



Jaarverslag 't Zorghuus 2014

't Zorghuus
Ysselsteyn



INHOUDSOPGAVE

Voorwoord:	3
De bewoners	4
Het personeel	5
De vrijwilligers	8
Het gebouw	9
De financiën.....	10
De zorg.....	12
Inleiding.....	12
Zorgafspraken en Individueel plan.....	12
Klachtenregeling.....	14
Medezeggenschap bewoners.....	166
Individueel dossier	177
Deskundig personeel.....	177
Gedragscode / huisregels.....	188
Opleidingsplan.....	188
Toelatingscriteria bewoners.....	188
Melding incidenten bewoners	199
Beleid vrijheid beperkende maatregelen.....	199
Externe zorgverleners	199
Medicatiebeleid.....	20
De teambesprekingen	20
Speerpunten voor 2015.....	211
De vrienden van 't Zorghuus	222
Bijlage I: Verslag van de beheerder Ruud Janssen.....	233
Bijlage II: Tevredenheidsonderzoek 't Zorghuus.....	288

Voorwoord:

Met trots presenteren wij hierbij het eerste jaarverslag van de Stichting 't Zorghuus te Ysselsteyn.

In mei 2013 heeft 't Zorghuus de eerste bewoners kunnen verwelkomen en in de loop van 2013 is dat aantal geleidelijk toegenomen. Over 2013 is alleen een financieel jaarverslag gemaakt. Dit jaarverslag over 2014 bevat de andere ontwikkelingen sinds mei 2013 tot en met december 2014.

In 2014 heeft 't Zorghuus bijna haar maximale omvang bereikt, is het personeel eveneens bijna op volle sterkte en is er gewerkt aan het ontwikkelen van de gewenste kwaliteit van zorg en wonen.

Dit eerste jaarverslag laat zien wat er allemaal bereikt is. Niet alleen zijn de oorspronkelijke doelstellingen gehaald, maar is ook reeds te concluderen dat het gewenste positieve effect op de gezondheid en het welbevinden van onze bewoners behaald is en dat personeel en vrijwilligers werken in een prettige en stimulerende werkomgeving.

De organisatie van 't Zorghuus is basaal en sober: er is een bestuur van 5 vrijwilligers die vooral de leidinggevende professionals aansturen. Deze zijn gedeeltelijk vrij geroosterd van hun zorgtaken om ook leiding te kunnen geven aan het personeel en administratieve taken uit te voeren. Een gedeelte van de administratie wordt uitgevoerd door bekwame vrijwilligers, zoals het betalingsverkeer, de boekhoudingen en de personele zaken.

Dit alles wordt ondersteund door de Stichting Vrienden van 't Zorghuus. Deze Stichting zorgt voor het aantrekken van de juiste vrijwilligers en het zoeken van fondsen voor extra ondersteuning.

Wij hopen dat dit jaarverslag voor u plezierig leest, zowel qua inhoud als vormgeving. Vragen of feedback over dit jaarverslag zijn altijd welkom via info@zorghuus.nl.

Dit jaarverslag is ook te vinden op de website www.zorghuus.nl.

Het bestuur:

Karin van Dijck
Nell Wolfs
Eric Houben
Twan Janssen
Rob Keijzer

De leidinggevenden:

Edith Koonings
Toos Brands

De bewoners

't Vurste en 't Achterste Huus:

Activiteiten:

Doordat we gebruik maken van een aantal vrijwilligers hebben de bewoners een prettige dag invulling. Er vinden op dit moment voldoende activiteiten plaats, echter vrijwilligers zijn nog altijd welkom. Dit om bestaande activiteiten aan te vullen met een tweede vrijwilliger, en om medewerkers te ontlasten (bv koken), zodat deze meer aandacht aan de bewoners kunnen geven.

Familieparticipatie:

In april '14 heeft de eerste familiebijeenkomst plaats gevonden. In deze bijeenkomst is met familie besloten om de familiebijeenkomst 1 x per jaar plaats te laten vinden. In april '15 staat er weer een familiebijeenkomst op de planning. Iedere maand krijgt familie een nieuwsbrief. Hiermee worden de familieleden op de hoogte gebracht van wat er in 't Zorghuus georganiseerd wordt. Ook nieuwe medewerkers worden voorgesteld en 1 medewerker vertelt iets over zichzelf.

Os Thuus:

Activiteiten:

Ouders en familie leden zijn ieder op hun eigen manier betrokken bij hun zoon/dochter, broer maar ook bij het hele "gezin" dat de bewoners samen vormen binnen Os Thuus. Met regelmaat bezoeken zij Os Thuus. Om een keer te koken, op bezoek te komen of om als vrijwilliger ingezet te worden bij activiteiten in vrije tijd. Er zijn korte communicatie lijnen.

Familieparticipatie.

In februari 2014 zijn voor het eerst bewoners, familie en medewerkers bij elkaar gaan zitten. Deze avond heeft geresulteerd in de opmaak van het Statuut van Os Thuus. Met dit statuut wil Os Thuus de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor een goede sfeer en goede zorg benadrukken, zoals in haar visie is beschreven. Deze eerste avond heeft de aanzet gegeven om nog drie keer bij elkaar te komen. Twee maal wat formeel, en 1 maal met een gezellige BBQ met alle familieleden, bewoners en medewerkers. Tijdens deze avonden komen allerlei zaken aan de orde vanuit bewoners (denk aan aangeven van uitstapjes die men wil doen), ouders/broers/zus en medewerkers. Het versterkt de zelfregie van de bewoners en de onderlinge band. Het samen doen, het horen van de ander staat centraal.



Het personeel

't Vurste en 't Achterste Huus:

In 2014 is het personeelsbestand uitgebreid met 2 verzorgende IG flex-medewerkers en staat het nu op 15 Fte. De twee teams bestaan uit ziekenverzorgenden, helpenden, huishoudelijke medewerkers, meewerkende leidinggevende en meewerkende beheerder. Een van de twee flex-medewerkers heeft na twee maanden besloten te stoppen.

Os Thuus:

Bij Os Thuus werken 6 mensen, in totaal 5 FTE. Het team bestaat uit meewerkende leidinggevende, woonbegeleiders en 1 helpende. In 2014 is een contract van een medewerkster in goed overleg niet verlengd. Hiervoor is een andere medewerker aangenomen.

Ziekte verzuim

Het percentage van het ziekteverzuim lag in 2014 op 2,5 %. Waarvan 1 medewerkster met een langdurig ziekteverlof.

Aantal medewerkers in FTE : 20

in totaal 137 verzuimdagen in 2014 en 22 ziekmeldingen

Verzuimpercentage	1,87%
Meldingsfrequentie	1.1
Verzuimduur gemiddeld in dagen	6.23

Stagiaires:

't Vurste en Achterste Huus:

Vanuit Gilde-opleiding hebben we regelmatig stagiaires. Elke stagiaire is gekoppeld aan een werkbegeleider. Er is een checklist voor nieuwe medewerkers. Echter nog geen handboek. Edith gaat in 2015 een handboek maken voor stagiaires.

Os Thuus:

Os Thuus heeft in december 2014 de eerste stagiaire begroet: van de opleiding HBO Social Studies. Zij wordt begeleid door een medewerkster die een HBO achtergrond heeft. Zij werkt met de werkklapper die tevens fungeert als inwerkklapper. E.e.a. moet nog op papier komen voor stagiaires. Dit zal in de loop van 2015 worden opgepakt door de leidinggevende.

N.B. We gaan zeer selectief om met aanvragen van stagiaires omdat Os Thuus een doelgroep heeft van bewoners die veel structuur en herkenbaarheid nodig heeft. Te veel verschillende gezichten in korte tijd kan dit verstoren.

BHV:

Alle verzorgenden en woonbegeleiders van 't Zorghuus hebben in '14 de BHV-cursus gedaan. In jan. / febr. '15 vindt er een herhalingscursus plaats voor alle verzorgenden. Ook zal er in '15 een ontruimingsoefening in 't Zorghuus gedaan worden door alle medewerkers. Datum is nog niet bekend.

Scholing

Waar nodig wordt bekeken of scholing noodzakelijk en wenselijk is. Dit wordt jaarlijks meegenomen in de planning voor het komende jaar. In '14 is er geen scholing georganiseerd. Dit is een aandachtspunt voor '15. In de planning staat (maart '15) een bijeenkomst over dementie voor medewerkers en vrijwilligers. Verder staat er voor 't Vurste en 't Achterste Huus op de planning scholing "stervensbegeleiding" en scholing "gedragsproblematiek".

Scholing voor verpleegtechnische handelingen zal alleen plaats vinden als deze handelingen nodig zijn voor onze bewoners.

Functioneringsgesprekken

Alle medewerkers hebben in '14 een functioneringsgesprek gehad en hierin is het contract besproken. Ook in '15 zullen alle medewerkers een functioneringsgesprek krijgen.

Medewerkers met tijdelijke contracten hebben regelmatig een voortgangsgesprek met hun leidinggevende om de leerpunten te evalueren.

Medewerker tevredenheid

Os Thuus:

Het wordt als zeer prettig ervaren dat de lijnen kort zijn en dat er tijd is om gehoord te worden. Dit is de conclusie van de leidinggevende uit de functioneringsgesprekken die hebben plaatsgevonden. Medewerkers vinden het ook goed dat er maandelijks een teamoverleg is waar over bewoners en andere zaken gesproken kan worden. Er is aandacht nodig voor de werkdruk van de individuele medewerker in met name de zomermaanden. Dit is inherent aan het werken met een klein team van 6 medewerksters. Een keuze die te maken heeft met de visie.

Personeelsdossier.

De leidinggevenden hebben digitaal een personeelsdossier per medewerker. Zij zorgen er voor dat alle relevante informatie ook in bezit is van het bestuurslid van Stichting het Zorghuus die de taak P&O onder haar hoede heeft. Zij is tevens de schakel met het bedrijf PRO Payroll die de salarisadministratie voor 't Zorghuus verzorgt. Veranderingen worden door haar doorgegeven op verzoek van de leidinggevenden.

Elk personeelslid heeft een dossier met de volgende gegevens:

- Arbeidscontract van 't Zorghuus
- Persoonlijk registratiedocument
- Kopie identiteitsbewijs
- Kopie van relevante diploma's
- Kopie verklaring omtrent gedrag. Nog niet alle medewerkers hebben een verklaring omtrent gedrag. Het voornemen is om in elke personeelsdossier een VOG op te nemen.
- Kopie BIG-register , waar aanwezig.
- Functioneringsgesprek en voortgangsgesprekken

De leidinggevenden hebben bovenstaande informatie digitaal per medewerker. Zij zorgen er voor dat bovenstaande informatie ook in bezit is van het bestuurslid van Stichting het Zorghuus die de taak P&O onder haar hoede heeft.

De vrijwilligers

Een belangrijk onderdeel van de aantrekkelijkheid van 't Zorghuus wordt gevormd door de inzet van vrijwilligers. Deze worden geworven via de Stichting Vrienden van 't Zorghuus.

't Vurste en 't Achterste huus:

- Vrijwilligers die deelnemen aan activiteiten met bewoners (17)
- Vrijwilliger voor de administratie (1)
- Klusjesman (2)

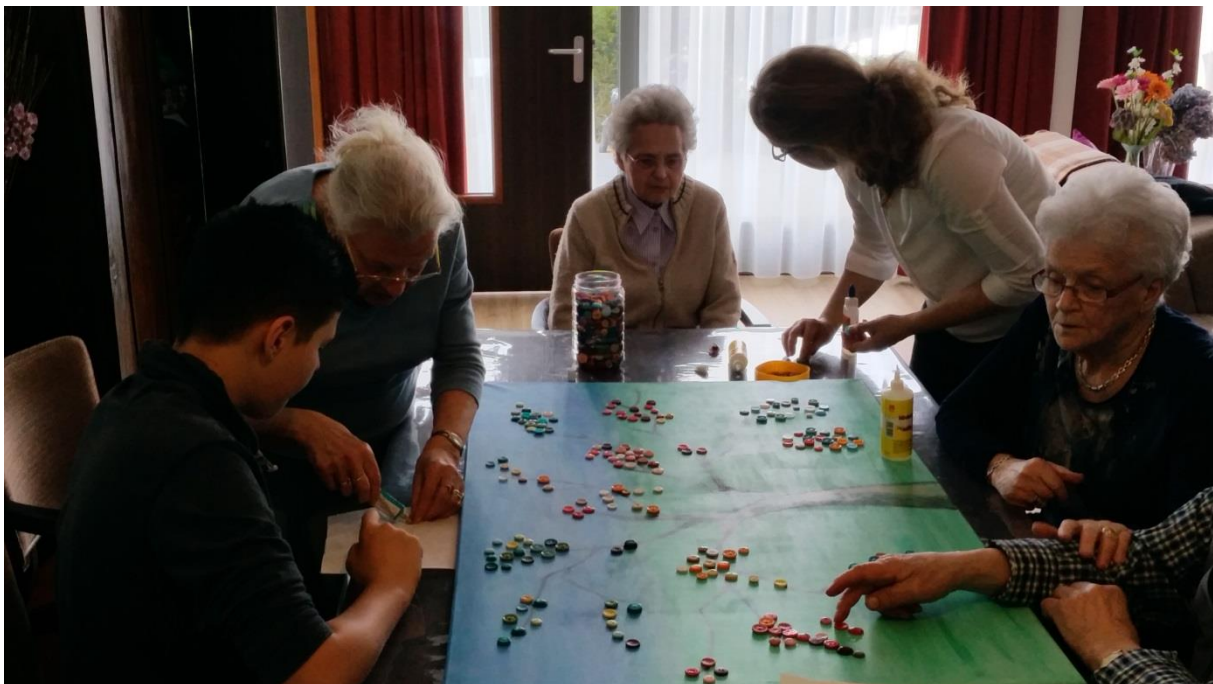
Os Thuus:

- Rij-vrijwilliger (9)
- Muziekvrijwilliger (1)
- Vrijwilliger voor de spellenavond (4)
- Knutselvrijwilliger (1)
- Klusjesman (1)
- Tuinman (3)
- Wandel/fiets vrijwilliger (1)

Algemeen:

- Bestuur (5), adviseurs (2) en notuliste (1)
- Klachtencommissie (4)

In totaal dus ruim 50 vrijwilligers



Het gebouw

Woongenot

Alle drie de woningen zijn geheel ingericht. De snoezelruimte is in januari 2015 nog verder ingericht door leerlingen van ROC. De akoestiek bleek niet in orde en daarvoor zijn geluiddempende plafondplaten in de woonkamers en douche/badkamer aangebracht, hetgeen een grote verbetering bleek. Ook zijn er problemen met het regelen van de verwarming, zie verder onder beheer.



Tuin

De dierenweide is uitbereid met kippen, cavia's en eenden. Er is een vijver aangelegd. Deze wordt in 2015 afgewerkt. De grond van de moestuin is voorbereid en wordt in voorjaar '15 aangelegd door vrijwilligers. Ook heeft zich een vrijwilliger aangemeld om deze moestuin bij te gaan houden. Bewoners zullen hierbij betrokken worden en kunnen eventueel mee helpen. NB: voor een enkeling kan het een fijne dagbesteding worden.

Verhuur van 't Vurste en Achterste Huus:

Alle 16 appartementen zijn verhuurd. Er is inmiddels ook al een interesselijst opgebouwd.

Verhuur Os Thuus:

Op 1 januari 2015 staat er nog 1 kamer leeg binnen de woongroep os Thuus. Er zijn in de loop van 2014 2 mensen komen wonen. Het is bij de aanmelding van een mogelijke nieuwe huurder belangrijk dat deze persoon past binnen de doelgroep. Ze zullen ten slotte jaren komen wonen binnen os Thuus. Het is dus niet vanzelfsprekend dat iedere aanmelding resulteert in een nieuwe huurder.

Aandacht blijft ook in 2015 voor het vinden van de achtste en laatste bewoner.

Er is een contract met Mee Woonwinkel waar we het Zorghuus onder de aandacht kunnen brengen. Dit is voor m.n. Os Thuus op dit moment nog relevant.

De financiën

Het jaar 2014 betreft het eerste volledige jaar voor 't Zorghuus. Hiermee is een financiële vergelijking met het opstartjaar 2013 lastig, echter het geeft wel een goede indruk van de snelle groei van de organisatie. In onderstaande tabel is tevens de begroting van 2014 opgenomen.

Opbrengsten	Realisatie 2014	Begroting 2014	Realisatie 2013
Huur+service	218.448	217.000	89.323
Zorg+verblijf	1.136.497	1.141.000	496.333
Overige baten	0	0	149.585
Totaal opbrengsten	1.335.656	1.358.000	735.241
Kosten			
Loonkosten + lasten incl inleen	834.621	860.800	425.172
Overige besteed aan doelstelling	102.879	112.200	43.524
Afschrijvingen	58.411	57.900	28.796
Huisvestingskosten	262.674	261.500	170.698
Machines en installaties	5.047		4.380
Algemene kosten	28.460	32.900	23.815
Aanloopkosten	0	0	27.114
Financiële lasten	1.936		1.095
Totale kosten	1.294.028	1.325.300	724.594
Resultaat	41.628	32.700	10.647

De omzet is in 2014 met 82% gegroeid, maar bereikte net niet de begroting aangezien de bezetting op de afdeling 'Beperking' nog niet op het gewenste niveau was. Hierdoor zijn tevens de loonkosten lager dan begroot wat tezamen met lagere algemene kosten toch zorgt voor een resultaat dat bijna 9.000 euro boven de begroting ligt. In het oorspronkelijk bedrijfsplan werd aangenomen dat het eerste volledige jaar met een negatief resultaat van bijna 60.000 euro zou eindigen. De werkelijkheid laat een positief resultaat van 41.628 euro zien wat is toe te schrijven aan een goede bezetting bij afdeling 'Dementie' en het over de gehele linie goed onder controle houden van de kosten.

Mede door de vele schenkingen en subsidies in de aanloop van de oprichting van 't Zorghuus is de financiële basis gezond te noemen. Dit uit zich in de zeer beperkte financiële lasten. Door de geringe investeringen van 6.003 euro is het werkkapitaal sterker gegroeid dan het resultaat en deze toename in werkkapitaal bedraagt 94.036 euro. De gezonde financiële situatie komt ook tot uiting in de balans per ultimo 2014 (zie onderstaande tabel). Het eigen vermogen is gestegen tot 637.525 euro hetgeen 79% van het totaal vermogen is. Dit is een goede basis om met vertrouwen de toekomst in te gaan. De veranderingen in het zorgstelsel maakt de bedrijfsvoering kwetsbaarder en daarom is een goed fundament noodzakelijk.

BALANS ultimo

ACTIVA	2014	2013
Vaste activa	424.368	476.776
Vlottende activa	384.321	282.476
Balans totaal	808.689	759.252

PASSIVA	2014	2013
Eigen vermogen	637.525	595.897
Kortlopende schulden	171.164	163.355
Balans totaal	808.689	759.252

De zorg

Inleiding

Na de start in mei 2013 is binnen 't Zorghuus al veel geregeld rondom kwaliteit van zorg, de vraag die nu voor ons ligt is om deze organisatie transparant en gestroomlijnd te maken. Het bereiken van een certificaat is daarbij geen doel. Wel kan een landelijke norm die bij onze organisatie past en het bijbehorende certificeringssysteem bijdragen aan de ontwikkeling van kwaliteit. Uitgangspunt is het document Verantwoorde Zorg in 't Zorghuus dat is opgesteld in januari 2013.

't Zorghuus wil en moet voldoen aan de Kwaliteitswet zorginstellingen, maar daar waar deze wet botst met de specifieke visie van 't Zorghuus wordt gezocht naar verantwoorde afwijkingen.

Te onderscheiden zijn de kwaliteit van zorg op individueel niveau, zoals vastgelegd in het zorgplan voor elke bewoner en de meer algemene kwaliteit van zorg die vastligt in eigen werkafspraken, protocollen zoals de Stichting Vilans beschikbaar stelt en de veldnormen die bepaald worden door de professionals. Daarnaast geldt de Wet Toezicht Zorginstellingen voor de kwaliteit van de organisatie.

Wij willen goede afspraken maken met bewoners (en/of hun vertegenwoordigers) waarbij zoveel de regie en de verantwoordelijkheid voor het maken van keuzes bij hen wordt gelaten. De afspraken die daaruit voorkomen leggen we vast in het individueel zorgplan met aandacht voor lichamelijk welbevinden en gezondheid, woon- en leefsituatie, zinvolle dag invulling, participatie en mentaal welbevinden.

Om het halen van onze doelstellingen te toetsen zorgen wij voor periodieke evaluaties met bewoners en hun vertegenwoordigers.

Zorgafspraken en Individueel plan

't Vurste en 't Achterste Huus:

Hier wonen mensen met dementie of andere geheugenproblematiek.

Elke bewoner heeft een Individueel plan, waarin afspraken staan over de volgende onderwerpen:

- Welke ondersteuning de bewoner nodig heeft (in zorg en begeleiding)
- Welke wensen de bewoner heeft.
- Welke medische controles gedaan worden (i.o.v. de huisarts)
- Welke interesses / hobby's de bewoner heeft.
- Welke afspraken er zijn gemaakt voor de veiligheid van de bewoner. (bv gebruik van domotica)

Dit individueel plan wordt met de familie besproken en met regelmaat geëvalueerd (minimaal 1 x per jaar). Op verzoek van de leidinggevende of op verzoek van de 1^e contactpersoon vinden er vaker evaluaties plaats. Mochten er veranderingen zijn dan worden deze besproken met de 1^e contactpersoon en indien nodig aangepast in het individueel plan.

Dagelijkse bijzonderheden (medisch of persoonlijk), worden door de woonbegeleider gerapporteerd. Deze is door de 1^e contactpersoon in te zien. Vragen en bijzonderheden die voor de familie van belang zijn, worden telefonisch of via de mail naar familie gecommuniceerd.

De leidinggevende: Edith Koonings, is voor de familie eerste aanspreekpunt. De zorg wordt verleend aan de hand van het individueel plan. Het individueel plan wordt opgesteld door de leidinggevende in samenspraak met 1^e contactpersoon.

Os Thuus:

Hier wonen mensen met een verstandelijke of meervoudige beperking.

Elke bewoner heeft een individueel plan waar het volgende in is vastgelegd :

Statisch onderdeel:

- Personalia
- Gezinsachtergrond
- Bijzonderheden t.a.v. functioneren van de bewoner
- Een algemeen doel van de bewoner met een algemene omschrijving van het wonen binnen Os Thuus
- Medische en persoonlijke informatie:
 - De aard van de verstandelijke of meervoudige beperking
 - Een persoonsomschrijving met interesse en hobby's
 - Medicatie
 - Benaderingswijze en houdings- en omgevingsvoorwaarden
- Er is omschreven wat iemand nodig heeft om zich goed en veilig te voelen

Het actieve onderdeel (bijlagen):

Een weekprogramma met daarin afspraken over de persoonlijke verzorging, verpleging, individuele en groepsbegeleiding aan de hand van de indicatie. Deze afspraken worden in overleg met bewoner en vertegenwoordiger gemaakt en vastgelegd. Deze worden minimaal 1 maal per jaar geëvalueerd met bewoner en familie. Nieuwe afspraken of gewijzigde afspraken worden opgenomen in het aangepaste weekprogramma na de evaluatie NB omdat de communicatielijnen zeer kort zijn vinden er vaker tussendoorgesprekken plaats over bepaalde afspraken of wensen en mogelijkheden. Waar nodig worden deze dan al vastgelegd en toegepast.

Indien er protocollen zijn, behoren die ook tot de bijlagen.

Medewerkers van Os Thuus rapporteren digitaal in een map van de desbetreffende bewoner. Als een vertegenwoordiger of bewoner dit wil inzien kan dit altijd.

Per maand worden de rapportages per bewoner samengevat. Deze samenvatting zit in de werklapper opgeborgen per bewoner. In deze klapper zit ook het actieve deel: het weekprogramma per bewoner. Zo kunnen medewerkers meteen alle informatie bij elkaar gezet vinden. Alle rapportage van desbetreffende bewoner wordt gebruikt tijdens de jaarlijkse evaluatie om te komen tot een hierop aangepast weekprogramma.

Het eerste aanspreekpunt voor ouders of vertegenwoordigers is Toos Brands, leidinggevende van Os Thuus. Bij afwezigheid is Thea Hendriks de vervangster en aanspreekpunt. Vragen en bijzonderheden die voor de familie van belang zijn worden telefonisch of via de mail ,waar mogelijk in overleg met bewoner, naar familie gecommuniceerd.

Voor de nacht is er een nachtschriftje waarin de avonddienst van die avond vermeld wie er aanwezig is of nog thuis komt, of en zo ja welke bijzonderheden er zijn , en welke medewerker de volgende dag komt werken. Tevens is er een nachtklapper waar Personalia en protocollen van de Bewoners van Os Thuus in zitten.

Klachtenregeling

Uit het jaarverslag van de Klachtencommissie over 2014:

Er is een klachtenregeling vastgesteld door het bestuur van 't Zorghuus op 20 juli 2014. De klachtenregeling is te downloaden via de website van 't Zorghuus: www.zorghuus.nl

Klachtencommissie

De volgende personen hebben zitting in de klachtencommissie:

- Mw. Lilian Keijzer-Bors, arts, voorzitter
- Mw. Karin van Dijck- van Vegchel, plaatsvervangend voorzitter
- Mw. Angelique Claassen, juriste, lid klachtencommissie
- Mw. Marian Poels-Swinkels, ambtelijk secretaris

Klacht indienen

Bij een klacht wordt in eerste instantie de leidinggevende aangesproken. De leidinggevende neemt elke klacht serieus en zal hierover direct contact opnemen om de inhoud van de klacht te bespreken en om tot een passende oplossing te komen. Mocht er echter behoefte zijn aan een onafhankelijke klachtafhandeling, kan men gebruik maken van de klachtencommissie, of wilt u informatie en advies, dan zal de leidinggevende u doorverwijzen naar een onafhankelijke klachtenbemiddelaar. De klachtenbemiddelaar zal u de mogelijke procedures toelichten en afhankelijk van uw keuze de klachtenbemiddeling in gang zetten.

't Zorghuus beschikt over een eigen klachtencommissie die voldoet aan de wettelijke eisen.

Een klacht kan op 3 manieren bij de klachtencommissie terecht komen:

1. Rechtstreeks via klachtencommissie@zorghuus.nl
2. De leiding van 't Zorghuus stuurt een ontvangen klacht door naar de klachtencommissie.

3. De klachtbemiddelaar geeft het advies om de klacht naar de klachtencommissie te sturen.

Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden en ten hoogste 5 leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. Het Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. Het Bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. Het Bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. Het Bestuur benoemt tenminste één jurist tot lid van de klachtencommissie.
5. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen tweemaal aansluitend herbenoemd worden.
6. Het Bestuur stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
7. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert het Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie.
8. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanoniseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het Bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.

Het bestuur geeft in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.

De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat het Bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. Het Bestuur onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

Klachten 2014

Aantal klachten: 2

Resultaat: beide klachten zijn geseponneerd door de commissie. (in verband met privacy worden in dit verslag geen details opgenomen)

Medezeggenschap bewoners

't Vurste en 't Achterste Huus:

In april 2014 heeft er voor 't Vurste Huus en 't Achterste Huus afzonderlijk een familiebijeenkomst plaats gevonden. Hierin werd de dagelijkse gang van zaken besproken en waar nodig zijn gezamenlijke afspraken gemaakt. De families hebben in deze bijeenkomst besloten om eens per jaar bij elkaar te komen. De leidinggevende organiseert deze bijeenkomst en de eerstvolgende zal in april 2015 plaats vinden.

Os Thuus:

In februari 2014 zijn voor het eerst bewoners, familie en medewerkers bij elkaar gaan zitten. Deze avond heeft geresulteerd in de opmaak van het Statuut van Os Thuus. Met dit Statuut wil Os Thuus de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor een goede sfeer en goede zorg benadrukken, zoals in haar visie is beschreven. Deze eerste avond heeft de aanzet gegeven om nog drie keer bij elkaar te komen. Twee keer wat formeel en 1 keer met een gezellige BBQ met alle familieleden en bewoners. Tijdens deze avonden komen allerlei zaken aan de orde vanuit bewoners, ouders/broers/zus en medewerkers, bijvoorbeeld het organiseren van uitstapjes etc. Het versterkt de zelfregie van de bewoners en de onderlinge band. Het samen doen, het horen van de ander staat centraal.

Algemeen:

In mei 2014 is er een tevredenheidsonderzoek gedaan onder de bewoners en familieleden van het Zorghuus. De bevindingen zijn omgezet in verbeterpunten. Feedback van bewoners is de mooiste vorm van (gratis) advies. Het verslag is opgeslagen bij kwaliteit van zorg.

Individueel dossier

't Vurste en 't Achterste Huus:

Het individueel dossier bevat alle informatie die voor de zorg aan en de begeleiding van de bewoner relevant is:

- Persoonlijk registratiedocument
- Individueel plan
- Rapportage
- Evaluaties
- Medische controles
- Protocollen
- Allerlei

Documenten zoals bv huurovereenkomsten, zorgovereenkomsten, CIZ-indicaties, sleutelregistratie, zijn (digitaal) opgeborgen bij de leidinggevende.

Os Thuus:

Het individueel dossier bestaat uit:

- NAW
- Individueel plan, evaluaties
- Protocollen
- Pasjes en vervoer
- Aftekenlijsten medicatie
- Communicatie
- En verder
- Oude verslagen

NB de rapportage is bij Os Thuus digitaal, de samenvattingen ook. Deze laatste zijn ook op papier te vinden in de werklapper waarin de dagelijkse ondersteuning en zorg per bewoner staat vermeld

Deskundig personeel

De medewerkers van het Zorghuus zijn in staat om de noodzakelijke en gevraagde zorgverlening en ondersteuning aan de bewoners te bieden. Het personeel voldoet aan de eisen die aan de functie(s) worden gesteld. Voorbehouden en risicovolle handelingen worden uitgevoerd door bevoegde en bekwame medewerkers van 't Zorghuus of van Proteion.

't Zorghuus heeft een samenwerkingsovereenkomst met Proteion, waarbij 't Zorghuus de mogelijkheid heeft om specifieke zorg die door 't Zorghuus zelf niet geleverd kan worden (gedeeltelijk) uit te laten voeren door Proteion.

In 2014 hebben alle medewerkers een functioneringsgesprek gehad met de leidinggevende. Verslagen hiervan zijn opgeslagen in personeelsdossier.

Gedragcode / huisregels

Deze staan impliciet beschreven in de visie en worden geleidelijk ontwikkeld en mede bepaald in de familiebijeenkomsten.

Opleidingsplan

Waar nodig wordt bekeken of scholing noodzakelijk en wenselijk is. Dit wordt jaarlijks meegenomen in de planning voor het komende jaar.

Ook kunnen er ad hoc wensen zijn die bijvoorbeeld te maken hebben met begeleiding van een specifieke bewoner of een specifiek thema. Denk aan video-interactie of uitleg over een bepaalde handicap en hoe te handelen.

Jaarlijks vindt de bijscholing BHV plaats.

't Zorghuus kan gebruik maken van het leeraanbod van Proteion: risicovolle en voorbehouden handelingen. Hiervan wordt gebruik gemaakt op het moment dat dit voor een bewoner nodig is.

Toelatingscriteria bewoners

In 't Vurste en 't Achterste Huus richten we ons op mensen met dementie (of soortgelijke geheugenproblemen) die niet meer in staat zijn zelfstandig te wonen. Uitgangspunt is dat de bewoners in 't Zorghuus kunnen blijven wonen, ook als ze later meer zorg nodig hebben.

Wel moet de toekomstige bewoner een indicatie hebben voor minimaal een ZP 4.

Uiteindelijk neemt de leiding de beslissing of de nieuwe bewoner past in de woongroep. Binnen Os Thuus wonen mensen die door hun verstandelijke of meervoudige beperking niet (meer) zelfstandig kunnen wonen. Deze mensen kunnen verschillende indicaties hebben, bij voorkeur VG03, VG04 of VG05. Andere indicaties zijn bespreekbaar: er wonen ook mensen met een VG06 en een VG08 indicatie. De groep bewoners bestaat uit mannen en vrouwen van diverse leeftijden. Er wordt zorgvuldig gekeken naar de samenstelling van de groep zodat er een prettige positieve sfeer ontstaat en bewoners ook iets aan elkaar hebben. De professionele groepsbegeleiding ondersteunt en stimuleert de onderlinge sociale contacten. Samen leven, wonen eten en activiteiten ondernemen

De mensen die wonen binnen Os Thuus mogen elkaar aanvullen en zo min mogelijk beperken, de mensen zullen tenslotte vele jaren met elkaar samen leven. Redenen om niet in de groep op te nemen zijn o.a. onjuiste indicatie, het niet passen binnen de bestaande groep, de woonruimte is niet geschikt voor de bewoner; een zorgvraag die de zorg voor de andere bewoners te kort gaat doen. Uiteindelijk neemt de leiding de beslissing of de nieuwe bewoner past in de woongroep.

Huidige bezetting:

Op het moment dat in 2014 't Vurste en 't Achterste Huus volledig bezet raakten is een interesselijst aangemaakt van mensen die zich aangemeld hebben om te wonen binnen deze woongroepen. Bij overlijden of vertrek van een bewoner wordt de eerste persoon op de lijst benaderd. Bij Os Thuus is eind 2014 nog 1 kamer leeg.

Melding incidenten bewoners

Bij het constateren van een incident wordt een MIB (melding incident bewoner) of MIM (melding incident medewerker) ingevuld.

De MIB en MIM worden verzameld door de leidinggevende. Deze analyseert de meldingen en zet op basis hiervan verbetermaatregelen in. Deze bevindingen worden zowel terug gekoppeld en besproken in het teamoverleg als in het team van kwaliteit van zorg.

't Vurste en 't Achterste Huus:

Het aantal MIB's was 41 in het jaar 2014, waarvan 24 incidenten rondom medicatie en 15 valincidenten. Er waren geen ernstig verlopen incidenten.

Het aantal incident-meldingen medewerkers was 0 in het jaar 2014.

Os Thuus:

Sinds de start in 2013 zijn er 7 MIB's geweest van diverse aard. Er waren geen ernstig verlopen incidenten.

Het aantal incident-meldingen medewerkers was 0 in het jaar 2014.

Beleid vrijheid beperkende maatregelen.

Er is een nota geschreven over vrijheid beperkende maatregelen. De nota is op verzoek in te zien bij 't Zorghuus. Binnen 't Zorghuus maken we gebruik van domotica om zo de vrijheid van bewoners juist te vergroten. Maatregelen die de vrijheid beperken (zoals een bedhek) worden geregistreerd in het zorgdossier van de bewoner en met regelmaat besproken.

Externe zorgverleners

Huisarts

Elke maandag komt de huisarts in 't Vurste en Achterste Huus . De leidinggevende bespreekt de medische bijzonderheden met de huisarts. Indien nodig wordt er een gesprek gepland met huisarts en familie.

De bewoners van Os Thuus bezoeken zelf, met ondersteuning van begeleiding van Os Thuus of familie, de huisartsenpraktijk indien nodig.

Gespecialiseerde zorg

In de praktijk is gebleken dat het lastig is om gespecialiseerde zorg, zoals een psycholoog of gedragsdeskundige in te schakelen, terwijl hier wel behoefte aan is. Vanwege onze setting (geen opname en ook niet thuis), vallen we in een grijs gebied.

Medicatiebeleid

Er is een nota geschreven omtrent medicatiebeleid. De nota is opvraagbaar bij 't Zorghuus. Verbeterpunten die in 2014 zijn toepast zijn:

- Er vindt een dubbele controle plaats bij risicovolle medicatie die niet in de blister zit.
- Er vindt een dubbele controle plaats bij het uitzetten van medicatie door medewerkers in een weekcassette .

Als bewoners zelf hun medicatie beheren wordt gecontroleerd of zij deze daadwerkelijk hebben ingenomen. Hiertoe is een zogenaamde BEM ingevuld (Beheer Eigen Medicatie).

Medicijnen die koel bewaard moeten worden liggen in een afgesloten koelkast.

De teambesprekingen

't Vurste en 't Achterste Huus:

Eens in de twee maanden vindt er een teambespreking plaats.

Os Thuus:

Eenmaal per maand is er een teamoverleg waar bij algemene en bewonerszaken aan de orde komen. De bewonerszaken worden meteen digitaal gerapporteerd bij de individuele bewoner. Besluiten over algemene zaken worden waar nodig digitaal gerapporteerd bij de algemene rapportage van Os Thuus.

Speerpunten voor 2015.

't Vurste en 't Achterste Huus:

- In de praktijk is gebleken dat het lastig is om gespecialiseerde zorg, zoals een psycholoog of gedragsdeskundige in te schakelen, terwijl hier wel behoefte aan is. Vanwege onze setting (geen opname en ook niet thuis), vallen we in een grijs gebied.
- Door de toenemende gedragsproblematiek is er behoefte aan ondersteuning van medewerkers. Er is nu een video-interventie ingezet van buitenaf en afhankelijk van de ervaring hiermee willen we hier in de toekomst meer gebruik van gaan maken. De kosten zullen dan uit het PGB gehaald moeten worden.
- Er is behoefte aan scholing op het gebied van gedragsproblematiek en stervensbegeleiding. Hier willen we het komende jaar aandacht aan besteden.
- Verder vinden wij meer participatie vanuit familie wenselijk (meedenken, meedoen, verantwoordelijkheid delen). We zijn hier nog zoekende in.

Os Thuus:

- Het vinden van de achtste bewoner die bij de groep past
- We ervaren steeds meer dat de bewoners van Os Thuus een groep vormen met ieder hun eigenaardigheden. Communicatie onderling is een groot aandachtspunt voor de professionele begeleiding. Eind 2014 is gekozen voor een andere teamsamenstelling: per 1 januari 2015 werken er alleen nog woonbegeleiders. Zij worden ondersteund door een helpende van maandag t/m vrijdag. Deze neemt met name de huishoudelijke taken voor haar rekening met behulp van bewoners waar dit mogelijk is, bijvoorbeeld samen boodschappen doen, de was verzorgen, koken en dergelijke. Wij hopen hierdoor nog meer persoonlijke aandacht te kunnen bieden, nog meer signalen te kunnen oppikken in de onderlinge contacten en nog meer een thuisgevoel aan onze bewoners te kunnen geven.
- Anderhalf jaar zijn we nu bezig om een organisatie op te bouwen. De randvoorwaarden zijn geborgd: een fijne woonruimte en woonomgeving, geschoold personeel, een prachtige groep bewoners bij elkaar. In begin is er gekozen om te werken vanuit structuur en vertrouwen, elkaar leren kennen, een vast team van medewerkers. Voor komend jaar gaan we op zoek naar nog meer stabiliteit in de groep. Er worden gezocht naar meer activiteiten die door vrijwilligers met of zonder begeleiding gedaan kunnen worden.
- Het doorgaan van de contactavonden met familie en bewoners. Dit is een meerwaarde voor de onderlinge band.

De vrienden van 't Zorghuus

De Stichting Vrienden van 't Zorghuus is een belangrijke partner voor 't Zorghuus. Zij zoekt, vindt en begeleidt vrijwilligers, zorgt voor fondsen bij bijzondere uitgaven van 't Zorghuus en is een spil in de zorginitiatieven in Ysselsteyn.

Voor verdere informatie verwijzen wij naar www.vriendenvanzorghuus.nl

Bijlage I: Verslag van de beheerder Ruud Janssen

Inhoud:

- 1: Afspraken over het beheer van 't Zorghuus
- 2: De verwarming
- 3: Legionella preventie door Ton Swinkels
- 4: Onderhoudswerkzaamheden
 - 4.1: onderhoud Tuin
 - 4.2: onderhoud Dieren
- 5: Veiligheid
 - 5.1 BHV
 - 5.2 Ontruimingsplan
 - 5.3 Certificaat BMC
 - 5.4 Blusmiddelen
 - 5.5 Persoonlijke beveiliging bewoners
6. Plan voor 2015

1: Afspraken over het beheer van 't Zorghuus

De afspraken tussen bestuur en de beheerder, Ruud Janssen, zoals vastgelegd op 04-09-2014:

- Alle zaken omtrent aanschaf en onderhoud van aan gebouw en tuin gerelateerde zaken lopen via de beheerder.
- De beheerder rapporteert tijdens de reguliere vergaderingen met het bestuur en overlegt waar nodig tussentijds met Eric Houben, die als bestuurslid onder meer het onderhoud in zijn portefeuille heeft.
- De beheerder overlegt ook met de leidinggevenden over de technische en onderhoudszaken in en om 't Zorghuus.
- De beheerder roept indien nodig de hulp in van andere vrijwilligers of bedrijven, waarbij
- Vé Keijsers en Ton Swinkels de vaste vrijwilligers zijn.
- Ton Swinkels neemt het hele legionella beheer op zich en in tijden van afwezigheid neemt de beheerder dit over. Ton noteert dan ook de meterstanden op de lijst in de meterkast. Afspraken die Ton maakt met bedrijven over monsternamen en reinigingen koppelt hij terug aan de beheerder.

Bij alarmeringen en of storingen is er een opvolg lijst van te waarschuwen personen:

1. 't Zorghuus (Edith of achterwacht)
2. Ruud Janssen
3. Vé Keijsers
4. Ton Swinkels

Bij afwezigheid door vakantie van Edith en Ruud komt Vé Keijsers op plek 2 en Ton Swinkels op plek 3 te staan, dit wordt vooraf met hun besproken.

- Ton Swinkels neemt kleine onderhoudswerkzaamheden bij Os Thuus voor zijn rekening zoals het vervangen van lampen, ophangen van schilderijen e.d. Os Thuus kan natuurlijk ook terug vallen op de beheerder mocht Ton geen tijd hebben.
- Periodieke controle van de BMC (brandmeldcentrale) wordt door de beheerder gedaan.
- Bij contracten met derden met een looptijd van meer dan één jaar beslist altijd het bestuur van 't Zorghuus
- Het mailverkeer over onderhoudszaken loopt via beheerder@zorghuus.nl

2: De verwarming

Afgelopen jaar zijn er verschillende gesprekken geweest met Miel Hendriks, Ton Swinkels, Vé Keijsers en Ruud Janssen over de definitieve afwerking van het gebouw en de problemen die daarbij zijn gesignaleerd.

Tijdens deze gesprekken kwam telkens het probleem van de temperatuur in 't Zorghuus ter sprake. Volgens firma Teunissen (Miel Hendriks) voldoet de installatie aan de op voorhand gestelde eisen. De afgesproken temperaturen voor de betreffende ruimtes wordt ook daadwerkelijk gehaald.

Echter: wil men de temperatuur op de appartementen verhogen dan schiet de temperatuur van het gehele Zorghuus omhoog en word het in de woonkamers onbehagelijk warm. Na verschillende proeven zoals het plaatsen van een andere pomp op de verwarming, het eerder naar beneden laten zakken van de screens, het verduisteren van de lichtstraten, het uitzetten van de vloerverwarming en het verlagen van de voettemperatuur van de ketel, leidden niet tot het gewenste resultaat.

Het probleem wordt volgens Ton Swinkels, Vé Keijsers en Ruud Janssen meer veroorzaakt door de warmwater leiding dan door de verwarming.

Ben Janssen is benaderd om in kaart te brengen of de Firma Teunissen ergens in gebreken is gebleven maar heeft dit niet kunnen constateren in zijn rapport van 1 augustus 2014.

Voorgesteld is om voor de periode eind 2014 begin 2015 regelmatig een periode te temperen om zo te kunnen kijken wat de temperatuur in 't Zorghuus gaat doen.

In 2015 zullen er weer nieuwe gesprekken plaats vinden met Ton Swinkels, Vé Keijsers, Maarten Teunissen en Ruud Janssen.

3: Legionellapreventie

Voor het Zorghuus is een beheersplan geschreven zoals wettelijk verplicht is voor zorginstellingen, met het doel om de mogelijke risico's op groei en verspreiding van legionellabacteriën tegen te gaan.

In het gebouw zijn 102 tappunten. Hiervan moeten er een aantal maandelijks gecontroleerd worden op temperatuur. Alle tappunten die niet of heel weinig worden gebruikt, moeten wekelijks gespoeld worden.

Verder worden er 2x per jaar 6 watermonsters genomen voor laboratorium onderzoek.

Dit was op 5 maart en 27 augustus 2014 bemonsterd. Wij bleven onder de toegestane hoeveelheid van 110kve/ltr. voor zorginstellingen.

Jaarlijks worden alle perlatoren en douchekoppen gereinigd.

Alle keerkleppen en thermostaatkranen en de rest van de verwarmingsinstallatie wordt gecontroleerd.

Deze inspecties worden bijgehouden in een logboek en afgetekend.

Dit logboek kan ingezien worden door inspecteurs vanuit het drinkwaterbesluit en de ministeriële regelingen.

Beheerder legionellapreventie: Ton Swinkels

4: Onderhoudswerkzaamheden

Buiten enkele kleine reparaties loopt het onderhoud gestructureerd. Gelukkig kan de beheerder hierbij terug vallen op Ton Swinkels en Vé Keijsers.

Verder is er een onderhoudscontract in 2014 afgesloten voor de Brandmeldcentrale deze is toegewezen aan Chubb Fire & Security.

Lastig bij het onderhoud zijn de garantiebepalingen en het afschuiven van diverse firma's van de garantie voorwaarden.

Waar ik, als beheerder, verder tegen aanloop is dat er onderhoudswerkzaamheden gevraagd worden tijdens mijn dienst als helpende zorg en welzijn. Dit gaat dan ten koste van de zorg voor de bewoners en dat kan niet de bedoeling zijn. Ik hoop hiervoor in 2015 een oplossing te vinden.

Storingsmeldingen die met regelmaat voorkomen zijn:

- Wi-Fi problemen / inlog op computer en camera
- Sluiten van de voordeur en andere elektrische deuren
- Problemen met storingen in de keramische kookplaat
- Lampen die defect zijn
- Storing in de Climarad

Het schoonmaken en onderhouden van de WTW installaties gebeurd door Ton Swinkels

4.1 Onderhoud van de tuin

Dit gebeurd door Jan Janssen. Jan zorgt er het hele jaar voor dat de tuin er netjes bij ligt maar mochten er tussentijdse zaken gedaan moeten worden dan neemt de beheerder deze waar.

Op enkele plekken in de heg zijn taxus struiken afgestorven, dit is teruggekoppeld naar het tuindersbedrijf van Maurice Janssen.

4.2 Onderhoud bij de dieren

Het onderhoud aan de dieren e.d. wordt gedaan door Jos, een bewoner van Os Thuus, dit alles wel in overleg met Ruud Janssen of met de medewerkers van os Thuus.

5: Veiligheid

5.1 BHV (Bedrijfshulpverlening)

Aan het begin van 2014 zijn alle verzorgende IG en de woonbegeleiders in staat gesteld om hun BHV te halen en of te verlengen. Dit hebben ze ook allemaal gedaan met als gevolg dat wij nu 16 medewerkers in dienst hebben met een geldig BHV certificaat. Begin 2015 zijn weer de herhalingen en dan hebben we naar verwachting 17 medewerkers die in het bezit zijn van een geldig BHV Certificaat.

De beheerder is de hoofd BHV-er en is verantwoordelijk voor het BHV beleid.

5.2 Ontruimingsplan

Het ontruimingsplan is afgerond en goed gekeurd door de gemeente.

5.3 Certificaat BMC

De keuring en het certificaat van de BMC (brandmeldcentrale) heeft wat langer op zich laten wachten. Dit kwam mede door de overgang van Mextall naar Chubb fire & security. Bij de keuring door Chubb bleek dat de voordeur en de lift niet goed op de BMC was aangesloten.

Dit is inmiddels allemaal hersteld en de BMC is goed gekeurd. Het certificaat hebben we binnen en is ook al naar de gemeente gestuurd.

De periodieke testen e.d. worden door Ruud Janssen gedaan en bij gehouden in het Logboek.

5.4 Blusmiddelen

De blusmiddelen binnen 't Zorghuus worden periodiek gekeurd door DTP Brandbeveiliging.

5.5 Persoonlijke veiligheid bewoners

Omdat er enkele bewoners zijn die soms onrustig zijn en het pand verlaten hadden we gekozen voor de aanschaf van een 3 tal persoonlijk GPS-dragers. Het gekozen systeem (Looqi) is echter niet leverbaar.

We zoeken derhalve naar een nieuw systeem, dat helaas wel duurder zal zijn. Op dit moment testen wij de Wuzzi en de Livesafe. Uiteindelijk zal in overleg met de families voor een bepaald systeem gekozen worden, afhankelijk van de abonnementskosten die voor rekening van de bewoner komen.

6: Plan voor 2015

- De taken van de beheerder moeten beter gescheiden worden van zijn taken als zorgverlener. Deze combinatie gaat ten koste van de zorg voor de bewoner maar ook van deugdelijk beheer. Daarvoor zullen in 2015 aanpassingen gemaakt worden in de sfeer van de roostering en het zelf oplossen van kleine storingen e.d.
- De certificering van de BMC en een volledig ontruimingsplan worden in het eerste half jaar van 2015 afgerond.
- Voor de bewoners die het nodig hebben proberen we in 2015 een betrouwbaar GPS track systeem te vinden tegen een redelijke prijs zodat we nog meer en betaalbare veiligheid kunnen bieden.
- In 2015 gaan we verder met het zoeken naar een passende oplossing om de temperatuur binnen 't Zorghuus beter onder controle te kunnen houden.
- De "moestuin" moet ook in 2015 meer vorm gaan krijgen zodat daar optimaal gebruik van gemaakt kan worden.
- De legionella bestrijding kan door Ton Swinkels op dezelfde voet door gezet worden.
- En er moet een schoonmaak van de vloeren gaan plaats vinden.
- Verdere punten van aandacht zijn de verlichting in de woonkamer van 't Vurste Huus en buiten in de tuin, de isolatie van de trapkasten, het schoonmaken van de vloeren in de woonkamers en het algenvrij krijgen van de bestrating.
- Wifi- en andere storingen worden gemonitord en opgelost

Bijlage II: Tevredenheidsonderzoek 't Zorghuus

Uitslag bewoners Os Thuus

De bewoners voelen zich erg thuis in het Zorghuus. Zij beleven het zoals thuis.

Bewoners gaan met een respectvolle manier met elkaar om. Wanneer je ergens mee zit, is er altijd iemand aan wie je je verhaal kunt doen.

Uitslag familie & naasten Os Thuus

Het Zorghuus is prettig om in te wonen. Het is gezellig, veilig, open en samen. Er hangt een fijne open sfeer in het Zorghuus. De zorg voor de bewoners wordt samen gedragen.

Het Zorghuus is zoals het thuis ook zou zijn.

Het aanspreekpunt en de medewerkers zijn altijd goed te bereiken.

Echter is er soms niet voldoende personeel aanwezig naar de mening van omstanders. ('Er is niet altijd voldoende personeel aanwezig omdat het huis nog niet volledig is bezet, moet men hier nog een draai in vinden.')

Gemiddeld cijfer Os Thuus: 8.6

Verbeter- /aandachtspunten:

- Aanpassingen op het geluid in de ruimtes d.m.v. plafondplaten
- Doelgerichter inrichten van snoezelruimte
- Duidelijker maken dat iedere bewoner zijn eigen unieke mogelijkheden maar ook beperkingen heeft en dat de noodzaak van aanwezigheid hier mee te maken heeft.
- Rondleidingen worden alleen gedaan op momenten dat bewoners zoveel mogelijk afwezig zijn. Ook wordt de intentie van de rondleiding goed gewogen.
- Luisteren naar / communiceren met bewoners en familie blijft een aandachtspunt.

Uitslag bewoners 't Vurste en 't Achterste Huus

Er hangt een huiselijke sfeer in 't Zorghuus. Maar de huiselijke sfeer wordt wel het meest ervaren op de eigen kamer. De bewoners zouden het Zorghuus aanraden aan anderen.

Er wordt altijd aangeklopt bij bet betreden van de kamer van de bewoner.

Bewoners voelen zich veilig in het Zorghuus. Het wordt ook als prettig ervaren dat bewoners de kamer op slot kunnen doen zodat niemand per ongeluk hun kamer kan betreden.

Er wordt wel een douchesteun gemist in de badkamer.

De bewoners gaan prettig met elkaar om, maar soms storen ze zich aan elkaar. Dit heeft te maken met bijvoorbeeld bewoners die 'zeuren'. In de ochtend is er soms te weinig personeel. Het personeel is dan bezig met de verzorging van een aantal bewoners, maar hierdoor wordt af en toe vergeten dat de andere bewoners gaan ontbijten. De ontbijttafel is vaak nog niet gedekt. Ook zouden een aantal bewoners graag een wasbakje hebben op de kamer; 'Al is het maar om even een bloempot schoon te maken'.

Kortom: de bewoners vinden 't Zorghuus een erg prettige omgeving om te kunnen wonen.

Uitslag familie en naasten 't Vurste en 't Achterste Huus.

Familie en naasten voelt zich eigenlijk altijd welkom in het Zorghuus. Ze ervaren een huiselijke sfeer.

De familie en naasten zouden allemaal het Zorghuus aanraden aan anderen omdat: mensen in waardigheid samen kunnen leven, het goed aansluit bij de thuissituatie en dat de zorg op maat wordt geleverd.

Er wordt voldoende privacy ervaren in het Zorghuus. Ook zijn er voldoende leuke activiteiten, de bewoners fleuren hierdoor op.

Familie en naasten worden op een prettige manier geïnformeerd door de medewerkers en er wordt rekening gehouden met de wensen en behoeften van de bewoners en familie.

Af en toe ervaren de familie en naasten het gebouw als 'te toegankelijk', dit omdat er een keer zomaar bezoekers in het Zorghuus rondliepen die er voor niemand speciaal waren. Een bewoner heeft dit als storend ervaren. De familie vindt het wel fijn dat ze een sleutel hebben van het Zorghuus en dat ze hiermee altijd terecht kunnen, dat is fijn.

Bewoners zijn over het algemeen tevreden over het schoonmaken van de kamers, echter wordt er wel eens vergeten de prullenbakken schoon te maken.

De medewerkers luisteren bijna altijd aandachtig naar de bewoners, hier zou misschien nog wel wat verbeterd in kunnen worden.

Kortom: de familie en naasten zijn over het algemeen heel tevreden.

Gemiddeld cijfer Vurste en Achterste Huus: 8.1

Verbeterpunten:

- Om 8 uur wordt de ontbijttafel gedekt, zodat deze klaar staat voordat de bewoners in de huiskamer zijn.
- Waar nodig zijn aanpassingen gedaan op de badkamers (beugels aan de muur)
- Er is in principe altijd een medewerker (mag ook stagiaire) in de huiskamer.
- Rondleidingen worden altijd gedaan met eigen personeel erbij.
- Iedere ochtend worden de prullenbakken verschoond.
- Luisteren naar / communiceren met bewoners en familie blijft een aandachtspunt.