsfilosofie en werkwijze	7
Maatschappelijke context	8
Terugblik	8
Project eigenaarschap	8
Verpleegkundige aangesteld	8
SDB octopus	9
IGJ audit uitgevoerd	9
ADL Zorgondersteuner	10
Reflectie RVC	10
Vooruitblik	10
Tuinatelier	10
Aandachtsvelden	11
Thema audits	11
Opties om uit te zoeken	11
Bouwsteen 1: het open gesprek	12
De bewoner	12
Toegang tot het dossier van de bewoner	15
Bouwsteen 2: het bouwen van netwerken	16
Samenwerkingen met andere organisaties	16
Zorgprofessionals en netwerken	17
Bouwsteen 3: het werk organiseren	18
Medewerkers	18
Deskundigheidsmix	18
Bewoners en indicaties	21
Medewerkertevredenheidonderzoek	22
Medezeggenschapsraad (MR)	24
Bouwsteen 4: leren en ontwikkelen	25
Verschillende systemen	25
MIC commissie	27
Reflectie op kwaliteit	28

Bewoners en mantelzorgers aan het woord	28
Zorgkaart Nederland	28
Bewonertevredenheidsonderzoek (CTO).....	28
Nazorggesprekken.....	30
Reflectie vanuit Raad van Commissarissen.....	31
Reflectie MR	32
Perspectief naar volgend jaar	34

Inleiding

Dit kwaliteitsbeeld is tot stand gekomen vanuit het Generiek kompas: Samen werken aan kwaliteit van bestaan. Dit generiek kompas loopt tot en met 2028. Dit kompas is van toepassing op de door de Pastorie geleverde zorg vanuit de Wet Langdurige Zorg (wlz). Dit kompas geeft richting en schetst de beweging die we samen maken richting goede kwaliteit van zorg. De grootste verandering is om het voorgaande kwaliteitskader los te laten en over te gaan op een nieuwe manier van organiseren van zorg. Hoe kunnen we de zorg goed, betaalbaar en toegankelijk houden?

Het uitgangspunt van de Pastorie is het centraal stellen van (de wensen van) onze bewoners en het bieden van goede zorg die is afgestemd op de bewoner. Voor iedere bewoner kan goede zorg een andere betekenis hebben.

Dit kwaliteitsbeeld geeft inzicht in de kwaliteit van zorg bij de Pastorie. Goede zorg sluit aan bij persoonlijke mogelijkheden, wensen en behoeften van mensen met een zorgvraag. Het is van belang dat wij als organisatie regelmatig evalueren over wat goede zorg is en kwaliteit van zorg inzichtelijk maken. Systematisch werken aan goede zorg is een randvoorwaarde voor een organisatie om een beleid te maken omtrent goede zorg. Het monitoren van kwaliteit is nodig om vast te stellen hoe het gaat en of deze verbeterd moet worden. Met het kwaliteitsbeeld laat de organisatie zien hoe wij werken aan kwaliteit van bestaan, de zorg en de doelen waar wij komend jaar mee aan de slag gaan. Dit kwaliteitsbeeld is bedoeld om informatie op te halen voor de zorgvrager, mantelzorger, naasten, professionals als zowel het sociale netwerk van de organisatie. Daarnaast is het beeld van belang voor de reflectie van de raad van toezicht op de kwaliteit van zorg en is het voor de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een hulpmiddel om een inkijk te krijgen in de thema's en doelen waar wij als organisatie zijnde afgelopen jaar aan hebben gewerkt en wat de doelen voor komend jaar zijn.

Dit kwaliteitsbeeld begint met een terugblik en vooruitblik op de doelen die zijn gesteld. Daarna wordt er middels tellen en vertellen verschillende thema's, vanuit de bouwstenen van het kompas, in dit kwaliteitsbeeld belicht en laten we zien dat we werken aan het verbeteren van kwaliteit van zorg. De belangrijkste onderwerpen voor de Pastorie komen naar voren. Reflectie op kwaliteit komt als een van de belangrijkste onderwerpen naar voren en als laatste richten we ons op de nieuwe focuspunten voor 2025.

Wie zijn wij?

De Pastorie is een kleinschalige woongemeenschap in Aarle-Rixtel en bestaat sinds augustus 2016. Bij de Pastorie kunnen maximaal 25 mensen wonen. Een omgeving waar wonen, zorg en welzijn 24 uur samengaan op een manier dat het al snel voelt als thuis. Waar voldoende tijd en oprechte aandacht is voor onze bewoners. Er wonen mensen met diverse zorgbehoeftes, vooral gericht op psychogeriatrische- en somatische zorg.

Missie, visie en kernwaarden

Missie

Bij De Pastorie bieden wij 24 uur per dag hoogwaardige zorg, begeleiding en oprechte aandacht aan onze bewoners. Wij hechten grote waarde aan kwaliteit van leven, welzijn, zelfstandigheid, gezondheid en een goede en zorgvuldige afronding van het leven. Dat doen we door de eigen regie van onze bewoners centraal te stellen en hen te stimuleren tot behoud en verbetering van alledaagse vaardigheden. Onze medewerkers, die zijn geselecteerd op passie voor het vak en liefde voor de medemens, hebben volop aandacht voor individuele wensen en keuzemogelijkheden.

Visie

Ieder mens is uniek met zijn of haar eigen levensverhaal. De Pastorie is ervan overtuigd dat het leveren van hoogwaardige zorg, met aandacht voor de unieke mens, alleen mogelijk is als onze bewoners zoveel mogelijk eigen regie houden binnen een veilige en geborgen setting. Wanneer dit door het ziektebeeld niet meer volledig kan, nemen wij samen met de naasten (waar dat nodig is) de regie over met zoveel mogelijk behoud van eigenheid. We werken daarbij nauw samen met de huisarts, specialist ouderengeneeskunde en andere professionele hulpverleners.

De directie is actief betrokken op de werkvloer. Niet meewerkend, maar dicht bij de bewoners en medewerkers. Bij de Pastorie in Aarle-Rixtel wordt er hoogwaardige zorg geleverd met aandacht voor de unieke mens. Deze hoogwaardige zorg met aandacht uit zich in het kennen van de bewoners. Medewerkers laten zien dat zij bewoners kennen en weten waar de behoeftes liggen. Laten zo veel mogelijk eigen regie bij bewoners, door waar mogelijk alles met ze te overleggen en zelf te laten doen wat nog mogelijk is.

Kernwaarden

De kernwaarden zijn in 2017 samen met en door de medewerkers uitgekozen. Dit zowel vanuit zorgmedewerkers, activiteitenbegeleiders en ondersteunende (facilitaire) diensten. De medewerkers hebben schriftelijk aangegeven wat deze kernwaarden voor hen betekenen. Vervolgens zijn daaruit de meest aansprekende beschrijvingen van deze kernwaarden in een schema gezet vanuit de gedachte Wie, Wat, Wanneer, Waarom, Waar en Hoe.

- Oprechte zorg (persoonlijke aandacht)
- Betrokkenheid
- Veilig (comfortabel en vertrouwen)
- Respectvol
- Samenwerking (met bewoners, mantelzorgers en zorg)

Uit verschillende gesprekken met medewerkers, waaronder ontwikkelgesprekken/jaargesprekken, komt naar voren dat zij hier nog steeds achter staan. Ook uit de volgende observaties komt dit naar voren:

- Medewerkers benaderen bewoners en familie met respect en begrip.

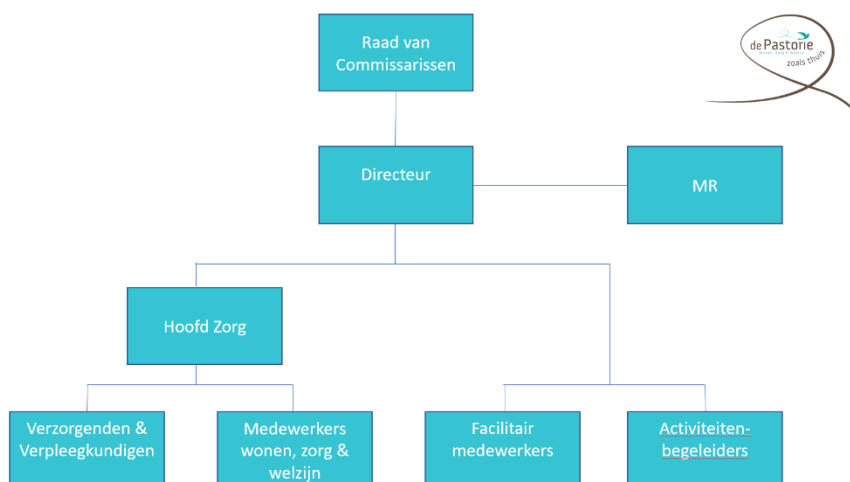
- Medewerkers laten zien dat zij bewoners kennen door middel van gesprekken voeren over vroeger, familie enz. en daar op in spelen.
- Aandacht voor smaakvolle en gevarieerde maaltijden. Ook de ambiance rondom de maaltijden heen wordt in acht genomen en hierbij gekeken naar wat iemand wil en wat geschikte tafelindelingen zijn.
- Een ruim aanbod, inspelend op behoeftes van bewoners, van activiteiten. Activiteiten zijn zowel binnen als buiten de Pastorie. 1 op 1 aandacht van bewoners die dat nodig hebben.
- Bewoners genieten van de persoonlijke aandacht die zij krijgen. Dit tovert een lach op hun gezicht en dat van hun naasten.
- Familieleden, mantelzorgers en bezoek ervaren een hartelijk ontvangst en voelen zich thuis bij de Pastorie. Waar kan en zij dit willen, nemen zij samen met hun naaste deel aan de activiteiten.

Besturingsfilosofie en werkwijze

De besturingsfilosofie is bedoeld als basis voor ons dagelijkse organiseren en functioneren. Iedere medewerker in onze organisatie is vooral zelf verantwoordelijk en dient dus ook verantwoordelijkheid te nemen voor zijn eigen taken en bevoegdheden, ontwikkeling, welzijn en loopbaan. Iedere medewerker is ervoor verantwoordelijk dat zij bijdraagt aan de realisering van de visie, missie en doelen van onze organisatie. Verantwoordelijkheid krijgen betekent deze ook nemen en betekent ook transparant verantwoording afleggen.

Wij kennen een platte organisatie met weinig tot geen managementlagen. Hoofd Zorg stuurt de zorg- en welzijnsmedewerkers aan en de directeur stuurt de activiteitenbegeleiders en de facilitaire medewerkers aan. Ook is zij leidinggevende van het hoofd zorg. Onze visie is dat alle medewerkers in dienst van de Pastorie een eigen rol hebben in het realiseren van onze missie en visie. Geen enkele medewerker is hierin belangrijker dan een andere.

Er is een Raad van Commissarissen aangesteld die tot taak heeft om toezicht te houden op het beleid van de directeur en op de algemene gang van zaken in de vennootschap en de ondernemingen die daaraan verbonden zijn.



Maatschappelijke context

Terugblik

2024 was wederom een mooi jaar voor de Pastorie. In 2024 zijn we met een aantal belangrijke verbeteringen aan de slag gegaan en deze hebben dan deels ook vorm gekregen. Een aantal verbeteringen zullen nog verder doorgevoerd moeten worden om geheel vorm te krijgen. Een punt van aandacht is daarna het borgen van deze verbeteringen. Onderstaande een kleine terugblik op wat we in 2024 op het gebied van kwaliteit hebben ondernomen.

Project eigenaarschap

Begin 2024 zijn we gestart met het project eigenaarschap. Dit naar aanleiding van signalen van medewerkers dat zij al een geruime tijd tegen dezelfde punten aan bleven lopen. Punten zoals afspraken niet nakomen, het niet aanspreken van elkaar op elkaars verantwoordelijkheden enz. Op basis daarvan hebben we samen met de medewerkers gekeken wat er nodig was en is dit project het voorstel geworden.

In maart hebben we de kick-off bijeenkomst gehad en daar in is verteld wat het project ongeveer in zal houden. Daarna zijn er bijeenkomsten geweest om te kijken wat eigenaarschap nu echt inhoudt en heeft een ieder punten aan mogen geven die zij willen behouden, verbeteren of stoppen. Dit project is begeleid door een extern persoon en alle collega's van alle functies hebben deelgenomen in dit project. 2024 was het jaar van de kick off en in 2025 gaat dit project verder voortgezet worden.

Verpleegkundige aangesteld

In juni 2024 is, naast een verpleegkundige in opleiding, ook een verpleegkundige met veel ervaring voor 28 uur per week aangenomen. Eén van de doelen van het jaarplan 2024 was een nieuwe verpleegkundige aanstellen naast onze leerling verpleegkundige. We zijn dan ook heel blij dat we een geschikte verpleegkundige hebben gevonden en dit doel hebben behaald. Nu is het de taak om hun rol te positioneren en daarmee kwaliteit van zorg in de breedste zin van het woord verder uit te breiden.

Zij krijgen beide boventallige uren die zij niet in de zorg staan, zodat zij extra taken rondom kwaliteit van zorg op kunnen pakken. Dit zijn inhoudelijke taken zoals wondzorg en medicatieveiligheid, maar ook het sturen op opvolgen van rapportages en methodisch werken. Dit was een van onze doelen uit het kwaliteitsplan van 2024. Het doel was concreet: in 2024 is er meer aandacht voor opvolging van rapportages en het uitvoeren van controles.

Dit begint nu wat meer vorm te krijgen en zal in 2025 voortgezet worden om de kwaliteit hiervan aanzienlijk te verbeteren, omdat blijkt dat dit nog een punt van aandacht is.

Dit is in 2024 dus niet behaald en grotendeels doordat de rol van verpleegkundige nog niet volledig vorm heeft gekregen. Echter ook omdat leidinggevende andere focuspunten had en hier niet voldoende op gestuurd heeft.

SDB octopus

In 2024 is er vanuit SDB een nieuwe app gelanceerd, genaamd SDB octopus. Middels deze app kan iedereen via zijn of haar eigen account rapportages en zorgplannen lezen op een telefoon. Middels deze app kunnen foto's en metingen direct in het dossier gezet worden. Zo wordt er sneller en concreter gerapporteerd en zijn foto's vaker terug te vinden.

IGJ audit uitgevoerd

In februari 2024 heeft een externe auditor een audit afgenomen bij de Pastorie op alle onderwerpen die de IGJ ook toetst. Er wordt gekeken naar :

- Persoonsgerichte ondersteuning
- Wonen en welzijn
- Kwaliteit en veiligheid
- Leren en verbeteren van kwaliteit
- Leiderschap, governance en management
- Personeel
- Gebruik van hulpbronnen en informatie.

Een aantal onderwerpen waar de Pastorie goed op scoort:

- Inspraak en participatie: Bewoner heeft inspraak in de afspraken over de doelen van de zorg, behandeling en ondersteuning. Naasten worden betrokken.
- Wensen, behoeften en mogelijkheden: dit is de basis voor het zorgplan.
- Informele netwerk: Bewoner wordt ondersteund om zijn informele netwerk in stand te houden of uit te breiden.
- MDO: er wordt multidisciplinair samen gewerkt rondom de bewoner. 1 keer per jaar is een familiegesprek en 1 keer per jaar is een MDO.
- Advance care planning: Zorgverleners ondersteunen bewoners/naasten zinvolle en haalbare doelen voor de huidige/toekomstige zorg en behandeling te formuleren.
- Zingeving: Er is aandacht voor zingeving en ondersteuning bij levensvragen.
- Wooncomfort: bewoners ervaren een veilige, passende en schone woonomgeving en gastvrijheid.
- Maaltijden: bewoners ervaren goede maaltijden met ambiance en juiste voedingswaarden.
- Leiderschap, governance en management: medewerkers worden betrokken in het proces rondom verbeteren van kwaliteit. Er is voldoende inspraak en zeggenschap bij bepaalde beslissingen.

Een aantal onderwerpen waar de Pastorie zeker nog verbetering in aan te brengen heeft en dit als doelen voor 2025 stelt:

- Opslag en retour van medicatie: geen extra etiketstickers, doortellen op dezelfde lijst van opiaten in plaats van een nieuwe lijst, aantal medicatie gevonden wat over datum is. Er is geen retourprocedure vanuit de apotheek voor retourmedicatie, deze bak staat open. Geen retourprocedure voor opiaten die retour gaan.
- Handhygiëne op de juiste momenten: niet alle medewerkers passen handhygiëne op de juiste manier toe, niet tijdig of niet volledig. Bij handschoenwissel niet altijd juiste handhygiëne. Dispensers soms leeg, verder materialen wel op voorraad. Dragen van handschoenen is naar eigen inzicht, geen beleid voor.

- Wet Zorg en Dwang (WZD): er wordt gekeken naar alternatieven en zelfstandigheid en recht op zelfbeschikking wordt goed opgevolgd. Echter is WZD functionaris de SOG die af en toe betrokken is bij locatie, dus niet geheel onafhankelijk. Niet alle medewerkers zijn volledig op de hoogte van het stappenplan. Coördinerend verzorgende en GVP'ers voeren dit veelal uit en houden hier de controle op samen met de physician assistent (PA) die wekelijks langs komt.
- Kwaliteitsvisite: er vindt geen kwaliteitsvisite plaats door een relevante beroepsorganisatie.

Bovenstaande benoemde punten komen uit het verslag van de audit die is afgenomen. Deze punten worden meegenomen als speer- en verbeterpunten voor 2025.

ADL Zorgondersteuner

Afgelopen jaar hebben 5 facilitaire medewerkers met interesse in de zorg de cursus ADL zorgondersteuner gevolgd op het Gilde college. Dit is een cursus van 3 dagen waarin zij theorie en praktijk gecombineerd krijgen over de ADL. Bijvoorbeeld; hoe help je iemand naar het toilet, hoe trek je steunkousen aan/uit. Deze collega's werken bij facilitair en volgen bijna allemaal een zorg gerelateerde opleiding, maar hebben nu de mogelijkheid om in te vallen als er nood is of een handje te helpen als bewoners naar het toilet moeten en de zorg druk bezig is.

Reflectie RvC

In 2024 is er een zelfevaluatie van de RvC van de Pastorie geweest op 30 april 2024 door de heer Bas Baanders van Baanders Consultancy via de NVTZ.

Conclusie is dat de drie leden van de RvC en de directeur/bestuurder een unieke constellatie vormen. Die hangt samen met de personen, hun kennis en ervaring én het feit dat men eigenlijk de hele levenscyclus, in voor- en tegenspoed, van de Pastorie met elkaar heeft doorgemaakt. Helaas komt in maart 2025 een einde aan de zittingsperioden van alle leden van de RvC. Advies is snel actie te ondernemen. De RvC zal het voorstel zoals voorgelegd in de presentatie nader uitwerken. Geadviseerd wordt om dan over te gaan tot een dakpansgewijs aan- en aftreedrooster, zodat de continuïteit van toezicht gegarandeerd is.

Vooruitblik

De speerpunten van 2024 zijn in voorgaande paragraaf benoemd, daarin staan ook al speer- en verbeterpunten voor 2025 in benoemd. Punten waar we verder mee aan de slag gaan of punten die nog om de nodige verbetering vragen. Echter zijn er daarnaast ook een aantal andere punten voor in 2025.

Tuinatelier

In 2024 zijn de ideeën ontstaan om een tuinatelier te ontwerpen in de tuin van de Pastorie. Dit voor bewoners die graag buiten bezig zijn, maar ook voor bewoners die graag met hun handen bezig zijn zoals houtbewerking. Dit project wordt gefinancierd vanuit stichting Vrienden van de Pastorie. Echter bleek dat hier een vergunning voor aangevraagd moest worden, dit is ondertussen gedaan. We hopen in 2025 deze plannen uit te kunnen voeren in de praktijk en een prachtig tuinatelier te ontwikkelen voor onze bewoners, zodat een zinvolle dagbesteding een nog mooiere betekenis kan krijgen voor een aantal van onze bewoners.

Aandachtsvelden

In 2024 zijn er een aantal nieuwe collega's bij de Pastorie komen werken, waardoor de aandachtsvelden opnieuw onder verdeeld zijn. Een aantal aandachtsvelden zoals wondzorg, incontinentie, wooncomfort, preventie en veiligheid hebben al steeds meer vorm gekregen. Echter zijn er aandachtsvelden zoals mondzorg, BHV en hygiëne (zoals in de audit terug te zien) die nog om aandacht vragen en op een andere, effectieve manier ingevuld moeten worden. Dit is een punt waar we in 2025 mee aan de slag gaan.

Thema audits

Aansluitend op het beter invullen van de aandachtsvelden, willen we in 2025 graag thema audits toevoegen. Dat er onderling audits afgenomen worden op bepaalde thema's, zoals bijvoorbeeld mondzorg, wondzorg of incontinentie om te kijken wat er goed gaat en wat er met elkaar verbeterd kan worden. Het invoeren van deze audits kan helpen bijdragen aan de kwaliteit van zorg.

Opties om uit te zoeken

In 2025 zijn er een tweetal opties/mogelijkheden die we willen gaan verkennen of dit de kwaliteit van zorg voor de Pastorie zal verbeteren:

1. Het werken met een ander medicatiedeelsysteem. Op dit moment werken we met N-care, echter werken de apotheek en de huisarts met een ander voorschrijfsysteem, waardoor we merken dat er soms iets verkeerd in het systeem staat. Dit kost iedereen veel tijd om altijd te blijven checken en aanpassen. In 2025 willen we onderzoeken of we over kunnen naar een ander systeem wat de samenwerking op dit gebied verbeterd.
2. Kwaliteits@ als methodiek gebruiken voor het monitoren en verbeteren van kwaliteit. Dit is een methodiek die werkt met de 10 klantbeloftes. Dit gaat in 2025 goed uitgezocht worden of dit aan sluit bij de organisatie. Indien het aan sluit speelt het financiële aspect ook een rol. Dit zal uitgezocht worden en gekeken wat het beste is voor de organisatie, maar uiteindelijk voor onze bewoners.

Bouwsteen 1: het open gesprek

De bewoner

Wij hechten er veel waarde aan om de zorg en ondersteuning voor elke bewoner op maat te maken. Dat wil zeggen dat iedere bewoner kan rekenen op een zorgleefplan dat is gebaseerd op diens unieke persoonlijke wensen en verlangens en dat de professionele zorg voortdurend wordt afgestemd op de actuele noodzaak. Hierna lichten we per thema toe wat iedere bewoner mag verwachten en welke eigenschappen de medewerkers hebben.

Onderstaande thema's zijn ontleend aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en afhankelijk van bevindingen, opgenomen in het opleidingsplan. Aan deze thema's wordt binnen de Pastorie voldaan. Dit hebben we als directie waargenomen uit ontwikkelgesprekken, observaties op de werkvloer, gesprekken met bewoners, familie en andere naasten, teamoverleg en andere overleggen die plaats vinden. Ook uit het CTO zijn een aantal thema's naar voren gekomen, waarin wordt aangetoond dat er persoonsgerichte zorg geleverd wordt.

Compassie: nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip

- De zorgverleners kennen het verhaal, de behoeften en wensen, de zorgen, problemen en levensvragen van elke bewoner;
- De medewerkers spreken de bewoner aan op de manier die de bewoner prettig vindt;
- De medewerkers praten met bewoners en niet over bewoners;
- De zorgmedewerkers maken echt contact met bewoners;
- De medewerkers hebben aandacht voor familie, naasten en mantelzorgers;
- De zorgverleners hebben inlevingsvermogen en begrip en tonen empathie;
- De zorgverleners beschikken over een breed repertoire aan communicatieve en sociale vaardigheden en beschikken over de juiste kennis en vaardigheden op het gebied van zorg die wordt geleverd;
- De zorgverleners hebben respect voor normen en waarden van de bewoner, naasten en mantelzorgers.

Uniek zijn: gezien worden in persoonlijke context, eigen identiteit.

- Er is aandacht voor wat bewoners belangrijk en zinvol vinden om te doen, ook vanuit levensbeschouwing en om contacten die bewoners willen onderhouden;
- Als een bewoner dat wil, wordt deze hierbij geholpen, met respect voor eigen regie en autonomie;
- Zorgverleners zoeken naar de betekenis van gedrag als een bewoner zich onvoldoende of niet meer kan uitdrukken;
- Medewerkers dragen er zorg voor dat de bewoners zich veilig voelen;
- Als er iets te beleven of te ontdekken is, wordt de bewoner daarbij betrokken;
- De bewoners kunnen zoveel mogelijk hun eigen gang gaan, ook als zij geen behoefte hebben om iets te doen;
- Bewoners kunnen zoveel mogelijk hun eigen keuzes maken en kunnen zoveel mogelijk hun leefstijl voortzetten;

- De zorgverlener kent het levensverhaal van elke bewoner en ondersteunt waar mogelijk om dat voort te zetten;
- De zorgverleners kennen de persoonlijke wensen behoeften van en risico's bij de bewoner;
- De zorgverlener is in staat om veranderd gedrag te duiden of om daar adequate hulp bij te vragen;
- De zorgverleners hebben aandacht voor de naaste(n) van de bewoner als onderdeel van zijn eigen leven;
- De zorgverlener kan bij het volgen van professionele richtlijnen en standaarden een goede afweging maken in het licht van de persoonlijke situatie en wensen van de bewoner;
- Dilemma's worden samen besproken en hiervan wordt geleerd.

Autonomie: behoud van eigen regie over leven en persoonlijk welbevinden ook bij zorg in de laatste levensfase

- De bewoners kunnen, zover mogelijk, hun eigen leven vorm en inhoud geven zowel in grote als in kleine onderdelen van de dag.
- Indien een bewoner de regie niet meer kan nemen, krijgen diens naasten de kans om diens ogen en oren te zijn en de wensen te verwoorden of gedrag toe te lichten en te verklaren;
- Met iedere bewoner is bij opname concreet gesproken over zorg rondom het levenseinde. De bewoner heeft aan kunnen geven wat de wensen zijn: wat deze bewoner wel wil (bijvoorbeeld comfort, geen pijn, wel vocht- en voeding) en niet wil (bijvoorbeeld geen antibiotica of bloedproducten, niet beademen, geen ziekenhuisopname);
- De afspraken over zorg rondom het levenseinde zijn ook bekend bij de naasten en worden met de bewoner op regelmatige basis geëvalueerd, minimaal 2 keer per jaar;
- Zorgverleners laten zich primair leiden door de eigen wensen van de bewoner. Daarbij geldt als uitgangspunt: liever zelf laten doen dan overnemen;
- Bewoners krijgen de kans om zoveel mogelijk zelf sturing over hun leven te houden;
- De zorgverleners wegen met de bewoner en zijn naaste(n) de veiligheidsrisico's af tegen de kwaliteit van leven;
- De zorgverleners bespreken bij opname de wensen van bewoners rondom zorg bij het levenseinde. Wensen worden geïnventariseerd, opgenomen in het zorgplan en actief gedeeld met het multidisciplinaire team. Richtlijnen rondom palliatieve zorg worden gevolgd;
- De wensen van en afspraken met de bewoner worden gedeeld met de naaste(n) en op regelmatige basis opnieuw besproken met de bewoner.

Zorgdoelen: ledere bewoner heeft afspraken over en inspraak bij de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning

- Iedere bewoner heeft (binnen uiterlijk 6 weken) een eigen actueel zorgleefplan en een medisch plan dat in samenspraak met de bewoner en desgewenst diens naasten is opgesteld;
- De bewoner of de naaste geeft aan zich te herkennen in het zorgleefplan en medisch plan, zo niet dan wordt dat besproken met de bewoner en diens naasten;
- De bewoner of diens belangenbehartiger is aanwezig bij het multidisciplinair overleg (MDO), tenzij deze dat niet wil. De bewoner wordt in staat gesteld om zich op het MDO voor te bereiden. De inbreng van de bewoner doet ertoe om de zorgverlening beter af te stemmen op diens behoeften;

- Met de bewoner of diens belangenbehartiger wordt op regelmatige basis besproken of de zorg- en behandelafspraken worden nagekomen en of de zorg aan de wensen en behoeften voldoet;
- De specialist ouderengeneeskunde (SOG) maakt met de bewoner en diens naasten concrete afspraken over het zorgbeleid bij het levenseinde;
- Binnen 24 uur zijn in ieder geval zaken zoals medicatie, dieet, primaire hulpvraag, een eerste contact persoon en handelen bij calamiteiten vastgelegd in een concept zorgleefplan en medisch plan dat na maximaal zes weken definitief wordt;
- Het zorgleefplan wordt opgesteld door tenminste een niveau 3 zorgverlener;
- Het medisch plan (voor somatische klachten) wordt opgesteld door de HA;
- De zorgverleners volgen bij het werken met zorg leefplannen de richtlijnen voor gebruik van en multidisciplinair overleg over het zorgleefplan zoals vastgelegd in: www.zorgleefplanwijzer.nl/zlp-informatie/wet-en-regelgeving.html;
- De zorgverleners werken individueel en (multidisciplinair) samen met een actueel zorgleefplan dat ook werkelijk verbinding houdt met de uitvoering van zorg;
- Zorgverleners hebben inzicht in de situatie van de bewoner, inzicht in het zorg- en behandelproces rondom de bewoner en werken hierin samen als multidisciplinair team;
- Zorgverleners kunnen inzicht geven over de zorg aan de bewoner, aan diens naaste(n) en aan collega's. We werken met het ECD van SDB en voor zorgdoelen werken we met het MIKZO systeem.

Naast uitmuntende zorg en ondersteuning, zoals beschreven in het vorige hoofdstuk, vinden wij wonen en welzijn belangrijk voor onze bewoners. We streven ernaar dat de wensen en verlangens van de bewoners zoveel mogelijk kunnen worden waargemaakt. Omgaan met beperkingen van bewoners zien wij liever als een uitdaging dan als een beletsel. Hierna lichten we per thema toe wat iedere bewoner mag verwachten en welke eigenschappen de medewerkers hebben. Onderstaande thema's zijn ontleend aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Zingeving

- Er is bij zorgverleners aandacht voor specifieke levensvragen zoals omgaan met verlies van functies, eenzaamheid, rouw, depressie, ouderdom en invulling van de laatste levensfase;
- Indien een bewoner iets kan en wil betekenen voor een ander ondersteunen we dat;
- Het is voor iedere bewoner mogelijk om een geestelijke verzorger te spreken van de eigen levensbeschouwelijke signatuur.

Zinvolle tijdsbesteding

- Iedere dag bieden we activiteiten aan. Deze zijn zowel individueel als in groepsverband afhankelijk van het zorgleefplan worden bewoners gestimuleerd om deel te nemen;
- We hebben beweegstimulering als volgt geregeld: 3x per week gymnastiek en indien het weer het toe laat naar buiten.
- IB uren; individuele begeleiding 1 op 1 aandacht/activiteiten.
- Een aantal vrijwilligers welke op verschillende momenten in de week ondersteunen bij activiteiten.
- Verschillende uitstapjes per maand naar musea, dierentuin e.d.

Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

- Iedere bewoner ontvangt naar eigen wens en behoefte en in overleg met diens naasten de dagelijkse persoonlijke verzorging van lichaam en kleding (o.a. bed, bad, toiletgang, haardracht, make-up, bril, gehoorapparaat, kledingkeuze).

Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

- Zorgverleners geven naasten en andere betrokkenen uit het sociale netwerk van de bewoner de ruimte om in de zorg en ondersteuning te participeren;
- Het beleid rondom participatie familie is beschreven en bekend bij bewoners en zorgverleners;

Wooncomfort: gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting

- De inrichting van de woonomgeving is aangepast aan zorg- en ondersteuningsbehoeften (privéruimten, recreatieruimten, gebedsruimte, buitenruimten, verkeersruimten);
- De privé, verkeers- en gedeelde (recreatie)ruimten zijn schoon en veilig;
- Bewoners worden in de gelegenheid gesteld met eigen spullen hun kamer in te richten;
- Er wordt iedere dag vers gekookt en keuzes van bewoners worden hier in meegenomen. 1x per week maken bewoners zelf soep.
- Geloofsovertuiging wordt uitgevraagd, indien dit specifieke acties vraagt zetten wij deze uit.

Toegang tot het dossier van de bewoner

Alle familieleden hebben de mogelijkheid om toegang te hebben tot het elektronisch dossier van de bewoner. Zij kunnen hier dagelijks mee lezen met de bijzonderheden van de bewoners. Onze zorgprofessionals van verschillende disciplines rapporteren in dit dossier. Van zorg, tot activiteitenbegeleiding, artsen, fysio's e.d. Ook bewoners zelf zouden hier in mee kunnen lezen, echter is dat op het moment bij geen enkele bewoner het geval.

Voor de 'leuke' dingen, zoals foto's van activiteiten en uitjes maken wij gebruik van familienet. Dit is een online systeem waarin familieleden een account hebben en zo dagelijks foto's kunnen zien. Zij hebben ook de mogelijkheid om hier op te reageren.

Bouwsteen 2: het bouwen van netwerken

Samenwerkingen met andere organisaties

De Pastorie is een particuliere zorginstelling, waar praktisch gezien zorg en wonen gescheiden is. Wij hebben binnen de Pastorie geen eigen behandeling, maar wel een aantal samenwerkingen om deze behandeling mogelijk te maken.

- Zorgboog in Balans:
Vanuit Zorgboog in Balans komt de specialist ouderengeneeskunde (SOG) of physician assistent (PA) iedere woensdag voor de visite. Tijdens deze visite worden alle niet somatische klachten besproken. Dus voornamelijk op gebied van gedrag, maar ook richting het levenseinde. Bewoners welke een levenseinde verklaring hebben worden op regelmatige basis gesprekken mee gevoerd door de PA of SOG voor de status van deze wens en voor verslaglegging.
Vanuit de Zorgboog in Balans kunnen wij als organisatie ook de wondverpleegkundige, ergotherapeut, psycholoog, logopediste, diëtiste of het palliatief team benaderen welke dan behandeling bij ons uit komen voeren.
- Verpleegkundig Technisch Team
Ook dit team kunnen wij 24 uur per dag benaderen voor verpleegkundige handelingen waar medewerkers niet voor bevoegd/bekwaam zijn. Het aansluiten van een morfiepomp wordt veelal door het VTT gedaan.
- Kemps en Rijf fysiotherapie
Een aantal keer per week komt er fysiotherapie in huis voor de bewoners welke dit nodig hebben.
- Huisartsenpraktijk Aarle-Rixtel
Onze bewoners staan ingeschreven bij de huisarts in Aarle-Rixtel. De huisarts is de eindverantwoordelijke voor de medische zorg van onze bewoners. Deze komt iedere woensdag op visite om bijzonderheden van bewoners door te nemen. Indien er tussentijds (niet dringende) vragen zijn, hebben we het communicatiesysteem Siilo beschikbaar. Via Siilo kunnen berichten of bijvoorbeeld foto's gestuurd worden, zodat zij deze kunnen beoordelen.
- Apotheek Laarhoeve in Aarle-Rixtel
Deze apotheek levert wekelijks de medicatie van onze bewoners. Zowel losse medicatie als in de baxterrol. Ook met de apotheek heeft de Pastorie zeer goede contacten.

Naast deze 'medische' samenwerkingen, hebben wij ook nog een aantal andere samenwerkingen:

- Riant Verzorgd Wonen
Branchevereniging voor kleine, particuliere zorginstellingen. Bij deze branchevereniging delen we actief informatie met collega voorzieningen via een gezamenlijk platform en overleggen waar nodig via mailing.
MT en medewerkers sluiten 3 keer per jaar aan bij Lerend Netwerk (LN) bijeenkomsten. Hier sparren zij met andere wooninitiatieven. Deze dag is in 2 groepen opgesplitst, één deel is voor directie en één deel is voor medewerkers. Iedere bijeenkomst heeft andere onderwerpen als thema, maar intervisie is er altijd een onderdeel van. Wij streven er als organisatie naar om altijd twee uitvoerend medewerkers naar de bijeenkomsten af te

vaardigen. Daarna zijn er altijd notulen beschikbaar en delen deze medewerkers hun ervaringen naar andere collega's.

- ZorgThuis.NL
Branchevereniging
- Kenniz
Platform voor zorgondernemers
- SBB
Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven. Middels SBB kunnen stagiaires en/of leerlingen zien of er vacatures zijn bij de Pastorie voor stageplekken. Ook kunnen werkbegeleiders hier e-learning's volgen omtrent het begeleiden van leerlingen. De Pastorie is een erkend leerbedrijf. SBB toetst 1x per 4 jaar of deze erkenning verlengd kan worden en voor welke opleidingen.
- Scholen: ROC, Summa en Yuverta
Samenwerkingen met de scholen in de regio. Met het ROC hebben wij een goede samenwerking. Eens in de zoveel tijd is er een praktijkbegeleiders overleg, waar we met verschillende zorgorganisaties uit de regio samen komen op het ROC. Tijdens dit overleg kunnen alle knelpunten besproken worden en gaan we met elkaar in gesprek hoe dit vorm te geven.

Zorgprofessionals en netwerken

Bovenstaande zijn een aantal samenwerkingen en netwerken besproken. Van een groot aantal zijn de uitvoerende medewerkers een onderdeel.

- Zij worden in de mogelijkheid gesteld deel te nemen aan het Lerend Netwerk. Twee medewerkers per bijeenkomst.
- Zij mogen altijd voorstellen doen aan MT indien zij zelf interessante bijeenkomsten van netwerken zien. Deze voorstellen worden dan altijd bekeken en besproken.
- Samenwerkingen met behandeling, apotheek, huisarts e.d. zijn voornamelijk de uitvoerende medewerkers. MT is verantwoordelijk voor het fundament en de onderliggende afspraken omtrent de samenwerking en financiering.
- Indien er interessante scholingen voorbij komen voor de aandachtsvelden, worden deze met hen gedeeld.
- Werkbegeleiders van leerlingen en stagiaires hebben de contacten met school en volgen scholingen hiervoor.

Al deze samenwerkingen zijn van invloed op hoe de zorg rondom de bewoners geregeld is. Uiteindelijk hebben bewoners en hun naasten hier dus ook veel mee van doen. Als deze samenwerkingen soepel verlopen, merken de bewoners dit ook in hun zorgproces.

Bouwsteen 3: het werk organiseren

Medewerkers

Deskundigheidsmix

Om de zorg te kunnen bieden conform de zorgvisie en te voldoen aan de wensen en verlangens van bewoners, hebben we onderstaande invulling van deskundigheid. In de tabel staan de medewerkers, onderverdeeld naar discipline contractueel ingezet.

Functie	Contractueel FTE dec 2024
Hoofd Zorg niveau 5	1
Verpleegkundige niveau 4	1,50*
(Coördinerend) Verzorgende (IG)	7,28
Helpende (medewerker WZW)	8,56**
Activiteitenbegeleiders/Individueel begeleiding	2,08
OBS medewerker	0,71
Directeur	1
Receptie/administratief	1,28
Oproepers	0,00
Keuken	1,03
Schoonmaak	0,89
Totaal in de Pastorie	23,66

*waaronder een leerling verpleegkundige

** waaronder een leerling helpende

Bijzonderheden:

- In juni 2024 is, naast een leerling verpleegkundige, nog een verpleegkundige aangenomen voor 28 uur per week.
- Naar aanleiding van inzet per dag zijn er geen vacatures beschikbaar eind 2024. Dit is heel positief.
- Het gemiddelde verzuimpercentage over 2024 is 6,2%.

Om de zorg te kunnen bieden conform de zorgvisie en om te voldoen aan de wensen en verlangens van bewoners, voldoen we aan een aantal kenmerken. In 2024 hebben we deze formatie aangevuld, zodat we kwalitatief goede zorg kunnen bieden. We hebben een (zorg) formatie die bestaat uit;

- Verpleegkundige niveau 5
- Verpleegkundige niveau 4
- Verzorgende (IG) niveau 3
- Helpende niveau 2
- Activiteitenbegeleider niveau 3 en 4

Daarnaast heeft de Pastorie ook nog facilitaire medewerkers zoals; kok, huishoudelijk medewerker en een front- en backoffice medewerker.

De Pastorie heeft een verschillende ‘maatjes’ (vrijwilligers) die ondersteunen bij de grotere activiteiten binnen en buitenhuis. Gemiddeld komt dit neer op een uur per maatje per week.

Deze deskundigheidsmix zorgt er voor dat er voldoende aandacht is voor zorg, welzijn en welbevinden van onze bewoners. Ook de maaltijden worden door een vakkracht bereid. Schoonmaak is ook belegd bij onze schoonmaakmedewerkers. Ieder heeft zijn eigen taken en kan zich hier volledig op richten.

Dienstenpatroon:

Dagelijks zetten we de volgende diensten in. Voor zorgwerkzaamheden werken we uitsluitend met medewerkers welke bevoegd en bekwaam zijn.

A01	7.00-15.15	Niveau 3-4
A01	7.00-15.15	Niveau 3-4
B09	7.00-15.15	Niveau 2
B09	7.00-15.15	Niveau 2
B14	7.00-11.00	Niveau 2/3/4
C14	9.00-17.00	Activiteitenbegeleider
C01	9.30-17.00	Activiteitenbegeleider
D07	8.00-13.30	Kok
F28	7.15-14.30	Ontbijtservice + schoonmaak
F30	7.00-14.30	Schoonmaak algemeen + studio's
O2 (za+zo)	7.30-12.00	Ontbijtservice, niveau 1
O3 (za+zo)	9.00-14.00	Ontbijtservice, niveau 1
Z01 (ma t/m do)	9.00-16.30	Coördinerend verzorgende
A02	14.45-23.00	Niveau 3-4
A02	14.45-23.00	Niveau 2-3-4
B02	14.45-22.00	Niveau 2
HK3	17.00-21.30	Niveau 1
A05	22.45-7.15	Niveau 3-4

De personele bezetting wordt afgestemd op de zorgbehoefte van de gezamenlijke bewoners. De personele bezetting wordt zo nodig uitgebreid indien de zorgzwaarte dat op dat moment vraagt. Samen met MT en medewerkers kijken we dan naar de mogelijkheden en wordt bijvoorbeeld op bepaalde uren waar de knelpunten zitten opgeschaald. Het MT ziet er op toe dat dit regelmatig tijdens de overdracht met medewerkers wordt besproken. Ook geven medewerkers aan dat zij zich vrij voelen om dit met het MT te bespreken indien nodig.

De Pastorie heeft meer dan voldoende en vakbekwaam personeel hoog in het vaandel staan. Mede door onze eigen visie op zorg zetten wij meer personeelsleden in dan de reguliere zorg.

Wij kijken uit naar de landelijke context gebonden normen maar zijn ervan overtuigd dat wij daar nog boven zitten en een mooi zorgconcept in de markt hebben gezet. Een concept waarbij de overhead minimaal is en de zorggelden gebruikt worden waarvoor ze zijn bedoeld. Met andere woorden wij steken weinig geld in managers en administratie en veel geld in ons zorgpersoneel.

Wij hanteren de volgende kaders voor voldoende en bekwaam personeel, ingedeeld in drie thema's, dit beschrijft ook waarom we bovenstaand rooster hanteren.

1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht

- Tijdens de zorg en ondersteuning bij intensieve zorgmomenten (zoals opstaan, naar bed gaan, intake en rond het sterven) zijn er minimaal twee zorgverleners beschikbaar om deze taken te verrichten met uitzondering van de nachten. Hierbij is een achterwacht bereikbaar.
- Tijdens de dag en avond is er permanent iemand in de huiskamer of gemeenschappelijke ruimte om de aanwezige bewoners de benodigde aandacht en nabijheid te bieden en toezicht te houden. Wanneer een bewoner de ruimte moet verlaten is er iemand aanwezig om dit op te vangen. Hierbij nemen we de afbakening tussen professionele verantwoordelijkheid en de inzet van familie en vrijwilligers in ogenschouw;
- In iedere dagdienst, ook in het weekend, is er iemand aanwezig die de juiste kennis en competenties heeft om separaat van de zorgtaken aandacht te besteden aan zingeving/zinvolle dag-invulling van bewoners;
- De zorgverleners die in direct contact zijn met de bewoners, kennen hun naam, zijn op de hoogte van hun achtergrond en persoonlijke wensen. Er is voldoende tijd en ruimte om te werken conform het samen met de bewoner opgestelde plan.
- Nagenoeg geen inzet van ZZP-ers. Indien er oproepkrachten/ZZP-ers in vallen, zijn dit mensen die onze bewoners ook kennen. Indien er een nieuwe oproepkracht (of ZZP-er) is, wordt deze eerst volgens procedure ingewerkt.

2 Specifieke kennis, vaardigheden

- Er is altijd iemand aanwezig die met zijn of haar kennis en vaardigheden aansluit bij de (zorg)vragen en (zorg)behoeften van de bewoners en bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken, probleemherkenning en triage;
- Er is 24/7 een BIG geregistreerde verpleegkundige consulteerbaar en indien noodzakelijk binnen 30 minuten ter plaatse; (Via het VTT)
- Er is een arts bereikbaar en oproepbaar. Deze arts reageert direct en is uiterlijk binnen 30 minuten ter plaatse; (zowel HA als SOG zijn telefonisch bereikbaar, HA zal ter plaatse komen).
- Er zijn 24/7 aanvullende voorzieningen beschikbaar voor (on)geplande zorg, vragen of toenemende complexiteit;
- Bij toenemende complexiteit van zorg schakelen we externe expertise in om de medewerkers te ondersteunen c.q. trainen.

3 Reflectie, leren en ontwikkelen

- Multidisciplinair teamoverleg en teamleren hebben wij als volgt georganiseerd:

Team	Volledige team Pastorie (geen oproepkrachten)	2x per jaar (juni / december)
Zorg & WZW	Verzorgenden (IG), verpleegkundigen, WZW	4x per jaar 13.30 - 14.30 uur Zorg 14.30 - 15.30 uur Zorg & WZW 15.30 - 16.30 uur WZW

	medewerkers, Hoofd zorg	
AB	AB – directeur	6x per jaar
Lerend netwerk	MT en medewerkers	3x per jaar
Scholingscarrousel	Verzorgenden (IG), verpleegkundigen, WZW medewerkers. Afhankelijk van onderwerp AB.	2x per jaar

- Er is voor iedere zorgverlener voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. Wij hebben 2x per jaar een scholingsdag waarin er verschillende scholingen over relevante onderwerpen worden gegeven. Er is een scholingsportaal waarin medewerkers bevoegd- en bekwaamheden registreren en 3 modules per jaar moeten maken, maar de mogelijkheid hebben om er meerdere te maken en hier uit meer dan 200 verschillende modules te kiezen.
- Er is voldoende tijd beschikbaar om als contactverzorgende deel te nemen aan multidisciplinair overleg;
- Een deel van de scholing en deskundigheidsbevordering besteedt aandacht aan methodisch en multidisciplinair werken; hierover worden klinische lessen gegeven en zijn modules in het leerportaal beschikbaar.
- Het scholingsbeleid voor zittende en aankomende zorgverleners versterkt hun vakbekwaamheid aantoonbaar en er wordt nadrukkelijke aandacht besteed aan omgaan met zorgdilemma's en adequate zorg bij het levenseinde;

In de ontwikkelgesprekken (functioneringsgesprekken) komen competentie- en loopbaanontwikkeling aan de orde.

Bewoners en indicaties

Indicatie	Aantal bewoners met deze indicatie
ZZP 4	1
ZZP 5	14
ZZP 6	7
ZZP 7	1
7LG	1
Totaal aantal bewoners bij de Pastorie:	24

Bovenstaande een tabel van de weergave aantal bewoners/indicaties. Meetmoment oktober 2024

Medewerkertevredenheidonderzoek

Jaarlijks wordt er een Medewerkertevredenheidonderzoek (MTO) onder de medewerkers afgenomen. Dit om te checken hoe het er voor staat en om te leren en verbeteren van de resultaten. Ook in 2024 is er een MTO afgenomen, waarvan onderstaande wat resultaten weergegeven. Het MTO is geheel anoniem. Deze vragenlijst is naar 52 medewerkers verzonden, waarvan 28 medewerkers deze hebben ingevuld. Dat is een respons van 54%.

Nadat de resultaten bij het MT terecht komen, maken zij een korte analyse van het MTO en wordt deze besproken met het teamoverleg.

Het gemiddelde cijfer is een 8,1. Onderstaande zichtbaar hoe deze is opgebouwd.

	<i>Overzicht scores</i>										<i>Gemiddelde is 8,1</i>		
<i>rapportcijfer</i>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
<i>aantallen</i>	0	0	0	0	0	0	0	4	18	6	0		

In totaal zijn er met het MTO 19 vragen gesteld, welke beantwoord konden worden met zeer eens t/m zeer oneens. Onderstaande zijn de vragen en antwoorden zichtbaar. Zoals te zien is, is er weinig oneens of zeer oneens ingevuld. Echter toch een paar keer. Hier wordt dan aandacht voor gevraagd tijdens het teamoverleg.

Resultaten in absolute aantallen:

	zeer eens	eens	neutraal	oneens	zeer oneens	n.v.t.
Ik doe mijn werk met plezier.	14	13	1	0	0	0
Voor mij is het duidelijk wat mijn taken en bevoegdheden zijn.	9	16	2	1	0	0
Ik heb voldoende eigen verantwoordelijkheid.	13	14	1	0	0	0
Ik heb voldoende tijd om mijn werk af te ronden.	5	13	10	0	0	0
Ik voel mij gewaardeerd voor het werk dat ik doe.	8	15	4	1	0	0
Er heerst een prettige werksfeer.	3	19	5	1	0	0
Mijn collega's ondersteunen me en helpen me als dat nodig is.	7	19	1	0	0	1
Mijn leidinggevende ondersteunt me in het beheersen van mijn werkdruk.	6	13	6	0	0	3
Na mijn werkdag heb ik nog voldoende energie.	1	8	14	4	0	1
Er is voor mij voldoende mogelijkheid tot overleg.	6	18	3	1	0	0
Er is voldoende gelegenheid voor scholing.	6	16	2	1	0	3
Ik ben tevreden over de veiligheid rondom mijn werkplek.	6	22	0	0	0	0
Er is voldoende ondersteuning bij pesten en geweld.	4	5	6	1	0	12
Er is voldoende ondersteuning bij seksuele intimidatie.	4	10	2	0	0	12
De zwaarte van mijn werk en de beloning zijn met elkaar in overeenstemming.	4	11	9	4	0	0
Ik ben tevreden over de secundaire arbeidsvoorwaarden.	2	15	9	2	0	0
De roosters zijn op tijd bekend.	13	12	0	0	1	2
Ik ben tevreden over de informatievoorziening vanuit de organisatie.	6	17	4	1	0	0
Ik voel mij verbonden met de organisatie.	9	18	1	0	0	0

De laatste vraag bij het MTO is een open vraag. Hierbij kun je opmerkingen achter laten voor de organisatie.

Antwoorden op de open vragen:

Opmerkingen
X
Ik wil een 7,5 geven, maar dat staat er niet tussen
Fijne organisatie waar ruimte is om te groeien, voldoende mogelijkheden om met elkaar te sparren. Communicatie onder elkaar vraagt nog om verbetering. We doen het met iedereen samen en niet per vakgebied apart.
Een mooie organisatie met veel aandacht voor de bewoners, de woonsfeer, de inrichting, de hygiëne, duurzaam bezig zijn en werksfeer.
Ik hoop hier nog lang te kunnen werken!
bij de vraag of ik voldoende tijd heb mijn werk af te ronden. heb ik neutraal ingevuld. ik kom soms niet aan rapporteren toe.
bij scholing of we daar voldoende tijd voor hebben. ik doe die altijd thuis, vind het te druk op het werk.

Naar aanleiding van het MTO wordt er ook altijd nog gevraagd of medewerkers in gesprek willen met hun leidinggevende. Omdat het MTO anoniem is, is het soms lastig om bepaalde casussen er uit te filteren.

Medezeggenschapsraad (MR)

Binnen de Pastorie hebben wij een medezeggenschapsraad (MR). In deze MR zitten bewoners of vertegenwoordigers van de bewoners. In 2024 zat er één bewoner in en twee vertegenwoordigers van bewoners. In de MR zijn nog wel eens wisselingen in verband met overlijdens. Ook de bewoner welke deelnam in de MR heeft in 2024 afstand gedaan in verband met achteruitgang.

Momenteel zitten er drie cliëntvertegenwoordigers in de MR.

In de MR worden alle belangrijke onderwerpen besproken wat voor de Pastorie van belang is. Van verbouwingen, financiën tot aan zorginhoudelijke onderwerpen.

Wij hanteren de “bewaarkaart” van het LOC met betrekking tot welke onderwerpen wij bespreken met de MR en zien dan gelijk of zij adviesrecht of instemmingsrecht hebben.

In verband met onze kleinschaligheid hebben wij geen (V)VAR. Sinds september 2022 werken wij met een kwaliteitsteam waarin een verzorgende en verpleegkundige zijn aangesloten. Dit overleg vindt 1x per maand plaats. In dit overleg bespreken we kwaliteitsonderwerpen welke om aandacht vragen. Hierin werken we volgens de PDCA cyclus. Indien het kwaliteitsteam denkt dat het zinvol is dat iemand aan sluit, dan zullen zij diegene benaderen of naderhand met diegene sparren over dat onderwerp. Dit zodat zij zeggenschap blijven houden in het werk wat zij uitvoeren.

Bouwsteen 4: leren en ontwikkelen

Wij willen werken met een goed functionerend en gekwalificeerd team met vakbekwame collega's. Deze collega's blijven echter alleen vakbekwaam door middel van blijven leren en ontwikkelen. Leren en ontwikkelen doen we bij de Pastorie op verschillende manieren.

Voortdurend werken aan het verbeteren van kwaliteit is voor ons de norm. Dit doen we op verschillende manieren en we leggen de bevindingen vast. Deze staan ter beschikking van bewoners, naasten, medewerkers en stakeholders. Hiermee beogen we transparantie en hierdoor leggen we op een natuurlijke manier verantwoording af.

Verskillende systemen

Kwaliteitsmanagementsysteem

- De Pastorie werkt via een kwaliteitsmanagement systeem (KMS) waarin jaarlijks terugkerende en nieuwe acties beschreven staan, zodat we via de cirkel van Deming werken. Deze KMS wordt jaarlijks opnieuw bekeken en aangepast waar nodig. Ook is deze KMS maandelijks een agendapunt op het kwaliteitsteamoverleg wat binnen de Pastorie wordt uitgevoerd. Tijdens dit kwaliteitsteam worden de maandelijks punten uit het KMS besproken en gecheckt welke acties hiervoor nodig zijn.
- Deze KMS is voor iedereen beschikbaar en hangt op kantoor, zodat iedereen hier naar kan kijken indien nodig. Dit KMS is op verschillende onderwerpen ingericht, zowel MT niveau als organisatieniveau.

Jaarlijks kwaliteitsverslag

- Dit kwaliteitsverslag wordt via de website ter beschikking gesteld aan een ieder die interesse heeft om dit kwaliteitsverslag te bekijken. Vanaf 2025 is dit het kwaliteitsbeeld, waar in het plan en verslag in een zijn verwerkt.
- Het kwaliteitsverslag wordt besproken met medewerkers, in de medezeggenschapsraad en ook bij de Raad van Commissarissen.

Continu werken in de praktijk aan verbeteren van zorgverleners

- In de teamvergaderingen worden knelpunten besproken en vertaald naar verbeterpunten, zodat we op cyclische en ontwikkelingsgerichte wijze werken aan verbeteringen. Tevens dienen de knelpuntbesprekingen als input voor kwaliteitsplan en daarna het kwaliteitsverslag.
- Twee keer per jaar vindt een scholingscarrousel plaats, waarin medewerkers op 1 dag klinische lessen krijgen over onderwerpen die op dat moment relevant zijn voor de organisatie. Dit is sinds 2021 ingevoerd en wordt nog steeds als erg positief gezien. Deze klinische lessen worden gegeven door interne of externe mensen. Onderwerpen mogen door het team zelf ingebracht worden en dan gaat het MT op zoek naar passende klinische lessen. Het MT zal zelf ook kijken welke onderwerpen relevant zijn ten aanzien van kwaliteit van zorg.

Lerend netwerk

- We maken deel uit van een Lerend Netwerk met organisaties die deel uitmaken van brancheorganisatie Riant Verzorgd Wonen. We nemen drie keer per jaar deel aan het Lerend Netwerk. Deze worden op twee niveaus georganiseerd, voor directies en managers en voor

uitvoerende medewerkers. Tijdens het Lerend netwerk is er ruimte voor intervisie, reflectie en uitwisseling. Tevens wordt het jaarplan en verslag ook besproken op deze bijeenkomsten.

- Daarnaast zijn wij aangesloten bij KenniZ. Zij houden frequent infosessies en netwerkbijeenkomsten. Door het aansluiten bij dit platform voor zorgondernemers delen we kennis en leren we verbeteren op het gebied van kwaliteit.

Door het aansluiten van deze lidmaatschappen delen we kennis en leren we verbeteren op het gebied van kwaliteit.

Sinds 2024 zijn wij ook aangesloten bij ZorgThuisNL waar wij informatie op kunnen halen. Ook organiseren zij scholingen omtrent relevante onderwerpen waar wij ons voor aan kunnen melden.

SDB Leerportaal

- Wij werken met het SDB leerportaal. Alle zorgmedewerkers en activiteitenbegeleiders hebben toegang tot dit portaal. In dit portaal kunnen zij bevoegd/bekwaamheden bijhouden, maar ook hebben zij toegang tot heel veel verschillende modules. Bijvoorbeeld; COPD, decubitus, feedback geven, diabetes mellitus enz. De afspraak is dat zij verplicht 3 e-learnings naar vrije keuze per jaar moeten maken om bezig te blijven met ontwikkeling. Deze zijn naar eigen interesse.
- Bevoegd- en bekwaamheden van VZ worden hier ook in bijgehouden. Zo hebben we een duidelijk overzicht wie waar voor bevoegd is. Dit is nadrukkelijk verbeterd ten opzichte van voorgaande jaren. Toen was er geen duidelijk overzicht en was het onoverzichtelijk wie welke handeling uit mocht voeren. Medewerkers zijn zelf ook verantwoordelijk dat hun bevoegd- en bekwaamheden up to date blijven.

Opleidingen

In 2024 heeft de Pastorie weer enkele leerlingen en stagiaires mogen begeleiden tijdens hun leerweg. De volgende opleidingen hebben wij afgelopen jaar mogen begeleiden:

- Verzorgende niveau 3
- Verpleegkundige niveau 4
- Helpende niveau 2
- ADL zorgondersteuner

Cliëntervaringen

Een van de belangrijkste punten om te leren en ontwikkelen is van de ervaringen van onze bewoners. Zij ervaren de zorg die geleverd wordt en dat is tenslotte waar het allemaal om draait. De bewoners. In eerdere hoofdstukken is het al gegaan over CTO, nazorggesprekken en zorgkaart Nederland. Daar halen wij informatie en verbeterpunten uit op, waar we daarna mee aan de slag gaan.

Overige hulpbronnen

Er zijn ook nog een aantal andere hulpbronnen waar wij als organisatie input uit halen om te leren en verbeteren, dit zijn:

- Medewerkers-ervaringen middels een medewerkertevredenheids-onderzoek (MTO)
- Elektronisch bewoners dossier (ECD). Middels overzichten kunnen we veel kwaliteitsinformatie ophalen die gebruikt worden bij de basisindicatoren en MIC-incidenten.

- Ontwikkelgesprekken: in 2024 zijn met alle medewerkers SCAN gesprekken gevoerd vanuit het project eigenaarschap. Dat hebben we gecombineerd met het ontwikkelgesprek. Dit om te kijken waar behoeften van de medewerkers liggen. Als zij ergens tegen aan lopen of op welk gebied zij zichzelf graag nog willen ontwikkelen.

MIC commissie

Een MIC (Melding Incident Cliënt) is een melding omtrent een client. Dit is een (bijna) incident of een gevaarlijke situatie. Dit kan gaan over medicatie, vallen, agressie of misbruik. Het kan ook een calamiteit zijn. Indien er bij een calamiteit blijvend letsel is, dient dit altijd gemeld te worden bij het MT en eventueel bij de inspectie.

Een MIC melding is er voor bedoeld om te leren van elkaar en herhaling te voorkomen. Door hiervan te leren kunnen we met elkaar een veilige zorg- en werkomgeving te creëren.

De MIC commissie bij de Pastorie bestaat uit de coördinerend verzorgende en een verzorgende met een GVP opleiding (gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric). De verpleegkundige heeft als aandachtsgebied medicatieveiligheid en wordt hier ook bij betrokken.

Zij analyseren iedere 6 weken de MIC meldingen van de perioden daarvoor. Zij besteden aandacht aan de oorzaken van de fouten, kijken of er trends zijn door bijvoorbeeld naar tijdstippen te kijken. MIC meldingen worden nadien altijd met het hoofd zorg besproken en in het teamoverleg komen MIC meldingen altijd aan de orde. Waar nodig worden hier verbeteringen doorgevoerd.

In 2025 waren de volgende meldingen:

	Q1	Q2	Q3	Q4
Vallen	13	13	16	12
Medicatie	13	18	9	9
Agressie	1	0	1	0
Overige	1	0	1	0

Opvallend is dat er veel valincidenten zijn. Dit is besproken met het team, maar ook met de SOG en HA. We zien dat de bewoners welke de meldingen betreft een groot valrisico hebben bij het ziektebeeld. Aan de hand van deze analyse hebben we de afspraak gemaakt dat er géén MIC meldingen meer gemaakt hoeven te worden bij bewoners waarbij het valrisico geaccepteerd is én waarbij geen letsel waar te nemen is op dat moment. Indien er letsel is bij een bewoner met een geaccepteerd valrisico, maak je als nog een MIC melding.

Wat betreft medicatie is er ook een opvallende analyse uitgekomen. Deze zijn geheel gecheckt met de medewerkers en fouten zitten hem vooral in het voorschrijven van antibiotica kuren en het niet consequent volgen van de 5 stappen. Hierover zijn met het team afspraken gemaakt, deze zullen in 2025 geëvalueerd worden aan de hand van de MIC meldingen van Q1 2025.

Reflectie op kwaliteit

Bewoners en mantelzorgers aan het woord

De oordelen van bewoners en/of hun mantelzorgers zijn in 2024 op verschillende manieren gemeten.

1. Waarderingen op Zorgkaart Nederland
2. Bewonerstevredenheidsonderzoek (CTO) middels de ‘prestatievergelijker’ vanuit branchevereniging Riant Verzorgd wonen.
3. Nazorggesprekken

Vanuit deze onderzoeken en/of gesprekken neemt de Pastorie de resultaten mee om van te leren en als verbeterpunten te zien. De scores van de onderzoeken/gesprekken zullen we in dit hoofdstuk verder beschrijven.

Zorgkaart Nederland

Bij de website Zorgkaart Nederland is het mogelijk dat bewoners en/of mantelzorgers laagdrempelig en anoniem een review kunnen geven. Deze review bestaat uit vragen op 6 verschillende gebieden; afspraken, verpleging, omgang medewerkers, kwaliteit van leven, luisteren en accommodatie.

Echter zijn er in 2024 maar 2 reviews achter gelaten op Zorgkaart Nederland. Beide reviews hebben het cijfer van een 9,8 gekregen. Onderstaande opmerkingen werden hierbij geplaatst.

Reactie 1: *“De sfeer in de Pastorie is gemoedelijk en professioneel. Er worden veel activiteiten georganiseerd en er is altijd voldoende personeel aanwezig. Ook in de communicatie gaat alles perfect, kortom de Pastorie kan ik van harte aanbevelen”.*

Reactie 2: *“De Pastorie is een warme plek met uitstekende zorg. Er is oog voor de bewoners en in overleg is er eigenlijk alles wel mogelijk. De medewerkers hebben stuk voor stuk hart voor de zorg en elkaar, een topteam”.*

Bewonertevredenheidsonderzoek (CTO)

In oktober/november 2024 hebben we het tevredenheidsonderzoek onder bewoners uitgevoerd. Wij noemen dit tevredenheidsonderzoek een prestatievergelijker, omdat je het als benchmark kunt benutten. Dit is mogelijk omdat dit onderzoek op gestandaardiseerde wijze door een onafhankelijke derde is uitgevoerd. We hebben aan 24 bewoners/mantelzorgers gevraagd om aan het onderzoek deel te nemen. We hebben 11 ingevulde vragenlijsten ontvangen. Dat komt neer op een responspercentage van 46%. Dat is 13% lager dan in 2023. We merken dat de respons wat afneemt de afgelopen jaren.

Het gemiddelde rapportcijfer vanuit het CTO is een 9, in 2023 was dit een 8,7.

Overzicht scores
Gemiddelde is 9

rapportcijfer	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
aantallen	0	0	0	0	0	0	0	1	1	6	3

De NPS (Net Promotor Score) is berekend aan de hand van de rapportcijfers (0 tot en met 10). De NPS score voor de Pastorie is 81,8. De NPS ofwel de Net Promoter Score meet in welke mate een bedrijf of organisatie wordt aanbevolen. De score kan lopen van -100 tot +100. De vraag luidt altijd hetzelfde, namelijk 'Hoe waarschijnlijk is het dat je het bedrijf aanbeveelt bij vrienden of bekenden'.

In onderstaande afbeelding is zichtbaar welke vragen en antwoorden er zijn gesteld tijdens het CTO. Daarin is te zien dat er geen enkele onvoldoende is gegeven, wat een groot compliment is voor de gehele organisatie en alle inzet van iedereen.

Resultaten in absolute aantallen:

	ja	nee	weet ik niet
Is het zorgleefplan in goed overleg met u en uw contactpersoon opgesteld?	11	0	0
Is met u besproken wat uw wensen zijn over zorg en behandeling bij uw levenseinde?	10	0	1
Wordt u minstens twee keer per jaar uitgenodigd om het zorgleefplan te bespreken?	11	0	0
Vindt u dat er voldoende disciplines worden ingeschakeld?	11	0	0
Bent u voldoende geïnformeerd over bij wie u met vragen terecht kunt?	11	0	0
Bent u voldoende geïnformeerd over hoe en bij wie u met klachten terecht kunt?	11	0	0
Weet u wie uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende of Verpleegkundige (EVV) is?	10	0	1

	zeer goed	goed	voldoende	onvoldoende	slecht	n.v.t.
Hoe is de aandacht en betrokkenheid?	8	3	0	0	0	0
Heeft de verzorging voldoende tijd voor u?	7	4	0	0	0	0
Kent men uw persoonlijke wensen en achtergrond?	5	5	1	0	0	0
Hoe is de aandacht voor uw uiterlijke verzorging?	5	5	1	0	0	0
Is er voldoende gelegenheid om (begeleid) naar buiten te gaan?	3	7	1	0	0	0
Hoe ervaart u de zorg als u iets overkomt?	8	3	0	0	0	0
Hoe vindt u de zorg voor lichamelijk welbevinden in het algemeen?	7	3	1	0	0	0
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van uw medicatie?	4	7	0	0	0	0
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van verpleegkundig handelen?	7	3	0	0	0	1
Worden uw contactpersonen, zo nodig, snel op de hoogte gebracht?	7	3	0	0	0	1
Hoe is de verzorging van uw was?	2	3	0	0	0	6
Hoe vindt u de maaltijdverzorging?	9	1	1	0	0	0
Wat vindt u van het aanbod van activiteiten?	8	3	0	0	0	0
Vindt u dat er voldoende bewegestimulering is?	8	2	1	0	0	0
Vindt u dat er voldoende medewerkers aanwezig zijn?	8	3	0	0	0	0
Hoe beoordeelt u het contact met uw EVV' er?	7	3	0	0	0	1
Hoe vindt u dat uw appartement wordt schoongehouden?	8	3	0	0	0	0
Hoe vindt u dat algemene ruimten worden schoongehouden?	9	2	0	0	0	0
Wat vindt u van de gezelligheid van de algemene ruimten?	8	3	0	0	0	0
Hoe beoordeelt u het huis als geheel als plek om goed te kunnen wonen?	7	1	3	0	0	0

Nazorggesprekken

indien een bewoner overlijdt of verhuist worden er nazorggesprekken gevoerd met de mantelzorger en de directeur en eventueel Hoofd Zorg. Mantelzorgers vullen dan een formulier in hoe ze de zorg hebben ervaren, wat de positieve- en wat de verbeterpunten waren. Tijdens dit gesprek worden bepaalde punten uitgevraagd. Uiteindelijk worden deze punten verwerkt en worden de verbeterpunten mee genomen naar het team. We kijken met elkaar hoe we deze verbeterpunten op kunnen pakken.

Voor de klachtenregistratie werken wij samen met Zorgresidentie De Meijerij uit Veghel. Zij behandelen binnengekomen klachten. Deze klachten worden met de directeur doorgesproken en verwerkt in een verbeterplan. Afgelopen jaren is er nooit gebruik gemaakt van deze klachtenregeling.

Reflectie vanuit Raad van Commissarissen

2024 is in meerdere opzichten een goed jaar geweest. De resultaten van het CTO en MTO zijn positief, daarnaast waren de financiële resultaten in lijn met 2023. De RvC is dan ook positief over 2024 en de vooruitzichten voor 2025. Concluderend kan worden gesteld dat “de organisatie staat” en verder gebouwd kan worden aan de organisatie.

Een aantal plannen voor 2025 is reeds bekend waarbij geïnvesteerd wordt in kennisontwikkeling en bewustwording bij de medewerkers. Dergelijke initiatieven juicht de RvC toe. Het vergroten van het verantwoordelijkheidsgevoel bij medewerkers maakt de organisatie stabiel en komt ten goede aan de kwaliteit van zorg. En dat blijft het speerpunt van De Pastorie: de bewoners een aangenaam leven en goede zorg bieden.

Naast deze interne ontwikkelingen is blijvend veel aandacht besteed aan het vergroten van de bekendheid van De Pastorie Zorg B.V. bij mogelijke doorverwijzers. Dit heeft ertoe geleid dat de bezetting op orde is en men kan leunen op een wachtlijst.

De continuïteit op de lange termijn is met de bestuurder meerdere keren besproken. De RvC voelt zich verantwoordelijk voor de continuïteit van De Pastorie met de daarbij horende kwaliteit van zorg. De RvC is positief te constateren dat de bestuurder bezig is na te denken over de continuïteit en heeft gewerkt aan een opvolgingsplan.

De RvC heeft in 2024 zowel een zelfevaluatie gedaan als een evaluatie van de bestuurder, beide evaluaties hadden een positieve uitslag. De zelfevaluatie van de RvC is met behulp van een externe partij, via de NVTZ, uitgevoerd. De daaraan verbonden conclusies en aanbevelingen waren positief. Voor 2025 staat de vervanging van de volledige RvC op de agenda, de termijn van maximaal 8 jaar eindigt in 2025. Voor 2025 dient de begroting nauwgezet opgesteld te worden, de vraag is namelijk in welke mate de gestegen loonkosten gecompenseerd worden door de gestegen vergoedingen. En in het verlengde hiervan: welke impact dit heeft op het break-even punt (aantal cliënten) en hoe hiermee vervolgens omgegaan dient te worden. De korte termijn oplossing zou een individuele bijdrage, bovenop het PGB-tarief, zijn. De lange termijn oplossing wordt gezocht in een alternatieve financiering door over te gaan van PGB naar VPT. Algehele conclusie: voor de RvC is het van belang te zien dat de resultaten in 2024 wederom goed waren, de vooruitzichten positief zijn en de bestuurder haar rol goed oppakt maar bovenal: dat de geleverde zorg van goede kwaliteit is en de cliënten (en hun families) tevreden zijn. Belangrijke waarden die voldoende perspectief bieden voor de komende jaren.

De Raad van Commissarissen, B.G.L. Abelen (voorzitter)

Reflectie MR

Mijn vader zat 2,5 jaar op De Pastorie, mijn moeder zit er inmiddels 7,5 jaar. Ik zit nu ook 7,5 jaar in de MR van De Pastorie. Hierdoor meen ik een goed beeld te kunnen vormen.

Vanaf de start t/m heden ben ik altijd uitermate blij geweest met onze keuze voor De Pastorie. Ook mijn broer en zus zijn erg blij dat we dit hebben kunnen doen voor onze ouders.

Tav (medische) zorg: er zijn altijd ruim voldoende aantal medewerkers aanwezig. Ook de kwaliteit van de medewerkers is goed. De werksfeer op De Pastorie is voor ieder heel fijn; vandaar dat er nooit echte personeelsproblemen en bezettingsproblemen zijn. Ook in het weekend, avond en in de nacht is er altijd goede bezetting. Wat heel fijn is, is dat we 1 zorgmedewerker als vast aanspreekpunt hebben. Met deze medewerker heb ik dan elke 6 maanden een evaluatiegesprek met eventuele aandachtspunten.

Tav (facilitaire) zorg: 1. Schoonmaak is pico bello; kamer en algemene ruimtes zijn altijd netjes schoon. 2. Eten/drinken is prima in orde! Gevarieerd, gezond, en ook af en toe eens wat extra, iets lekkers. Vooral ook rond verjaardagen en de feestdagen. Ook de eetlocaties worden bij gelegenheid extra versierd en gezellig gemaakt. 3. Activiteiten tbv de bewoners is iets wat er zeker uitsteekt bij De Pastorie. Elke dag zijn er activiteiten voor de bewoners; dat kan iets in kleinere groepjes zijn, zoals samen de krant lezen, schilderen, iets buiten bezoeken. Dat kan ook met (bijna) de hele groep zijn, zoals gymnastiek, optredens, feestelijkheden, quiz, muziek, speciaal TV programma/film/voorstelling, of een uitje met de hele groep. 4. Gebouw en perceel: de algemene ruimtes zijn ruim voor 24 bewoners. De sfeer en warmte zijn er goed, het is een wat ouder gebouw. Ook de tuin is heel fijn, heel groot, en bewoners kunnen daar goed gebruik van maken. En het ligt leuk en heel centraal in het centrum van een dorp. 5. Management en algemene zaken vinden we erg prettig: zowel bereikbaarheid als deskundigheid, alsook alle rapportages (kwaliteit, procedures etc) en de communicatie over de bewoners. Tav dat laatste is er het on-line medisch dossier, dat on-line beveiligd gevolgd kan worden, waarin elke dag wel wat wordt gerapporteerd; zowel wat goed gaat, als wat niet goed gaat. En als er iets belangrijkers niet goed gaat, dan is er altijd een telefoontje of app met de eerste contactpersoon (ik). Daarnaast is het familienet geweldig: on-line kunnen we het wel en wee volgen wat er allemaal gebeurt op De Pastorie, vooral van de activiteiten: een verhaaltje, met bijgevoegd veel foto's en filmpjes. Ook de sterfgevallen en het voorstellen van nieuw personeel. Omdat de sfeer zo goed is op De Pastorie, is het vinden van passend en goed personeel nooit een probleem geweest. Ook het aantal medewerkers voor activiteiten is groot; een van de strategie punten van het management.

Al met al merk ik dat ik altijd blij wordt van de gedachte dat er zo goed voor mam wordt gezorgd. Het personeel is niet alleen goed in kwaliteit en aantal, ze zijn ook zo liefdevol. Zo'n cultuur creëren in een organisatie verdient alle lof!

Perspectief naar volgend jaar

Met alle voorgaande punten benoemd, zijn er voldoende acties die we in 2025 met elkaar gaan oppakken en verbeteren. Hier gaan we met elkaar tijd en aandacht aan besteden, zodat de zorg voor onze bewoners nóg beter wordt.

Onze bewoners en diens naasten mogen verwachten dat zij iedere avond terug kijken op een zinvolle dag. Het gevoel dat zij en hun naasten er toe doen en dat eigen regie het aller belangrijkste is. We kijken met elkaar naar wat wél nog kan en niet naar wat niet meer mogelijk is. Zij mogen verwachten dat zij dagelijks met respect en liefde worden aangesproken en verzorgd. Hier staat de Pastorie voor.

Een aantal speer- en actiepunten die van belang zijn, zijn in onderstaande tabel weergegeven.

Speerpunt	Actie
Tuinatelier gereed	Vergunningen bij de gemeente checken. Tekeningen zijn al gereed, dus na akkoord gemeente kan dit in gang gezet worden.
Nieuwe lift plaatsen	Personenlift moet vervangen worden. Offertes zijn opgevraagd, hier gaat in 2025 een besluit over genomen worden en de lift gaat geplaatst worden.
Aandachtsvelden een betere invulling geven	Aandachtsvelden (een aantal) opnieuw vorm geven en met aandachtsvelders hier plannen voor maken, zodat dit eind 2025 meer invulling heeft.
Thema audits organiseren	Met collega's thema audits organiseren op bepaalde thema's. Scores bekijken en aan de hand van de scores een verbeterplan opstellen.
Processen van medicatie en kwaliteit systeem bekijken en welke opties	Systeem van medicatie delen bekijken. Kijken of dit op een efficiëntere manier kan in samenwerking met apotheek en huisarts, zodat dit minder foutgevoelig is en er minder gecheckt hoeft te worden. Kwaliteitssysteem kwaliteit@ bekijken of dit een passende methodiek voor de Pastorie is. Op verschillende vlakken deze methodiek verkennen en financiële mogelijkheden bekijken.
Verpleegkundige rol beter positioneren en rapportages opvolgen	Verpleegkundige rol met twee collega's goed neer zetten. Een verpleegkundige diplomeert in juni. Daarna kunnen we met elkaar deze rol beter positioneren en hun takenpakket hierbij combineren. Opvolgen van rapportages en coaching on the job bij collega's is hierbij een aandachtspunt.