



2023

JAARVERSLAG

ZORGVILLA IN DE LUWTE

Titia van Marle
ZORGVILLA IÏN DE LUWTE

Voorwoord

Wanneer zelfstandig wonen niet meer gaat en afhankelijkheid en zorgbehoefte zich meer en meer ongevraagd aandienen, biedt zorgvilla In de Luwte een kleinschalige woonvorm aan, waar huiselijkheid, leefplezier en kwalitatieve zorg elkaar ontmoeten, waar dementie serieus genomen wordt in leefplezier en welzijn en waar klantbeloften de basis vormen van professionele zorgverlening.

Zorgvilla In de Luwte biedt inmiddels al ruim 15 jaar 24/7 zorg door gekwalificeerde medewerkers en vrijwilligers. Daarnaast wordt er elke dag een passend activiteitenprogramma aangeboden. Voor u ligt het kwaliteitsverslag van 2023 van In de Luwte. In dit document nemen wij u mee langs een aantal onderwerpen om aan te geven op welke wijze het team van medewerkers en de organisatie in 2023 bewust bezig is geweest met het verhogen en verbeteren van het welbevinden van haar bewoners en gasten.

In de Luwte kent een belangrijke pijler onder haar kwaliteitsbeleid, te weten Kwaliteit@ met haar 10 klantbeloften. Door te werken met de 10 klantbeloften is er tevens een stevige verankering van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg in de organisatie. We hebben dit kwaliteitsverslag gebaseerd op de uitgangspunten zoals benoemd in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg in de wetenschap dat Zorgvilla in de Luwte geen regulier verpleeghuis is. In de Luwte is een kleinschalige zorgvilla die 23 bewoners (24/7) zorg en ondersteuning biedt op basis van het scheiden van wonen en zorg. Derhalve biedt In de Luwte geen behandeling en is de huisarts verantwoordelijk voor de medische zorg.

Het jaar 2023 was wederom een jaar vol veranderingen en uitdagingen voor onze organisatie. Als organisatie werden we geconfronteerd met een ongekend hoog ziekteverzuim van 14%. Dit heeft gevolgen gehad op meerdere terreinen waardoor we soms voor grote uitdagingen hebben gestaan. Door de gedreven inzet van iedereen en de focus altijd gericht te houden op de het welzijn van onze bewoners is het woonplezier behouden gebleven. Daardoor kijken we trots terug op 2023!

In de Luwte – Ermelo 31 mei 2024

Zorgmanager Titia van Marle, Locatiemanager Bert van den Hoorn.

Voorwoord	1
1.Zorgvilla in de luwte	3
2.Visie en missie	3
3.Pijlers onder het kwaliteitsbeleid	4
3.1Kwaliteit@.....	4
4.Klantbeloftes	5
4.1 De 10 klantbeloften.....	5
5.Bouwstenen	6
6.Actualiteiten en cijfers	7
6.1 Kwaliteitsgegevens.....	7
6.2 Personeelssamenstelling.....	7
6.3 Ziekteverzuim.....	8
7.Uitkomsten verbeterpunten 2023	8
8.De 10 klantbeloften in de dagelijkse praktijk	10
9.Veiligheid	17
9.1 Medicatieveiligheid.....	17
9.2 Wet Zorg en Dwang.....	17
9.3 Klantwaardering.....	17
9.4 Medewerkerstevredenheid.....	18
9.5 Coöperatieve kwaliteit@.....	18
10. Samenwerken aan kwaliteit	18
10.1 Bestuur en managementteam.....	18
10.2 Familie.....	19
10.3 Raad van Toezicht.....	19

1. Zorgvilla in de luwte

De Stichting ZorgNvrij stelt zich ten doel zorg te bieden aan ouderen. Dit doet zij door het beschikbaar stellen van aangepaste woonruimte en 24 uur zorg te bieden. Er is één locatie: zorgvilla In de Luwte in Ermelo. Deze locatie is een kleinschalige woonvorm waar 23 ouderen met dementie wonen. Alle bewoners hebben een opname-indicatie van het CIZ voor langdurig verblijf in een verpleeghuis. Voor de bekostiging van de zorg wordt gebruik gemaakt van het Volledig Pakket Thuis, dit valt onder de WLZ. De component “wonen” wordt door de bewoners uit eigen middelen betaald. Iedere bewoner beschikt over een zit/slaapkamer met douche en toilet. De bewoners verblijven overdag en 's avonds in de zit/slaapkamer of in de gemeenschappelijke woonkamer(s). De maaltijden worden daar gemeenschappelijk gebruikt. In het kader van het aanbieden van structuur worden de bewoners iedere ochtend en middag uitgenodigd om aan een activiteit (individueel of als groep) deel te nemen of erbij aanwezig te zijn. Om zoveel mogelijk deel te nemen aan het dagelijkse leven worden de bewoners regelmatig gevraagd te helpen met de kleine dingen in het huishouden (bijvoorbeeld fruit snijden of tafeldekken). Zorgvilla In de Luwte is gevestigd in Ermelo, een dorp in het centrum van het land op de Veluwe met ruim zesentwintig duizend inwoners. Bewoners en hun familie en kennissen kunnen zo mogelijk genieten van een bezoek aan het centrum of aan het vele natuurschoon dat in de directe omgeving aanwezig is zoals bos, water en heide. Ermelo heeft vergeleken met de rest van Nederland een relatief groot aantal oudere inwoners. In Ermelo en de omliggende plaatsen bestaan wachtlijsten voor verpleeg-, en verzorgingshuizen. Zorgvilla In de Luwte betekent voor bewoners en familie vaak een specifieke keuze voor kleinschaligheid. Door de kleinschaligheid wordt veel tijd en aandacht aan bewoners geschonken. Veel tijd wordt doorgebracht in een huiselijke sfeer, met aandacht voor persoonlijke interesses. Gemotiveerde vrijwilligers ondersteunen en dragen bij aan een fijne plek om te wonen.

2. Visie en missie

Bij In de Luwte is sprake van verzorgd wonen. Wonen in een woonvorm waarbij u als bewoner kunt terugvallen op professionele zorg. In de Luwte biedt gespecialiseerde zorg voor mensen met dementie. We werken volgens het principe van de belevingsgerichte zorg.

Dat is zorg en begeleiding die uitgaan van uw persoonlijke gevoelsleven, wensen en behoeftes. Wat heeft u nodig om een zo gezond mogelijk en betekenisvol leven te leiden?

Dat is ons uitgangspunt. Samen vullen we dat in, elke dag weer, want elke dag is natuurlijk anders.

Wie wil weten hoe de zorg is, begint bij de mensen. Bij In de Luwte werken we al meer dan 13 jaar met een vast en vertrouwd team.

Werken bij In de Luwte is voor de mensen met een roeping, die elke dag weer het verschil willen maken voor bewoners.

Wie bij ons werkt, werkt professioneel vanuit een oprechte liefde voor de ouderen met dementie.

Grote harten, veel geduld, veel ervaring en de juiste vakkennis – dat zijn de eigenschappen waar we ons op richten.

In de Luwte richt zich op aandacht en beleving. Belevingsgerichte zorg is een totaal andere benadering. Wij schikken ons zoveel mogelijk naar uw behoeftes. Het is uw huis en uw leven. U bent niet de gast, wij zijn te gast.

Natuurlijk nemen we al onze kennis en kunde mee om te kijken waar uw behoeftes liggen.

Misschien fleurde u wel helemaal op van tuinieren. Misschien bent u op uw gelukkigst in de keuken of achter de piano.

Niet zelden zijn het de fascinaties uit de jeugd, die ook in deze fase weer het meest bekoren.

We zorgen dat we u goed leren kennen en spelen daarop in.

3. Pijlers onder het kwaliteitsbeleid

3.1 KWALITEIT@

Kwaliteit@ kent haar oorsprong binnen een werkkamer van Waardigheid en Trots. In de ontwikkeling van het concept is steeds de verbinding gezocht met het kwaliteitskader, om deze hiermee ook te kunnen borgen in de dagelijkse gang van zaken. De basis hiervan wordt gevormd door 10 klantbeloften die iedere dag de basis vormen voor het werken aan kwaliteit voor de bewoners. Hierdoor is het voor bewoners al vanaf de eerste dag duidelijk wat ze mogen verwachten en weet het team waaraan ze iedere dag bijdragen. Deze kwaliteitsaanpak draagt voor In de Luwte bij aan:

- Welzijn van bewoners staat centraal en men weet wat ze mogen verwachten
- Toepassen en borgen van het kwaliteitskader in de dagelijkse praktijk
- Bewoners en naasten ervaren dat er echt naar hen wordt geluisterd
- Medewerkers in staat stellen verantwoordelijkheid te nemen
- Kwaliteit van binnenuit, in plaats van buitenaf en vooraf in plaats van achteraf

Inmiddels maken de 10 klantbeloften een onlosmakelijk deel uit van alle werkprocessen en vormen zij de basis voor het dagelijks handelen in bijvoorbeeld teamoverleg, functioneringsgesprekken, zorgleefplan gesprekken, ophalen bewonerservaringen, etc.

4. Klantbeloftes

4.1 De 10 klantbeloften

1 Hier voel ik mij thuis	<ul style="list-style-type: none">- Ik voel mij veilig en geborgen- Ik vind het hier schoon en gezellig- Ik vind de sfeer fijn
2 Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis	<ul style="list-style-type: none">- Mijn naasten worden gastvrij ontvangen- Mijn naasten worden gezien en gehoord- Mijn naasten krijgen persoonlijke aandacht
3 Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden	<ul style="list-style-type: none">- Mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan- Ik word actief betrokken bij het dagelijks leven - Ik word gezien en respectvol aangesproken
4 Ik krijg passende zorg en ondersteuning	<ul style="list-style-type: none">- Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden - Ik word op een prettige manier ondersteund- Mijn behoeften en wensen zijn bekend
5 Ik eet en drink naar wens	<ul style="list-style-type: none">- Mijn eten is smakelijk en verzorgd- Wij eten gezellig samen, bezoek is ook welkom- Mijn voedsel is veilig gekocht, bewaard en bereid
6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn	<ul style="list-style-type: none">- Mijn welzijn staat voorop- Mijn wensen staan centraal- Ik krijg oprechte aandacht
7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	<ul style="list-style-type: none">- Ik word persoonlijk benaderd- Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend- Mijn afspraken worden nagekomen
8 Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw	<ul style="list-style-type: none">- Ik en mijn naasten krijgen tijd en aandacht- Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten- Ik krijg structuur, rust en regelmaat
9 De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij	<ul style="list-style-type: none">- Ik en mijn naasten maken zich geen zorgen en zijn gerust- De medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's- Alle medewerkers werken goed samen, voor mijn welzijn, zorg en veiligheid
10 De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier	<ul style="list-style-type: none">- Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied- Ik ervaar dat medewerkers van elkaar leren- Ik ervaar dat medewerkers het iedere dag weer beter willen doen

5. Bouwstenen

Het voortdurend werken aan kwaliteit van welzijn, zorg & ondersteuning volgens de klantbeloften berust op de volgende vijf bouwstenen:

1 – Informeren: ‘Iedereen is op de hoogte van de klantbeloften’ We informeren alle direct en indirect betrokkenen over het kwaliteitsfundament en de waar te maken klantbeloften op onder meer de volgende wijze:

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

2 – Conformereren: ‘Elke dag doen we, wat we beloven’ De focus van organisatie en medewerkers is erop gericht om de klantbeloften waar te maken:

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

3 – Signaleren: ‘Iedereen heeft hierin een rol’ Iedereen heeft een taak bij het signaleren of we de klantbeloften daadwerkelijk waarmaken:

- Door bewoners, naasten, familie, medewerkers
- Door bezoekers, leveranciers, professionals, etc.
- Zowel klachten als complimenten kunnen eenvoudig kenbaar worden gemaakt
- Dit mag zowel persoonlijk op naam als anoniem

4 – Leren en verbeteren: ‘We helpen elkaar te verbeteren’ Het leren en met elkaar verbeteren van de kwaliteit staat voorop:

- Verbeterkansen worden per omgaande beoordeeld, besproken en afgewikkeld (PDCA)
- Verbeterkansen worden bewaard als naslag en bewijsvoering
- Kennis en ervaringen worden uitgewisseld binnen het lerend netwerk van Kwaliteit@

5 – Waarderen: ‘We laten ons graag toetsen’ Door het jaar heen vinden diverse structurele beoordelingen plaats:

- 2x per jaar een bewoner/familiegesprek rondom het LFP

- 1x per jaar een formele en gerichte raadpleging door bewoner en/of naasten
- 1x per jaar een formele en gerichte raadpleging door de medewerkers
- 1x per jaar een vast onderwerp tijdens functioneringsgesprekken
- 1x per 2 jaar een toetsing door een collegiale organisatie
- 1x per 2 jaar een toetsing door een onafhankelijke partij

6. Actualiteiten en cijfers

6.1 Kwaliteitsgegevens

De bewonersgroep bestaat uit 23 bewoners, een bezetting van 103%.

6.2 PERSONEELSSAMENSTELLING

Op 31 december 2023 bestaat het team uit 35 medewerkers in vaste dienst. Daarnaast zijn 10 vrijwilligers. Het team van deskundige medewerkers draait wisselende diensten.

De verpleging, verzorging en begeleiding (7 x 24 uur) is in handen van het team medewerkers bestaande uit 15 verzorgenden (niveau 3) en 2 verpleegkundigen (niveau 4), 1 verpleegkundig (niveau 5), 7 welzijnsbegeleiders (niveau 2) aangevuld met stagiaires, vrijwilligers. Verdeeld over de 2 woongroepen.

Functie	Aantal FTE	Aantal medewerkers	Overige rollen
Verpleegkundige niveau 5/6	1	1	Locatiemanager Zorgmanager Interimmanager
Verpleegkundige niveau 4	1	2	
Verzorgende niveau 3/D	13,5	16	
Welijnsbegeleider	3.4	7	
Leerlingen	2	4	
Oproepkrachten	0	3	
Administratief	1	2	
Totaal	21	35	

6.3 Ziekteverzuim

Het ziekteverzuimpercentage is het totaal aantal ziektedagen van de personeelsleden, in procenten van het totaal aantal beschikbare (werk-/kalender) dagen van de werknemers in de verslagperiode. Het ziekteverzuimpercentage is inclusief het verzuim langer dan een jaar en exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof. Het ziekteverzuimpercentage ligt op gemiddeld 14% voor 2023.

7.Uitkomsten verbeterpunten 2023

Hieronder wordt per ontwikkelpunt de uitkomst beschreven.

Ontwikkelpunt	Status 31 december 2023
1.Hier voel ik mij thuis	
<ul style="list-style-type: none">• Jaarlijks Clienttevredenheidonderzoek• De zorgkaart onder de aandacht brengen bij familie	<ul style="list-style-type: none">• In oktober heeft het CTO plaatsgevonden, een respons van 40%, waardering 7.7• Wordt standaard in nieuwsbrief en op familieavonden onder de aandacht gebracht.
2. Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis	
<ul style="list-style-type: none">• Taakverantwoordelijke Familieparticipatie• 2x per jaar familieavonden• 4x per jaar nieuwsbrief• Oprichten van cliëntenraad	<ul style="list-style-type: none">• Deze is aangesteld en participatiebeleid geschreven.• In voor-en najaar familieavond• 3x per jaar is er een nieuwsbrief. Deze is opgericht en per 1-1-2024 van start.
3. Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden	
<ul style="list-style-type: none">• Transitie van Gastvrouwen naar Welzijnsbegeleiders.• Training benaderingswijze en activiteiten aan welzijn begeleiders en vrijwilligers• Inrichten beleefstuin	<ul style="list-style-type: none">• Gastvrouwen zijn nu welzijn begeleiders en de vrijwilligers zijn de gastheren en gastvrouwen.• Deze is 2 keer aangeboden, de trainingen worden nu 2 tot 4 x per jaar organisatie breed aangeboden.• Het is niet gelukt om fondsen te werven om dit te bekostigen.

4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning	
<ul style="list-style-type: none"> • Methodisch werken, zichtbaar in dossier. • Samenwerking met een Specialist Ouderengeneeskundige organiseren. 	<ul style="list-style-type: none"> • Er worden structureel meer doelen gemaakt. Teamdashboard is nog niet compleet, dit heeft een doorloop in 2024 • Er is in Oktober gestart met structurele samenwerking Specialist Oudergeneeskunde.
5. Ik eet en drink naar wens	
<ul style="list-style-type: none"> • HCCP-richtlijnen herzien en toepassen op huidige locatie • Diëtiste komt halfjaarlijks voor advies en maaltijdbespreking. 	<ul style="list-style-type: none"> • Richtlijnen zijn herzien en geïmplementeerd. Staan beschreven in Zilliz. E-learning hygiëne door medewerkers verricht. • Door wisselende taakverantwoordelijken en aanpak van koken en bestellen was er geen continuïteit om dit op te pakken. Dit heeft doorloop in 2024. Om het eiwitgehalte om hoog te brengen wordt er meer eieren en zuivel aangeboden.
6. Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn	
<ul style="list-style-type: none"> • Inzet van de toolbox 'betekenisvol contact 	<ul style="list-style-type: none"> • Op beide groepen is een box aanwezig, deze is bekend bij personeel maar ook geïntroduceerd op de familieavond.
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	
<ul style="list-style-type: none"> • Iedere bewoner heeft een levensboek of collage • Inzetten van welzijnsprofielen • Introduceren van Leeromgeving REIN 	<ul style="list-style-type: none"> • Op 20 kamers is er een collage of levensboek te vinden • Er is een start gemaakt met het maken van de profielen. 6 van de 23 ingevuld. • Voorbereidingen REIN: 1-1 –2024 van start.
8. Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw	
<ul style="list-style-type: none"> • Structurele maandelijkse inzet personeel groepen op beide groepen 	<ul style="list-style-type: none"> • Er wordt iedere maand 2 dagen op de andere groep gewerkt. Bewoners en medewerkers zijn meer met elkaar vertrouwt. Er is meer cohesie in de samenwerking.

<ul style="list-style-type: none"> ● Ziekteverzuim onder de 4% 	<ul style="list-style-type: none"> ● Helaas is het opgelopen tot 14%, om voldoende personele bezetting te waarborgen is er gestart met het inzetten van ZZP-ers
<p>9. De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● ● De ZLP's worden minimaal 2x per jaar besproken. ● Apotheker sluit aan bij de halfjaarlijkse MDO's om polyfarmacie te bespreken. ● 15 medewerkers volgen bijscholing medicatieveiligheid ● De toepassing van WZD wordt volledig geïmplementeerd. ● Teamdashboard wordt maandelijks besproken in het werkoverleg waarin o.a. MIC/MIM wordt besproken. ● Start coaching traject met Waardigheid en Trots voor beleid HIP. 	<ul style="list-style-type: none"> ● In voor- en najaar zijn er MDO'S geweest en ZLP bijgesteld ● Apotheek is niet op locatie geweest voor het polyfarmaciegesprek. Deze heeft op afstand controles gedaan. ● 15 medewerkers hebben scholing medicatieveiligheid succesvol afgerond. ● De toepassing van de WZD heeft vorm gekregen door toepassing van materialen en wordt gedocumenteerd in dossier. ● MIC/MIM wordt maandelijks besproken ● Coaching traject is geweest met passend HIP beleid tot gevolg.
<p>10. De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● Scholingsplan wordt gemaakt. ● Medewerkers tevredenheid onderzoek wordt uitgezet. ● Starten van een portfolio medewerkers. ● Leeromgeving REIN krijgt een prominente plek op de werkvloer. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Scholingsplan is aanwezig. Er is bijscholing geweest van injecteren, medicatieveiligheid, blaaskatheter, benaderingswijze dementie, trauma sensitieve zorg verlenen, gebruik actieve en passieve liften, klinische redeneren, BHV training. ● MTO is uitgevoerd, respons was rond de 40% ● Portfolio wordt vanaf 2024 opgebouwd binnen REIN. Dit is onderdeel van het jaarlijkse functioneringsgesprek. ● REIN is op 1-1-2024 van start gegaan.
<p>Bestuur, bedrijfsvoering samenwerking en governance</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● Klachtenprocedure vaststellen 	<ul style="list-style-type: none"> ● De klachtenprocedure staat op de site.

- Vertrouwenspersoon installeren
- Privacy beleid schrijven

- Er is een vertrouwenspersoon aangesteld
- Privacybeleid staat op de site.

8. De 10 klantbeloften in de dagelijkse praktijk

Hieronder wordt toegelicht wat we, per klantbelofte bereikt hebben in 2021

1. Hier voel ik mij thuis

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

Randvoorwaarden

Deze klantbelofte draait erom dat de bewoner zich veilig en geborgen voelt. Een mooie en vertrouwde woonomgeving biedt hier de basis voor. Bewoners richten hun eigen kamer in zodat zij zich zo veel mogelijk thuis voelen.

Resultaten 2023

In november 2023 is een cliëntwaarderingsonderzoek verricht met de tool van kwaliteit@. De respons was 40%, waardering 7,7. De uitkomst geeft mogelijk een vertekend beeld van de werkelijkheid. Er zijn twee aspecten die duidelijk invloed hebben gehad op de uitslag. Door het hoge ziekteverzuim en gebrek aan personeel is er gezocht naar het vereenvoudigen van de warme maaltijd door o.a. gebruik te maken van kant en klaar maaltijden. Na een succesvolle proefperiode werd het toch steeds meer als minder aantrekkelijk ervaren. Dit was duidelijk terug te zien in de waardering. Er is in december een werkgroep opgestart om weer terug te gaan naar het zelf bereiden van de maaltijden. Er was ook ontevredenheid over bepaalde medewerkers, ondanks dat er gesprekken zijn gevoerd en daar acties op zijn gezet, welke hebben geleid tot ontslag, was dit duidelijk terug te zien in de waardering.

2. Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis

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

Randvoorwaarden

Deze klantbelofte geeft invulling aan het gevoel van de naasten: voelen zij zich gezien en gehoord? De naasten van de inwoners van zorgvilla In de Luwte worden gastvrij ontvangen en er is tijd en ruimte in de planning voor de aandacht voor naasten. Daarnaast worden naasten actief gestimuleerd om deel te nemen aan activiteiten.

Resultaten 2023

Er is een themamaand geweest waar familieparticipatie centraal stond, dit werd verzorgd door de taakverantwoordelijke Familieparticipatie. Medewerkers hebben een e-learning gemaakt met het thema Communicatie met familie, wekelijks was er een gespreksonderwerp voor het team om

verdieping te geven aan het thema. Er zijn 2 familieavonden geweest deze werden door 70% van de familieleden bezocht, dit is als waardevol en positief ervaren. Er is een start gemaakt met de nieuwsbrief en de Cliëntenraad is opgericht.

3. Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden

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

Randvoorwaarden

Mijn mening telt en ik word actief betrokken bij het dagelijks leven. Dat is waar het om gaat in deze klantbelofte. Zorgvilla In de Luwte pakt dit op door de inwoners te betrekken bij de dagelijkse bezigheden zoals fruit snijden of tafeldekken. Daarnaast heeft zorgvilla In de Luwte inzicht in de wensen, interesses en voorkeuren van de bewoner.

Resultaten 2023

De gastvrouwen zijn nu geen gastvrouwen meer maar welzijn begeleiders, deze functie is erop gericht om het welzijn van onze bewoners te borgen. Er zijn verschillende trainingen geweest die ertoe bijgedragen hebben dat men meer handelingsbekwaamheid ervaart in het omgaan met de bewoners en specifiek op hun wensen in kunnen gaan. Er wordt meer en beter gebruik gemaakt van alle beschikbare materialen. Er zijn themamaanden geïntroduceerd zodat er diversiteit is in het aanbod van activiteiten. Er zijn verschillende buitenactiviteiten geweest zoals o.a. een boottocht, pannenkoeken eten, naar de schaatsbaan, een zomermarkt, BBQ, naar een concert.

4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning

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

Randvoorwaarden

Deze klantbelofte draait onder meer om de algehele gezondheid van de bewoner en de ondersteuning die hieraan wordt gegeven. Hierbij plaatsen we welzijn voorop en kijken naar de wensen/ behoeften en hetgeen een bewoner zelf kan en wil.

Resultaten 2023

De zorgmedewerkers zijn vertrouwd geraakt met het maken van doelen, nagenoeg elke belangrijke interventie wordt gemonitord met een doel. Er worden verschillende meetinstrumenten gebruikt om effecten te kunnen vertalen in cijfers. Het inzetten van het teamdashboard is nog in ontwikkeling. Door het hoge ziekteverzuim en doorstroom in op het verpleegkundig niveau heeft dit proces vertraging opgelopen.

In oktober is begonnen met de samenwerking met een Specialist Ouderengeneeskundige, deze kan

altijd geconsulteerd worden door de huisartsen en sluit aan bij de halfjaarlijkse MDO's. Er is intensieve samenwerking met de nabijgelegen Fysiotherapie en Ergotherapie. 2 verzorgende hebben de opleiding Gespecialiseerde Psychogeriatrische Verzorging gedaan, zij dragen zorg voor juiste benaderingsplannen en adviseren bij probleemgedrag. Voor 2024 gaan de GVP'er een methode introduceren die het probleemgedrag methodische benadert en multidisciplinair wordt behandeld.

5. Ik eet en drink naar wens

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

Randvoorwaarden

Deze klantbelofte verwoordt voor ons niet alleen smakelijk, goed en veilig eten, maar ook aan 'gezellig samen' eten. Hierbij is bezoek uiteraard ook welkom. In de huiskamers zijn de tafels netjes gedekt, om zo sfeer mee te geven bij elke maaltijd.

Resultaten 2023

Er is een samenwerking traject geweest met een Coach van Waardigheid en trots, vandaaruit is er een passend beleid ontstaan en geïmplementeerd. Medewerkers zijn zich meer bewust van de noodzaak van het eten van voldoende proteïnen, er wordt vaker een eitje aangeboden en vleeswaren krijgen de voorkeur op zoet beleg tijdens de broodmaaltijden. Een diëtiste komt alleen op verzoek van familie of huisarts.

6. Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn

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

Randvoorwaarden

Onze bewoner krijgt oprechte aandacht, hier is ruimte en tijd voor in de planning. Er is daarnaast ook aandacht voor ieders persoonlijke levensovertuiging en voor ondersteuning bij levensvragen.

Resultaten 2023

De toolbox is op beide woongroepen aanwezig, de welzijnsbegeleiders zijn verantwoordelijk voor het inzetten en onderhouden van de toolbox. Op de familieavond is deze box geïntroduceerd bij de familie en kan men hier gebruik van maken wanneer men wil.

7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

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

Randvoorwaarden

Deze klantbelofte draait om een persoonlijke benadering waarin de wensen en voorkeuren van de inwoner leidend zijn. We hebben inzicht in de wensen, interesses en voorkeuren van de bewoner.

Resultaten 2023

Op de familieavond in het voorjaar is het maken van een levensboek of een collage geïntroduceerd, inmiddels zijn er op 20 appartementen een collage of een boek aanwezig, deze worden regelmatig gebruikt door de zorgmedewerkers, welzijnsbegeleiders of vrijwilligers om het verdiepend gesprek aan te gaan met de bewoners. Dit geeft vaak mooie momenten van herkenning, erkenning en aanleiding tot waardevolle gesprekjes. Er is in december begonnen met welzijnsprofielen waarin kort en bondig de wensen en gewoontes van de bewoners beschreven staan, deze informatie is nu toegankelijk voor de welzijnsbegeleiders en vrijwilliger. Men kan nu sneller en eenvoudiger te weten komen wat belangrijk is voor de bewoner en waar hij of zij echt blij van wordt. Op deze wijze wordt het aanbieden van de activiteiten beter afgestemd op de wensen en behoeften van de bewoners.

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

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

Randvoorwaarden

Deze klantbelofte draait onder meer om structuur, rust en regelmaat. Dagelijks krijgt de bewoner aandacht van vertrouwde gezichten. Er is een ruime personele inzet beschikbaar bij zorgvilla In de Luwte en het team kent de bewoners en hun dagelijkse ritme

Resultaten 2023

Door beide teams 2 dagen per maand op de andere woongroep te laten werken zien we meer gezamenlijke verantwoordelijkheid voor alle bewoners en is de samenwerking tussen beide woongroepen verbeterd wat zich uit in het kennen van alle bewoners en samen zoeken naar oplossingen op organisatieniveau.

Het terugdringen van het ziekteverzuim is helaas niet gelukt, er waren 6 medewerkers langdurig ziek, een ziekteverzuim van ruim 14% veroorzaakte op verschillende niveaus problemen waardoor verbeterprocessen vertraagde of niet goed van de start konden gaan.

Omdat we onze personele bezetting op peil wilde houden, hebben we voor het eerst gebruik moeten maken van het ZZP-ers, want de continuïteit en de kwaliteit op de werkvloer kwam regelmatig in het

gedrang, maar door gebruik te maken van dezelfde uitzendbureaus hebben we getracht om zo veel mogelijk dezelfde uitzendkrachten in te huren., en op deze wijze de continuïteit te waarborgen.

9 De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij

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

Randvoorwaarden

Deze klantbelofte draait om het veilige gevoel bij de bewoner en zijn of haar naasten. Jezelf geborgen en thuis voelen. Dat is de kern waar zorgvilla In de Luwte voor staat. Daarbij zijn we alert op de gezondheidsrisico's van de bewoner en werken we goed samen om het welzijn, de zorg en de veiligheid zo goed als mogelijk in te vullen.

Resultaten 2023

De ZLP's worden minimaal 2x per jaar besproken. Er zijn 2 rondes geweest waarin alle zorgleefplannen werden besproken, bijgesteld en getekend. Het is nog niet zichtbaar op het teamdashboard, dit krijgt inhoud in 2024. Het polyfarmaciegesprek heeft niet plaatsgevonden daarentegen monitort de apotheek actief het gebruik van de medicijnen van onze bewoners. In 2024 sluit de apotheker aan bij de MDO's in het najaar.

15 medewerkers heeft de bijscholing Medicatieveiligheid gevolgd en succesvol afgerond.

Elk werkoverleg wordt de MIC/MIM besproken en er opvolging aan gegeven. Er zijn 40% meer MIC/MIM gemaakt, mede doordat men het als een goede tool ervaart om verbetermaatregelen te nemen.

WZD.

Tijdens familieavond heeft de familie voorlichting gekregen over open deurenbeleid binnen onze instelling nadat medewerkers scholing hebben gehad. Formulieren zijn opgesteld om gebruikt te worden bij evt. Maatregelen die genomen worden. We werken met de VILANS-bundel en houden ons aan de regels van evaluatie en overleg. De gps-spotter is geïntroduceerd om bewoners meer vrijheid te geven buiten de organisatie. Familie is evt. achterwacht wanneer deze gebruikt wordt.

10 De medewerkers zijn professioneel en werken met plezier

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

Randvoorwaarden

Bij de laatste klantbelofte staat de deskundigheid van de medewerker voorop en dat wordt ook zo ervaren door de inwoner en zijn of haar naasten. Zij ervaren dat medewerkers van elkaar kunnen leren en het elke dag weer beter willen doen. Het team is bevoegd en bekwaam en wordt gestimuleerd in persoonlijke ontwikkeling.

Resultaten 2023

Er is een scholingsplan en een scholingsbeleid geschreven. Een cultuur van leren en verbeteren zijn daarin beschreven. Het verlangen is dat we als organisatie meer en meer een leercultuur ontwikkelen zodat leerlingen en stagiaires goede aansluiting vinden op de werkvloer en het leren en verbeteren in onze DNA terecht kan komen.

Er zijn verschillende scholingen geweest, de meeste zijn breed in de organisatie aangeboden en door 80% of hoger van de medewerkers bezocht en/of positief afgerond. Er is bijscholing geweest van, injecteren, medicatieveiligheid, blaaskatheter, benaderingswijze dementie, trauma sensitieve zorg verlenen, gebruik actieve en passieve liften, klinische redeneren, BHV training en mondzorg.

Binnen de leeromgeving REIN bestaat de mogelijkheid om een portfolio op te bouwen, deze is van af 1-1-2024 actief. Dit wordt een onderdeel van het jaarlijkse functioneringsgesprek

9. Veiligheid

9.1 MEDICATIEVEILIGHEID

Jaarlijks toetst In de Luwte haar beleid rondom medicatieveiligheid en medicatietoediening op juistheid en geldende wet- en regelgeving. In het medicatiebeleid is onder meer vastgelegd dat de huisarts verantwoordelijk is voor de behandeling van de bewoners. Immers de bewoners wonen thuis. 2 keer per jaar is er een interne audit op medicatieveiligheid uitgevoerd door een taakverantwoordelijke. De uitkomsten worden met het management besproken en eventuele verbeterpunten worden met het team besproken. In de MIKC-analyse worden medicatiefouten vastgelegd. Deze worden op het teamoverleg besproken en verbeterpunten geformuleerd.

9.2 Wet Zorg en Dwang

In 2020 heeft In de Luwte de omslag gemaakt van het registreren van vrijheidsbeperkende maatregelen naar het vastleggen van onvrijwillige zorg. In de Luwte doet er alles aan de vrijheid van de bewoner voorop te zetten. In 2020 is hiertoe een scholing gevolgd. In 2021 hebben we de verankering van de WZD in de ECD's tot stand gebracht. Pas als het echt niet anders kan, zal er sprake zijn van onvrijwillige zorg, dit werd in 2023 voortgezet. Hiervoor is een beleid opgesteld dat een

duidelijk kader geeft om te werken aan vrijheid en veiligheid voor de bewoners. Dit conform de wet- en regelgeving vanuit de Wet Zorg en Dwang. Ook het invullen de functie van de WZD-functionaris heeft inmiddels plaats gevonden.

9.3 Klantwaardering

Kwaliteit@ In 2023 heeft In de Luwte op basis van haar 10 klantbeloften een digitale vragenlijst uitgestuurd onder de eerste contactpersonen van haar bewoners. De respons op deze vragenlijst was 40%. De gemiddelde waardering was een 7,7.

In de Luwte heeft zich in 2020 geregistreerd bij Zorgkaart Nederland. In 2023 zijn er geen nieuwe waarderingen geplaatst. In de praktijk wordt ervaren dat het erg lastig is om families bereid te vinden om hun waardering op Zorgkaart Nederland kenbaar te maken. Er is veel directe contact met de families en het sociale netwerk van de bewoners, waardevolle waarderingen worden meestal bij directe contact uitgesproken. Deze bevestigen de directie en het team van In de Luwte telkens dat ze elke dag op een liefdevolle wijze zorgdragen voor hun bewoners en hun naasten.

9.4 MEDEWERKERSTEVREDENHEID

Alle vaste medewerkers hebben in het eerste halfjaar een functioneringsgesprek gehad en daarin werd gemiddeld een 8,1 gegeven voor tevredenheid binnen de organisatie.

In het najaar is er een MTO gehouden, 40 % van de medewerkers heeft gereageerd met een uitkomst van 6,9. Het onderzoek werd erg beïnvloed door 2 medewerkers die onze organisatie inmiddels hebben verlaten. Bij bespreken van het MTO werden opmerkingen door anderen niet herkend.

Leerlingen wordt een veilige werkplek geboden blijkt uit evaluaties.

9.5 COÖPERATIEVE KWALITEIT@

In de Luwte is lid van de Coöperatieve Kwaliteit@ U.A. Deze coöperatie stelt tot doel om het welzijn van hun bewoners voorop te stellen en de algehele kwaliteit door middel van klantbeloften te verhogen. De coöperatie heeft geen winstoogmerk maar is opgericht om het concept en het gedachtegoed te spreiden onder haar leden. De leden zijn het hoogste orgaan binnen de coöperatie en mede-eigenaar en drager hiervan. Met elkaar en voor elkaar is hier het credo. De coöperatie begeleidt haar leden gedurende de voorbereidingen en de implementatie van het kwaliteitsconcept, afhankelijk van de gewenste ondersteuning. Daarnaast wordt er actief gedaan aan kennisdeling en is de coöperatie een actief lerend netwerk voor kleinschalige woonzorglocaties in Nederland. Voor elk lid geldt dat bij- en na de implementatie van het kwaliteitsconcept de coöperatie als een kennisnetwerk fungeert waarbinnen de leden met elkaar kennis delen en elkaar intercollegiaal toetsen.

10. Samenwerken aan kwaliteit

10.1 BESTUUR EN MANAGEMENTTEAM

De stichting heeft een bestuur, bestaande uit twee bestuursleden. Eén van de bestuursleden heeft de dagelijkse leiding over zorgvilla In de Luwte. Zij werkt daarnaast als verpleegkundige mee in de zorg. Stichting ZorgNvrij heeft officiële raad van toezicht. Binnen het bestuur houdt één van de bestuursleden toezicht op de financiën en het personeelsbeleid en een ander bestuurslid (niet zijnde de leiding) op de kwaliteit.

- Raad van Toezicht van Stichting ZorgNvrij wordt actueel vervuld door de volgende personen:
- Namen
- Het bestuur:
 - L. van den Hoorn (voorzitter)
 - T. van Marle (lid)
 - De dagelijkse leiding van de zorg is in handen van T. van Marle, zorgmanager van zorgvilla In de Luwte en algemene leiding van locatiemanager B. van den Hoorn.
 - Er is een interimmanager aangetrokken om te ondersteunen in diverse strategische taken.

Er is sprake van korte lijnen binnen de organisatie met een beperkte overhead. Er wordt veel waarde gehecht aan de kennis en inzichten van de professionals op de werkvloer. In de Luwte is een platte organisatie waarin het team van professionals een belangrijke bijdrage leveren aan het beleid van de organisatie. Immers, zij zien dagelijks in hun werk waar verbeterkansen liggen. De lijnen zijn kort en er is sprake van een open cultuur waarin de initiatiefnemers goed bereikbaar en aanspreekbaar zijn.

10.2 Familie

In de Luwte hecht aan de rol van familieleden als vertegenwoordiging van haar bewoners door het:

- Informeren over belangrijke wijzigingen binnen de organisatie
- Meedenken over de wijze waarop wij de kwaliteit van leven voor onze bewoners, gasten en hun naasten zo goed en passend mogelijk kunnen invullen
- Meedenken over de wijze waarop wij onze dienstverlening kunnen verbeteren voor bewoners, gasten en hun naasten
- Meedenken over de wijze waarop wij een zo prettig mogelijke leefomgeving kunnen realiseren voor de bewoners, gasten en hun naasten

De familie is nauw betrokken geweest bij de ontwikkelingen binnen In de Luwte. 2 keer per jaar wordt er een familieavond georganiseerd.

10.3 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht houdt toezicht op het beleid en de algemene gang van zaken in In de Luwte. De Raad van Toezicht onderkent het belang van bovenstaande punten voor In de Luwte en zal hierover in gesprek blijven met het management van In de Luwte. Daarnaast voorziet de Raad van Toezicht gevraagd en ongevraagd van advies