

# Kwaliteitsverslag 2021



## Inleiding

Stichting 't Zorghuus biedt wonen en zorg aan:

- Mensen met dementie of een andere vorm van geheugenproblematiek
- Mensen met een verstandelijke of meervoudige beperking

Onze visie op zorg en leven binnen 't Zorghuus is voor beide doelgroepen toegespitst en is in te zien op [www.zorghuus.nl](http://www.zorghuus.nl)

Dit kwaliteitsverslag ziet er qua vorm en inhoud heel anders uit dan onze vorige jaarverslagen. Dit heeft alles te maken met het programma Waardigheid en Trots op Locatie (WOL) voor 't Vurste en 't Achterste Huus. In 2021 hebben we een scan laten uitvoeren door WOL. Dit programma komt voort vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en wordt uitgevoerd door Vilans die het de naam Waardigheid & Trots op Locatie heeft gegeven.

Deze scan meet vooral de mate van positieve beleving vanuit vele invalshoeken: bewoners, naasten, medewerkers en bestuur. Het is een zelfanalyse waar we staan en in hoeverre we voldoen aan het kwaliteitskader. Er kwamen uitsluitend groene vinkjes naar voren, wat wijst op een grote mate van tevredenheid en positieve beleving rondom 't Vurste en Achterste Huus.

Toch was hun conclusie dat 't Zorghuus kwetsbaar is op een aantal thema's. Door de almaar toenemende zorgzwaarte en de eisen die de maatschappij stelt, dreigen we op termijn te kort te schieten in kennis en efficiëntie. We willen onze kwaliteit van zorg upgraden, beter borgen en verantwoorden.

We hebben een scherpe en kritische foto gemaakt van onszelf om van daaruit samen te groeien en verder te gaan mét behoud van ons eigen DNA. Dat is en blijft de basis. Gedurende het jaar 2021 krijgt 't Vurste en 't Achterste Huus één dag per week coaching van een coach primair proces. Zoveel mogelijk relevante leerpunten worden gecommuniceerd naar de medewerkers van Os Thuus, die op deze wijze meeliften in dit groeiproces. Het bestuur krijgt een half jaar coaching van een coach strategie op het gebied van wettelijke kaders en vooruitkijken naar toekomstige ontwikkelingen en daar naar handelen.

Omdat we ons midden in dit verbetertraject bevinden, zal dit kwaliteitsverslag nog geen volledig rapport zijn. Immers, in 2021 hadden we nog niet de inzichten die we nu nodig hebben om kwaliteit van zorg te borgen en verantwoorden. Het dient dan ook als tussenrapportage en een soort raster waar we volgend jaar complete invulling aan zullen geven.

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>pagina</b>
<b>1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</b>	<b>3</b>
Compassie, nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip	3
Zorg op maat	3
Autonomie	4
Zorgdoelen	5
<b>2. Wonen en Welzijn</b>	<b>6</b>
Zingeving	6
Zinnvolle tijdbesteding	6
Een verzorgd lichaam en verzorgde kleding	6
Familieparticipatie en inzet vrijwilligers	6
Wooncomfort, gastvrijheid en maaltijden	8
Schoonmaak en inrichting	8
Bezetting en samenstelling van de doelgroepen	8
<b>3. Veiligheid</b>	<b>9</b>
Medicatieveiligheid	9
Decubituspreventie	10
Gemotiveerd gebruik vrijheidsbeperkende maatregelen	10
Preventie van acute ziekenhuisopnamen	11
Beheer en veiligheid	12
<b>4. Leren en werken aan kwaliteit</b>	<b>12</b>
Kwaliteitssysteem	12
Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag	12
Continu werken aan het verbeteren	13
Deel uitmaken van een Lerend Netwerk	13
<b>5. Leiderschap, governance en management</b>	<b>14</b>
<b>6. ICT &amp; zorg hulpmiddelen</b>	<b>16</b>
<b>7. Diversen</b>	<b>17</b>
Financiën en administratie en verantwoording naar het dorp	17
Professionele relaties	18
<b>Bijlage: Jaarverslag Beheer 2021</b>	<b>19</b>

## 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

### **Compassie, nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip**

Binnen 't Zorghuus willen we optimaal persoonsgerichte zorg verlenen. Onze medewerkers gaan een relatie aan met de bewoner en diens naasten en werken vanuit deze relatie. Ze kennen onze bewoners erg goed en hebben ook intensief contact met diens naasten. De input van naasten komt de kwaliteit van zorg en begeleiding ten goede. Onze medewerkers werken met passie, empathie en liefde voor de medemens. Bij 't Vurste en 't Achterste Huus kwam dat duidelijk naar voren uit de scan van WOL. We gaan vanaf 2022 periodiek bij bewoners en naasten een tevredenheidsmeting doen. Hieruit zullen we duidelijker een spiegel voorgehouden krijgen waardoor we kunnen leren wat we nog beter kunnen doen.

In 2021 verkeerden we nog midden in de coronacrisis en was de bezoekenintensiteit nog vrij beperkt. We hebben een eigen 'Corona-commissie' met ex-huisarts en tevens ex-voorzitter Rob Keijzer als voorzitter. Deze commissie heeft de landelijke coronaregels op maat vertaald naar 't Zorghuus. Doel was een balans vinden tussen een veilige omgeving voor onze bewoners en minimale impact op hun kwaliteit van leven in en om 't Zorghuus. De Coronacommissie kwam 7x bijeen en had daarnaast veelvuldig telefonisch contact bij dilemma's en besmettingen.

### **Zorg op maat**

Door middel van gesprekken met bewoners en naasten en door middel van vragenlijsten wordt bij aanvang van het inwonen in 't Zorghuus uitvoerig stilgestaan bij het levensverhaal van een bewoner. Dit wordt vastgelegd in het elektronische zorgleefplan van LableCare.

Ook informatie die van belang is voor onze medewerkers, zoals medische voorgeschiedenis en allergieën, wordt hierin omschreven. De medewerkers rapporteren van elke bewoner de dagelijkse bijzonderheden die zij geobserveerd hebben. Ze dragen tevens mondeling over naar de volgende dienst. Waarnemingen van veranderd gedrag of somatische aspecten worden vermeld, waardoor gerichte observatie en/of passende acties met bijbehorende doelen worden ingezet.

Door bovenstaande te blijven monitoren/waarborgen blijven wij een veilige en vertrouwde omgeving bieden waar kwaliteit van leven bovenaan staat.

Ken je bewoner, staat bij ons hoog in het vaandel. Door het levensverhaal van je bewoner te kennen kan er gerichtere zorg geboden worden op de wensen en behoeften van de bewoner.

Een bewoner van 't Zorghuus krijgt activiteiten aangeboden die passend zijn bij de hobby's, wensen en interesses.

Voor Os Thuis geldt dit het zelfde: ken je bewoner en leef je in in zijn/haar belevingswereld. Samen met ouders/mentoren wordt er goed gekeken naar ieders wensen en mogelijkheden bij het wonen, leven en daginvulling. De meeste bewoners bezoeken passende externe dagbestedingen waar ze naar toe gebracht worden met de Zorghuus auto, gereden door een vrijwilliger. Bij Os Thuis kunnen bewoners deel nemen aan de dagelijkse gang van zaken zoals samen boodschappen doen, helpen koken, kleine huishoudelijke taakjes, tuinieren of de dieren verzorgen of meehelpen met hun kamer eigen kamer poetsen. Ook zijn er in de vrije uren activiteiten zoals maandelijks bingo, Clown Wim, wandelen fietsen enz. Waar kan wordt er ook deelgenomen aan plaatselijk georganiseerde activiteiten, zoals carnaval maar ook biljarten of kienen, of een g-sport zoals zwemmen of bowlen. Indien de bewoner behoefte heeft aan rust en een prikkelarme omgeving kan hij of zij zich

terugtrekken op de eigen kamer of in de snoezelruimte bij behoefte aan zachtheid en geborgenheid. De groep gaat gezamenlijk op vakantie in de zomer. Gelukkig kon dit in 2021 weer doorgaan, ondanks corona. In de tijd van Corona verbleven alle bewoners hele dagen bij Os Thuus en kregen daar passende dagbesteding aangeboden. Er werd gezocht om vooral in de structuur te blijven van de tijd zonder corona. Structuur geeft duidelijkheid en veiligheid.

Mensen van 't Vurste en 't Achterste Huus kunnen desgewenst ook deelnemen aan externe dagbesteding. Indien ze liever thuis blijven worden regelmatig activiteiten aangeboden zoals samen boodschappen doen, helpen bij de maaltijdbereiding, muziekmiddag, gewoon lekker kletsen, breien, in de tuin wandelen, etc. Activiteiten die dagelijks plaatsvinden zijn: geheugentraining door de krant lezen, gesprekje over vroeger en verschillende spellen en hulpmiddelen zoals kaarten. Daarnaast wordt er dagelijks bewogen, zowel individueel als in groepsverband. Voorbeelden zijn: gymnastiek onder begeleiding van een fysiotherapeut of fietsen op de duofiets. Corona gaf hier in 2021 wel enige beperkingen in. Activiteiten geven structuur aan de dag en bieden afleiding. Regelmatig bezig zijn houdt de hersenen actief en het lichaam gezond. Daardoor kan een persoon met dementie meer en langer zelf doen. Er wordt daarbij goed geobserveerd op de hoeveelheid prikkels die een bewoner wel of niet aankan.

Naast 't Vurste en Achterste Huus en Os Thuus bieden we op een speciale wijze zorg aan een zorgvrager die een woning huurt, in pandig binnen 't Zorghuus. Deze woning was aanvankelijk bestemd voor de zorgmanager(s) van Os Thuus. Vanaf het moment dat deze woning vrij kwam woont deze zorgvrager met een verstandelijke beperking zelfstandig in deze woning, waarbij ze ambulante begeleiding krijgt van de medewerkers van Os Thuus. Deze jonge vrouw is nauw betrokken bij Os Thuus en de bewoners net zoals de haar ouders betrokken zijn met de ouders van de bewoners van Os Thuus. Ze helpt als vrijwilliger mee op onze maandelijkse bingoavond, ze viert alle verjaardagen mee. Als er een extra muziekactiviteit is, dan is ze aanwezig. Herhaaldelijk kwam er een bewoner bij haar op bezoek om samen wat te gaan drinken bij de plaatselijke horeca, onder begeleiding van een medewerker. In de corona periode was de horeca veelal gesloten, waardoor dit in 2021 niet mogelijk was. Tijdens vakantie bezoekt ze het vakantieadres om mee te doen met de activiteiten die er dan zijn.

### **Autonomie**

Tijdens periodieke evaluatiegesprekken (2x/jaar) kunnen naasten de belangen van een bewoner aankaarten als de bewoner dat niet meer zelf kan. Bewoners die nog zelf hun belangen kunnen bespreken zijn aanwezig bij de evaluatiegesprekken.

De risicosignalering wordt opnieuw ingevuld. Dit is een vorm van preventie. Hierin proberen we een probleem te voorkomen of verergering tegen te gaan.

Daarnaast wordt samen het zorgplan doorlopen en worden eventueel doelen en acties bijgesteld.

Wensen van de bewoner betreffende het levenseinde worden uitvoerig besproken met de familie en de huisarts. Deze worden vastgelegd in het digitaal dossier LableCare van 't Zorghuus en in het medisch dossier van de huisarts. NTBR-afsprakenformulieren en andere beleidsafspraken met ondertekening staan in LableCare opgeslagen. (NTBR = Not To Be Reanimated = niet reanimeren)

We beseffen dat zowel mensen met dementie of geheugenproblematiek als mensen met een verstandelijke en/of meervoudige beperking kwetsbaar zijn en dat de zorgvraag kan veranderen. Bij

mensen met dementie betreft het een progressieve aandoening, die de bewoner steeds zorgafhankelijker maakt. We willen voor al onze bewoners een fijne zorgrelatie op maat faciliteren die ruimte geeft voor eigenheid en optimale bewegingsvrijheid. Doel is om elke bewoner een thuis te bieden, waar de bewoner zich veilig voelt en zich gezien en gehoord voelt. Bewegingsvrijheid zal altijd een compromis zijn tussen eigen veiligheid enerzijds en het gevoel van veiligheid van de medemens anderzijds. Niet gedwongen worden en ruimte voor eigenheid staan zeer hoog in het vaandel. Onze bewoners bewegen zich vrij door het gebouw en de tuin, zolang medebewoners hier geen hinder van ervaren. Het belang van de groep wordt als belangrijk gezien. We vormen een woonleefgemeenschap, waarbij we de kleinschaligheid van de groep beschermen, zodat de rust van een gezinssituatie gecreëerd wordt. Onze medewerkers worden als het ware gezien als huisgenoten.

### **Zorgdoelen**

In 't Zorghuus worden de zorgafspraken ten behoeve van de individuele bewoners vastgelegd in o.a. de offerte die in het kader van de levering van PGB-zorg wordt opgesteld.

Deze zorgafspraken worden verwerkt in LableCare, alsook afspraken over verzorging en begeleiding. Er worden specifieke zorgdoelen gesteld inzake aspecten van de ziekte, indien dit relevant is. Ook worden zorgdoelen gesteld bij onderliggend lijden waar behandeling curatief kan werken.

Zo nodig worden aspecten als medicatie, dieet, primaire hulpvragen als zorgafspraken verwoord in LableCare. Medicatietoediening verloopt schriftelijk via toedienings-/aftekenlijsten die worden geleverd vanuit de apotheek. Hierop staan ook nadere medicijn gegevens vermeld.

Er is regelmatig contact met de huisartsen. Bij 't Vurste en 't Achterste Huus komt de Ysselsteynse huisarts 1x in de week op donderdag voor de actuele bijzonderheden. Overige huisartsen komen op aanvraag wanneer hier een indicatie voor is. Bewoners met onbegrepen gedrag worden 1x/half jaar besproken in een multidisciplinair overleg (MDO) en familiegesprek. Hierbij wordt de ervaren kwaliteit van leven, de zorg en het beleid geëvalueerd met betrokken specialisten en familie en indien nodig bijgesteld.

Bij Os Thuus bezoeken de bewoners wanneer nodig hun eigen tandarts, huisarts of specialist samen met ouders en waar nodig met een medewerker, net zoals in een normale thuissituatie. Deze bewoners zijn in principe lichamelijk gezond waardoor consultatie van huisarts en/of specialist op indicatie gebeurt. Dit is ook afhankelijk van het eventueel individuele onderliggend lijden.

Andere disciplines zoals Specialist Ouderengeneeskunde, psycholoog ('t Vurste en 't Achterste Huus), gedragsdeskundige (Os Thuus), fysiotherapeut, ergotherapeut, diëtist en logopedist worden in consult gevraagd als dit nodig is. De huisarts schrijft een verwijzing uit en de zorgcoördinator informeert familie en bij instemming wordt een afspraak gemaakt. De Specialist Ouderengeneeskunde geeft haar bevindingen zelf door aan de huisarts, maar soms ook direct aan de zorgmedewerker bijv. bij onrust in de nacht.

Binnen 't Zorghuus werken we op dit moment met ieders eigen apotheek. De huisarts stuurt recepten door naar de apotheek en deze worden bezorgd bij 't Zorghuus of familie haalt deze op bij de apotheek. Soms kunnen bewoners samen met hun begeleider medicatie ophalen.

## 2. Wonen en Welzijn

### **Zingeving**

Binnen 't Zorghuus kijken we individueel naar de wensen en behoeften van onze bewoners. We kennen onze bewoners heel erg goed en weten precies wanneer er externe hulp gewenst is. Veel zaken worden besproken en opgepakt n.a.v. de eerste inventarisatie met de naaste / 1<sup>e</sup> contactpersoon. We houden korte lijntjes met deze contactpersoon en indien gewenst met andere familieleden waardoor we zorgvuldig afstemmen wanneer expertise van buitenaf noodzakelijk is. We hebben inmiddels een netwerk opgebouwd met vrijwilligers dat het mogelijk maakt om in te spelen op individuele behoeften zoals bezoek aan de kerk of sociale contacten, toeren met de auto of duofiets, gebed voor het eten of gewoon simpelweg een gesprek over de zin van het leven. Ook kwamen clown Wim en Mientje om de bewoners te amuseren en een lach tevoorschijn te toveren. Bij Os Thuus wordt veelvuldig gebruik gemaakt van de speciaal ingerichte snoezelruimte waar extra geborgenheid geboden wordt op individueel niveau, rijden rijvrijwilligers bewoners naar hun dagbesteding, helpen iemand mee in de tuin met vaak een goed gesprek, bezoekvrijwilligers

### **Zinvolle tijdbesteding**

In 't Zorghuus wordt een reeks aan activiteiten aangeboden zoals eerder benoemd. We zingen en dansen veel samen, maar er komen ook regelmatig muzikanten naar t Zorghuus. Onze bewoners participeren in het huishoudelijk leven: boodschappen doen, eten bereiden en de was vouwen. Daarnaast gaan we zoveel mogelijk naar buiten wandelen of we gaan gewoon ergens koffie drinken. In 2021 kwam de woning vrij van het zorggehtpaar Ruud en Edith. De benedenverdieping van deze woning hebben we her bestemd tot dorpsruiskamer, 't Praothuus. Hier kunnen dorpsbewoners elkaar laagdrempelig ontmoeten, maar zijn ook onze bewoners welkom om hun dorpsgenoten te kunnen ontmoeten onder begeleiding van een naaste of vrijwilliger. Dit bevordert de verbinding tussen het dorp en 't Zorghuus. Doel is om met elkaar in contact te komen of blijven. Onze bewoners hebben veelal in het dorp gewoond en kunnen zo laagdrempelig hun kennissen blijven ontmoeten. We zijn er trots op dat we deze voorziening in 2021 hebben kunnen realiseren. Vanwege corona waren uitstapjes en ontmoetingen beperkt mogelijk.

### **Een verzorgd lichaam en verzorgde kleding**

Er wordt aandacht besteed aan de eigen wensen en behoeften van de bewoner in overleg met de contactpersonen (meer of minder douchen, wensen met betrekking tot kleding, kappersbezoek en pedicure aan huis). Dit jaar was het bezoek en modeshow door een modezaak vanwege corona niet mogelijk. Bij Os Thuus gaan bewoners zelfstandig of met ouders/medewerker naar de kapper. De pedicure komt aan huis voor de bewoners die dit nodig hebben.

### **Familieparticipatie en inzet vrijwilligers**

Op woensdagavond komen veel ouders/naasten op bezoek bij Os Thuus. In de weekenden gaat een aantal bewoners naar het thuis van de ouders. Vanwege de behoefte aan de geborgenheid van de gezinssituatie wordt binnen Os Thuus minimaal gebruik gemaakt van de inzet van vrijwilligers. De rijvrijwilligers besturen de eigen Zorghuus auto waarmee de bewoners naar en van de dagbesteding worden vervoerd. In tijden dat de dagbesteding faciliteiten open mochten, zijn in coronatijd enkele rijvrijwilligers blijven rijden, met de voorgeschreven persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM).

Een vrijwilliger helpt bij de maandelijkse kien-avond, net als de buurvrouw die (zij wordt ambulante begeleidt vanuit Os Thuis) op deze avond zorgt voor het serveren van de koffie en gebak. Een tuin-vrijwilliger helpt een bewoner met aanleg en verzorging van de moestuin. Clown Wim komt regelmatig langs voor we een gezellig avondje.

Toen de versoepelingen kwamen was heel Nederland blij en opgelucht. Voor de bewoners van Os Thuis bleek het niet zo gemakkelijk te zijn om weer normaal de dingen op te pakken zoals ze waren. Hun gevoel van veiligheid is veranderd, onder andere door de berichten in de media, zoals dat je kon overlijden aan Corona, dat je vooral geen hand mocht geven en dat je altijd afstand moet houden. Ieder wees naar de ander als er per ongeluk even niet opgelet werd. Schuldgevoel als je een knuffel had gegeven of gekregen en angst of je hiervan ziek zou worden. Voor hen brak er medio 2021 weer een andere periode aan. Corona leek te verdwijnen maar kwam in het najaar weer in volle hevigheid terug. Vaccinaties leken bescherming en dus veiligheid te bieden, maar de samenleving werd ook ingewikkelder. Wanneer mag je wel en wanneer mag je niet naar een concert of een ander uitstapje. Met vaccinaties was samenzijn vaker weer mogelijk. Dit gaf overprikkeling: veel meer contacten, veel meer leuke dingen, naar dagbestedingen enz. Ook hierin moest opnieuw een balans gezocht worden. Dit heeft veel aandacht en extra inzet gevraagd van de medewerkers, gedragstherapeut en alle betrokkenen. Corona zal nog zeker zijn nasleep houden ook in 2022. De mate van de verstandelijke beperking en een evt bijkomende handicap zoals autisme maakt dat het per individu ook heel verschillend is hoe bewoners hier mee om (kunnen) gaan. In zulke situaties wordt gezocht naar maatwerk door in samenwerking met Os Thuis, ouders, externe expertise te kijken wat mogelijk is en op welke manier we de hulpvraag van een bewoner dan kunnen gaan invullen, zodat elke bewoner weer een veilig gevoel krijgt en zich fijn voelt bij Os Thuis en bij elkaar.

Bij 't Vurste en 't Achterste Huus worden veelvuldig vrijwilligers ingezet ter ondersteuning bij de maaltijden, ter bevordering van huiselijkheid, gezelligheid en overzicht in de huiskamer en voor activiteiten zoals muziekmiddag, fietsen met duo fiets, huifkar rit etc. Veelal zijn dit bekenden van de bewoner vanuit de tijd dat deze nog niet getroffen was door dementie of andere geheugenproblematiek. Ze kunnen onderling vaak herinneringen uit het verleden delen. Familie komt veelal met regelmaat op bezoek, of ze nemen de bewoner mee naar een verjaardag of ander uitje. Er wordt minimaal een beroep gedaan op naasten om te participeren in de zorg. Soms doen ze dit al spontaan. Soms zijn ze nog overbelast vanuit de periode dat ze volledig mantelzorgers waren. Wellicht komt het ook regelmatig voor dat participatie niet als vanzelfsprekend wordt ervaren terwijl er wel bereidheid of behoefte aan leeft. Dit is iets waar we komende tijd meer inzicht in willen krijgen. Bij onrust of andere gedragsproblematiek zou inzet van 'eigen' naasten mogelijk zinvol kunnen zijn, alsook bij de toenemende personeelskrapte in de zorg. Dit laatste mag nooit een doel op zich zijn, maar kan wel een meerwaarde bieden. Het is zinvol om te onderzoeken of meer familieparticipatie als wenselijk wordt ervaren. Deze vorm van zorg zou dan op maat geïmplementeerd kunnen worden.

Daarnaast mag 't Zorghuus beschikken over vrijwilligers die werkzaamheden uitvoeren, meer facilitair van aard. Zo is er een tuin-vrijwilliger, een technisch vrijwilliger, een vrijwilliger die allerlei PGB zaken regelt en in beeld brengt, een accountant en een volledig onbezoldigd bestuur.

Qua wonen en welzijn zouden we de inzet van vrijwilligers wellicht nog meer kunnen optimaliseren. Inzet van vrijwilligers op basis van diens kwaliteiten en wellicht uitbreiding van deze inzet zodat er meer overzicht is in de huiskamers ten tijde dat zorgmedewerkers op de kamers bezig zijn met individuele zorg.

### **Wooncomfort, gastvrijheid en maaltijden**

Onze maaltijden worden dagelijks vers gemaakt in de open keuken van elk 'huis' en geserveerd in de huiskamer van elk huis. De ingrediënten worden vers ingekocht en er is aandacht voor gezonde en gevarieerde voeding. Waar mogelijk helpen bewoners mee met de bereiding van de maaltijden.

Binnen onze visie wordt de gezamenlijke maaltijd als belangrijke sociale activiteit gezien binnen het samen leven in 't Zorghuus en de verzorging en begeleiding van de bewoners. Vanuit de aard van de functie en de omstandigheden geldt voor werknemers de mogelijkheid om met de pot mee te eten.

Onze medewerkers hebben geen specifieke pauze of pauzeruimte. Ze genieten hun pauze door samen met de bewoners koffie/thee te drinken en de maaltijden te gebruiken. Ook kunnen naasten mee eten of organiseren we een maaltijd op de kamer van de bewoner. De keuze van maaltijd en de bijbehorende ingrediënten wordt dagelijks in samenspraak en in samenwerking met de bewoners bepaald en ingekocht, veelal bij de plaatselijke ondernemers.

Bij Os Thuus maken de bewoners samen met een medewerker het menu voor de week. Als een bewoner bijna jarig is kiest hij/zij het verjaardag menu en de vlaai die getrakteerd gaat worden als de verjaardag wordt gevierd. In de ochtend ontbijt ieder volgens zijn eigen schema en tijd. In de avond schuiven ze allemaal om 17.30 uur aan tafel op hun vaste plek. De dag wordt doorgenomen tijdens het eten en dan worden de plannen gesmeed voor de avond.

De bewoners beschikken over een eigen kamer met eigen sanitair. De bewoner kan zich altijd terugtrekken op de eigen kamer, bijvoorbeeld bij behoefte aan rust / weinig prikkels of bij bezoek.

### **Schoonmaak en inrichting**

In 't Zorghuus is er veel aandacht voor rust, regelmaat en reinheid. Iedere bewonerskamer wordt wekelijks goed schoongemaakt. De toiletten worden dagelijks gereinigd. De gezamenlijke huiskamers van 't Vurste en 't Achterste Huus worden in de nacht schoongemaakt. Binnen Os Thuus gebeurt dit laatste veelal als de meeste bewoners overdag naar de dagbesteding zijn. De meeste kamers worden gepoetst door een huishoudelijk medewerker, de andere gedeeltelijk zelfstandig door de bewoners (met aansturing van medewerker) of samen met een medewerker. De bewoners van Os Thuus hebben geen eigen sanitair maar wel een wastafel op hun kamer. De gezamenlijke badkamers, douches en toiletten worden volgens een poetschema gereinigd.

De inrichting van 't Zorghuus is huiselijk, sfeervol en comfortabel. Er zijn verschillende zitjes en eettafels zodat iedere bewoner de keuze heeft op welke plek te gaan zitten, afhankelijk van de individuele behoefte aan rust dan wel contact met anderen. De zithoek en het eetgedeelte bevat meubilair dat zowel comfortabel als gemakkelijk schoon te maken is. Sommige bewoners hebben hun eigen favoriete stoel in de woonkamer staan zodat ze in hun eigen stoel kunnen zitten.

Ook is er aandacht voor geluid en prikkels. In de algemene ruimtes hangen akoestische (geluiddempende) platen aan het plafond. Het plan voor 2022 is om de inrichting van Os Thuus ook rustiger qua kleur en geluid te maken, door ook nog rustgevende kleuren en geluiddempende gordijnen in de woonkamer aan te brengen.

### **Bezetting en samenstelling van de woongroepen**

Os Thuus: In 2021 zijn zowel de bezetting van de kamers als de samenstelling van de woongroep onveranderd gebleven. De groep had wel te maken met een heel andere dag invulling, omdat door corona de dagbestedingen periodiek gesloten waren en er ook regelmatig quarantaine plicht was. Deze verandering van structuur heeft veel impact gehad op de bewoners. De één kon hier beter mee overweg dan de ander. Zo gaven enkele bewoners signalen af van irritaties of overprikkeling als



signaal van meer behoefte aan rust, terwijl anderen meer uitdagingen en afleiding nodig hadden ten gevolge van minder verplaatsingen en minder prikkels. Dat zijn weer ervaringen om mee te nemen naar de toekomst. Het was nuttig en nodig om regelmatig overleg te plegen met de naasten en/of gedragsdeskundige om hier de juiste weg in te vinden. Met ouders zijn er dan ook enkele bijeenkomsten geweest hoe we binnen de geldende maatregelen meer maatwerk voor het individu en de groep konden faciliteren in deze moeilijke tijd, bijvoorbeeld rondom bezoekmomenten, onverhoopt ziek worden van bewoner et cetera. Daarnaast was het heel fijn om in gesprek te zijn met elkaar over wat deze heftige periode met iedereen doet en dat ieder gehoord werd, ouders maar ook medewerkers.

't Vurste en 't Achterste Huus: in 2021 zijn 7 bewoners overleden en is 1 persoon uitgeplaatst. Er zijn 8 nieuwe bewoners komen wonen. De leegstand van de kamers bedroeg maximaal 1,5 maanden. De leegstand van kamers was tijdelijk wat hoger. Dit was in de periode dat er veel sprake was van gedragsproblematiek, afwezigheid van de zorgmanager en veel extra diensten voor medewerkers vanwege corona. Quarantaine plicht van besmette bewoners gaf extra inzet van medewerkers. Over het algemeen is elke vrijgekomen kamer binnen 1 maand weer bewoond. We benaderen de mensen die zich ingeschreven hebben op de interesselijst. Indien nog geen van deze mensen al wilde komen wonen, dan werd de vraag uitgezet bij externe zorgorganisaties, die meestal snel een nieuwe bewoner konden aandragen.

Het ziekteverzuim bij Os Thuus was in 2021: 14,55%

Het ziekteverzuim bij 't Vurste Huus en 't Achterste Huus was in 2021: 1.79%

### 3. Veiligheid

#### Medicatieveiligheid

De huisarts of specialist schrijft, als hoofdbehandelaar, de medicijnen voor. De apotheek is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de medicatie en 't Zorghuus is verantwoordelijk voor het gereedmaken en toedienen van medicatie. De huisarts of specialist evalueert de werking van de medicijnen. Dit doet hij in samenspraak met de bewoner, diens familie, de apotheker en de verpleegkundige zorgmanager of zorg coördinator van 't Zorghuus. De wijze waarop het traject van levering naar toediening verloopt, is beschreven in het medicatiebeleid. We gebruiken de BEM methode als hulpmiddel, om te bepalen of de bewoner zelf zijn medicatie kan beheren. BEM staat voor **B**eoordeling **E**igen beheer **M**edicatie. In iedere dienst is een VIG-er of verpleegkundige aanwezig die voor het gereedmaken en toedienen van de medicatie verantwoordelijk is. 't Zorghuus krijgt de medicijnen aangeleverd van de apotheek, zo mogelijk via baxter weekrollen op naam. De apotheker zorgt tevens voor actuele aftekenlijsten.

Medicatiefouten worden altijd in een MIC-melding geregistreerd en besproken in de teamvergadering. MIC staat voor **M**elding **I**ncidenten **C**liënten.

Mic-meldingen m.b.t. medicatie Os Thuus in 2021:

- Aantal: 5
- Acties: Besproken in teamvergadering; geen inzet nodig geweest en er waren geen gevolgen voor de bewoner.

Mic meldingen m.b.t. medicatie Vurste en Achterste Huus in 2021:

- Aantal: 22 meldingen in 't Vurste Huus en 4 meldingen in 't Achterste Huus.
- Acties: Besproken in teamvergadering; geen inzet nodig geweest en er waren geen gevolgen voor de bewoner.

### **Decubituspreventie**

Huiddefecten worden meteen opgemerkt tijdens de lichamelijke verzorging en hier wordt meteen actie op ondernomen om de druk- en schuifkrachten te verlagen. Bij (dreiging van) huiddefecten wordt de huisarts geïnformeerd, waarna individuele maatregelen opgestart worden zoals b.v. een aangepast matras, Anti-Decubitus-kussen in stoel, wisselgigging en eventueel gebruik van speciale pleisters. Medewerkers krijgen overdracht van elke nieuwe melding.

In heeft 1 bewoner decubitus gehad, hiervoor is de expertise van de wondverpleegkundige van De Zorggroep ingezet.

### **Gemotiveerd gebruik vrijheidsbeperkende maatregelen**

Binnen 't Zorghuus wordt een open deuren beleid nagestreefd. De buitendeuren vanuit de centrale openbare gang binnen 't Zorghuus naar de openbare weg waren in 2021 nog gesloten. In 't Zorghuus is er altijd de mogelijkheid voor bewoners om naar de tuin te gaan. De deuren naar de tuin zijn open. Vrijheid van de bewoner is een groot goed, we streven ook openheid van de buitendeuren na. We hebben aangepaste domotica tot onze beschikking die de deur opent bij elke bewoner waarvan het open deuren beleid veilig is bevonden door naasten, medewerkers en huisarts. Deze is in coronatijd niet ingezet vanwege de quarantaine plicht en landelijke aanbeveling om zo veel mogelijk thuis te blijven. We hebben als Zorghuus echter ook de verantwoordelijkheid om te zorgen voor een goede balans tussen veiligheid en vrijheid. De balans tussen beide is steeds een afweging die zorgvuldig moet gebeuren samen met de bewoner en diens vertegenwoordiger(s).

Als uit veiligheidsoverwegingen er toch gekozen moet worden voor enige vorm van vrijheidsbeperkende maatregelen, dan kan dit alleen na overleg met betrokkenen en de huisarts. De maatregelen zijn altijd tijdelijk, zo kort mogelijk en gericht op het individu. Vrijheidsbeperkende maatregelen die onvrijwillig zijn worden ingezet en geëvalueerd volgens het stappenplan van de Wet Zorg & Dwang (WZD).

Een functionaris Wet Zorg & Dwang houdt toezicht op het juist toepassen van deze wet binnen 't Zorghuus door elk kwartaal de toegepaste vrijheidsbeperkende maatregelen te evalueren. Jaarlijks worden de gegevens aangeleverd bij de inspectie.

Indien een bewoner toch veel behoefte heeft om naar buiten te gaan via de buitendeur, zal een medewerker of vrijwilliger begeleiding of afleiding bieden om binnen te blijven. Periodiek worden cases geëvalueerd waarbij sprake is (geweest) van vrijheidsbeperkende maatregelen. We hebben hiervoor een contract met een functionaris Wet Zorg & Dwang die tevens specialist ouderengeneeskunde is en die geschoold is op de kaders van de Wet Zorg & Dwang. We kijken samen naar alternatieven, zoals psychosociale interventies, benaderingswijze, signaleringsplannen, inzicht krijgen in de prikkels die vooraf, tijdens en na de onrust of gedragsverandering ontstaan. Zo leren we samen welke interventies leiden tot het beste resultaat.

Eén van onze bewoners wordt tijdens de maaltijd op enkele meters afstand van de groep gehouden

door hem aan een aparte tafel te laten plaatsnemen. Zijn stemgeluid en direct taalgebruik worden als onrust veroorzakend ervaren. Deze letterlijke afstand biedt een acceptabel compromis voor allen en brengt de desbetreffende bewoner ook rust. Bij één van de bewoners is in 2021 besloten tot uitplaatsing door gedragsproblematiek waarbij zowel ons team van medewerkers als de bewonersgroep zichzelf onveilig voelde. Het gedrag bestond uit fysiek en verbaal agressief gedrag. Na diverse interventies m.b.t. benaderingswijze en medicatie is in overleg met huisarts, Specialist Ouderengeneeskunde en naaste besloten tot overplaatsing naar een crisis locatie. Deze bewoner had onderliggend lijden dat een rol speelde in het gedrag. Ook is het voorgekomen dat een bewoner is overgeplaatst tijdens het doormaken van corona. De fysieke gesteldheid alsook het onvermogen tot quarantaine was hiervan oorzaak. 't Zorghuus heeft de visie dat optimaal wordt ingezet dat de bewoner tot aan diens overlijden kan wonen binnen 't Zorghuus. Echter, bij het komen wonen wordt al duidelijke informatie verstrekt dat dit niet altijd mogelijk is als eventuele toekomstige gedragsproblematiek te belastend wordt voor de bewoners groep of medewerkers. Criterium hiervoor is dat het team op dat moment niet meer aan de overeengekomen zorgvraag vanuit het zorgleefplan kan voldoen.

Bij Os Thuus wordt elke bewoner besproken met de WZD functionaris. Situaties waar mogelijk sprake is van dwang/verzet worden besproken en vastgelegd.

Vervolgens wordt er gekeken naar minder zware alternatieve acties mogelijk zijn. Wat dan vastgelegd wordt in Lable Care.

Voorbeelden hiervan zijn tandenpoetsten met zichtbaar verzet hierbij, inzet camera bewaking in de nacht, afspraken rondom bedtijd enz. Uiteraard worden zulke zaken ook besproken met ouders/mentoren.

Mic meldingen m.b.t. overige (val)incidenten Os Thuus:

- Aantal: 0
- Acties: Niet van toepassing

Mic meldingen m.b.t. overige (val)incidenten Vurste en Achterste Huus:

- Aantal: In 't Vurste Huus waren er 78 valincidenten. In 't Achterste Huus waren er 21 valincidenten.
- Acties: Alle incidenten zijn besproken in de teamvergaderingen. Soms was naar aanleiding van het incident overleg nodig met een arts, bijvoorbeeld bij opstaan zonder sta functie of onrustig dwaalgedrag. Veelal betrof het kleine incidenten zonder letsel voor betrokkenen.

### **Preventie van acute ziekenhuisopnamen**

Wanneer een bewoner komt wonen in 't Zorghuus wordt het beleid rondom calamiteiten besproken met bewoner en familie. Er wordt geïnformeerd naar het bestaan van een wilsverklaring en welke wensen er zijn t.a.v. reanimatie, ziekenhuisopname en levensreddende behandelingen. Uiteraard kunnen zich altijd situaties voordoen die vragen om een acute opname (bv bij fracturen).

In 2021 is niemand vanuit 't Zorghuus opgenomen in het ziekenhuis. Wel is 1 bewoner uitgeplaatst naar een crisisplaats (zie p.11) en 1 bewoner is tijdelijk opgenomen geweest op een cohortafdeling voor mensen met dementie vanwege covid besmetting.

## **Beheer en veiligheid**

Het jaarverslag beheer is opgesteld door de manager Beheer & Facilitair en is toegevoegd als bijlage. Hierin wordt verantwoording afgelegd over de BHV inspanningen, legionella preventie, ongediertebestrijding etc.

## **4. Leren en werken aan kwaliteit**

### **Kwaliteitssysteem**

In 2021 heeft de scan van WOL uitgewezen dat we zelf vinden dat we het goed doen en dat ook naasten een hoge mate van tevredenheid ervaren bij onze woon- en zorgvoorziening. We hebben de afgelopen 8 jaren de pioniersfase doorlopen met enorm veel groei en inzicht op allerlei gebied. We staan op een goed niveau en staan nu voor een nieuwe fase: de borgingsfase waarin we kwaliteit borgen en ruimte creëren voor ontwikkeling. We dienen ons niveau op peil te houden zonder ons blind te staren op actuele ontwikkelingen. Uitdagingen zoals toenemende zorgzwaarte, bewoners en naasten die steeds assertiever worden, krapte aan zorgmedewerkers en toenemende kwaliteitseisen vanuit de maatschappij. Vanuit naastenliefde en idealisme kunnen we wel goed willen presteren, maar is dat voldoende? Lerend netwerk, methodisch (samen)werken, kennis en het kunnen verantwoorden van ons kwaliteitsniveau zijn aspecten waaraan we moeten werken om te blijven voldoen aan het kwaliteitskader. Daar zal de focus op gericht zijn in 2022 gedurende het coaching traject dat we aangeboden krijgen van WOL. We zullen ons in de toekomst regelmatig gaan meten met gelijksoortige zorghuizen. Zelfaudits en audits bij elkaar doen om te leren en te verbeteren. De reeds gedane scan gaf allemaal groene vinkjes. De scan is niet uitgevoerd bij Os Thuus. Maar daar wordt met dezelfde inzet en visie zorg verleend, waardoor het aannemelijk is dat het wonen en de zorg ook daar goed gewaardeerd wordt door bewoners, naasten, personeel en bestuur.

### **Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag**

Het maken van een kwaliteitsverslag past niet bij ons als kleinschalige woonvoorziening en niet bij pgb-gefinancierde zorg. Wij willen immers de beschikbare zorgmiddelen ten volle kunnen besteden aan onze bewoners en zo min mogelijk aan overhead. Wij leggen direct verantwoording van de kwaliteit van onze zorg en begeleiding af aan onze bewoners en/of hun familie. Desondanks heeft het Zorginstituut de afspraken die van toepassing zijn op grote instellingen ook voor ons verplicht gesteld. Het betekent een flinke verzwarende van onze administratieve lasten. Naar wij hebben begrepen is het Zorginstituut, in samenwerking met Per Saldo, gestart om de vertaalslag te maken van de kwaliteitsnormen naar de situatie van kleinschalige pgb-gefinancierde wooninitiatieven.

Wij hopen dat dit spoedig iets oplevert dat beter bij ons past. In afwachting van deze vertaalslag is dit kwaliteitsverslag opgesteld en is er ook een kwaliteitsplan in voorbereiding. Dit kwaliteitsverslag wordt geschreven tijdens maand 4 van het coaching traject van 1 jaar. We kunnen de kwaliteit geleverd in 2021 niet meer volledig borgen, omdat we in 2022 pas de kaders hiervoor inzichtelijk krijgen. Ook dient het kwaliteitsverslag door de zorgmanagers te worden beschreven. Immers, zij kennen de input van zorg en de wijze waarop zorg verleend wordt vele malen beter dan

de voorzitter van het bestuur. We zijn geconfronteerd met het feit dat de zorgmanager van 't Vurste en 't Achterste Huus vanaf 1 oktober 2021 niet meer in dienst is en haar vervanger pas in december kon starten en onlangs aangaf dat ze ons binnenkort weer zal verlaten. Daarnaast is de zorgmanager van Os Thuus langdurig ziek geweest en heeft pas in de loop van 2021 langzaam haar werkzaamheden kunnen hervatten. Dit alles maakt dat dit kwaliteitsverslag door de voorzitter wordt geschreven in de wetenschap dat dit coaching jaar heel veel kennis en inzicht zal geven op welke wijze we in de toekomst optimale kwaliteit kunnen leveren en verantwoorden.

### **Continu werken aan het verbeteren**

Wij willen een organisatie zijn waar de mensen die bij ons komen wonen zo lang mogelijk de regie kunnen behouden over het eigen leven, het leven kunnen blijven leven zoals ze gewend waren en wonen in een herkenbare, geborgen en warme omgeving. Waar mogelijk willen we onze bewoners, met name bij Os Thuus mogelijkheden bieden tot persoonlijke groei. Dat gaat niet vanzelf. Om dit te bereiken moeten we als organisatie willen leren, om te beginnen leren van elkaar, van bewoners en hun naasten.

Bij Os Thuus is de afspraak gemaakt dat in elke teamvergadering naasten te nodigen van één bewoner om te vertellen over het levede aandoening, persoonlijkheid, hobby's, gewoontes en wensen van betreffende bewoner. Over hoe de naaste de zorg op dat moment ervaart en hoe deze geoptimaliseerd kan worden. Ook zal elk teamlid periodiek een thema uitdiepen en dit uitdragen aan het team in de vorm van een klinische les. Door corona en de bijbehorende quarantaine- en/of personeelsbeperking is dit in 2021 veelal niet doorgegaan.

Bij 't Vurste en Achterste Huus is door het tijdelijk ontbreken van de leidinggevende (er viel een gat tussen de inzetbaarheid van vorige en nieuwe leidinggevende) en door het komende traject vanuit WOL nog beperkt ingezet op scholing en lerend netwerk. Wel is één van de coördinatoren gestart met de opleiding tot zorgcoördinator.

Alle vaste medewerkers in de functie van verpleegkundige, verzorgende IG of woonbegeleider hebben een erkende BHV-scholing gevolgd en hebben de vereiste BIG registraties. Wij hebben het inzicht verworven om voldoende momenten te faciliteren om met het team stil te staan bij de kwaliteit van zorg en dienstverlening in 't Zorghuus. Dit zal in de toekomst in teamvergaderingen gebeuren maar ook tijdens trainingen die we individueel of met elkaar volgen. Wat we in 2022 willen bereiken is meer aandacht voor trainingen en scholing. Ook elkaar op een goede manier feedback leren geven. Eenieder in diens kracht zetten van diens talenten. Meer methodisch leren werken vanuit het zorgleefplan. Ook willen we in 2022 een kwaliteitsplan presenteren waarin we onze werkwijzen en inzet voor optimale kwaliteit van zorg op goede wijze omschrijven.

### **Deel uitmaken van een Lerend Netwerk**

We zijn aangesloten bij Radicale Vernieuwing, waar we sparren met bestuurders en medewerkers van mede zorgvoorzieningen om de zorg een menselijker gezicht te geven. Ook het bieden van optimale vrijheid en open deuren beleid is een van hun kernthema's. Hun slogan is: 'Van regels naar relaties'. Hun leden zijn gelijkgezind, maar komen overwegend van ver buiten onze regio. De leden zijn vooral grotere zorginstellingen die vanuit teveel regels willen streven naar meer menselijke maat. 't Zorghuus heeft een juist tegenovergestelde achtergrond. We zijn klein, werken vanuit de menselijke maat, maar moeten iets meer aandacht krijgen voor de wettelijke kaders, zonder ons

eigen unieke DNA te verliezen. In 2021 waren er weinig fysieke bijeenkomsten vanwege corona. Wel is er een symposium fysiek bezocht door een medewerker.

In 2022 willen we onderzoeken of Radicale Vernieuwing nog steeds de meest passende organisatie is voor 't Zorghuus. We willen ons oriënteren op bewegingen die meer vanuit de kleinschalige zorginitiatieven zijn ontstaan. Hiertoe wil het bestuur en eventueel de zorgmanagers en zorgcoördinatoren werkbezoeken aan vergelijkbare zorglocaties brengen. Wat we willen bereiken is de mogelijkheid tot lerend netwerk en het bij elkaar in de 'keuken' mogen kijken en elkaar te auditeren. Om zo beide te kunnen leren en te verbeteren en te blijven voldoen aan de richtlijnen van het kwaliteitskader.

## 5. Leiderschap, governance en management

't Zorghuus is een onderneming die wordt geleid door twee zorgmanagers, te weten één zorgmanager voor Os Thuus (bewoners met verstandelijk en/of meervoudige beperkingen) en één zorgmanager voor 't Vurste en 't Achterste Huus (bewoners met dementie of andere geheugenproblematiek). Beide zorgmanagers functioneren als het ware als zorgondernemers zonder eindverantwoordelijkheid. Het vrijwillige bestuur draagt de eindverantwoordelijkheid over de geleverde zorg, het beleid en bepaalt de financiële ruimte en bewaakt deze. Er is een vrijwilliger die adviserend is over zorgkantoor en PGB regelingen en er is een vrijwilliger die de betalingen beheert en de jaarrekeningen maakt.

Het faciliteren en in hun kracht zetten van de medewerkers is de primaire taak van de zorgmanagers. Zij zorgen voor voldoende ondersteuning en bieden ook de mogelijkheid tot ontwikkeling.

't Zorghuus is een dorpsinitiatief, geboren uit idealisme en gedrevenheid om inwoners van het dorp of directe omgeving de mogelijkheid te bieden om te blijven wonen in de vertrouwde omgeving, ook als door ziekte of beperking het thuis wonen niet meer mogelijk is. Het bestuur draagt zorg voor het begeleiden en ondersteunen van de zorgmanagers en de taak van het ondernemerschap zoveel mogelijk bij hen neer te leggen.

Dankzij de kleine schaal in 't Zorghuus kunnen de zorgmanagers direct persoonlijk contact hebben met de bewoners, de familie van hen en de medewerkers. De zorgmanagers zijn altijd dicht bij het primaire proces en de werkvloer.

Medezeggenschapsorganen, cliëntenraden of bestuurlijke tussenlagen achten wij niet passend bij de kleinschaligheid van 't Zorghuus. De PGB-constructie zorgt voor directe invloed van de budgethouder op hetgeen hij/zij aan zorg en begeleiding inkoop.

In 't Zorghuus streven we naar voldoende en bekwaam personeel. Er is een mix van opleidingsachtergronden, zeker ook door de combi van twee doelgroepen bewoners. Naast persoonlijke verzorging bieden de medewerkers ook ondersteuning aan familie, het aanbieden van activiteiten, huishoudelijke activiteiten zoals schoonmaken, boodschappen doen en het bereiden van de maaltijd.

In Os Thuus piekt de zorgvraag in de vroege ochtend en vanaf de namiddag op dinsdagen, woensdagen en donderdagen. In de tussenliggende periode zijn veel bewoners naar de dagbesteding op deze dagen. Op de andere dagen is de zorgvraag verdeeld over de hele dag. Het rooster wordt aangepast op aanwezigheid en op actuele zorgvraag van bewoners.

In de nacht wordt de zorg verleend door de nachtdienst van 't Vurste en 't Achterste Huus. Bij zowel 't Vurste als 't Achterste Huus zijn er gedurende de dag en avond steeds minimaal 2 medewerkers aanwezig die elk de zorg en begeleiding van 8 – 9 bewoners op zich nemen. In de nacht is er een wakkere nachtdienst en waren de beheerder en zorgmanager van 't Vurste en 't Achterste Huus achterwacht voor calamiteiten, of iemand die hen waarneemt.

Medewerkers zijn opgeleid als verpleegkundige, VIG-er, helpende en bij Os Thuus ook als welzijnsmedewerker (woonbegeleider).

In 't Zorghuus leiden we ook zorgmedewerkers op, we zijn een erkend leerbedrijf.

Jaarlijks houden de zorgmanagers een functioneringsgesprek met elke medewerker waarin de onderwerpen samenwerking, competenties en leerbehoeften aan de orde komen.

De jaargesprekken zijn zowel bij Os Thuus als bij 't Vurste en 't Achterste Huus grotendeels komen te vervallen. Oorzaak hiervoor is het langdurige ziekteverzuim van de leidinggevende van Os Thuus en het vertrek van de leidinggevende van 't Vurste en 't Achterste Huus. Er zijn in 2021 wel meerdere voortgangsgesprekken geweest bij pas in dienst getreden medewerkers. Ook zijn er gesprekken geweest bij kwesties waarbij een gesprek wenselijk was.

Het functioneringsgesprek met de zorgmanagers zelf alsook met de manager Beheer en Facilitair wordt door bestuursleden en/of voorzitter gedaan. In 2021 is alleen een functioneringsgesprek met de zorgmanager van 't Vurste en Achterste Huus geweest. De re-integratie van de zorgmanager van Os Thuus is stap voor stap gegaan. Hierbij is ze intensief begeleid door ons bestuurslid met portefeuille HR. Er is geen functioneringsgesprek geweest met de manager Beheer en Facilitair vanwege de corona-hectiek en vanwege een heel roerig jaar door de wisseling van zorgmanager van 't Vurste en 't Achterste Huus en de onrust die dit gaf binnen de teams.

In 2021 waren we tevreden met de inzet, betrokkenheid en liefdevolle zorg van onze medewerkers. Hun manier van werken sluit goed aan bij hetgeen onze bewoners nodig hebben. Vanwege de toenemende zorgvraag die we nu al bemerken zal onze manier van werken ook weer bijgesteld worden. Zo zal er naast de zorgcoördinator van 't Vurste Huus ook voor 't Achterste Huus een zorgcoördinator aan worden gesteld per 1 januari 2022. Voorheen deed de zorgmanager de zorgcoördinatie van 't Achterste Huus erbij. Het bestuur heeft de medewerkers geïnformeerd over het coaching traject van WOL. De meerderheid van de medewerkers laat hierover positieve reacties horen. Echter, alle teams zijn vanaf 2020 zwaar belast vanwege corona. Hierdoor waren vrijwilligers lange tijd niet inzetbaar en was de zorg intensiever vanwege de bezoekbeperking en de quarantaine plicht. Ook was de ziektedruk onder medewerkers hoog door quarantaine plicht en de besmettingen met corona. Bij dit alles kwam ook nog dat de zorgmanager van 't Vurste en 't Achterste Huus in juni aangaf haar functie te willen beëindigen. Per 1 oktober is ze uit dienst getreden. Haar vervangster kon pas medio december starten. De periode van juni tot het einde van het jaar werd door medewerkers als onrustig ervaren. Ze misten leiderschap en duidelijkheid hoe nu verder zonder hun vertrouwde leidinggevende.

De medewerkers van Os Thuus hebben gedurende een jaar hun zorgmanager gemist. Vlak na haar uitval door ziekte is de coördinator van Os Thuus van baan veranderd. Het takenpakket werd weliswaar kundig waargenomen, maar zowel bewoners als naasten als medewerkers ervoeren grote impact hiervan.

Dit alles, samen met de vermoeidheid na corona leidt tot de situatie dat men snakt naar continuïteit en rust. Het besluit om het coaching traject door te zetten komt voort uit enerzijds de noodzaak en anderzijds de kans om zo de nieuwe zorgmanager een steun in de rug te geven in het groeien in haar functie. Zij is relatief jong en onervaren qua management en ondernemerschap. Juist deze coaching

zou haar leidraad kunnen worden. Zeker gezien het feit dat ze niet meer ingewerkt kon worden door de zorgmanager van het eerste uur die 8 jaren ervaring en kennis had verworven.

De uitdaging voor 2022 is het op peil houden van een bekwaam, bevoegd en gemotiveerd personeelsbestand. Minimale inzet van ZZP-krachten. Continuïteit, rust en vertrouwen creëren dat we een toekomstbestendig pad aan het vormen zijn.

Het coaching traject WOL wordt vanaf 1 januari 2022 ingezet met als doel het upgraden van het niveau van zorg zodat het voldoet aan het kwaliteitskader. Tevens voor het bestuur het tot stand komen van een nieuw ondernemingsplan, alsook voldoen aan de wettelijke kaders voor bestuur/bestuurders.

Het gebouw van 't Zorghuus is in 2013 opgeleverd. De ruwbouw is te huur aangeboden door de aannemer die het heeft gebouwd op initiatief van het dorp. Het is een prachtig gebouw in het midden van het dorp. Zo leven de bewoners letterlijk en figuurlijk midden in de dorpsamenleving. De kamers zijn wisselend qua grootte en dus ook qua huurprijs. In 't Vurste en Achterste beschikken alle kamers over een eigen toilet en douche. Binnen Os thuis delen de bewoners een badkamer, douche en twee toiletten. Elke woongroep van 8-9 bewoners heeft een huiskamer met open keuken. Hier is ruimte voor een praatje, spelletje, activiteit of relaxmoment. Om het gebouw is een mooie tuin met terras waarin de bewoners zich vrij kunnen bewegen. Het bestuur van Stichting 't Zorghuus heeft zich als doel gesteld het gebouw te kunnen kopen om zo de kostprijs op termijn te kunnen verlagen.

## 6. ICT & zorg hulpmiddelen

We maken gebruik van het digitale zorgleefplan van LableCare met meeleesfunctie voor naasten. In specifieke gevallen maken we in 't Zorghuus gebruik van op individuele bewoner afgestemde hulpmiddelen of domotica. Professionele video interventie wordt alleen met toestemming van naasten ingezet om zo meer inzicht te verwerven over benaderingswijze en triggers die leiden tot veranderd gedrag.

Hulpmiddelen die nodig zijn om op een voor zowel de bewoner als de medewerker een zo verantwoord mogelijke wijze zorg te kunnen bieden, zoals douchestoelen, hoog/laagbedden, tilliften, worden via de zorgverzekeringswet of de WMO aangevraagd. Bij Os Thuis loopt het contact met de WMO en aanvraag individuele hulpmiddelen altijd via de mentor/ouder in overleg met bv de fysiotherapeut of ergotherapeut.

## 7. Diversen

### **Financiën en administratie en verantwoording naar het dorp**

Ten behoeve van onze financiële huishouding en administratie worden we ondersteund door een accountant die dit als dorpsbewoner en vrijwilliger voor 't Zorghuus wil doen. Tevens is er een bestuurslid met de portefeuille Financiën die over kennis en kunde beschikt om de financiële resultaten te vertalen in visie en beleid. Stichting 't Zorghuus is een dorpsinitiatief. Jaarlijks wordt in een openbare bijeenkomst, georganiseerd door Stichting Vrienden van 't Zorghuus, voor dorpsgenoten, familie van bewoners, vrijwilligers, medewerkers en andere geïnteresseerden



verantwoording afgelegd van het financieel jaarverslag door ons bestuurslid Financiën. Ook vertelt de voorzitter over de belangrijkste gebeurtenissen en bijzonderheden die in het betreffende jaar aan de orde waren. In 2021 heeft deze bijeenkomst vanwege corona niet door kunnen gaan. In 2022 zal de voorzitter weer verantwoording afleggen over de geleverde kwaliteit van zorg en doelen waar we dan aan werken.

### **Professionele relaties**

Omdat in 't Zorghuus geen behandelfunctie wordt aangeboden, zijn we voor behandelfuncties aangewezen op de eerste lijn.

't Zorghuus werkt nauw samen met huisartsen en apotheek. Onze bewoners staan ingeschreven bij ieders eigen huisarts, afspraken met huisartsen zijn niet schriftelijk vastgelegd in een overeenkomst. Als een bewoner komt wonen vanuit een ander dorp en hij/zij van huisarts moet veranderen, dan zal eerst deze nieuwe huisarts deze persoon moeten accepteren als patiënt voordat hij/zij mag komen wonen.

Afspraken die huisartsen maken tijdens visites worden wel schriftelijk vastgelegd voor onze medewerkers.

Ook is er samenwerking met eerstelijns paramedici. Bij specifieke problematiek is geregeld dat we een Specialist Ouderengeneeskunde, psycholoog of gedragsdeskundige kunnen inschakelen. We hebben een contract met een functionaris voor evaluaties van cases voor de Wet Zorg & Dwang. Deze arts bezoekt geen bewoners, maar leest wel in de zorgleefplannen van de bewoners.

't Zorghuus kan ondersteuning of advies vragen bij complexe zorg bij Proteïon of Zorggroep, TTV team Technisch Thuiszorg Verpleegkundige.

We krijgen advies van een deskundige vrijwilliger met betrekking tot kwesties over PGB regelgeving en zorgkantoor.

Er is een abonnement op de Vilans-protocollen afgesloten, zodat het voor medewerkers in 't Zorghuus mogelijk is deze te raadplegen.

### **Bijlage: jaarverslag Beheer 2021**

2021

# Jaarverslag Beheer 't Zorghuus

Ruud Janssen - Manager Beheer & Facilitair

**Inhoud:**

1: Afspraken over het beheer van 't Zorghuus	Blz.20
2: De verwarming	
2.1: Climarad	Blz.21
3: Ongedierte bestrijding	Blz.21
4: Legionella preventie door Ton Swinkels	Blz.22
5: Onderhoudswerkzaamheden	Blz.23
5.1: onderhoud Tuin	
5.2: onderhoud Dieren	
5.3: onderhoud bestrating	
5.4: Onderhoud Vloeren in 't Zorghuus	
6: Veiligheid	Blz.24
6.1 BHV	
6.2 Ontruimingsplan	
6.3 Certificaat BMC	
6.4 Blusmiddelen	
6.5 Persoonlijke beveiliging bewoners	
6.6 Persoonlijke veiligheid medewerkers	
7. Plan voor 2022	Blz.25

## **1: Afspraken over het Beheer van 't Zorghuus**

De afspraken die we overeengekomen zijn tijdens het overleg d.d. 04-09-2014 blijven van kracht.

- Alle zaken omtrent aanschaf en onderhoud van de aan het gebouw en tuin gerelateerde zaken lopen via de beheerder.
- De beheerder overlegt met het bestuur over de te nemen beslissing en heeft een directe lijn met het bestuurslid Eric Houben die onderhoud e.d. in zijn portefeuille heeft
- De beheerder overlegt ook met de leidinggevende over de technische en onderhoudszaken in en om 't Zorghuus.
- De beheerder roept indien nodig kennis in bij andere vrijwilligers of bedrijven.
- De beheerder roept bij onderhoud en of technische problemen indien nodig de hulp in van vrijwilligers of bedrijven.
- Vé Keijsers en Ton Swinkels zijn bereid indien nodig klusjes e.d. in het onderhoud te doen.
- 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 de opvolg lijst als volgt:  
1: 0633717609 nummer van 't Zorghuus (Edith of dienst doende achterwacht)  
2: 0613020504 nummer van Ruud Janssen  
3: 0651844880 nummer van Vé Keijsers  
4: 0613921839 nummer van 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 Thuis voor zijn rekening zoals vervangen van lampen, ophangen van schilderijen e.d. Os Thuis kan natuurlijk ook terugvallen op de beheerder mocht Ton geen tijd hebben.
- Periodieke controle van de BMC wordt door de beheerder gedaan.
- Bij contracten 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**

De temperatuur in 't Zorghuus is vaak aan de hoge kant.

Hiervoor zijn in de huiskamers airco's opgehangen.

Op enkele kamers is het in de winter vaak te koud. Om de overlast zoveel mogelijk te beperken kan de bewoner een beroep doen op de beheerder om een bijverwarming te plaatsen.

In 2021 gaan we kijken of het haalbaar is om op de gangen van de bovenverdieping airco's te plaatsen.

### **2.1: Climarad**

De climarad die op de kamers hangen worden door Ton Swinkels voorzien van nieuwe filters als deze hiervoor de melding geven. Wel moeten we blijven opletten dat de onderkant van de Climarad regelmatig met een stofzuiger schoongemaakt wordt.

## **3: Ongedierte bestrijding**

Regelmatig worden er in Ysselsteyn ratten gesignaleerd. Vooral rondom de Immenhof en het Kerkhof. In samenwerking met de gemeente en Vink ongedierte bestrijding lukt het ons aardig deze bij ons weg te houden. Natuurlijk blijft dit een aandachtspunt

#### **4: Legionellapreventie**

Voor het Zorghuis is een beheersplan geschreven wat wettelijk verplicht is voor zorginstellingen.

Dit om de mogelijke risico's op groei en verspreiding van legionellabacteriën tegen te gaan en de installatie op een legionella veilige manier te kunnen beheren.

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 is 2x halfjaarlijks bemonsterd. Wij bleven onder de toegestane hoeveelheid van 110kve/ltr. voor zorginstellingen.

Jaarlijks worden alle perlators en douchekoppen gereinigd.

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

Deze inspecties worden bijgehouden in een logboek en afgetekend.

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

Verder hebben wij een waterontharder geplaatst die moet zorgen voor minder afzetting van kalk en dus ook minder plek voor de legionellabacterie om zich aan af te zetten.

## **5: Onderhoudswerkzaamheden**

Buiten enkele kleine reparaties loopt het onderhoud gestructureerd. Gelukkig kan de beheerder hierbij terugvallen op Ton Swinkels.

Verder loopt het onderhoudscontract wat afgesloten is voor de Brandmeldcentrale bij Chubb Fire & Security goed en het onderhoud van de hulpmiddelen ligt nog bij de firma Kersten Revalidatie. Het contract met Kersten is verlengd. Het onderhoudscontract met Easy Liften is in 2018 opgeschaald om bij een evt. storing een monteur sneller terplekken te hebben. Dit heeft in 2020 zijn vruchten afgeworpen tijdens een storing in het lift systeem

Waar ik tegen aanliep in de voorgaande jaren is dat er onderhoudswerkzaamheden gevraagd worden tijdens mijn dienst als helpende zorg en welzijn. Hier werd dan ook verwacht dat het probleem direct opgelost kon worden. Dit ging dan ten koste van de bewoners en dat kon niet de bedoeling zijn. Gelukkig loopt dit nu beter en kunnen de afspraken met de bedrijven ook beter ingepland worden.

Storingsmeldingen die met regelmaat voor komen zijn:

- Sluiten van de voordeur en andere elektrische deuren
- Problemen met storingen in de keramische kookplaat
- Lampen die defect zijn
- Storing in de Climarad
- Meubels waar leuning van loslaten
- Kleine apparaten wasmachines en drogers

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

Na 7 jaar volop draaien gaan bepaalde elektrische apparaten storingen geven. Hier wordt bekeken of het nog zin heeft deze te maken of te laten vervangen. Ook het meubilair in de huiskamers van 't Vurste en Achterste Huus is aan vervanging toe.

### **5.1 Onderhoud van de tuin**

Dit gebeurt 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 Ruud Janssen deze waar.

### **5.2 Onderhoud bij de dieren en Moestuin**

Het onderhoud aan de dieren en moestuin wordt door Jos, een bewoner van Os Thuus gedaan i.s.m. Leo Philipsen en in overleg met Ruud Janssen of met de medewerkers van Os Thuus.

### **5.3 Onderhoud van de bestrating**

Op enkele plekken op het terrein van 't Zorghuus was de bestrating aan het verzakken. Dit is door Frans van Rosmeulen verholpen. Wel moeten wij nog de vloer en het paadje naar het nieuwe klushok verwezenlijken.

### **5.4 Onderhoud van de vloeren in 't Zorghuus**

De vloeren van alle huiskamers en de gangen worden 2x per jaar geschrobd. De vloeren van de appartementen worden gedaan bij wisseling van bewoner. Bij Os Thuus kijken ze wanneer het nodig is en indien nodig wordt hier actie in ondernomen.

## **6: Veiligheid**

### **6.1 BHV**

Aan het begin van 2020 is de BHV cursus i.v.m. de coronaregels niet door gegaan. In december 2020 zijn alle verzorgenden IG in staat gesteld om alsnog hun BHV te verlengen. Dit hebben ze ook allemaal gedaan. De nieuwe medewerkers, die nog geen BHV hebben, worden geacht dit in 2022 te gaan behalen. Wij hebben nu 14 medewerkers in dienst met een geldig BHV-certificaat. Eind februari begin maart zijn weer de nieuwe cursussen en dan hebben we hopelijk weer 18 medewerkers die in het bezit zijn van een geldig BHV Certificaat, maar dit is afhankelijk van het corona gebeuren. De beheerder is de hoofd Bhv'er en is verantwoordelijk voor het BHV-beleid.

### **6.2 Ontruimingsplan**

Het ontruimingsplan is afgerond en goed gekeurd door de gemeente. Echter dienen er nog wel plattegronden opgehangen te worden. Deze plattegronden worden gemaakt door Vita BHV te Ysselsteyn

### **6.3 Certificaat BMC**

Het certificaat van de BrandMeldCentrale (BMC) is weer verlengd. De periodieke testen e.d. worden door Ruud Janssen gedaan en bijgehouden in het Logboek dat in de ruimte bij de printer ligt.

### **6.4 Blusmiddelen**

De blusmiddelen en de noodverlichting binnen 't Zorghuus worden periodiek gekeurd door DTP Brandbeveiliging

### **6.5 Persoonlijke veiligheid bewoners**

Omdat er enkele bewoners zijn die soms onrustig zijn en het pand verlaten hadden we gekozen voor een 5-tal tag's die de bewoners, waarbij dit wenselijk is, bij zich dragen zodat als deze bewoner bij de voordeur komt onze medewerker een seintje krijgt en de voordeur niet open kan. Dit systeem werkt goed. Door de coronaregels waren wij echter genoodzaakt om de deuren naar de centrale gang op slot te maken. Dit om kruisbesmettingen te voorkomen. Hopelijk kan medio 2021 deze maatregel er weer vanaf. Verder zijn er twee bewoners die met een Wuzzi uitgerust. Een Wuzzi is een GPS zender waarmee wij via een beveiligd webportaal kunnen zien waar de bewoner loopt of is. Deze zetten wij in bij bewoners die in overleg met de familie zelfstandig buiten mogen gaan wandelen. De abonnementen zijn ook voor rekening van de bewoner zelf.

### **6.6 Persoonlijke veiligheid medewerkers**

I.v.m. de bedreigingen door het COVID-19 virus hebben wij besloten om een hygiënesluis te plaatsen. Hier kunnen onze medewerkers zich omkleden voor aanvang van de dienst en na afloop van de dienst zich douchen en omkleden om zo te voorkomen dat medewerkers een evt. besmetting mee naar binnen of mee naar huis nemen. Ook liggen hier de chirurgische mondmaskers, beschermende kleding, handschoenen, brillen en de FFP2 mondmaskers. Na elke dienst waarna medewerkers zich hebben gedoucht, zal de beheerder de sluis schoonmaken en ontsmetten.



## **7: Plan voor 2021**

Er zijn verschillende dingen die moeten gaan gebeuren maar alles valt of staat met budgetten. Hieronder staan verschillende aandachtspunten die ik graag uitgevoerd wil zien in 2021.

- Het aanschaffen van nieuw meubilair in de woonkamers van 't Vurste en Achterste Huus
- Het ophangen van een ontruimingsplan.
- Het ophangen van de verzamel plaatsen
- De vloer en paadje maken voor het klushok.
- De legionella bestrijding kan door Ton Swinkels op dezelfde voet door gezet worden.
- Verdere punten van aandacht is de verlichting in de woonkamer van 't Vurste Huus en buiten in de tuin, de isolatie van de trapkasten.
- Het in de gaten houden van ongedierte mede door het grote aantal ratten die in Ysselsteyn gesignaleerd zijn
- Tuin herinrichten en de tuin van huisnummer 6 er evt. bij betrekken.
- Huisnummer 6 inrichten en gereedmaken voor evt. nieuwe plannen