



# Kwaliteitsplan 2020

## Zorggroep Grootenhout

- Zorgboerderij Grootenhout BV
- Orangerie Grootenhout BV
- Auberge Grootenhout BV
- Woodsplace Grootenhout BV



## Inhoud

De inhoudsopgave is leeg, omdat u geen alineastijlen hebt geselecteerd die in het document moeten voorkomen.

### 1. Aanleiding

Het kwaliteitskader verpleegzorg is als kwaliteitsstandaard opgenomen in het wettelijk Register van het Zorginstituut en vormt daarmee per 1 januari 2017 de wettelijke basis voor de kwaliteit van verpleeghuiszorg. Het kwaliteitskader beschrijft wat de bewoner\* kan verwachten van de dagelijkse interactie met zorgverleners en beschrijft de elementen van kwaliteit die belangrijk zijn in het contact met de bewoner.

*\*De Zorgboerderij spreekt niet over cliënten, maar over bewoners.*

Het kwaliteitskader beschrijft ook de randvoorwaarden die een zorgorganisatie op orde moet hebben om de zorg zo goed mogelijk te ondersteunen en vormt een kader voor extern toezicht, inkoop en het contracteren van zorg. Om vertrouwen en ruimte te creëren voor zorgverleners en zorgorganisaties om samen te leren en verbeteren zijn in het kwaliteitskader een aantal elementen onderscheiden. Een van deze elementen is het kwaliteitsplan.

De Zorgboerderij bestaat sinds 2009. Sindsdien leveren wij in het kader van PGB-verpleeghuiszorg aan ouderen met dementie. Op het gebied van kwaliteitsbeleid hanteren wij de doelstelling: “Wat moet dat moet.” Maar wij willen ons daarbij wel altijd blijven afvragen: waar dient het voor en wat levert het ons op? Wij richten het kwaliteitsbeleid daarom ook zo efficiënt mogelijk in. Het werken met het nieuwe kwaliteitskader biedt veel mogelijkheden. Het is ons duidelijk geworden dat we hierin blijven ontwikkelen en leren.

Wij willen het kwaliteitsplan gebruiken om onze zorg- en dienstverlening te ondersteunen, verder te ontwikkelen en we willen steeds proberen in samenwerking met andere initiatieven, zorgaanbieders etc. onze ervaringen uit te breiden. We zullen in hoofdstuk 5 van dit kwaliteitsplan meer inzicht geven in de stappen die we doorlopen hebben, met daarbij de basisgedachten van de Zorgboerderij.

De Zorgboerderij wil een alternatief zijn voor de grootschalige verpleeghuizen die er nu zijn in Nederland. De doelstelling is om bewoners gedurende de dag zoveel mogelijk geluismomenten te laten beleven. De Zorgboerderij wil ideeën en uitgangspunten altijd afstemmen op de wensen van haar bewoners daarom is het Kwaliteit@ als kwaliteitsinstrument in beeld gekomen. In 2019 hebben we de basis op orde gebracht. In 2020 zal de verdere implementatie vorm gaan krijgen.

Zoveel mogelijk bewegen, de thuiskomervaring en streven naar gelijkwaardigheid zijn onze onderscheidende punten die wij daarbij steeds in het oog houden. Wij willen graag dat onze bewoners zolang mogelijk zoveel mogelijk vrijheid en eigen regie over hun leven ervaren.

## 2. Inleiding

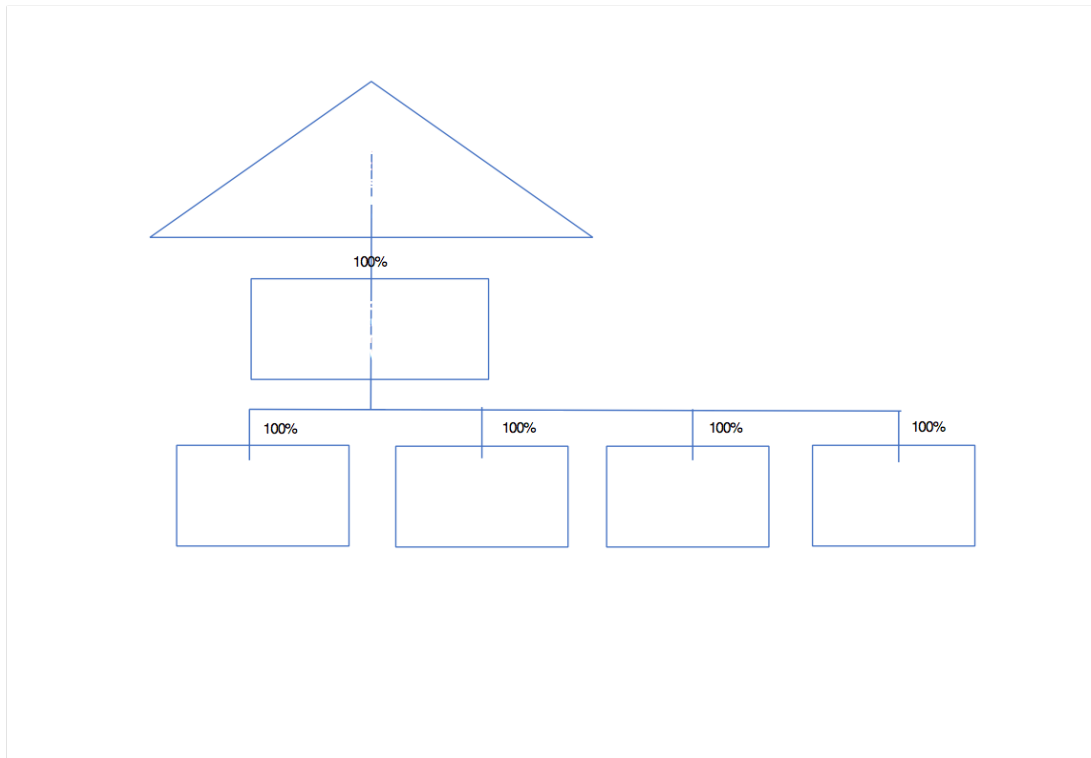
Zorggroep Grootenhout biedt wonen met zorg aan voor mensen met een PGB en dagbeleving aan mensen met dementie vanuit de WMO of PGB. Op het landgoed aan de Broek in Mariahout staan drie woonboerderijen onder de **Zorgboerderij Grootenhout**. In 4 boerderijen vindt ook de dagbeleving plaats. Daarnaast is er een aparte grote dagbeleving. Daarnaast zijn er 2 woonboerderijen onder Orangerie Grootenhout BV. Binnen de Zorgboerderij vinden meerdere mensen een eigen plek. De Zorgboerderij sluit geen groepen mensen uit die zorg nodig hebben. Dit betekent dat er zowel mensen met een verstandelijke beperking, een lichamelijke beperking of met dementie wonen. Verder is er ook variatie in de hoogte van het inkomen van de bewoners. Ze kunnen een laag inkomen hebben of bemiddeld zijn. Iedereen betaalt hier dezelfde huur.

Op het landgoed **Woodspace Grootenhout BV** aan de Rooijseweg 29 staat een grote woonboerderij met verhuurde stallen waar 11 mensen met dementie wonen. Overdag vindt daar ook dagbeleving plaats. Er zijn nog 2 uitwijkmogelijkheden om de dag door te brengen. Het Snoepje en het Gilhuys zijn beide sfeervolle plekken waar het goed toeven is.

In 2019 is **Auberge Grootenhout BV** geopend daar wonen 9 mensen met dementie. Overdag is er dagbeleving. In de loop van 2020 zal deze plaats gaan vinden in het naast gelegen "Aubergientje". Tevens zijn er plannen om een mini camping op dit terrein te starten voor familieleden en eventueel potentiële nieuwe bewoners.

De oorsprong van de Zorgboerderij ligt al in 2004 toen eigenaren Noudje en Doris twee geliefden familieleden met dementie in hun gezin opnamen. Samen met hun kinderen en met hulp van anderen is het ze gelukt deze twee vrouwen nog 5 jaar bij hen te laten wonen. In 2009 startten ze vervolgens met dagbeleving voor mensen met dementie. Een half jaar later besloten ze ook mensen bij hen te laten wonen.

Het doel van de Zorggroep is mensen die intensieve zorg nodig hebben zolang mogelijk zoveel mogelijk vrijheid en welzijn te laten ervaren en eigen regie over hun leven. Dit in een landelijke, huiselijke en kleinschalige setting.



### 3. Profiel zorgorganisatie

#### 3.1 Missie, zorgvisie en kernwaarden

##### Missie

Zorggroep Grootenhout heeft als missie mensen met een intensieve zorgvraag op te vangen en te verzorgen.

##### Visie

Zorggroep Grootenhout wil zijn bewoners en bezoekers van de dagbeleving\* in een zo veilig mogelijke omgeving zoveel mogelijk geluksmomenten bezorgen.

Wij willen graag dat onze bewoners zolang mogelijk zoveel mogelijk vrijheid en eigen regie over hun leven ervaren.

*\*De Zorggroep spreekt niet over dagbesteding maar over dagbeleving.*

##### Visie op zorg, wonen en welzijn

Voor mensen met een intensieve zorgvraag neemt de zelfstandigheid waarmee invulling kan worden gegeven aan zijn/haar eigen leven steeds verder af. De Zorggroep biedt deze mensen een woonsituatie waarin ondersteuning, begeleiding en zorg beschikbaar zijn. Zodat zij zo lang mogelijk wel eigen regie over hun eigen leven kunnen ervaren. Hierbij is aandacht voor alle facetten die in het dagelijks leven van belang zijn. Bij het bieden van de ondersteuning, begeleiding en zorg gaan we dus zoveel mogelijk uit van de mogelijkheden van de bewoner en zijn/haar netwerk. Deze mogelijkheden moeten zo lang

mogelijk behouden blijven en worden benut.

Om een huiselijke woonsituatie te creëren, zijn alle algemene woonkamers ook ingericht met meubilair van de bewoners zelf. En wordt er zoveel mogelijk geleefd als een grote familie. Samen met de bewoner en zijn/haar netwerk werken wij aan een optimale kwaliteit van leven van onze bewoners. Hierbij zijn we bereid om van elkaar te leren en verschillen te respecteren.

#### Visie op zorgteams

Alle medewerkers bij ons hebben een hart voor de zorg, passie voor dementie en brengen deze bezieling met hoofd en handen in de praktijk. Onze medewerkers zijn proactief, professioneel en beschikken over het vermogen zelfstandig en probleemoplossend aan de slag te gaan. Hierbij staan zij open om zich te blijven ontwikkelen en zijn bereid te leren van de bewoners en hun netwerk, van collega's en alle andere betrokkenen bij de Zorggroep. Onze medewerkers houden zich op de hoogte van beroepsinhoudelijke ontwikkelingen en zijn in staat om veranderingen die hieruit voortvloeien in de uitvoering van hun werk in de praktijk te brengen. Ons jaarplan op het gebied van scholing helpt hierbij.

#### Kerntaak

De kerntaak van De Zorggroep is het realiseren van een huiselijke, warme en veilige woonomgeving, het organiseren van zingevende dagbeleving en het bieden van liefdevolle, persoonsgerichte en professionele zorg. De wensen en behoeften van onze bewoners zijn hierbij leidend. Verder willen we de continuïteit van de organisatie borgen door het voeren van een gezonde bedrijfsvoering en door goed werkgeverschap.

#### Kernwaarden

Onze kernwaarden zijn terug te vinden in onze 10 klant beloften:

**1: Hier voel ik mij thuis**

*Ik vind het hier gezellig, rommelig, schoon en heb de mogelijkheid elders mijn dag door te brengen.*

**2: Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis**

*Mijn naasten worden gastvrij ontvangen, gezien en gehoord en krijgen persoonlijke aandacht*

**3: Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden**

*Mijn mening telt en ik word respectvol en actief betrokken bij het dagelijks leven.*

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

*Mijn gezondheid wordt zo goed mogelijk op peil gehouden door oa beweging te stimuleren*

**5: Ik eet en drink naar wens**

*Mijn eten is smakelijk en verzorgd, een sociale gebeurtenis en wij hebben daarbij geen haast.*

**6: Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn**

*Mijn wensen staan centraal, maar we kijken ook naar het groepsbelang, we streven naar gelijkwaardigheid.*

**7: Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn**

*Ik word persoonlijk benaderd, mijn wensen en voorkeuren zijn leidend en niet in conflict met de belangen van medebewoners.*

**8: Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en te vertrouwen zijn.**

*Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten*

**9: De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij**

*Alle medewerkers werken goed samen, voor mijn welzijn, zorg en veiligheid*

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

*Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied, positieve energie hebben en iedere dag hun best doen.*

Het voortdurend werken aan kwaliteit van welzijn, zorg & ondersteuning volgens de klantbeloften berust op de volgende vijf bouwstenen welke wij in 2020 verder gaan implementeren.

#### **1 - Informeren: 'Iedereen is op de hoogte van de klantbeloften'**

We informeren alle direct en indirect betrokkenen over het kwaliteitsfundament en de waar te maken klantbeloften op onder meer de volgende wijze:

- De 10 klantbeloften zijn voor iedereen zichtbaar op een centrale plek
- Basistraining klantbeloften voor elke collega en vrijwilliger
- Klantbeloften betrekken bij werving en selectie
- Klantbeloften toelichten bij intake van nieuwe bewoners
- Brochure met een nadere uitwerking van elke klantbelofte

#### **2 - Conformereren: 'Elke dag doen we, wat we beloven'**

De focus van organisatie en medewerkers is erop gericht om de klantbeloften waar te maken:

- Iedere dag opnieuw geven we invulling aan onze klantbeloften
- We helpen elkaar bij het realiseren van de klantbeloften
- We spreken elkaar aan als een klantbelofte dreigt te mislukken

#### **3 - Signaleren: 'Iedereen heeft hierin een rol'**

Iedereen heeft een taak bij het signaleren of we de klantbeloften daadwerkelijk waar maken:

- Door bewoners, naasten, familie, collega's, vrijwilligers en bezoekers.
- Zowel klachten als complimenten kunnen eenvoudig kenbaar worden gemaakt
- Dit mag zowel persoonlijk op naam als anoniem (via de vertrouwenspersoon)

#### **4 - Leren en verbeteren: 'We helpen elkaar te verbeteren'**

Het leren en met elkaar verbeteren van de kwaliteit staat voorop:

- Klantbeloften zijn een vast onderwerp tijdens teamoverleg
- Kennis en ervaringen worden uitgewisseld binnen het lerend netwerk van Kwaliteit@

#### **5 - Waarderen: 'We laten ons graag toetsen'**

Door het jaar heen vinden diverse structurele beoordelingen plaats:

- 2x per jaar een bewoner/familiegesprek rondom het leefplezierplan
- 1x per jaar een formele en gerichte raadpleging door bewoner en/of naasten
- 1x per jaar een formele en gerichte raadpleging door de medewerkers

- 1x per jaar een vast onderwerp tijdens functioneringsgesprekken
- 1x per 2 jaar een toetsing door een collegiale organisatie
- 1x per 2 jaar een toetsing door een onafhankelijke partij

Door deze cyclus ontstaat er een goed beeld voor Ouderlandgoed waar zij staat, wat goed gaat en wat beter moet.

### 3.2 Doelgroepen, aantal bewoners per doelgroep en leeftijdsverdeling

De zorggroep biedt woonruimte en zorg aan 54 mensen. Dit zijn mensen met een verstandelijke, een lichamelijke of een psychogeriatrische zorgvraag.

Dagbeleving wordt geboden aan 24 mensen vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning of WLZ. Alle bewoners huren hun kamer (met hulp van mantelzorgers en familieleden) zelf (scheiden wonen en zorg). Wij richten ons met name op de senioren die nu in Mariahout wonen of in een straal van 30 kilometer rondom Mariahout/Aarle Rixtel

### 3.3 Type zorgverlening, zorgomgeving, ZZP-verdeling en omzet per doelgroep

De Zorggroep heeft acht prachtige, oude woonboerderijen tot haar beschikking. In deze boerderijen slapen en wonen de mensen. Deze woonboerderijen liggen midden in de natuur. Op hetzelfde terrein staat een paardenmanege waar paarden worden verzorgd en nog een boerderij waar de dagbeleving wordt gegeven. Aan zowel de vaste bewoners die op het terrein wonen als aan de mensen die alleen overdag komen voor dagbeleving.

De ZZP-verdeling van de vaste bewoners en de omzet per doelgroep per 31 dec 2019 ziet er als volgt uit:

Doelgroep	aantal
ZZP 4 VG	2
ZZP6 LG	2
ZZP 5 VV	46
ZZP 7 VV	4
<b>Totaal</b>	<b>54</b>

Tabel 2: Omzet per doelgroep december 2019

De Zorggroep streeft ernaar de bewoners gelijkwaardig te ondersteunen, zonder dat daarbij al te veel verschil ontstaat op basis van de onderliggende financieringsvorm. Ons zorgleefplan is leidend. In het zorgleefplan trachten we een zo duidelijk mogelijk plan te hebben over de bewoner. De bewoners (en/of familieleden van de bewoners) dienen de bewoners in het plan te herkennen en hier zelf in te participeren.

### 3.4 Voornaamste besturingsfilosofie

De besturingsfilosofie is gericht op zelfsturing en zelforganisatie. De Zorggroep is een redelijke platte organisatie korte lijntjes naar de twee directeuren, twee managers, twee

Zorgverantwoordelijke/manager en twee zorgverantwoordelijken. Zelforganisatie past binnen de missie en visie van De Zorgboerderij, waarin de bewoner, maar ook de zorgverlener centraal staat.

### 3.5 Landelijk of stedelijk van aard

In het kwaliteitskader verpleegzorg wordt gevraagd aan te geven of de zorg wordt verleend in een landelijke of stedelijke omgeving. Zoals eerder beschreven staan de zorgboerderijen aan de rand van Mariahout en Aarle Rixtel dus midden in het groen.

## 4. Profiel personeelsbestand / personeelssamenstelling

Om de zorg te kunnen leveren, heeft De Zorggroep eigen zorgmedewerkers in dienst genomen. We werken zoveel mogelijk met vaste medewerkers op vaste bewoners waarbij een aantal medewerkers flexibel kunnen worden ingezet om zodoende gaten in de vakantie of bij ziekte in te kunnen vullen.

### Hoofd Zorg

Als leidinggevende in de zorg staat op de zorgboerderij 1 Hoofd Zorg en een assistent zorg. Zij onderhouden de contacten met familieleden en zijn eindverantwoordelijk voor de zorg van onze bewoners. Zij leggen verantwoording af aan de huidige bestuurder van de Zorggroep.

### Facilitair/personeelsmanager

Het Hoofd Zorg en de assistent worden bijgestaan door de manager en haar assistent manager die het aanspreekpunt zijn voor het personeel. Die alle personele zaken en alle facilitaire zaken regelt. Verder participeren zij in de verpleegkundige overleggen en zijn ze Dementia Care Mapper. (voor observaties) Deze managers leggen verantwoording af aan de bestuurder van de Zorggroep.

### Combinatie manager/verpleegkundige

Op de Auberge en Woodspace is gekozen voor een combinatiefunctie manager/verpleegkundige. Zij zijn verantwoordelijk voor de zorg en ook voor de managementtaken. Zij leggen verantwoording af aan de bestuurder van de Zorggroep.

### Overige zorgmedewerkers

Binnen het zorgteam hebben we bewust een mix gecreëerd van professionals met niveau 1, niveau 2, niveau 3 en niveau 4. Dit team is samen verantwoordelijk voor de zorg van de bewoners. Binnen dit team moet alles worden opgelost. Iedereen, ongeacht opleidingsniveau, werkt ook in praktische zin dagelijks mee op de werkvloer. Samenwerking binnen het team vindt plaats door middel van kort mondelinge overdrachtsmomenten en door de teamvergaderingen die eens per kwartaal plaatsvinden.

*We willen binnen De Zorgboerderij geen vergadercultuur. We zijn samen met onze medewerkers op zoek naar het antwoord op de vraag hoe men geïnformeerd kan blijven door zo min mogelijk uren ten kosten te laten gaan van de directe zorg.*

We willen binnen de zorgteams bewust een aantal mensen met niveau 1 inzetten. Deze mensen zijn vaak ervaringsdeskundig en hebben veel levenservaring waardoor het omgaan met mensen met dementie hen goed afgaat, zij kunnen onder andere gezelschapsspelletjes doen met de bewoners, samen eten koken, samen huishoudelijk werk verrichten en zorgen voor de gezelligheid in huis.

Tijdens de intensieve zorgmomenten (opstaan, naar bed gaan, intake etc.) zijn er altijd 2 zorgmedewerkers aanwezig per woongroep. Op alle dagbelevingen zijn er gedurende de



dag 9. Overdag is er daarnaast altijd een verpleegkundige aanwezig. Tijdens de avonddienst zijn er 3 medewerkers flexibel voor meerdere woongroepen en 1 vaste zorgmedewerker per groep. Tijdens de nacht is er op iedere woning een slaapdienst.

Binnen De Zorgboerderij werken de medewerkers op basis van vaste uren. Een enkele medewerker werkt op basis van min/max contracten.

#### Huishoudelijke zorg

Binnen de Zorgboerderij moeten ook huishoudelijke taken worden uitgevoerd. Zowel in de algemene ruimtes als in de appartementen van de bewoners. Deze worden uitgevoerd door de zp-assistent. De kern van de functie is het samen verrichten van huishoudelijke werkzaamheden, ook bij de bewoner op de kamer, om de zelfredzaamheid van de bewoner zo veel mogelijk te stimuleren of in stand te houden.

#### Administratieve ondersteuning

Voor de administratieve ondersteuning is een administratief medewerker actief. De administratief medewerker helpt bij de inkoop van producten, houdt de administratie bij ten behoeve van de bewoners, de vrijwilligers en ondersteunt de externe backoffice waar mogelijk.

Functie	Aantal	Fte	Niveau
Coach niveau 1	27	9	1
Coach niveau 2	12	7	2
Coach niveau 3	29	18	3
Coach niveau 4	12	8	4
Verpleegkundige/niveau 5	9	8	5
Ref persoon dementie	1	1	
DCM (Dementia Care Mapping)	3		
Psycholoog	1		7
Overig facilitair	5	5	
<b>Totaal</b>	<b>91</b>	<b>56</b>	<b>-</b>

#### Overzicht personeel in dienst per niveau

Tabel 4: Overzicht personeel in dienst per december 2019, opgedeeld per niveau

#### Vrijwilligers

Op dit moment zijn er 12 vaste vrijwilligers werkzaam binnen de Zorggroep. Door alle vrijwilligers wordt een vrijwilligersovereenkomst getekend.

#### Leerlingen en gediplomeerden

De Zorgboerderij biedt ook graag stagiaires de mogelijkheid te ervaren en te zien in de praktijk. Zo liepen er in 2019 2 Leerlingen rond die werden begeleid door het Hoofd Zorg.

De verhouding leerlingen/gediplomeerden is als volgt: tegenover iedere leerling staan 2 gediplomeerde krachten.

## 5. Situatie, plannen en voornemens

Binnen De Zorggroep werken we continu aan het verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening. De wijze waarop wij dit doen en de resultaten die wij hiermee bereiken, willen wij transparant en in alle openheid in het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag weergeven.

### 5.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaat over de wijze waarop de bewoner in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg- en dienstverlening met als doel om uiteindelijk de bijdrage aan de kwaliteit van leven van een bewoner zo optimaal te laten zijn. Het kwaliteitskader onderscheidt vier thema's als het gaat om kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning: compassie, uniek zijn, autonomie voor de bewoner en zorgdoelen.

#### Compassie, uniek zijn, autonomie voor de bewoner en zorgdoelen

Iedere bewoner is uniek en heeft zijn eigen levensverhaal, wensen, behoeften, zorgen en problemen. Wat voor de ene bewoner een hele prettige omgeving is, kan voor een andere bewoner heel onprettig voelen. Iedere bewoner zien wij als een uniek persoon met eigen behoeften en wensen. Wij vinden het belangrijk dat de zorg en/of hulp ondersteunend is aan de kwaliteit van leven die de bewoner nastreeft.

Als een bewoner bij ons komt wonen, zorgen wij er daarom voor dat de zorgverleners het levensverhaal van de bewoner al kennen. Het vertrekpunt van de zorgverlening is steeds de waarden, normen en wensen van de bewoner, zijn naaste(n) en mantelzorger(s).

Alleen als we meer weten van een bewoner kunnen we een omgeving bieden die bij hem of haar past. Ook kunnen we er op deze manier voor zorgen dat wat de bewoner zelf nog kan zoveel mogelijk in stand kan worden gehouden.

Iedere bewoner met een WLZ-indicatie heeft na wonen binnen 24 uur een voorlopig zorgleefplan. Dit plan wordt opgesteld door een van de verpleegkundigen aan de hand van het gesprek tijdens het huisbezoek, de overdracht van de vorige zorgorganisatie en informatie uit de WLZ-indicatie. In het zorgleefplan staan in ieder geval de volgende zaken: waar is hulp bij nodig, het dieet, de medicatie en de eerste contactpersoon bij calamiteiten. Het zorgleefplan wordt digitaal gemaakt in het ECD in ONS (Nedap). Het ECD is ingericht op basis van de hoofdstukken uit het kwaliteitskader (persoonsgerichte zorg en ondersteuning, wonen en welzijn en veiligheid). Daarnaast worden nieuwe bewoners gezien door onze huisarts Reijnders&Rutten. Zij zijn zorgverantwoordelijk als betrokken huisarts.

Minimaal twee keer per jaar wordt het zorgleefplan geëvalueerd met, waar kan, de bewoner en altijd diens vertegenwoordiger. Het plan wordt waar nodig bijgesteld.

Bijna alle bewoners van de Zorggroep maken gebruik van dezelfde huisarts. De wensen rondom het levenseinde worden met de huisarts of bij verschillende meningen binnen familie door de specialist ouderenzorg besproken. Deze afspraken worden opgenomen in het zorgleefplan en wanneer nodig bijgesteld.

## 5.2 Wonen en welzijn

Deze paragraaf gaat over de wijze waarop de zorgverleners en zorgorganisaties in hun zorg- en dienstverlening oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van bewoners en hun naasten en de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen ervan. Hieronder wordt beschreven op welke wijze de Zorggroep hier invulling aan gaat geven.

### Zingeving

Tijdens het eerste gesprek met de bewoner en mantelzorger(s) zullen de mogelijkheden, wensen en behoeften ter sprake komen. Dit zal de basis vormen van het zorgleefplan. We proberen zo veel mogelijk te weten te komen over de bewoner.

### Zinvolle tijdsbesteding, familieparticipatie en inzet vrijwilligers

De bewoners van de Zorggroep kunnen op het landgoed Grootenhout op verschillende plekken terecht voor zinvolle dagbeleving. Er vinden verspreid over het terrein en de lokaties verschillende individuele of groepsactiviteiten plaats. Er wordt volop aandacht besteed aan het bewegen voor ouderen door onder meer elke dag een wandeling te maken in de buitenlucht. Ook gaan onze bewoners regelmatig mee boodschappen doen in het winkeltje op het terrein en worden zij gestimuleerd mee te helpen in alle alledaagse taken (eten klaar maken, afwassen etc). Verder komt iedere bewoner elke dag buiten omdat ze naar de dagbeleving gaan die in een aparte boerderij plaats vindt.

Ook vrijwilligers zijn soms aanwezig om verschillende activiteiten te begeleiden. Binnen de Zorggroep vinden we het belangrijk dat familieleden de ruimte krijgen om binnen het wonen en welzijn te participeren. Dit uit zich in een jaarlijkse familielunch, jaarlijkse lezing en het traditionele kerstfeest samen. Verder kunnen de familieleden d.m.v. het systeem Caren onze dossiers en alle rapportages 24 uur per dag inzien.

Op basis van het zorgleefplan van de bewoner, waarin wensen en behoeften in overleg met de bewoner en de naasten zijn beschreven, worden de dagelijkse persoonlijke wensen door de zorgverleners ingevuld.

### Netwerk en sociale wijkfunctie

Alle activiteiten en ontmoetingen moeten ertoe leiden dat de kwetsbare ouderen kunnen blijven deelnemen aan het sociale leven, zodat ze niet aan de zijlijn hoeven te staan. Wij hebben uitwisselingsprojecten met de lagere school in Mariahout om deze verbinding te versterken.

De Zorggroep is geen woonvorm die alleen op zichzelf is gericht. We willen heel nadrukkelijk de buurt bij deze woonvorm betrekken. Participatie van ouderen met dementie in de samenleving kan alleen met hulp van de buurt. Zo willen we bijvoorbeeld heel graag buurtbewoners als vrijwilliger kunnen inzetten. Daarnaast hebben wij iedere 1<sup>e</sup> maandag van de maand een mantelzorgbijeenkomst waar ook niet-cliënten aan kunnen sluiten.

Op dinsdag hebben wij een wandelclub waarbij ook mensen uit het dorp gratis kunnen aansluiten.

Twee keer per maand komt er een pastor met een aantal vrijwilligers een kerkdienst verzorgen aangepast voor mensen met dementie.

### Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

Alle bewoners zullen worden verzorgd op basis van de zorgbehoefte en de persoonlijke behoefte. Deze afspraken worden in het zorgleefplan vastgelegd. Binnen 24 uur na opname beschikt elke bewoner over een voorlopig zorgleefplan. Binnen zes weken na opname is er een definitief zorgleefplan. Het zorgleefplan wordt opgesteld door een van de verpleegkundigen in samenspraak met de bewoner zelf en zijn of haar familie. Alle was wordt in principe gedaan door de familie. Maar er bestaat de mogelijkheid om dit tegen betaling door onze organisatie te laten doen.

### Wooncomfort

Binnen De Zorgboerderij wonen mensen op basis van scheiden wonen en zorg. Dit betekent dat de mensen hun kamer zelf huren. Bewoners kunnen dus uiteraard ook zelf hun kamer naar wens inrichten. De kamers worden schoongehouden door de bewoner samen met een medewerker.

## **5.3 Veiligheid**

Deze paragraaf gaat over het zoveel mogelijk voorkomen van vermijdbare schade bij bewoners en het leren van veiligheidsincidenten. Werken aan veiligheid is een belangrijk onderdeel in het geheel en moet berusten op een cultuur van openheid, met elkaar bespreken van risico's en het van elkaar leren van fouten.

### Veilig melden van incidenten

Een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsbeleid van De Zorgboerderij is het leren van fouten. Binnen onze organisatie kunnen medewerkers incidenten (bijvoorbeeld medicatie-incidenten, valincidenten, agressie-incidenten), gevaarlijke situaties die betrekking hebben op bewoners én vermoedens van ouderenmishandeling melden via een MIC-formulier in ONS. Deze meldingen worden direct naar de verpleegkundigen en de zorgmanager gestuurd.

Elke week wordt een evaluatie gehouden door de verpleegkundigen. Tijdens deze evaluatie worden de (eventuele) incidenten, gevaarlijke situaties etc. in kaart gebracht en worden verbeteracties opgesteld. De Zorgboerderij heeft verder een incidentencommissie die alle meldingen verwerkt en analyseert. De incidentencommissie werkt volgens vastgestelde procedures. Aan de hand van de analyses kunnen structurele problemen worden opgespoord en adviezen worden gegeven ter voorkoming van incidenten en verbetering van de zorgverlening. Deze commissie komt 2x per jaar bij elkaar voor een evaluatie. Waar nodig kan er altijd een tussentijdse evaluatie plaatsvinden.

### Medicatieveiligheid

Binnen de Zorgboerderij zijn de 'Veilige principes in de medicatieketen' geïmplementeerd. Bewoners hebben het recht hun eigen apotheek te kiezen, maar we zijn wel een samenwerking aangegaan met een apotheek in de buurt. Een apotheker van deze apotheek helpt ons om het medicatieproces goed te stroomlijnen en zo te voldoen aan de veilige principes in de medicatieketen. Het medicatieproces is opgenomen in het medicatiebeleid. Door de samenwerking met de apotheek kunnen indicatoren ook makkelijker worden gegenereerd, bijvoorbeeld van het gebruik van psychofarmaca en antibiotica. De gegevens over aard en prevalentie van psychofarmaca en antibiotica zullen in het lerend netwerk worden besproken en vergeleken. Ieder kwartaal worden er medicatie reviews gehouden met de apotheek, de verpleegkundige en de huisarts.

### Decubituspreventie

Bij alle bewoners die in een rolstoel zitten wordt elke dag tijdens de ADL door de zorgverlener goed gecontroleerd op huidletsel. Bedlegerige bewoners komen zelden voor. Zo nodig worden passende maatregelen getroffen om het huidletsel te laten genezen en om verder huidletsel te voorkomen. Daarnaast zal regelmatig huidletsel, voedingstoestand, mondzorg en incontinentieletsel worden gemonitord door middel van een risicosignalering.

Wanneer een bewoner een verhoogd risico heeft op het ontwikkelen van decubitus wordt dit opgenomen in het zorgleefplan en wordt zo nodig een zorgdoel opgesteld.

#### Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

De Zorggroep maakt soms gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen altijd in nauw overleg met de huisarts en familie. Wij voldoen inmiddels aan de 3 sterren classificatie van de innovatiekring dementie en voldoen daarmee al aan de eisen van de wet zorg en dwang. In 2019 heeft er een audit plaatsvonden op onze locatie. We zijn daarvoor geslaagd. In 2020 willen we zorgen dat alle regels van de wet zorg en dwang in ONS zijn geïmplementeerd en dat wij conform kunnen onderzoeken, rapporteren en evalueren.

#### Preventie van acute ziekenhuisopnamen

De ongeplande ziekenhuisopnamen per doelgroep worden geregistreerd in het ONS. Daarbij wordt de reden van de opname opgenomen (vallen/ heupfractuur, luchtweginfectie/urine-infectie, delier, CVA, onbegrepen gedrag of overig). De ongeplande ziekenhuisopnamen worden altijd met het betreffende team besproken. Inzicht in de oorzaken van de opnamen kunnen leiden tot structurele verbeteringen.

### **5.4 Leren en verbeteren van kwaliteit**

Deze paragraaf gaat over de wijze waarop De Zorggroep op lerende wijze zorg zal gaan dragen voor optimale zorg en verzorging voor bewoners. Kwaliteit staat binnen onze organisatie hoog op de agenda.

#### Kwaliteit@

De Zorgboerderij is aangesloten bij branchevereniging Kleinschalige Zorg (BVKZ). Verder heeft ze zich als zorgorganisatie aangemeld bij Kwaliteit@. Kwaliteit@ is ontstaan vanuit een samenwerking van enkele eigenaren van kleinschalige wooninitiatieven die allemaal op zoek wilden naar een passende manier om te werken aan kwaliteit en hanteren daarbij het Kwaliteitskader als uitgangspunt. Kwaliteit@ gaat uit van 10 klantbeloftes die vorm krijgen in de dagelijkse praktijk door de vijf bouwstenen die hieraan ten grondslag liggen. Namelijk: informeren, conformeren, signaleren, leren en verbeteren en waarderen. In 2019 is het traject “basis op orde” met goed gevolg afgesloten. 2020 wordt het jaar van de implementatie op de zorggroep. We zorgen dat iedereen weet wat onze 10 klantbeloftes zijn en we gaan werken aan de zichtbaarheid en implementatie in alle systemen.

#### Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan

De Zorgboerderij beschikt jaarlijks over een kwaliteitsplan dat is opgesteld met betrokkenen. Het plan omvat de elementen zoals aangegeven in het kwaliteitskader. In 2020 zullen we deze plannen gaan maken in samenwerking van de Or en de familieraad.

#### Jaarlijks kwaliteitsjaarverslag

Het kwaliteitsjaarverslag zal gebaseerd zijn op de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan, inclusief de feedback op het kwaliteitsplan door de collega's vanuit het lerende netwerk. Het verslag volgt de inhoudsopgave van het kwaliteitsverslag. Het verslag wordt voor vaststelling besproken met de betrokkenen. Het kwaliteitsverslag dient als interne en externe verantwoording.

## Continue werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

Binnen De Zorggroep worden zorgverleners te allen tijde betrokken bij werk - en projectgroepen. Enerzijds om deel te nemen als lid en anderzijds als klankbordgroep. Op deze manier willen wij borgen dat verbetermaatregelen goed aansluiten bij de dagelijkse praktijk. Daarnaast zijn er in alle teams verschillende zorgverleners met een speciale rol met betrekking tot kwaliteit. Denk hierbij aan aandachtsfunctionarissen decubitus of aandachtsfunctionarissen palliatieve zorg. Deze hebben een duidelijke rol in het samen met het team leren en verbeteren van de kwaliteit van de zorg.

## Deel uitmaken van een lerend netwerk

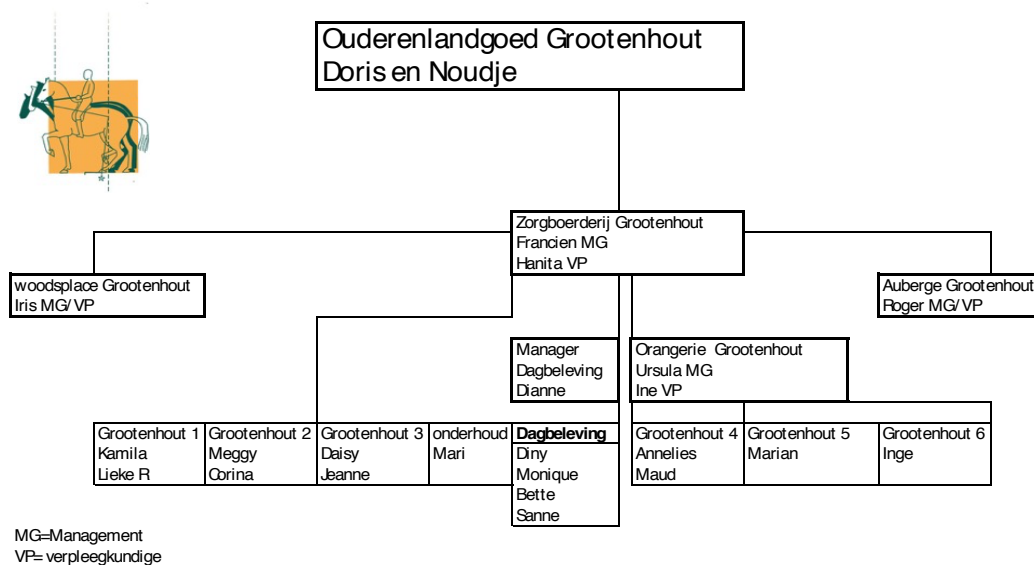
We zijn zeer actief binnen ons lerend netwerk. We zijn een samenwerking aangegaan met Het Lerend Netwerk Dementie Brabant. Dit is een initiatief van de TU in Eindhoven. Hierin zitten verschillende gemeentes in de regio, zorginstellingen, thuiszorgorganisaties en het TU expertise centrum Dementie. Iedere twee maanden komen we bij elkaar om kennis met elkaar uit te wisselen. Wij gaan sinds 2019 met 2 personen naar deze bijeenkomsten.

## 5.5 Leiderschap, governance en management

De Zorggroep heeft twee directeuren. Deze werken zelf soms mee in de dagelijkse zorg. Direct onder deze bestuurder staat het management en verpleegkundigen.

### Organogram

De organisatiestructuur ziet er als volgt uit:



De bestuurder vindt het belangrijk op de hoogte te zijn van wat er speelt op de werkvloer van de Zorgboerderij. Waar de medewerkers mee bezig zijn en wat hen bezighoudt. Er wordt een praatje gemaakt met de bewoners en met de medewerkers. Zo houdt de bestuurder ook feeling met het primaire proces. In 2020 zullen voor de bestuurder enkele dagen worden ingepland waarop zij zal meelopen binnen een andere zorgorganisatie. Om ook daarvan te kunnen leren.

De leiderschapstijl van de bestuurder, het Hoofd Zorg en de Facilitair manager is ondersteunend aan het kwaliteitskader. Er wordt op dit moment nog nagedacht over hoe we gaan voldoen aan de eis van het oprichten van een Verpleegkundige Adviesraad (VAR) of professionele Adviesraad (PAR).

## 5.6 Personeelssamenstelling

Deze paragraaf gaat over de samenstelling van het personeel. Zonder voldoende, bevoegd en bekwaam personeel kan er geen kwalitatief verantwoorde zorg worden geleverd.

De samenstelling van het personeel staat beschreven in hoofdstuk 4 van dit kwaliteitsplan.

### Toezicht

Op dit moment zijn er tijdens de dagdiensten altijd 9 zorgmedewerkers totaal op de dagbelevingen aanwezig, waaronder altijd een verpleegkundige. Tijdens de avonddienst zijn er 3 flexibele zorgmedewerkers aanwezig op de 3 lokaties (iedere locatie 1) tijdens het intensieve zorgmoment (tussen 19.00 - 21.30 uur). Tijdens de slaapdienst zijn er 8 zorgmedewerkers aanwezig. 1 per huis

### Voorbehouden en risicovolle handelingen

Voorbehouden en risicovolle handelingen zullen binnen De Zorggroep alleen worden uitgevoerd door zorgverleners die bevoegd en bekwaam zijn. Om te zorgen dat medewerkers bekwaam blijven zullen continu trainingen, scholingen en klinische lessen worden georganiseerd.

### Ondernemingsraad

In 2019 is een ondernemingsraad opgestart waarin vertegenwoordiging vanuit alle lokaties (Woodsplace, Auberge, Zorgboerderij en Orangerie). Het doel is om daarmee een gesprekspartner te hebben voor personeelszaken en eventuele wijzigingen in ons beleid. Zij gaan in 2020 een training volgen om zichzelf verder te professionaliseren.

## 5.7 Gebruik van hulpbronnen

Deze paragraaf gaat over het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen.

### Leveranciers en samenwerkingspartijen

Leverancier	Taak/product
ONS/NEDAP	software
Quaestor Zeist	boekhouding

Fiscalist	Financiële administratie
Salarispoint	personeelsadministratie
Jumbo/SPAR/Sligro	Boodschappen
Jurrius	Vers fruit
Van Acht	Eierboer
Aarle Rixtel	Aardappelboer

**Belangrijkste leveranciers:**

Samenwerkingspartij	Samenwerking
BVKZ	Branchevereniging
ZLTO	Lerend netwerk
Apotheek De Laarhoeve te Lieshout	Farmaceutisch proces
Huisartsenpraktijk Rechters en Rutten te Lieshout	Medische zorg
Fysiotherapie Kemps en Maas te Mariahout	Paramedische zorg
Zorgboog in balans	Specialist Ouderengeneeskunde
Medipoint	Medische hulpmiddelen
Kapster Rian	Kapster
Wilma	Pedicure
Karin van de Burgt	Dietiste
Marleen	Masseuse
Karin van de Muuren	Ergo-therapeut
Susanne Verheijen	Natuur geneeskunde

**Belangrijkste samenwerkingspartijen**

*ECD en bewonersportaal*

De Zorgboerderij werkt met een elektronisch bewonersdossier van ONS, NEDAP.

Materialen en hulpmiddelen

Er is een overzicht opgesteld met alle (zorg)materialen en hulpmiddelen die binnen De Zorgboerderij worden gebruikt. De verantwoordelijkheid voor de diverse taken m.b.t. alle materialen ligt bij het Hoofd Zorg.

Facilitaire zaken

De diverse facilitaire zaken worden uitgevoerd volgens de wettelijke eisen.



## 6. Verbeterparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren

De Zorgboerderij zal 2020 gebruiken voor het implementeren van Kwaliteit@. We willen intern nog meer een leercultuur bevorderen. Dit houdt in dat we van elkaar kunnen en willen leren. We staan open voor elkaars zienswijze en vinden het fijn om regelmatig met elkaar van gedachten te kunnen wisselen.

In 2018 is een cliëntenraad ingesteld. In 2019 is de naam wijzigen naar ‘familie-raad’ omdat beter past bij ons. We willen in 2020 meer zichtbaarheid geven aan de familie-raad. Zij willen zich vooral richten op familie-participatie.

Tot slot: de Zorgboerderij wil 2020 meer naar buiten treden. We gaan de publiciteit zoeken om meer uitleg te kunnen geven aan onze manier van zorgen voor mensen met dementie en om andere instellingen te inspireren om het anders aan te pakken. We zullen uitnodigingen voor lezingen aannemen en open staan voor rondleidingen van andere instellingen. Een bezoek van minister De Jonge zal dit alles nog extra kunnen ondersteunen Dit alles onder het motto: **“er is leven na alzheimer”**.