



# Kwaliteitsjaarverslag 2019





## Inhoud

1.	Inleiding .....	1
2.	Profiel Zorg & Wonen Glorieux .....	1
2.1	Missie, visie en kernwaarden .....	1
2.2	Kerngegevens .....	2
2.3	Doelgroepen en aantal bewoners .....	2
3.	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning .....	3
3.1	Zorgleefplan.....	4
4.	Wonen en welzijn.....	4
4.1	Religieuze leven en overige leefstijlen .....	5
4.2	Beweging .....	5
4.3	Mantelzorgers en vrijwilligers .....	5
5.	Veiligheid.....	6
5.1	Basisveiligheid .....	6
5.1.1	Medicatieveiligheid .....	6
5.1.2	Decubituspreventie .....	6
5.1.3	Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking .....	7
5.1.4	Advanced care planning .....	7
5.2	Melding Incidenten .....	8
6.	Leren en verbeteren van kwaliteit .....	9
6.1	Continue verbeteren door zorgverleners.....	9
6.2	Lerend netwerk .....	10
6.3	Kwaliteitsmanagementsysteem .....	11
6.4	Klachten.....	11
6.5	Externe audits.....	12
6.6	Cliëntervaring .....	12
7.	Leiderschap, governance en management .....	13
7.1	Strategische koers van de organisatie.....	13
7.2	Leiderschap en goed bestuur .....	13
7.3	Rol en positie interne organen en toezichthouder(s) .....	13
7.3.1	Raad van Toezicht.....	13
7.3.2	Bewonersraad.....	13
7.3.3	Verzorgende Adviesraad (VAR) .....	14
7.3.4	Medewerkersraadpleging/OR .....	14
7.4	Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise .....	14
8.	Medewerkers en vrijwilligers .....	15

8.1	Aandacht, aanwezigheid en toezicht.....	15
8.2	Specifieke kennis, vaardigheden .....	15
8.3	Reflectie, leren en ontwikkelen.....	15
8.3.1	Leerbedrijf .....	16
8.4	Overzicht personeelssamenstelling.....	16
8.5	Medewerkerstevredenheidonderzoek.....	17
8.6	Waardering personeel.....	17
9.	Gebruik van hulpbronnen en informatie.....	18
9.1	Gebouw en technologie .....	18
9.2	Technologische hulpbronnen .....	18
9.3	Materialen en hulpmiddelen.....	18
9.4	Professionele relatie en samenwerkingsovereenkomst .....	19
9.5	Gebruik van informatie en Privacy/AVG .....	19
10.	Afkortingen en begrippen .....	20

<i>3 september 2020</i>	<i>vastgesteld door Raad van Bestuur</i>
<i>7 september 2020</i>	<i>positief advies Bewonersraad</i>
<i>8 oktober 2020</i>	<i>positief advies Raad van Toezicht</i>
<i>12 oktober 2020</i>	<i>positief advies OR</i>

## 1. Inleiding

De Glorieuxgemeenschap vormt een community gebaseerd op de spiritualiteit van Stefaan Modest Glorieux en de leefregels van de Zusters van Barmhartigheid van Ronse. Vanuit onze katholieke achtergrond bieden we steeds meer ruimte voor andere overtuigingen en leefstijlen op ons park. We hechten veel waarde aan harmonieus samenleven met onze omgeving en brengen dat dagelijks in de praktijk. Ons denken en handelen is gebaseerd op respect voor al wat leeft en daarbij vergeten we onszelf niet. We zijn ervan overtuigd dat op ons park alles aanwezig is voor een lang, gezond en zinvol leven. Wij willen deze manier van leven actief uitdragen en delen met gelijkgestemden.

In 2018 is het kwaliteitsplan voor 2019 opgesteld op basis van de speerpunten uit de toekomstvisie, de uitgangspunten van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, de resultaten van de kwaliteitsscan, het rapport van het inspectiebezoek en de bevindingen uit het jaarverslag 2018. In het kwaliteitsplan 2019 is weergegeven op welke wijze Zorg & Wonen Glorieux werkt aan de in het kwaliteitskader genoemde thema's. In voorliggend jaarverslag treft u een verantwoording aan over de uitvoering van het kwaliteitsplan 2019.

## 2. Profiel Zorg & Wonen Glorieux

### 2.1 Missie, visie en kernwaarden

Zorg & Wonen Glorieux creëert een omgeving om langer leven in goede gezondheid te bevorderen en bewust om te gaan met Moeder Aarde en haar schepselen. Dit doet zij door het creëren van een sociaal netwerk, om elkaar te helpen aangenaam te wonen, te werken en te leven. Zorg & Wonen Glorieux wil het voor bewoners en medewerkers mogelijk maken zich naar lichaam, ziel en geest te ontplooien en samen een op geestelijke idealen gebouwde gemeenschap te vormen.

#### *Definitie van zorgen (gebaseerd op Tronto)*

Zorgen is een specifieke activiteit die alles omvat wat wij doen om onze 'wereld' zo in stand te houden, te continueren en te herstellen dat we daarin zo goed mogelijk kunnen leven. Die wereld omvat onze lichamen, ons persoon zijn (our selves) en onze omgeving die we trachten samen te weven tot een complex, het leven.

De zorg wordt verleend vanuit de gedachte van barmhartig zijn en de eigen-regie-benadering. Zorgen is niet alleen het domein van professionals. Zorg & Wonen Glorieux wil ook mantelzorgers betrekken bij de zorg voor de bewoners.

## 2.2 Kerngegevens

Kerngegevens Zorg & Wonen Glorieux*	Aantal / Bedrag
<b>Bewoners</b>	
Aantal intramurale bewoners per einde verslagjaar	64
<b>Capaciteit</b>	
Aantal beschikbare plaatsen met Wlz-verblijf (Wet langdurige zorg) per einde verslagjaar (intramuraal)	64
<b>Productie</b>	
Aantal intramurale verzorgingsdagen in verslagjaar	4.786
Aantal intramurale verpleegdagen in verslagjaar	17.810
Aantal uren extramurale productie in verslagjaar (exclusief dagactiviteiten)	530 uur
<b>Personeel</b>	
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	70
Aantal Fte (Full time equivalent) personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	53,19
<b>Bedrijfsopbrengsten</b>	
Totaal bedrijfsopbrengsten in verslagjaar	€ 5.382.610,-
Waarvan wettelijk budget voor aanvaardbare kosten	€ 4.895.263,-
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten	€ 414.244,-

\* Peildatum 31-12-2019

## 2.3 Doelgroepen en aantal bewoners

Zorg & Wonen Glorieux is een kleine zorgorganisatie in Eindhoven vlakbij het centrum en biedt bewoners alle zorg op maat op één adres: van begeleid wonen tot verzorging en verpleging. Afhankelijk van de zorgbehoefte en individuele wensen vinden onze bewoners en gasten hun eigen plek. Het streven is dat bewoners altijd op Glorieux kunnen blijven wonen, óók als hun zorgbehoefte verandert.

Van oorsprong is het religieuze levensritme diepgeworteld binnen onze gemeenschap. We respecteren de leefwijze van de zusters en de broeders die bij ons wonen. Onze woonregels houden rekening met de behoeften en wensen van de zusters en broeders, en eenieder die in het Glorieuxpark woont. Zo is ons park een stiltegebied, waar elke bewoner in alle rust kan genieten van de natuur.

### Doelgroep Huize Glorieux (peildatum 31-12-2019)

In het huis zijn:

- 40 appartementen met een ZZP (Zorg Zwaarte Pakket) indicatie Wlz (Wet langdurige zorg) zonder behandeling, variërend van ZZP 2 - ZZP 6. De lage ZZP's (ZZP 2 - 3) worden geleidelijk afgebouwd en naar gelang de wachtlijst in de regio omgezet naar Wlz-plaatsen ZZP 4-6 zonder behandeling.
- 6 appartementen in een kleinschalige woongroep (Zonnehoeve) met een ZZP 4-5 indicatie psychogeriatric Wlz zonder behandeling.

### Doelgroep leefstijlwoningen

In elke leefstijlwoning is ruimte voor 6 bewoners met een vorm van dementie op basis van een indicatie ZZP 5 – 7 Wlz inclusief behandeling (BOPZ: Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen).

- Vincentius richt zich op religieuzen en bewoners met affiniteit met de katholieke leefstijl.
- Het Lukashuis biedt net als in de andere woningen zorg op maat voor de bewoners, er worden in deze woning aspecten uit de antroposofische leefstijl gebruikt.
- Rumah Senang is voor mensen met een Nederlands-Indische achtergrond.

### Doelgroep herstelstudio's

De herstelstudio's werden met name ingezet voor tijdelijk verblijf om familieleden of mantelzorgers tijdelijk te kunnen ontlasten en voor het herstel na een operatie.

Per 16 december 2019 is besloten te stoppen met het bieden van zorg in de herstelstudio's en alle beschikbare appartementen in te zetten voor Wlz-zorg (Wet langdurige zorg).

### Type zorgverlening (peildatum 31-12-2019) (ZZP: Zorg Zwaarte Pakket)

Type zorgverlening	Product	Aantal bewoners
Verzorgingshuis	ZZP 2	4
	ZZP 3	9
Intensieve zorg (verpleeghuis)	ZZP 4	14
	ZZP 5	9
	ZZP 6	10
	ZZP 5 incl. behandeling	15
	ZZP 7 incl. behandeling	3
Herstelzorg	Aantal gasten	0**

\*\* Herstelzorg is gestopt per 16-12-2019, vandaar op 31-12-2019 geen bezetting

## 3. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De zorg wordt verleend vanuit de gedachte van barmhartig zijn. De kerngedachte is dat goede zorg niet gericht is op de ziekte, aandoening of gebrek, maar op de mens die daarmee moet zien om te gaan. Professionele zorg vraagt afstemming, zodat die past bij waar diegene behoefte aan heeft. Het is nodig die ander in diens uniekheid te kennen en te erkennen. Wanneer dát lukt zal de zorgontvanger dit ervaren en de zorgverlener zien staan. Er ontstaat een wederkerigheid van barmhartigheid. In 2019/2020 hebben alle medewerkers deelgenomen aan een workshop barmhartige zorg, zodat het gedachtegoed bij iedereen bekend is. Wij blijven deze workshop organiseren, voor nieuwe medewerkers.

De teamleiders en de zorgcoördinatoren zorgen door middel van coaching op de werkvloer voor de bewustwording van het bieden van warme en respectvolle zorg door de zorgmedewerkers.

In verband met de toenemende zorgzwaarte bij Zorg & Wonen Glorieux zijn in 2019 voor alle (zorg)medewerkers een drietal interactieve workshops "omgaan met dementie" verzorgd door Frans Hoogeveen, specialist dementiezorg.

Zorg & Wonen Glorieux betreft bewoners actief bij het leven en de wereld en biedt ze zinvolle en nuttige activiteiten, die helpen bij het behouden van een goede (geestelijke) gezondheid. Hierbij staat centraal dat de bewoner zoveel mogelijk het leven kan leiden zoals hij/zij gewend is. Dit betekent ook dat we hard werken aan de eigen regie voor bewoners en mantelzorgers bij de zorg betrekken als partners in de zorg. Structurele inzet en een actieve bijdrage van mantelzorgers en vrijwilligers is noodzakelijk bij het realiseren van een optimaal welzijn en welbevinden voor de bewoner. Ook zetten wij ons in voor zo groot mogelijke bewegingsvrijheid van onze bewoners, vanwege het belang voor hun kwaliteit van leven en een gezond lichaam.

### 3.1 Zorgleefplan

Voor iedere bewoner is in overleg met haar/hem een zorgleefplan opgesteld. Zo nodig wordt de mantelzorger/wettelijk vertegenwoordiger hierbij betrokken. Bij het opstellen van het zorgleefplan wordt gebruik gemaakt van vier domeinen, te weten:

1. Woon- en leefomstandigheden
2. Participatie
3. Mentaal welbevinden en autonomie
4. Lichamelijk welbevinden en gezondheid

Via deze methodiek zijn we op de hoogte van hulpvragen van de bewoner alsook van de mogelijkheden en de wensen. Op basis hiervan is met de betrokken bewoner het zorgleefplan opgesteld.

Begin 2019 heeft een scholing plaatsgevonden gericht op goed rapporteren. Voortaan staat vooraan in het dossier de werkwijze van rapporteren, zodat deze manier van werken structureel wordt ingebed. Toetsing en coaching op het gebied van goed (SMART: specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden) rapporteren gebeurt "on the job" door de teamleiders en de zorgcoördinatoren. In de teamoverleggen wordt hier ook aandacht aan besteed. Indien nodig zullen medewerkers opnieuw worden geschoold.

## 4. Wonen en welzijn

Naast goede zorg is het welzijn en het welbevinden van de bewoner belangrijk. Het is één geheel. Zorg & Wonen Glorieux biedt daarom dagelijks activiteiten aan voor de bewoners in Huize Glorieux. Deze activiteiten worden verzorgd door de activiteitenbegeleider, medewerkers Wonen & Welzijn en vrijwilligers. Aan bepaalde activiteiten nemen ook de bewoners van de leefstijlwoningen deel, onder begeleiding van een mantelzorger of een woonbegeleider. Daarnaast worden voor deze bewoners ook dagelijks activiteiten georganiseerd in de eigen leefstijlwooning. Binnen Zorg & Wonen Glorieux is tevens ruimschoots aandacht voor het bijwonen van diensten in de kapel, beweging en sport, welzijnsactiviteiten, gezonde en aantrekkelijke maaltijden en ontmoetingsmomenten met andere bewoners.

In 2019 hebben de teamleiders grotendeels zorg gedragen voor de organisatie van de welzijnsactiviteiten. Vanuit de middelen van Waardigheid en Trots zijn verschillende extra welzijnsactiviteiten uitgevoerd. Je kunt hierbij denken aan een uitstapje met de zusters van barmhartigheid naar de plaatsen waar zij hebben gewerkt en de Ark van Noah. Ook zijn er antroposofische verpleegkundigen naar ons park gekomen om samen met de bewoners van de leefstijlwoningen gepaste activiteiten uit te voeren. In juni 2019 is er een tuinfeest in de

binnentuin van de leefstijlwoningen georganiseerd, waar alle bewoners van Stichting Zorg & Wonen Glorieux bij aanwezig waren.

Vanaf oktober 2019 is er een nieuwe activiteitenbegeleider aangesteld die het activiteitenprogramma weer nieuw leven heeft ingeblazen.

#### 4.1 Religieuze leven en overige leefstijlen

Binnen Glorieux is een pastoraal medewerkster actief. Gezien de oorsprong van onze organisatie heeft zij een katholieke achtergrond, maar zij staat vanzelfsprekend open voor alle mensen en alle geloofsovertuigingen. De pastoraal medewerkster verzorgt diensten in de kapel en legt huisbezoeken af. Tevens is zij zoveel mogelijk aanwezig tijdens de koffiemomenten, zodat zij op een laagdrempelige manier contact kan leggen met de bewoners. Elke maand brengt zij een bezoek aan de afzonderlijke leefstijlwoningen. Aangepast op de bewonersgroep is er dan een gesprek in de groep. Hierbij wordt invulling gegeven aan het samenzijn met muziek, verhalen en eigen herinneringen. Iedere bewoner mag op zijn of haar eigen manier deelnemen. Degenen die niet in groepsverband kunnen deelnemen, worden individueel bezocht. Ook medewerkers, vrijwilligers en familieleden van de bewoners kunnen een beroep doen op de pastoraal medewerkster.

Zowel bij de antroposofische als de Indische levensstijl worden (zorg)medewerkers getraind en gecoacht, zodat deze leefstijl beter kan worden doorgevoerd in de zorgverlening. Hiervoor wordt samengewerkt met externe organisaties zoals Pallium, Mercurus, het Indisch Netwerk en Buitenzorg. Ook wordt bij het werven van vrijwilligers rekening gehouden met de gewenste leefstijlen. We trachten welzijnsactiviteiten toe te spitsen op de diverse leefstijlen. Er heeft in 2019 een Indische muziekgroep opgetreden en is er kunstzinnige therapie georganiseerd.

#### 4.2 Beweging

Bewoners worden door het aanbod van activiteiten gestimuleerd om te bewegen. Het gebouw van Zorg & Wonen Glorieux is laagbouw en alles ligt daardoor op verre afstand. Hierdoor worden bewoners 'gestimuleerd' om te lopen. Daarnaast is het park 12 hectare groot en goed onderhouden, waardoor het uitnodigend is om te gaan wandelen. Hier maken veel bewoners gebruik van. Ook is er aangrenzend aan de leefstijlwoningen een grote binnentuin. De bewoners van deze woningen kunnen hierin lekker buiten zijn en er worden weleens activiteiten in gedaan. Tenslotte zijn er ook specifieke activiteiten georganiseerd waarbij bewegen wordt gestimuleerd, zoals fysiofitness en yoga.

#### 4.3 Mantelzorgers en vrijwilligers

De zorg voor onze bewoners is erop gericht om de bewoner zoveel mogelijk het leven te laten leiden zoals hij/zij gewend is. Structurele inzet en een actieve bijdrage van mantelzorgers en vrijwilligers is noodzakelijk bij het realiseren van een optimaal welzijn en welbevinden voor de bewoner. Zorg & Wonen Glorieux heeft 87 vrijwilligers. Deze vrijwilligers worden ingezet voor verschillende taken. Zij begeleiden bewoners op individueel gebied, zijn betrokken bij groepsactiviteiten of werken bijvoorbeeld in de tuin.



## 5. Veiligheid

### 5.1 Basisveiligheid

#### 5.1.1 Medicatieveiligheid

##### *Bespreken medicatie-incidenten in het team*

	Aantal	%
Aantal afdelingen waar medicatie-incidenten tenminste één keer per kwartaal multidisciplinair worden besproken met medewerkers van de afdeling	2	
Aantal afdelingen waar meldingen van medicatie-incidenten zijn geweest	2	
Percentage afdelingen waar medicatie-incidenten tenminste één keer per kwartaal multidisciplinair worden besproken met medewerkers		100%

##### *Realisatie doelen 2019*

In het kwaliteitsjaarplan voor 2019 zijn acties geformuleerd met betrekking tot medicatieveiligheid. Als eerste is als doel gesteld de medicatie-incidenten structureel te evalueren. Dit wilden we bereiken door direct na ontvangst van de MIC-melding contact op te nemen met de betrokken medewerker. Wanneer vervolgacties nodig zijn, wordt er contact opgenomen met de Evv-er (Eerstverantwoordelijk verzorgende)/Pwb-er (Persoonlijk woonbegeleider). Ten tweede is als doel gesteld om het antibioticagebruik te evalueren conform het kwaliteitskaderplan. Dit betekent dat er in het Farmaco Therapeutisch Overleg (FTO) (4x per jaar voor Huize Glorieux/Zonnehoeve en 1x per jaar voor de leefstijlwoningen) een evaluatie plaatsvindt van het antibioticagebruik. Daarnaast is in de leefstijlwoningen de specialist wekelijks aanwezig voor de evaluatiemomenten met de Evv-ers.

#### 5.1.2 Decubituspreventie

##### *Realisatie doelen 2019*

Voor 2019 is op het gebied van decubitus als doel gesteld sneller preventief te handelen, waardoor decubitus kan worden voorkomen. Ook worden disciplines tijdig ingeschakeld voor deskundig advies. In 2019 is er een grotere betrokkenheid en inzetbaarheid geweest van de ergotherapeut, wat heeft geleid tot terugdringing van het aantal decubituspatiënten. Er is ingezet op hulpmiddelen zoals een dynamisch bed lig systeem en meer en betere glijlakens, zodat deze laagdrempelig ingezet kunnen worden. De ergotherapeut speelde hierin een grote rol. Daarnaast is de zorgcoördinator ingezet om de kwaliteit van zorg op de gehele afdeling te borgen. In 2020 komen deze taken bij de verpleegkundigen te liggen. Door deze maatregelen kan decubitus voorkomen dan wel eerder gesignaleerd worden. Ook was de diëtiste betrokken bij de diëten van de bewoners waardoor er veel aandacht was voor aangepaste (onder andere eiwitrijke) voeding.

### 5.1.3 Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking

#### *Middelen en maatregelen rondom vrijheid*

	Aantal	%
Aantal cliënten (ZZP4-ZZP10) op locatie	52	
Inzet VBM (vrijheid beperkende maatregelen) mechanisch	9	17,3%
Inzet VBM fysiek	1	1,9%
Inzet VBM farmacologisch	25	48,1%
Inzet VBM psychologisch	8	15,4%
Inzet VBM elektronisch	22	42,3%
Inzet VBM één-op-één toezicht	2	3,8%
Inzet VBM afzondering	2	3,8%
Inzet VBM overig	0	0%

#### *Terugdringen vrijheidsbeperking*

De inzet van VBM (Vrijheid Beperkende Maatregelen) wordt geobserveerd en de bevindingen worden gerapporteerd. Er wordt gekeken waar alternatieven mogelijk zijn en deze worden zo mogelijk ingezet/uitgeprobeerd. Er is over de inzet van VBM overleg met de (huis)arts/specialist ouderengeneeskunde waarbij de genomen maatregelen worden geëvalueerd en eventueel bijgesteld. Binnen de teams wordt gewerkt aan het creëren van bewustzijn rondom de inzet van VBM.

#### *Realisatie doelen 2019*

Met de komst van de Wet zorg en dwang (Wzd) is er in het najaar van 2019 een werkgroep gestart die zich bezighoudt met alle verplichtingen die voortkomen uit deze nieuwe wet.

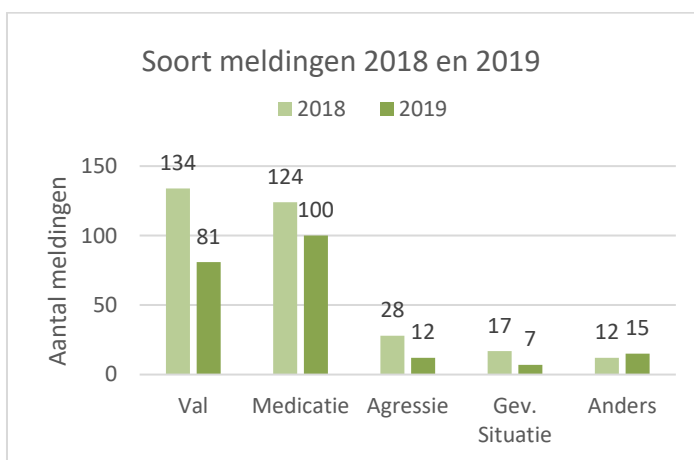
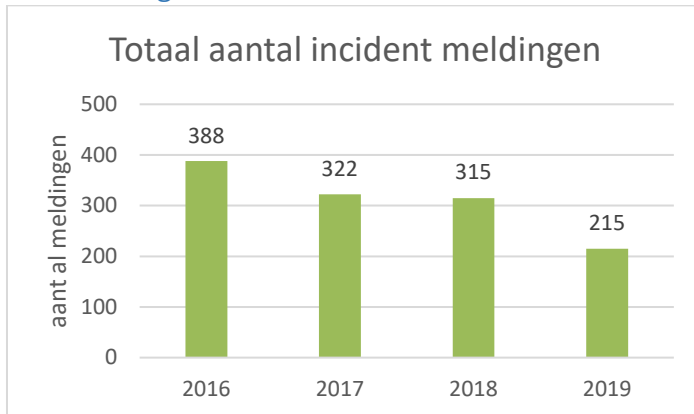
### 5.1.4 Advanced care planning

Advanced care planning is het proces tussen zorgverleners en bewoners/mantelzorgers waarbij het tijdig herkennen en bespreekbaar maken van de wensen rondom de toekomstige zorg en het levenseinde worden besproken en vastgelegd.

#### *Realisatie doelen 2019*

Voor 2019 is als doel gesteld om de zorgkaart in de bewonersdossiers te optimaliseren, zodat per bewoner duidelijk is wat de beleidsafspraken rondom levenseinde zijn. Er is een actuele aandachtspuntenlijst toegevoegd aan de dossiers. De actuele observatiepunten worden op een speciale lijst voorin het dossier opgeschreven en bij het rapporteren wordt een herkenbaar teken gebruikt, zodat collega's het snel terug kunnen vinden tijdens evaluatiemomenten. Daarnaast is de zorgkaart geoptimaliseerd en duidelijk uitgewerkt.

## 5.2 Melding Incidenten



Het aantal medicatie-incidenten is in 2019 afgenomen met 12,4%. Dit komt doordat MIC-meldingen van medicatie-incidenten direct met de betrokken medewerker worden opgepakt en indien er vervolgacties zijn deze met de Evv-er (Eerstverantwoordelijk verzorgende) /PWB-er (Persoonlijk woonbegeleider) worden besproken. Ook is in 2019 de medicatie-applicatie Boomerweb aangeschaft met als doel het terugdringen van het aantal medicatie-incidenten. De eerste resultaten hiervan zullen in 2020 beschikbaar zijn.

Ook het aantal valincidenten is ook sterk verminderd (daling 39,5%). Als grootste oorzaak hiervan wordt onder andere de verminderde mobiliteit van de bewoners gezien. Het rolstoelgebruik is toegenomen en het aantal valincidenten is verminderd.

Er heeft in 2019 1 incident plaatsgevonden, waarbij een oorzakenonderzoek is uitgevoerd volgens de PRISMA-methode. Naar aanleiding van het rapport van dit onderzoek zijn er diverse interne verbeteracties doorgevoerd.

Oorzaak valincident	Aantal	%
Onrust, verward zijn of andere psychische problemen	6	7,4%
Gezondheidsproblemen, duizeligheid of onwel worden	7	8,6%
Geen of verkeerd schoeisel	3	3,7%
Geen gebruik loopmiddel	6	7,4%
Verkeerd gebruik materiaal	1	1,2%
Ondeugdelijk materiaal	1	1,2%
Obstakel	4	4,9%
Natte vloer	0	0%
Medebewoner	1	1,2%
Anders	11	13,6%
Onbekend	28	34,6%
Niet ingevuld	13	16%

Oorzaak medicatie-incident	Aantal	%
Bewoner heeft medicijn niet ingenomen	6	6%
Medicijn niet gegeven	65	65%
Medicijn op verkeerde tijdstip gegeven	6	6%
Verkeerde medicatie gegeven	3	3%
Verkeerde dosering gegeven	1	1%
Anders	18	18%

## 6. Leren en verbeteren van kwaliteit

### 6.1 Continue verbeteren door zorgverleners

Zorg & Wonen Glorieux werkt alleen met bevoegd en bekwaam personeel. Om te zorgen dat medewerkers bevoegd en bekwaam zijn en blijven en zich kunnen blijven ontwikkelen, is een uitgebreid scholingsplan opgesteld. In de jaargesprekken zijn opleidingen en loopbaanontwikkeling vaste onderdelen van gesprek en kunnen medewerkers hun behoeften aangeven.

Er is een zorgmedewerker van de leefstijlwoningen afgestudeerd als gespecialiseerd verzorgende palliatieve zorg. Deze wordt in 2020 ook nog gestart door twee zorgmedewerkers van huize Glorieux. Daarnaast starten twee zorgmedewerkers in 2020 de opleiding palliatieve zorg voor verpleegkundigen. Dit is een verdiepende scholing op het gebied van palliatieve zorg op verpleegkundig niveau over het organiseren van palliatieve zorg, pijn en andere symptomen, beslissingen rond het levenseinde, psychosociale zorg, STEM (Sterven op je eigen manier) en zorg voor de verzorgenden.

Tevens zijn alle verzorgenden IG (individuele gezondheidszorg) en hoger BHV (bedrijfshulpverlening) opgeleid om op deze wijze te borgen dat altijd een BHV-er aanwezig is.

Bij het bepalen van de personeelssamenstelling wordt gekeken naar de zorgzwaarte van de groep bewoners.



### *E-learning*

Sinds september 2017 werkt Zorg & Wonen Glorieux met Expert College, een programma waarin alle zorgmedewerkers aan hun verplichte en persoonlijke modules kunnen werken om beroeps bekwaam te blijven voor hun werkzaamheden in de zorg. De modules komen terug in het individuele opleidingsplan in een cyclus van drie jaar. Wanneer niet aan het juiste niveau kan worden voldaan, wordt samen met de leidinggevende en de praktijkopleider gekeken hoe wel te voldoen aan de opleidingsnorm. Daarnaast kunnen medewerkers er ook voor kiezen aanvullende modules te maken als er bijvoorbeeld een nieuwe handeling of ziektebeeld voorkomt op de afdeling.

### *Workshops*

Periodiek vindt er voor alle zorgmedewerkers een workshop plaats met een ander zorginhoudelijk thema. Een zorgmedewerker dient één keer per drie jaar aan elke workshop deel te nemen. De onderwerpen zijn:

- Medicatieveiligheid
- Wondzorg en decubitus
- Incontinentie
- Vocht en voeding
- Verslikken
- Reanimatie
- Valpreventie
- Tiltechniek
- Haptonomie
- Diabetes
- Cardiale klachten
- COPD (Chronic Obstructive Pulmonary Disease, chronische obstructieve longziekte)
- Hygiëne en infectiepreventie

In 2019 zijn de volgende workshops aangeboden:

- Wondzorg, decubitus, incontinentie
- Verslikken en reanimatie
- Diabetes

### *Voorbehouden en risicovolle handelingen*

In 2019 zijn de zorgmedewerkers door het verpleegkundig team van Archipel in het skillslab getraind en getoetst op voorbehouden en risicovolle handelingen. Bij Zorg & Wonen Glorieux beschikken medewerkers over de juiste kennis en vaardigheden op het gebied van zorg die dient te worden geleverd. Om de zorgmedewerkers de ruimte te geven continu te verbeteren, is het belangrijk dat zij in staat zijn op een goede manier feedback te kunnen geven en ontvangen.

## 6.2 Lerend netwerk

Via bestaande netwerken en contacten vindt kennisdeling plaats en worden samenwerkingsmogelijkheden onderzocht op het gebied van scholing, welzijn, zorgadvies en kwaliteit. Bijvoorbeeld: Indisch Netwerk Eindhoven, Buitenzorg, Pallium Thuiszorg, Mercur, Sint Annaklooster en Archipel. Daarnaast vindt kennisdeling plaats binnen het platform kleine zorgorganisaties.

In 2019 is een lerend netwerk opgezet met het Sint Annaklooster. Binnen dit lerend netwerk worden de kwaliteitsplannen en verslagen uitgewisseld en vindt kennisdeling plaats op niveau van bestuur, management en staf.

Voor wat betreft de uitwisseling van personeel ligt de prioriteit op interne uitwisseling. Binnen Zorg & Wonen Glorieux is nog een verbetering te maken in de uitwisseling van personeel tussen de verschillende leefstijlwoningen en tussen Huize Glorieux en de leefstijlwoningen.

Netwerk	Functionaris
Platform kleine zorgorganisaties Actiz	Directeur-bestuurder
Transvorm	Praktijkopleider/stafmedewerker kwaliteit/ directeur
Kwaliteitsnetwerk (landelijk)	Stafmedewerker kwaliteit
KNR: Commissie Ouderenzorg Religieuzen	Directeur-bestuurder
Praktijkopleidersoverleg Ter Aa college Helmond (Savant, Zorgboog, ORO, Samen Verder, Elkerliek, Zorg & Wonen Glorieux)	Praktijkopleider
Zorgbemiddelingscommissie (ZBC)	Cliëntadviseur
Regiobijeenkomsten CIZ	Cliëntadviseur

### 6.3 Kwaliteitsmanagementsysteem

Zorg & Wonen Glorieux gebruikt PREZO (PREstaties in de ZOrg) als kwaliteitscertificeringssysteem. De verbeterpunten die voortkomen uit PREZO-audits, verplichte en vrijwillige kwaliteitsonderzoeken, interne audits, hygiëne-audits en inspectiebezoeken worden meegenomen in de jaarplancyclus (verbeterregister). Er wordt gewerkt met een overzicht van verbeteringen, waarin alle verbeteringen worden genoteerd en gemonitord op basis van de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act). In de kwaliteitscommissie wordt het overzicht maandelijks besproken en geactualiseerd. Op deze wijze worden alle verbeteringen en aandachtspunten in kaart gebracht en doorgevoerd op de betreffende afdelingen. Daarnaast maakt Zorg & Wonen Glorieux gebruik van een kwaliteitshandboek waarin alle interne protocollen worden gemonitord. Het kwaliteitshandboek is voor alle medewerkers digitaal te raadplegen. Voor ieder protocol is een inhoudelijk verantwoordelijke aangesteld. De kwaliteitsfunctionaris coördineert het geheel en zorgt dat evaluatiedata worden gehandhaafd.

Zorg & Wonen Glorieux voldoet aan de eisen van PREZO (Prestaties in de zorg) en heeft hiervoor een gouden keurmerk. In november 2018 vond de eindaudit plaats. In januari 2020 heeft er wederom een eerste initiële audit plaatsgevonden en heeft Zorg & Wonen Glorieux haar keurmerk weer zeker gesteld voor de komende 3 kalenderjaren.

### 6.4 Klachten

Voor de bewoners en mantelzorgers is een klachtenregeling en een klachtencommissie beschikbaar. Hiermee voldoet Zorg & Wonen Glorieux aan de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg. Zorg & Wonen Glorieux is aangesloten bij de klachtencommissie bij Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG). In het verslagjaar 2019 zijn geen

formele klachten gemeld bij het bestuur van Zorg & Wonen Glorieux, de externe klachtencommissie of de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Verder beschikt Zorg & Wonen Glorieux over een ‘informele klachten/verbetervoorstellen’ procedure. Graag stimuleren wij bewoners, naasten, vrijwilligers en medewerkers om zich actief op te stellen in de ontwikkeling van het kwaliteitsbeleid. In het verslagjaar 2019 zijn er geen informele klachten binnengekomen. Er is één verbetervoorstel gemeld. Dit voorstel is meegenomen in de uitvoering van de Workshops Barmhartige Zorg.

## 6.5 Externe audits

Zorg & Wonen Glorieux heeft in maart 2019 bezoek gehad van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Dit bezoek was gericht op de voortgang en implementatie van de verbetermaatregelen ten aanzien van infectiepreventie en antibioticaresistentie, voortkomend uit het inspectiebezoek van 2018. De IGJ gaf aan vertrouwen te hebben in de uitvoering van het door Zorg & Wonen Glorieux opgestelde plan van aanpak en de voortgang en borging van de verbetermaatregelen.

In november 2019 kondigde IGJ een inspectiebezoek aan. Dit bezoek is echter, in verband met het samenvallen met de viering van Glorieuxdag, uitgesteld naar 2020. Inmiddels heeft het inspectiebezoek op 25 februari 2020 plaatsgevonden.

In mei 2019 heeft Zorg & Wonen Glorieux een hygiëne-audit laten uitvoeren door de GGD Zuidoost Brabant. Tijdens deze audit is er op zowel Huize Glorieux en Zonnehoeve, alsmede op leefstijlwoning Vincentius meegelopen met de zorgmedewerkers. Ook is er meegekeken met de medewerkers van de huishoudelijke dienst. De verbeterpunten die voortkwamen uit deze hygiëne-audit zijn opgenomen in het verbeterregister en besproken in de hygiënecommissie.

In oktober 2019 heeft de Arbo Unie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uitgevoerd. Het plan van aanpak voortkomend uit dit bezoek is een actief werkdocument, dat periodiek wordt besproken tijdens de overlegmomenten van de Arbocommissie.

## 6.6 Cliëntervaring

In november 2019 heeft Triqs, een onafhankelijk bureau, een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de bewoners en mantelzorgers van Zorg & Wonen Glorieux. Voor de uitvoering van dit onderzoek is een splitsing gemaakt tussen somatiek en psychogeriatric. De bewoners die vallen in de groep somatiek hebben door middel van een interview een vragenlijst ingevuld. Voor de groep psychogeriatric is aan de mantelzorger gevraagd een digitale vragenlijst in te vullen. De respons bedroeg 87,5% bij de groep somatiek en 54,6 % bij de groep psychogeriatric.

Aan bewoners/vertegenwoordigers is gevraagd welk rapportcijfer zij zouden geven aan de zorginstelling. In onderstaande tabel is het resultaat weergegeven.

	Somatiek	Psychogeriatric
Rapportcijfer	8.21	8.65
NPS score*	48	50

\*NPS-score kan variëren van -100 tot +100

De resultaten en verbeterpunten voorkomend uit het onderzoek worden besproken in het bestuursoverleg en MT-overleg, waarna zo nodig verbeteracties worden uitgezet en opgepakt.

## 7. Leiderschap, governance en management

### 7.1 Strategische koers van de organisatie

Een leefomgeving bieden van kleinschaligheid waarin de mens, als individu, zichzelf mag en kan zijn. Hierbij creëren we een leefgemeenschap met verschillende woonvormen die aansluiten bij wat op dat moment bij het leven van een persoon hoort of past. We doen dit door verschillende vormen van huisvesting te bieden, kwalitatief goede zorg te verlenen die is toegespitst op de doelgroepen en door structuur te bieden in het dagelijks leven.

### 7.2 Leiderschap en goed bestuur

De Raad van Bestuur stelt zich ondersteunend, faciliterend en transparant op naar alle zorgverleners en bewoners (inclusief mantelzorgers). De Raad van Bestuur maakt de verbinding met en tussen binnen- en buitenwereld. Het bestuur voert regelmatig overleg met het management en is regelmatig op de werkvloer aanwezig om voeling te houden met de zorg en met wat er leeft onder de bewoners en de medewerkers.

De Raad van Bestuur voldoet aan de eisen van good governance en de PREZO-eisen en kent haar verantwoordelijkheden. Door middel van evaluaties, cliëntonderzoeken en audits borgt de Raad van Bestuur de veiligheid en kwaliteit van de zorg, alsmede de aspecten die de kwaliteit van leven van bewoners ondersteunen. Het personeelsbestand is qua opbouw en omvang passend bij de visie en taken van de organisatie en bewoners.

### 7.3 Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)

#### 7.3.1 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht is verantwoordelijk voor het toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en de algemene zaken van de zorgorganisatie. De Raad van Toezicht bestaat uit twee leden: de voorzitter en de secretaris/penningmeester. Tweemaal per jaar vergadert de Raad van Toezicht met de Raad van Bestuur. Voor deze vergaderingen staan de volgende onderwerpen op de agenda: de begroting, het kwaliteitsplan, het jaarverslag en de jaarrekening. De Raad van Toezicht voldoet aan de eisen van good governance en kent haar verantwoordelijkheden.

#### 7.3.2 Bewonersraad

Zorg & Wonen Glorieux heeft een bewonersraad die grotendeels bestaat uit bewoners. De Raad van Bestuur faciliteert de bewonersraad door het bieden van een vergaderlocatie, secretariële ondersteuning en de Raad van Bestuur is maandelijks bij de bewonersraadvergadering aanwezig (op verzoek van de bewonersraad). De relatie is goed en gericht op samenwerking. De bewonersraad heeft overleg gevoerd met de organisatie in het kader van het adviesrecht over de volgende onderwerpen:

- Jaarrekening 2018
- Kwaliteitsjaarverslag 2018
- Exploitatie 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup> kwartaal 2019



- Conceptbegroting 2020
- Kwaliteitsplan 2020
- Diverse documenten uit het kwaliteitshandboek

### 7.3.3 Verzorgende Adviesraad (VAR)

Sinds 23 november 2016 kent Zorg & Wonen Glorieux een Verzorgende Adviesraad (VAR). In de VAR hebben twee verzorgenden en een staf lid zitting. Het doel van de VAR is om de kwaliteit van de zorg te waarborgen en indien nodig te verbeteren. Een Verzorgende Adviesraad (VAR) is een middel om zeggenschap te hebben over de (beroeps)ontwikkelingen van verpleegkundigen en verzorgenden in de praktijk. De VAR heeft een vast vergaderschema, daarnaast heeft de VAR periodiek een overleg met de directeur-bestuurder. De VAR kan bijdragen aan:

- verbetering van de kwaliteit van zorg voor bewoners en herstelgasten;
- een beleid dat beter aansluit bij de professionele beroepsuitoefening;
- een grotere betrokkenheid van de zorgprofessionals bij de koers van de organisatie;
- verbreding van het draagvlak binnen de organisatie voor nieuw beleid.

Zodra in 2020 de ondernemingsraad wordt geïnstalleerd zal de VAR worden opgeheven.

### 7.3.4 Medewerkersraadpleging/OR

Binnen Zorg & Wonen Glorieux was in 2019 nog geen ondernemingsraad (OR) actief. In 2019 is tweemaal een oproep uitgezet voor de vorming van een ondernemingsraad. Eind 2019 heeft dit geleid tot voldoende aanmeldingen. Begin 2020 zijn de verkiezingen uitgeschreven en in maart 2020 is de OR geïnstalleerd.

## 7.4 Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Zorg & Wonen Glorieux werkt hoofdzakelijk met gediplomeerd verzorgenden IG en helpenden. Enkele medewerkers hebben het diploma verpleegkundige niveau 4 of 5. Door middel van eigen medewerkers en een ambulante verpleegkundig team (Archipel) is 24-uurs verpleegkundige zorg gegarandeerd. Daarnaast heeft Zorg & Wonen Glorieux een overeenkomst met Archipel voor het leveren van de specialist ouderenzorg (inclusief achterwacht zodat 24u/dag een arts beschikbaar is), psycholoog, ergotherapeut, logopedist en diëtist. Fysiotherapie en fysiofitness worden verzorgd door Fysiotherapie van Eijk. De samenwerking met Archipel en Fysiotherapie van Eijk wordt één keer per jaar geëvalueerd.

De Evv-er (Eerstverantwoordelijk verzorgende)/PWB-er (Persoonlijk woonbegeleider) is deelnemer aan het multidisciplinaire overleg en zij bereidt dit overleg ook voor. Elke twee weken is er voor de leefstijlwoningen ook een ZAP-overleg (zorg, arts, psycholoog) en daarin worden alle bewoners waarvoor overleg op dat moment nodig/nuttig is kort besproken. Een (persoonlijk) woonbegeleider bereidt het ZAP-overleg voor. Dit staat los van zorgleefplan-gesprekken en het multidisciplinaire overleg.

De directeur en tevens lid van de Raad van Bestuur is toegepast psycholoog en heeft kennis van dementie. Zij loopt tweemaal per jaar mee in het primaire proces in de leefstijlwoningen. Verder woont de directeur activiteiten en familie-avonden bij om voeling te houden met wat er leeft onder de mantelzorgers en familieleden van bewoners. Daarnaast heeft de directeur-bestuurder periodiek overleg met de specialist ouderengeneeskunde en de psycholoog in het kader van de kwaliteit van de verpleeghuiszorg. Met

deze overlegvormen is de professionele inbreng in het aansturen van Zorg & Wonen Glorieux geborgd.

Daarnaast wordt door middel van de Verzorgende Adviesraad (VAR) de kwaliteit van de zorg bevorderd.

## 8. Medewerkers en vrijwilligers

Zorg & Wonen Glorieux werkt alleen met bevoegd en bekwaam personeel. Ook is Zorg & Wonen Glorieux een leerafdeling voor verzorgenden IG en verpleegkundigen. Om te zorgen dat medewerkers bevoegd en bekwaam zijn en blijven, is een uitgebreid scholingsplan opgesteld. Daarnaast zijn alle verzorgenden IG en hoger, BHV opgeleid om op deze wijze te borgen dat altijd een BHV-er aanwezig is. Bij het bepalen van de personeelssamenstelling wordt gekeken naar de zorgzwaarte van de groep bewoners.

### 8.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Elke leefstijlwooning heeft zes bewoners. Zestien uren per dag staat op de woning een gediplomeerd woonbegeleider (verzorgende IG of verpleegkundige) en op de drukke zorgmomenten ook een medewerker Wonen & Welzijn (gediplomeerd helpende, zeven dagen per week). Er is permanent iemand van het personeel aanwezig in het woonhuis. In de nacht is er voor drie leefstijlwoningen (18 bewoners) één gediplomeerd woonbegeleider aanwezig en in Huize Glorieux is één gediplomeerd verzorgende aanwezig. Deze nachtdiensten kunnen elkaars hulp inroepen. Indien nodig kan voor bepaalde handelingen het Ambulant Verpleegkundig Team van Archipel worden ingeschakeld.

### 8.2 Specifieke kennis, vaardigheden

Zorg & Wonen Glorieux werkt hoofdzakelijk met gediplomeerd verzorgenden IG (individuele gezondheidszorg) en helpenden. Enkele medewerkers hebben het diploma verpleegkundige niveau 4 of 5. Indien een verpleegkundige nodig is op momenten dat er binnen Zorg & Wonen Glorieux geen verpleegkundige beschikbaar is, wordt Archipel ingezet. Hierover zijn afspraken vastgelegd. Daarnaast heeft Zorg & Wonen Glorieux een overeenkomst met Archipel voor het leveren van de specialist ouderenzorg, psycholoog, ergotherapeut, logopedist en diëtist. Deze samenwerking wordt één keer per jaar geëvalueerd. Fitness en fysiotherapie worden verzorgd door Fysiotherapie van Eijk. Deze samenwerking wordt ook één keer per jaar geëvalueerd.

De Evv-er (Eerstverantwoordelijk verzorgende) /PWB-er (Persoonlijk woonbegeleider) is deelnemer aan het multidisciplinaire overleg en bereidt dit overleg ook voor. Elke twee weken is er voor de leefstijlwoningen ook een ZAP-overleg (zorg, arts, psycholoog). Daarin worden alle bewoners, waarover op dat moment overleg nodig en nuttig is, kort besproken. Een (persoonlijk) woonbegeleider bereidt het ZAP-overleg voor. Dit staat los van de zorgleefplangesprekken en het multidisciplinaire overleg.

### 8.3 Reflectie, leren en ontwikkelen

Zie ook paragraaf 6.1 continue verbeteren door zorgverleners.

### 8.3.1 Leerbedrijf

In samenwerking met opleidingscentrum ROC Ter AA en het Summa College leidt Zorg & Wonen Glorieux medewerkers op tot verzorgende IG (individuele gezondheidszorg) of verpleegkundige. In 2019 zijn in totaal twee nieuwe leerlingen gestart met de verzorgende IG-opleiding. Daarnaast is een verzorgende IG van onze organisatie de opleiding verpleegkundige niveau 4 gestart. Ook is een leerling uitgestroomd als helpende in het jaar 2019, zij was de opleiding oorspronkelijk gestart voor verzorgende IG.

In 2019 is daarnaast gestart met een cursus verpleegtechnische handelingen bij het Summa College om welzijnsmedewerkers (niveau 3 en 4) en ziekenverzorgenden bij te scholen in handelingen en medische kennis. Drie van de vier studenten is daarvoor geslaagd en zij zijn inmiddels breder inzetbaar door deze kennis.

Verder hebben we ook stagiaires begeleid in het 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup> of 4<sup>e</sup> leerjaar van de opleidingen verzorgende IG, verpleegkundige en (persoonlijk) begeleider specifieke doelgroepen.

Buiten deze reguliere opleidingen bieden we ook stageplaatsen (op aanvraag) aan voor geneeskunde studenten, snuffelstagiaires of entree studenten.

### 8.4 Overzicht personeelssamenstelling

Personeelssamenstelling 2019	Aantal	FTE	%
<i>Aantal personeelsleden</i>			
Aantal personeelsleden met arbeidsovereenkomst onbepaalde tijd	72	59,03	
Aantal personeelsleden met arbeidsovereenkomst bepaalde tijd*	5		7,1%
Aantal ingezette uitzendkrachten/PNIL		6,8	11,5%
Stagiaires	20		
Vrijwilligers	87		
<i>Contract</i>			
Gemiddelde contract omvang		0,8	
<i>Kwalificatieniveaus zorgverleners</i>			
Niveau 1		0,64	1,1%
Niveau 2		9,78	16,6%
Niveau 3		24,06	40,8%
Niveau 4		4,1	6,9%
Niveau 5		2,39	4%
Overig		5,46	9,2%
Leerlingen		3,62	6,1%
<i>Ziekteverzuim</i>			
Ziekteverzuim %			11,2%
Meldingsfrequentie	2,18		
<i>In- door- en uitstroom</i>			
Instroom	20		28%
Uitstroom	18		25,2%
Doorstroom	7		9,8%

\* Peildatum 31-12-2019

## 8.5 Medewerkerstevredenheidonderzoek

In oktober 2019 heeft Stichting Zorg & Wonen Glorieux een extern meetbureau (Triqs) gevraagd een organisatie breed tevredenheidsonderzoek te houden onder haar medewerkers. Het responspercentage van dit onderzoek bedroeg 73.95%. Onderstaande tabel laat de scores zien per thema.

Thema	Score
Inhoud werk	7,9
Collega's	7,9
Leidinggevenden	8,2
Communicatie	7,4
Bereikbaarheid	8,3
Persoonlijke ontwikkeling	7,9
Arbeidsvoorwaarden	7,9
Arbeidsomstandigheden	7,9

De verbeterthema's die uit het medewerkerstevredenheidonderzoek naar voren zijn gekomen, worden in 2020 besproken met de diverse interne overlegorganen. Mogelijke verbeteracties worden opgepakt en opgenomen in het verbeterregister.

## 8.6 Waardering personeel

Naast het zorgen voor bewoners wil Zorg & Wonen Glorieux ook goed zorgen voor haar personeel. Het management past een coachende managementstijl toe met aandacht voor het individu en voor complimenten en feedback. Medewerkers worden gestimuleerd om verantwoordelijkheid te nemen, zaken en taken naar eigen inzicht op te lossen en hun visie en feedback te geven. Zorg & Wonen Glorieux is een laagdrempelige organisatie met korte lijnen naar management en bestuur.

Via opleiding en coaching op de werkvloer worden de medewerkers gefaciliteerd in hun werk, deskundigheidsbevordering en persoonlijke ontwikkeling (paragraaf 6.1).

Daarnaast krijgen medewerkers de gelegenheid elkaar te leren kennen in een ontspannen setting. In 2019 gebeurde dit tijdens de Dag van de Barmhartige zorg, kookworkshops, de kerst- en nieuwjaarsborrel en teamuitstapjes. In 2019 is ook gestart met het aanbieden van lessen Tai Chi. Hiermee wil Glorieux medewerkers de mogelijkheid bieden om op het Glorieuxpark na werktijd even uit de alledaagse hectiek te stappen en beter te leren ontspannen. De kalmerende werking van deze lessen kan helpen om stress in werk- en privésfeer beter het hoofd te bieden.



## 9. Gebruik van hulpbronnen en informatie

### 9.1 Gebouw en technologie

#### *Vastgoed*

De afgelopen jaren is veel geïnvesteerd in nieuwbouw en renovatie. Behoudens een klein deel van Huize Glorieux is alles afgerond en zijn de gebouwen op het kwaliteitsniveau wat Glorieux wenselijk acht. De nadruk ligt de komende jaren op onderhoud en het in bedrijf houden van de gebouwen.

#### *Onderhoud en renovatie*

- Uitvoering regulier jaarlijks onderhoud van middelen en materialen (installaties gebouwen: onder andere liften, brandmeldinstallatie en Zorgoproep).
- Uitvoeren van activiteiten uit het meerjarig onderhoudsplan (schilderwerkzaamheden en groot onderhoud installaties).
- Renovatie van refter, dienkeuken, kantoren en dienstengang.
- Renovatie van het ketelhuis van Glorieux (gestart in 2019 met doorloop in 2020).

#### *Buitenruimtes*

- Regulier tuinonderhoud.
- Herstelwerkzaamheden bestrating ten behoeve van veiligheid bewoners worden indien nodig gedaan.

### 9.2 Technologische hulpbronnen

#### *ICT*

In 2020 wordt gestart met de implementatie van het Elektronisch Cliënten Dossier. Stichting Woondiensten Glorieux zal de implementatie mede begeleiden. Hiervoor dient ook het wifinetwerk te worden uitgebreid.

#### *Domotica:*

Bij de leefstijlwoningen zit domotica geïntegreerd in het zorgoproepsysteem. Het wordt in de nacht ingezet om 24-uurs toezicht te borgen en niet om vrijheid te beperken.

#### *EHealth:*

Er worden bij Zorg & Wonen diverse hulpmiddelen ingezet op het gebied van EHealth. Enkele voorbeelden hiervan zijn: spreekluisterverbindingen, bewegingsmelders, paddenstoeldrukkers, trekalarm en deurbeveiliging. Indien deze middelen worden ingezet als vrijheid beperkende maatregel, gebeurt dit conform de Wet Zorg en Dwang.

### 9.3 Materialen en hulpmiddelen

Zorg & Wonen Glorieux beschikt over ruim voldoende materialen en (zorg)hulpmiddelen die het werk van medewerkers ondersteunen. Er vindt structureel onderhoud en keuring van deze materialen en (zorg)hulpmiddelen plaats. Hiermee voldoen de materialen en (zorg)hulpmiddelen aan de daarvoor geldende wet- en regelgeving.

#### 9.4 Professionele relatie en samenwerkingsovereenkomst

Met vier ziekenhuizen uit de regio heeft Zorg & Wonen Glorieux contacten. Deze contacten bestaan uit informatieverstrekking, uitleg levering van diensten door Zorg & Wonen Glorieux en mogelijkheden. In verband met de kleine omvang van de organisatie zijn er geen collectieve, vaste overlegmomenten.

Met twee apothekers is er een samenwerkingsrelatie. Voor Huize Glorieux is dat de BENU-apotheek uit Stratum en voor de leefstijlwoningen is dat de apotheek van het Catharina Ziekenhuis. De leidinggevenden evalueren jaarlijks de samenwerking met beide apothekers.

Daarnaast zijn vaste vergaderingen gepland voor een FTO (farmacotherapeutisch overleg) om van alle bewoners medicatiegebruik en eventuele wisselwerkingen te evalueren. Hierbij zijn een Evv-er, arts en apotheker aanwezig. Ook zijn er werkoverleggen gepland met de apotheker om de kwaliteit te verbeteren en incidenten en knelpunten te bespreken. Hieraan ligt een contract ten grondslag.

#### 9.5 Gebruik van informatie en Privacy/AVG

##### *(Interne) informatiekkanalen*

Binnen Zorg & Wonen Glorieux worden de volgende informatiekkanalen gebruikt:

- De website van Glorieuxpark voor informatie over de organisatie
- Brabantzorgnet voor vacatures
- Twee monitoren voor korte mededelingen
- Schriftelijke mededelingen voor bewoners, medewerkers en vrijwilligers
- Vier keer per jaar een Glorieuxkrant
- Twee personeelsbijeenkomsten per jaar
- Twee bewonersbijeenkomsten per jaar
- Twee keer per jaar mantelzorgbijeenkomst per leefstijlwoning
- Kwaliteitsplan
- Jaarverslag

##### *Privacy/AVG*

In 2018 is Zorg & Wonen Glorieux het traject gestart om op een verantwoorde en passende manier invulling te geven aan de eisen uit de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). Vanaf begin 2019 is invulling van en voldoen aan de AVG structureel onder de aandacht. Belangrijkste factor daarin is de inzet van de AVG-commissie waarin door organisatievertegenwoordigers en de functionaris gegevensbescherming wordt gewerkt aan het systematisch beoordelen en aanpakken van privacyvraagstukken.

Hierdoor is het geactualiseerde privacy beleid inmiddels ook al toegelicht in een aantal gremia. Ook ondersteunende informatie in de vorm van handreikingen voor bewaartermijnen, behandelen van inzage- en informatieverzoeken en het sluiten van verwerkersovereenkomsten zijn uitgewerkt en ingepast in de processen.

Niet alleen beleidsmatig zijn stappen gezet, ook heel concreet zijn acties ondernomen, van het aanschaffen van containers voor vertrouwelijke papieren tot opschoonafspraken voor archieven. Glorieux heeft hiermee een werkwijze ontwikkeld die op een passende en praktische manier bijdraagt aan de bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer.

## 10. Afkortingen en begrippen

**AVG** (Algemene Verordening Gegevensbescherming): privacywet.

**BHV** (Bedrijf Hulp Verlening): de hulp die wordt verleend bij ongewenste gebeurtenissen in een organisatie die de veiligheid en/of gezondheid van de werknemers en andere aanwezigen bedreigen.

**BOPZ** (Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen): als een bewoner gevaar is voor zichzelf of zijn omgeving als gevolg van een geestelijke stoornis, kan deze onder bepaalde voorwaarden gedwongen worden opgenomen in een psychiatrisch ziekenhuis. De Wet BOPZ regelt de wijze waarop dit gebeurt.

**CIZ** (Centrum Indicatiestelling Zorg): zorgt voor onafhankelijke (her)indicatiestelling in de zorg.

**COPD** (Chronic Obstructive Pulmonary Disease): chronische obstructieve longziekte.

**ECKG** (Expertise Centrum Klacht- en Gezondheidsrecht)

**Evv-er** (Eerstverantwoordelijk verzorgende): iedere bewoner krijgt bij inhuizing in Huize Glorieux/Zonnehoeve een Evv-er aangesteld die als aanspreekpunt beschikbaar is en de zorg rondom de bewoner waar nodig coördineert.

**Fte** (fulltime-equivalent): rekeneenheid waarmee de omvang van een functie of personeelssterkte kan worden uitgedrukt, 1 Fte is 1 volledige werkweek.

**FTO** (Farmaco Therapeutisch Overleg): arts, apotheker en zorgverlener komen in dit overleg bij elkaar om medicatiegebruik van alle bewoners te evalueren en eventuele aanpassingen door te voeren.

**IGJ** (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd): overheidsinstantie die toezicht houdt op de kwaliteit van zorg, medische producten en jeugdhulp.

**Medicatie-incident** fout in het aanvragen, verwerken, afleveren, toedienen of monitoren van geneesmiddelen.

**MIC** (Meldingen Incidenten Cliënten): alle incidenten worden geregistreerd om inzicht te verkrijgen in de aard van het incident en de afhandeling hiervan. Deze procedure wordt gebruikt als instrument om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren.

**MT** (Management Team): overlegorgaan binnen de organisatie.

**OR** (Ondernemingsraad): inspraak- en medezeggenschapsorgaan binnen de organisatie.

**PNIL** (Personeel Niet In Loondienst): ingehuurd personeel.

**PREZO** (PREstaties in de ZOrg): kwaliteitsmodel in de zorgsector.

**PRISMA**-methode: methode om systematisch naar de oorzaken van (bijna) incidenten te zoeken.

**Pwb-er** (Persoonlijk woonbegeleider): iedere bewoner krijgt bij inhuizing in de leefstijlwoningen een Pwb-er aangesteld die als aanspreekpunt beschikbaar is en de zorg rondom de bewoner waar nodig coördineert.

**SMART** (Specifiek, Meetbaar, Aanvaardbaar, Realistisch en Tijdgebonden): wijze waarop doelen geformuleerd dienen te worden.

**SO** (Specialist Ouderengeneeskunde): arts die gespecialiseerd is in de zorg voor kwetsbare ouderen.

**STEM** (Sterven op je Eigen Manier): beschrijving van sterfstijlen.

**VAR** (Verzorgende Advies Raad): deze raad is toegankelijk voor advies en vragen vanuit medewerkers. Ook hebben zij een adviserende functie voor beleidsstukken of protocollen.

**VBM** (Vrijheid Beperkende Middelen): beschermende maatregelen die bewoners, die niet/onvoldoende in staat zijn om hun wil te bepalen, dienen te behoeden voor lichamelijke afwijkingen of beschadigingen. Zorg & Wonen Glorieux heeft een non-fixatie visie, wat betekent dat er een zeer terughoudend beleid is in het gebruik van deze middelen.

**Verzorgende-IG** (Verzorgende Individuele Gezondheidszorg): zorgmedewerker die is opgeleid in het Nederlandse middelbare beroepsonderwijs op niveau 3 en werkt in de verpleging, verzorging, thuiszorg, geestelijke gezondheidszorg, kraamzorg of gehandicaptenzorg.

**Wlz** (Wet langdurige zorg): deze zorg wet is bedoeld voor mensen die voortdurend (intensieve) zorg nodig hebben in de nabije omgeving.

**ZAP-overleg** (Zorg Arts Psycholoog-overleg): binnen de leefstijlwoningen is er een overleg met arts, zorg en psycholoog om het totaalbeeld van de bewoner te evalueren en behandelplannen zo nodig bij te stellen.

**ZZP** (Zorg Zwaarte Pakket): dit pakket wordt geïndiceerd door CIZ en geeft aan op hoeveel zorg de bewoner recht heeft.