



## Kwaliteitsverslag 2018

## Inhoud

<b>Voorblad</b> .....	<b>1</b>
<b>Inhoud</b> .....	<b>2</b>
<b>Inleiding</b> .....	<b>4</b>
-Het kwaliteitskader .....	4
-De Stichting .....	4
<b>Stichting Waardig Wonen</b> .....	<b>5</b>
-Het ontstaan van Waardig Wonen .....	5
-Waardig Wonen staat voor wonen in een wereld die groter is dan alleen de slaapkamer, --woonkamer en gang. ....	6
-Doelstelling en Visie .....	6
<b>Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</b> .....	<b>7</b>
-Volgens het kwaliteitskader .....	7
- Bij Stichting Waardig Wonen .....	7
<b>Wonen en welzijn</b> .....	<b>8</b>
-Volgens het kwaliteitskader .....	8
- Bij Stichting Waardig Wonen .....	8
-Vrijwilligers .....	10
<b>Veiligheid</b> .....	<b>10</b>
-Volgens het kwaliteitskader .....	10
- Bij Stichting Waardig Wonen .....	10
-Medicatieveiligheid .....	11
-Protocollen .....	11
-Decubituspreventie .....	11
-Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen .....	11
- Wilsverklaring reanimatie en behandelverbod .....	12
- Ernstig probleemgedrag .....	12
<b>Leren en werken aan kwaliteit</b> .....	<b>12</b>
-Volgens het kwaliteitskader .....	12
- Bij Stichting Waardig Wonen .....	12
- Kwaliteitssysteem .....	13
- Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag .....	13
-Continu werken aan het verbeteren .....	13
- Wat kwam voorbij de afgelopen periode aan cursussen/opleidingen en welke staan gepland .....	14
- Inspireren van anderen .....	15

## Inhoud, vervolg

<b>Leiderschap, goed bestuur en management</b> .....	<b>15</b>
-Volgens het kwaliteitskader .....	15
- Bij Stichting Waardig Wonen .....	15
-Visie op zorg .....	15
-Sturen op kernwaarden .....	16
-Coördineren en goed bestuur .....	16
-Rol en positie interne organen en toezichthouder(s) .....	17
-Inzicht hebben en geven .....	17
-Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise .....	17
<b>Personeelssamenstelling</b> .....	<b>17</b>
-Volgens het kwaliteitskader .....	17
-Bij Stichting Waardig Wonen .....	17
-Aandacht, aanwezigheid en toezicht .....	18
-Specifieke kennis, vaardigheden .....	18
-Reflectie, leren en ontwikkelen .....	18
<b>Gebruik van hulpbronnen</b> .....	<b>19</b>
-Volgens het kwaliteitskader .....	19
-Bij Stichting Waardig Wonen; Gebouwde omgeving, Wagenborgen .....	19
-Bij Stichting Waardig Wonen; Gebouwde omgeving, Molukkenstraat 206 Groningen .....	19
-Technologische hulpmiddelen .....	20
-Materialen en hulpmiddelen .....	20
-Facilitaire zaken .....	20
-Financiën en administratieve organisatie .....	20
-Inzamelactie voor beleveniskoffer .....	20
-Professionele relaties .....	20
<b>Gebruik van informatie</b> .....	<b>21</b>
-Volgens het kwaliteitskader .....	21
-Bij Stichting Waardig Wonen .....	21
-Familie review .....	21
<b>Ons plan voor kwaliteit het komende jaar</b> .....	<b>24</b>

## Inleiding

### Het kwaliteitskader

In heel Nederland wordt er hard gewerkt aan goede zorg in het verpleeghuis op basis van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Er zijn inmiddels diverse initiatieven ontstaan die op een andere manier zorg en ondersteuning bieden aan mensen die aangewezen zijn op 24 uurszorg. Stichting Waardig Wonen is daar een van, maar is geen zorginstelling. Wij faciliteren op dit moment 2 huizen waarin elk 5 mensen met dementie kunnen samenwonen en gezamenlijk met hun PGB's zelfstandige zorgverleners kunnen inkopen. Toch vindt het Kwaliteitsinstituut dat het Kwaliteitskader ook van toepassing is op onze huizen.

Het Kwaliteitskader verlangt onder andere van ons dat we jaarlijks verantwoording gaan afleggen van de geleverde kwaliteit. Dit Kwaliteitsverslag is dan ook ons eerste en volgt de indeling van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Per hoofdstuk beschrijven we eerst wat het kwaliteitskader vraagt, en vervolgens wat de zelfstandige zorgverleners en Stichting Waardig Wonen met betrekking tot het betreffende onderwerp doet. In het vervolg van het verslag zullen we over 'wij en ons' spreken als zijnde de zzp zorgverleners, de coördinatoren van de stichting. Het verslag is geschreven door de coördinator en door het bestuur vastgesteld.

In het kwaliteitskader wordt eveneens uitgegaan van het belang van transparantie. Voor het lokale leer- en verbeterproces is het belangrijk dat de relevante informatie in alle openheid beschikbaar is voor de betrokkenen. Voor keuze-informatie en externe verantwoording is openbaarheid van het kwaliteitsverslag en vergelijkbaarheid van informatie vereist. Daarom wordt dit kwaliteitsverslag gepubliceerd op de eigen website en op de Openbare Database van het Zorginstituut Nederland.

### De Stichting

Stichting Waardig wonen is op 16 september 2016 opgericht en heeft de Anbi status.

In mei 2017 is onze eerste locatie gestart in Wagenborgen en in april 2018 werd het pand in de Molukkenstraat in Groningen in gebruik genomen. In beide locaties wordt vanuit eenzelfde visie invulling gegeven aan het welbevinden, de zorg en dienstverlening voor zijn bewoners. In dit verslag worden de algemene uitgangspunten benoemd en waar relevant de verschillen tussen de locaties beschreven.

Het verslag opent met een inleiding, inhoud en vervolgens met een profielschets van de stichting en zijn ontstaan, waarna de uitkomsten per onderdeel van het kwaliteitskader aan bod komen: • Persoonsgerichte zorg en ondersteuning; • Wonen en welzijn; • Veiligheid; • Leren en verbeteren van kwaliteit; • Leiderschap, goed bestuur en management; • Personeelssamenstelling; • Gebruik van hulpbronnen; • Gebruik van informatie; • Ons plan voor kwaliteit het komende jaar.

## Stichting Waardig Wonen

### Het ontstaan van Waardig Wonen

De ouders van Evelien Bax, initiatiefnemer en coördinator van Stichting Waardig Wonen, konden door hun dementie niet meer thuis wonen. In de reguliere zorg vond Evelien niet de persoonlijke aandacht en zorg die ze voor haar ouders wenste.

Een paar jaar geleden werd duidelijk dat de ouders van Evelien niet meer zelfstandig konden wonen. Ze besluit daarop haar huis te verbouwen, zodat er een zelfstandig appartement voor haar ouders ontstaat.

De vader heeft vier maanden in een verpleeghuis doorgebracht, omdat het appartement niet op tijd klaar was. Als het appartement klaar is, verhuist het oudere echtpaar naar hun nieuwe woning. Evelien, zelf ook gediplomeerd verzorgende, stelt een team samen van betrokken verzorgenden waarmee zij haar ouders verzorgt.

Haar vader bloeide enorm op toen hij samen met zijn vrouw bij hen kwam wonen. Dat zat in de gerichte aandacht die hij kreeg van de verzorgenden, die meer tijd voor hem hadden. Maar ook aan dingen die voor ons heel normaal lijken, maar voor hem betekenden dat hij weer meedeed in de maatschappij. Er ging iemand met hem mee boodschappen doen, naar de fysiotherapie en ga zo maar door. Hij genoot van de kat die 's avonds bij hem op schoot kwam liggen. Deze woonvorm biedt zoveel moois, waarop Evelien vond dat dat voor meer mensen mogelijk moest zijn!



### **Waardig Wonen staat voor wonen in een wereld die groter is dan alleen de slaapkamer, woonkamer en gang.**

Elk huis van Waardig Wonen biedt woonruimte aan vijf mensen met dementie. Hier kunnen ze samenwonen en gezamenlijk de zorg inkopen. Het zijn gewone eengezinshuizen zonder drempels en met aanpassingen als inlooptdouche, wandsteunen en handgrepen.

Iedere bewoner heeft een eigen kamer en een eigen inrichting. Vertrouwde meubels, lekker veel of juist weinig planten: een ieder richt het in naar zijn of haar smaak. De gemeenschappelijke ruimten worden ook in overleg met alle bewoners en hun familie ingericht met eigen spullen. Spelletjes spelen, lezen, koffiedrinken en een praatje maken kan in de gezamenlijke woonkamer en keuken. Geen huis is hetzelfde, ze worden gevormd naar het karakter en de behoeften van de bewoners.

Dankzij de kleinschaligheid van de woningen kan er goed ingespeeld worden op de behoeften van iedere bewoner. Stichting Waardig Wonen helpt de bewoners en hun familie bij het vinden van de juiste zorgverleners. Overdag zijn er meestal twee van hen aanwezig, zodat er voldoende aandacht is voor iedereen.

Zorg is belangrijk. Maar de dagelijkse dingen die bij een huishouden horen ook. Daarom helpen de bewoners zoveel mogelijk mee met de dagelijkse karweitjes. Samen koken en de was doen bijvoorbeeld. Maar ook boodschappen halen, een bezoek aan de pedicure, een blokje om of – ook fijn - tijd voor jezelf.

### **Doelstelling en Visie**

Het doel van de stichting is om mensen met dementie de rest van hun leven zo waardig, veilig, gezellig, prettig en zo normaal mogelijk te laten wonen.

Mensen met dementie zijn volwassen mensen met de ziekte dementie. (Alzheimer, een vasculaire- of een andere vorm van dementie) Zij dienen dus ook als volwassen mensen, waardig, en met respect behandeld te worden. Wat ook betekent met zo min mogelijk antipsychotica. Een waardig bestaan is een bestaan in de maatschappij. Een wereld die groter is dan een slaapkamer, gang en huiskamer.

De bewoners worden in eerste instantie altijd eerst aangesproken met mevrouw .. of meneer .. In de praktijk blijkt dat de bewoners al snel aangeven met hun voornaam aangesproken te willen worden.

Door individuele aandacht en zorg en het aanbieden van de juiste prikkels kan veel probleemgedrag worden voorkomen. Wat het samenleven een stuk prettiger, veiliger en gezelliger maakt.

## Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

### Volgens het kwaliteitskader

Het kwaliteitskader roept zorginstellingen op om persoonsgerichte zorg en ondersteuning te bieden aan mensen met dementie. Dit houdt in dat zorg geboden wordt met compassie, dat erkend wordt dat bewoners uniek zijn, dat zij zoveel mogelijk de regie voeren over de zorg, en dat er voor hen specifieke zorgdoelen worden geformuleerd, zodat er bij zorg en begeleiding aandacht is voor wat specifiek voor hen belangrijk is.

### Bij Stichting Waardig Wonen

In de huizen wordt de zorg aangepast aan de bewoner en niet andersom. Na een eerste kennismakingsgesprek met de familie volgt een uitgebreid voorbereidingstraject met als doel de bewoner zo goed mogelijk te leren kennen en afspraken te kunnen maken over de dienstverlening, de gewenste ondersteuning en onze visie. We voeren verschillende gesprekken met de (wettelijk) vertegenwoordiger en de bewoner. Meestal gaan we ook bij de potentiële bewoner op bezoek bij hem of haar thuis. Soms is de potentieel toekomstige bewoner al een paar keer op bezoek geweest.

Vragen die aan de orde komen tijdens het voorbereidingstraject. Wie is de potentiële bewoner? Hoe staat hij of zij in het leven? Wat is hun levensverhaal? En omgekeerd naar hen toe. Wie zijn de zorgverleners? Wat bieden wij als coördinator? Wat wordt er van de familie verwacht? Wat zijn de woonafspraken van dat moment in het huis? Pas op het moment dat er een zo volledig mogelijk beeld van de bewoner is, kan er een besluit worden genomen of het huis passend is voor de nieuwe bewoner. Wanneer we allen positief zijn over het wonen in één van de waardig wonen huizen vertalen we de zorginventarisatie naar meer concrete afspraken op papier.

- een uitgebreide anamnese van de bewoner
- een apart deel met afspraken over de zorg en leef behoefte.
- een onderdeel over de woonafspraken van het huis en over de kosten van het verblijf in het waardig wonen huis zoals de woon-, service- en verblijfkosten

Op het moment dat er ook overeenstemming is over de kosten stellen we de afspraken- en huurovereenkomst samen.

We hechten veel belang aan het levensverhaal van de bewoner, vaak opgesteld in samenwerking met de familie. We vinden het belangrijk dat de bewoner zich direct welkom voelt. Zo zal er bijvoorbeeld direct de eerste dag het favoriete ontbijt aanwezig zijn. Weten hoe iemand zijn koffie drinkt et cetera. Al vrij snel nadat iemand het huis betrokken heeft zal er een evaluatie plaats vinden tussen de bewoner/familie en met de coördinator. Doel van deze evaluatie is om te bespreken hoe de zorg en dienstverlening verloopt. Dit is tevens het moment waarop we afspraken aanpassen indien dit wenselijk en passend is voor de bewoner. Het aanpassen van afspraken gaat altijd in overleg en met instemming van de familie, de zorgverleners en de zorgcoördinator.

Ook wordt er een vaste contactverzorgende voorgesteld. Deze verzorgende is als eerste een aanspreekpunt voor de familie. Ook zullen zij eens in de twee, drie maanden (afhankelijk van de behoefte van de familie) met de vertegenwoordiger evalueren. Uitgangspunt van de evaluatie is naar de familie toe is: "Hoe kunnen we de zorg nog meer verbeteren?" "Hoe gaat het met de bewoner?" Als een bewoner wat meer bij ons gewend is, kunnen er andere gewoontes en gedragingen ontstaan. Dit zal met de bewoner en familie besproken worden en zo zal steeds het zorgplan aangepast worden. Ook zaken als de bejegening, de kwaliteit en de onderlinge verstandhouding zijn bij uitstek onderwerpen die in deze evaluatie besproken kunnen worden. Hiermee worden eventuele misverstanden in een vroeg stadium voorkomen dan wel bespreekbaar gemaakt.

Voor bewoners die al langer in een Waardig Wonen huis verblijven vindt er een evaluatie plaats met de coördinator als de familie hierom verzoekt. Omdat (meestal) iemand van de familie verantwoordelijk is voor de PGB, de gewaarborgde hulp, hebben we iedere maand contact over uren van de zorgverleners en hun facturen. Dat maakt dat wij gemakkelijk benaderbaar zijn. Mede dankzij de kleinschalige opzet zijn de lijnen tussen alle betrokkenen heel kort. We kunnen hierdoor nog beter bewaken dat gemaakte afspraken worden nagekomen en tussentijds afstemmen wat nodig is.

## Wonen en welzijn

### Volgens het kwaliteitskader

Als het gaat om wonen en welzijn, vraagt het kwaliteitskader aandacht voor zingeving, een zinvolle dagbesteding, een schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding, familieparticipatie en de inzet van vrijwilligers, en wooncomfort.

### Bij Stichting Waardig Wonen

Waardig Wonen wil mensen die vanwege hun dementie niet meer zelfstandig kunnen wonen, een sociale woonomgeving in de maatschappij bieden. Uitgangspunt is dat iedere bewoner de rest van zijn leven in het huis blijft wonen, met de ondersteuning en de zorg die op dat moment nodig is. Mocht een bewoner gedrag vertonen waardoor hij of zij een gevaar voor zichzelf, voor de andere bewoners of voor de zorgverleners is, dan zullen we in overleg met de familie een andere geschiktere woonplek zoeken.

Wonen in een herkenbare, geborgen en warme omgeving is een belangrijk doel. Hierbij staat respect en waar (nog) mogelijk het maken van persoonlijke keuzes voorop. Iedere bewoner kan daarom alles zoveel mogelijk doen naar eigen kunnen en in eigen tempo: opstaan, lichaamsverzorging, wandelen of bezoek ontvangen. Hij/zij kan meehelpen met huishoudelijke klusjes, de was verzorgen of boodschappen doen. Of hij/zij kiest er uitdrukkelijk voor dit juist niet te willen: "ik heb heel mijn leven gewerkt, nu de ik niets meer". Hij/zij kijkt televisie, maakt een ommetje of leest de krant of een boek. Doet de dingen die hij thuis ook deed, zoveel mogelijk gewoon dus. In dat gewone schuilt het bijzondere, wat kenmerkend is voor een waardig wonen huis: "Gewoon wonen". Meestal woon je samen met anderen. Wat je bij ons ziet is dat kwetsbare mensen weer in contact komen met andere mensen, wij mensen zijn tenslotte ten diepste sociale wezens. Dat nuanceert de nadruk op autonomie en eigen regie uit het kwaliteitskader. Het samenwonen en het er voor elkaar zijn en daarnaast ook het rekening houden met elkaar wordt als waardevol ervaren.

De verzorgende is verantwoordelijk, bevoegd en bekwaam voor de begeleiding van de ADL (Algemene dagelijkse levensverrichtingen) het aanreiken van de medicatie, het rapporteren, werken via het zorgplan en de observaties.

Er wonen maar 5 mensen in een huis samen. De verzorgende hoeft geen moeilijke afwegingen te maken tussen hulp bieden en beschikbare tijd. Er is tijd voor alle wensen en behoeften van de bewoners. In tussentijd is in de huiskamer de begeleider aanwezig om de bewoners daar te begeleiden met bijvoorbeeld het ontbijt. De zorgverleners kennen de bewoners goed en kunnen daarom juist goed inspelen op de behoeftes van de bewoners en veranderingen signaleren.

Het is de visie van Waardig Wonen dat de huizen voor de bewoners goed herkenbaar zijn als 'gewone' woonhuizen. Met planten op de vensterbanken en vertrouwde, eigen, meubels in alle ruimten. Simpele aanpassingen als het verwijderen van drempels en wat aanpassingen in de badkamers en toiletten zoals steunen aan weerszijden van het toilet, steunen bij de douche, postoeien en het huis zoveel mogelijk



drempelloos zijn echter wel noodzakelijk voor veiligheid en leef plezier. Dit zorgt er onder andere voor dat de bewoner zich snel op zijn gemak of in ieder geval veilig gaat voelen.

Ons huis in Wagenborgen is een mooi villa met een goed aangelegde afgesloten tuin. Er zijn daar 2 slaapkamers en een kamer voor de zorg op de beneden verdieping en drie slaapkamers boven. Er is een traplift aanwezig.

Het huis in de Molukkenstraat in Groningen is een ruime flat op de eerste verdieping. Deze is met een lift te bereiken. Ook dit huis heeft 5 slaapkamers voor de bewoners, een kamer voor de zorgverleners, 2 badkamers en een gezamenlijke woonkamer met open keuken.

De voordeur van de Huizen is niet gesloten. Bewoners kunnen naar buiten als ze dat willen en bezoek kan altijd binnenwandelen. Mocht een bewoner aangeven naar buiten te willen, kan er altijd een zorgverlener even mee wandelen. Doordat er maar 5 bewoners op een locatie wonen en er overdag altijd minstens 2 zorgverleners aanwezig zijn, is daar goed zicht op.

Er is een activiteitencommissie. Deze commissie is belast met de organisatie van de activiteiten en zal daar iets meer structuur in aanbrengen. Structuur als middel om de juiste activiteitscultuur te ontwikkelen. We willen graag een persoonsgericht activiteiten aanbod. Er wordt geïnventariseerd worden waar de behoeftes en wensen van de bewoners liggen. Deze zal steeds aangepast moeten te worden. Dit geldt voor dagelijkse huishoudelijke karweitjes als voor gezellige hobbymatige bezigheden en uitstapjes.

Daarnaast is er altijd ruimte voor spontane evenementen en activiteiten.



Naast de bezigheden van het dagelijks leven organiseren we binnen de huizen ook andere activiteiten. Terugkerend organiseren we gezellige muziekfeestjes en maken we mogelijk een dansje. Dagelijks gaat een begeleider of verzorgende met één of meerdere bewoners op stap. Wandelen, boodschappen

doen, samen lunchen, naar de stad, of gewoon rondrijden. We gaan naar musea, binnen of buiten de stad.

Overdag is er de hele dag een extra begeleider aanwezig. Deze begeleiders hebben uiteraard wel affiniteit met de bewoners maar hoeven niet noodzakelijk een zorg achtergrond te hebben. Deze begeleiders bieden op grond van eigen talenten verschillende activiteiten en roering. Op dit moment geeft een begeleidster schilderlessen aan een bewoonster. Andere verwennen onze bewoners één keer per week met een wellness. (hand-, schouder- en voetmassage) Zo zijn de activiteiten steeds in ontwikkeling. Er komen regelmatig nieuwe ideeën van de zorgverleners, wat wij van harte toejuichen.

Familie is nauw betrokken bij de zorg van hun dierbare. Zij zijn ook verantwoordelijk voor de PGB gelden en gaan de overeenkomsten aan met de zorgverleners. De familie draagt ook zorg voor de inrichting van de slaap- zitkamer van de bewoner en gezamenlijk met de andere familieleden voor de inrichting van de overige ruimten. De coördinator begeleidt dit. De familie is ook verantwoordelijk voor de kleding van meestal hun vader of moeder.

Participatie van familie in de zorg moedigen we aan. De betrokkenheid van de families is wisselend. Gelukkig is het merendeel erg betrokken bij de dagelijkse zorg en veel gaan mee met van te voren geplande uitstapjes. Daarnaast horen we ook van familie dat ze erg blij met ons zijn en dat er een last van hun schouders gevallen is. Sommige familieleden hebben (te) lang voor hun vader of moeder moeten zorgen en laten die zorg nu graag aan de zorgverleners over.

Na regelmatig overleg inventariseert de coördinator alle ideeën, verlangens en voorstellen van alle familieleden, zorgverleners en stichting bestuur. Aan de hand hiervan maakt de coördinator een voorstel jaarplan en voorstel PGB begroting. Dit is de leidraad voor het komende jaar, maar zal naar behoefte aangepast worden.

### **Vrijwilligers**

In beide huizen zijn er twee vrijwilligers actief. Waar we erg blij mee zijn. Zij maken onderling afspraken wanneer ze in de huizen aanwezig zijn. Drie begeleiders op vijf bewoners is echt genoeg. Meer begeleiding geeft ook onrust. Drie van de vier vrijwilligers hebben een zorgachtergrond en maken ook vaak uitstapjes met bewoners. Zo gaat er een vrijwilliger twee keer per week met een bewoner naar haar koor repetities.

## **Veiligheid**

### **Volgens het kwaliteitskader**

De zorg voor mensen met dementie die 24-uurs zorg nodig hebben is complex. Vaak hebben bewoners naast hun cognitieve problemen, diverse lichamelijke aandoeningen. Het is belangrijk dat de zorg die wordt geboden, professioneel en veilig is.

### **Bij Stichting Waardig Wonen**

In de huizen willen we het begrip veiligheid in balans brengen met het begrip vrijheid en vertrouwdheid. Vrijheid betreft hier: vrijheid van beweging, maximale zelfstandigheid, beslissingsmogelijkheden en vrijheid om het leven zoveel mogelijk voort te zetten zoals iemand gewend was. Wij zijn er ook van overtuigd dat een vertrouwde omgeving het welzijn en welbevinden van iemand met dementie bevordert. Ieder mens heeft immers recht op wonen op een plek waar hij/zij zich thuis voelt in vrijheid en veiligheid. Vanwege de cognitieve beperkingen zien we het als een belangrijke taak onze bewoners te ondersteunen in wat het begrip 'vrijheid' voor hen (nog) betekent en hoe ze daar, samen met hun vertegenwoordiger, invulling aan willen geven.

We staan op het standpunt dat elke woonomgeving risico's met zich mee brengt, zo ook de setting van een Waardig Wonen huis. We hebben bewust gekozen voor een deur die open is en voor een omgeving die herkenbaar is. Vreemde objecten zoals traphekjes en leuningen in de gang vinden wij niet thuishoren in een dementievriendelijke omgeving. Sommige bewoners gaan, zolang ze dit kunnen, zelfstandig een wandelingetje maken. Omdat de vaardigheden van een bewoner in de loop van de tijd kunnen veranderen betekent dit wel dat we met elkaar steeds de afweging moeten blijven maken of dit verantwoord is. Het gaat hierin om de mate van risicoacceptatie. Het gaat ook om de weging of waardering van de maatschappelijke aanvaardbaarheid van een risico, en tussen de verschillende risico categorieën onderling. Het streven binnen de Huizen is geen of anders minimale beperkingen en medicatie die van invloed is op zelfbeschikking van de bewoner. In het belang van de veiligheid en gezondheid van de bewoner, medebewoners en van de zorgverleners, kan het noodzakelijk zijn om tijdelijke maatregelen toe te passen die in strijd zijn met maximale zelfbeschikking van de bewoner. Dit alles is nauw overleg met familie en huisarts.

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is onderscheid gemaakt in belangrijke thema's rondom basisveiligheid. Hieronder zullen we een toelichting geven op de werkwijze rondom deze thema's binnen de huizen van Waardig Wonen

### **Medicatieveiligheid**

De huisarts schrijft, als hoofdbehandelaar, de medicijnen voor. De apotheek is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de medicatie en de zzp verzorgende is verantwoordelijk voor het gereedmaken en toedienen van medicatie. De huisarts evalueert de werking van de medicijnen. Dit doet hij in samenspraak met de bewoner, diens familie, de apotheker en de verzorgende.

De verzorgende die medicatie verstrekken zijn daartoe bekwaam en bevoegd. Wij krijgen de medicijnen per giftmoment in zakjes aangeleverd van de apotheek, via baxter weekrollen op naam. De gegeven medicatie wordt op de medicatieoverzichten afgetekend.

Op de huistelefoon hebben de zorgverleners de geneesmiddelen app FK van zorginstituut Nederland geïnstalleerd zodat de zorgverleners makkelijk de bijzonderheden van ieder medicijn kunnen opzoeken.

### **Protocollen**

We zijn lid van de Kick-protocollen site van Vilans. Daarnaast hebben we in de zorgkamers van beide huizen een map met de protocollen van de meest voorkomende verpleegtechnische handelingen. In de praktijk blijkt dat deze er makkelijker bij gepakt wordt.

Twee zorgverleners hebben begin dit jaar een nascholingscursus medicatie en veiligheid gedaan en dan van verslag uitgebracht naar de andere verzorgende. Ook is het verslag toegevoegd in de protocollenmap.

### **Decubituspreventie**

Bij een verhoogd risico op decubitus, door bedlegerigheid of langdurig in een rolstoel verblijven, een slechte voedingstoestand, immobiliteit en/of incontinentie wordt in overleg met huisarts, preventieve hulpmiddelen ingezet. Bij de bewoner met een verhoogd risico op decubitus vindt dagelijks tijdens de persoonlijke verzorging inspectie van de huid plaats. Bij veranderingen wordt dit gerapporteerd en wordt er actie ondernomen. Tot nu toe hebben wij door goede preventie bij onze bewoners geen decubitus signaleerd.

### **Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen**

Het uitgangspunt is zo weinig mogelijk vrijheid beperkende maatregelen binnen Stichting Waardig Wonen. Indien het noodzakelijk is om toch maatregelen in te zetten, is het aan de huisarts en/of de familie om hier een besluit over te nemen. De huisarts is immers de hoofdbehandelaar voor alle

bewoners. De deuren zijn in onze huizen niet gesloten. Door de ruime bezetting in de huizen, 2 begeleiders op 5 bewoners, weten de begeleiders waar de bewoners zich bevinden en kan er makkelijk een begeleider mee wandelen indien er een bewoner naar buiten wil.

Het toepassen van vrijheid beperkende maatregelen is tijdelijk, dient regelmatig te worden geëvalueerd en het streven moet zijn om deze maatregel zo snel als mogelijk af te bouwen. Maatregelen zijn altijd tijdelijk, zo kort mogelijk en individueel gericht op het in stand houden of verbeteren van de kwaliteit van leven. Op dit moment hebben 3 bewoners tijdens de nacht een bewegingssensor op hun slaapkamer zodat de nachtdienst mensen snel kan begeleiden bij toiletgang of (nachtelijk) dwalen. Een bewoner heeft een vergroot risico op vallen. Zij heeft een bel-mat naast haar bed, zodat de verzorger snel gewaarschuwd wordt als mevrouw op wil staan. Eén bewoner maakt gebruik van een GPS tracker wanneer zij een ommetje maakt. Dit geeft het haar zelf een gevoel van veiligheid omdat ze op de SOS knop kan drukken als er iets gebeurt en daarnaast kan de verzorgende kijken waar ze is als ze langer weg blijft.

Verder zijn wij van mening dat wij het vallen beter kunnen voorkomen omdat er een zorgverlener aanwezig is in de gezamenlijke huiskamer dan de toepassing van allerlei vrijheid beperkende maatregelen.

#### **Wilsverklaring reanimatie en behandelverbod**

Al kort na verhuizing in een Waardig Wonen huis spreken wij met bewoner en familie over het beleid bij calamiteiten. Wij informeren dan of de bewoner een wilsverklaring heeft en welke wensen er zijn waar het gaat om reanimeren, behandelingen en ziekenhuisopname. In de zorgmappen van de bewoners is er, indien aanwezig, een door de wettelijke vertegenwoordiger van de bewoner getekende wilsverklaring aanwezig. Als er geen wilsverklaring aanwezig is, dan is dit op uitdrukkelijk verzoek van de bewoner en zijn wettelijke vertegenwoordiger.

#### **Ernstig probleemgedrag**

Door de meer individuele aandacht en doordat de zorgverlener de bewoner goed kent, kan er veel probleemgedrag voorkomen worden.

Als er toch sprake is van onbegrepen gedrag zoeken wij, soms samen met andere disciplines, naar de oorzaak. Als er een medische grondslag is, behandelt de huisarts deze. Als er een andere trigger is, proberen wij de omgeving aan te passen. We onderhouden korte lijnen met team 290, waar een ouderen specialist, psycholoog en casemanager bij betrokken zijn. We hebben ook contacten met het KEP (Kenniscentrum ernstig probleem gedrag).

Indien nodig kan de huisarts de bewoner ook doorsturen naar een specialist.

Mocht het probleem of onbegrepen gedrag zo ernstig zijn dat de veiligheid van des betreffende bewoner, andere bewoners of van de zorgverleners in geding zijn, dan zal er in overleg met het team, de familie en de huisarts naar een ander verblijfadres worden gezocht.

## **Leren en werken aan kwaliteit**

#### **Volgens het kwaliteitskader**

Leren en verbeteren is niet vrijblijvend: continu werken aan het verbeteren van kwaliteit is norm voor een goede organisatie en voor professionele zorgverleners.

#### **Bij Stichting Waardig Wonen**

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is onderscheid gemaakt in vijf belangrijke thema's rondom kwaliteit. Hieronder zullen we een toelichting geven op de werkwijze rondom deze thema's binnen de Waardig Wonen huizen.

### **Kwaliteitssysteem**

De bewoners in een Waardig Wonen huis wonen maar met vier anderen samen. Hun verbinding is het gemeenschappelijke ziektebeeld. Iedere zelfstandige zorgverlener gaat een overeenkomst aan met iedere afzonderlijke bewoner. Het verantwoordelijke familielid beheert het PGB. Het wonen op deze manier vraagt best wat participatie van de familie en is ook een bewuste keuze.

Deze kleinschaligheid, betrokkenheid en regelmatige evaluaties en korte lijnen zorgen voor een optimale, constante kwaliteitscontrole.

Onze uitgangspunten met betrekking tot kwaliteit van leven, voor alle mensen, in de visie staan centraal:

- Mensen hebben regie over hun eigen leven.
- Mensen zijn verbonden met andere mensen zoals familie, vrienden, burens, etc.
- Mensen maken deel uit van en dragen bij aan de samenleving.
- Mensen respecteren elkaar.
- Mensen leven in een veilige, vertrouwde omgeving.
- Mensen kunnen zich blijvend ontwikkelen en hun persoonlijke doelstellingen bereiken.
- Mensen hebben behoeftes en hebben recht op voorzieningen en mogelijkheden als ieder ander.

Bovenal vinden wij kwaliteitsbewustzijn van groot belang. Niet meten achteraf, maar in de praktijk werken past meer bij onze visie dan via allerlei instrumenten scores te verzamelen.

De periodieke evaluaties met vertegenwoordigers en teamavonden zijn bij uitstek de momenten waarin we nagaan of we nog op koers liggen.

Ook de wekelijkse overleg momenten tussen de eerste verzorgende van beide huizen en de coördinator van de stichting levert een verhoogd kwaliteitsbewustzijn op: wat kunnen we van elkaar leren door elkaar kritische vragen te stellen. Daarnaast is er iedere twee maand een intensief overleg met het bestuur van de stichting.

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

Het maken van een kwaliteitsverslag past niet bij ons als zeer kleinschalige woonvorm 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 Kwaliteitsinstituut de afspraken die van toepassing zijn op grote instellingen ook voor ons verplicht gesteld. Het betekent een flinke verzwaring van onze administratieve lasten. Naar wij hebben begrepen is het Kwaliteitsinstituut, 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 en dus wel bij ons past. In afwachting van deze vertaalslag hebben wij een eerste aanzet gemaakt tot een kwaliteitsverslag. Als de vertaalslag naar de situatie van kleinschalige pgb-gefinancierde wooninitiatieven dan nog niet is afgerond, zullen we in december 2019 proberen ook een eerste kwaliteitsplan op te leveren.

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

Wij willen een organisatie zijn waar de mensen die bij ons komen wonen zo lang mogelijk zich gezien, gehoord en (h)erkend weten, hun leven kunnen blijven leven zoals voorheen en wonen in een herkenbare, geborgen en warme omgeving. Dat gaat niet vanzelf. Om dit te bereiken moeten we als organisatie willen leren, om te beginnen van elkaar. Wij verwachten van de zorgverleners dat ze met de



bewoners mee bewegen. In een vroeger stadium van het ziekte proces is het meer “dienstverleners” wat langzaam over gaat naar “zorgen voor”. Het aangaan van relaties gaat steeds meer de kern vormen, van mini-verpleeghuis naar sociale woonvorm. Het werken in een Waardig Wonen huis zien wij daarom als een nieuw ambacht. Een ambacht is iets waar je aanleg voor moet hebben, maar ook iets waar je in de praktijk iets voor moet leren. Vanuit deze opvattingen hebben we gekozen voor een gevarieerde samenstelling van ons team. We hebben in ons team een mix van opleidingsachtergronden en leeftijd. Door deze verschillende invalshoeken kunnen de zorgverleners van elkaar leren. Het takenpakket van de zorgverlener is breder dan de meesten gewend zijn, meer integraal en minder taakgericht. De rol verschuift van verzorger naar ondersteuner. Veel activiteiten die in het traditionele verpleeghuis gescheiden zijn, zijn bij ons bij elkaar gebracht.

De zorgverlener moet het dus als een leuke nieuwe uitdaging zien om dit totaalpakket aan te willen bieden. Daar hoort, naast de persoonlijke verzorging van bewoners en de ondersteuning van familie, ook begeleiding van activiteiten bij. Datzelfde geldt voor de was doen, samen wasgoed strijken en opbergen, samen huishoudelijke handelingen en schoonmaakactiviteiten uitvoeren, samen de maaltijd voorbereiden, samen boodschappen doen en koken.

De zorgverleners zijn allen zelfstandigen en dus zelf verantwoordelijk voor onderhouden van hun kennis. Daarnaast overleggen met elkaar, zorgverleners, vertegenwoordigers van de bewoners en de coördinatoren van de stichting welke kennis we nog graag in huis willen halen. Om dit te bereiken hebben we bij het kiezen van relevante opleidingen, naast het leren van elkaar, steeds drie doelen voor ogen:

1. Het leggen van een brede basis voor integrale kennis
2. Het vergroten van de integrale vaardigheden
3. Het uitbreiden van kennis en kunde op het gebied van diverse bedrijfsprocessen

Voor de zorgverleners spitst zich dit toe op de omgang met onze bewoners in alle levensdomeinen, terwijl voor de coördinatoren dit in het bijzonder gericht is op het in alle facetten ontplooiën van een organisatie.

#### **Wat kwam voorbij de afgelopen periode aan cursussen/opleidingen en welke staan gepland:**

- “Wat te doen bij brand” -voor iedereen
- Nascholing Medicijnen en medicijnveiligheid
- Schoudermassage
- Herhaling Vaardigheden voor Verzorgenden (IG)
- Til vaardigheden en hoe stimuleer je beweging -voor iedereen
- Masterclass kleinschalig wonen -coördinatoren
- Wondverzorging -voor iedereen
- E-learning “U woont nu hier”- voor iedereen alle verzorgenden, begeleiders en coördinatoren
- Regelmatig worden e-learning onderwerpen van oa zorg voor beter (kennisplein voor verpleging en verzorging) gedeeld op de groeps(siilo)app van de zorgverleners.
- Cursus PGB onderhoud van Per Saldo-coördinatoren
- Feedback geven -voor iedereen

Van verschillende cursussen zijn verslagen gemaakt en deze aan de andere zorgverleners aan geboden. We zijn geabonneerd op Denkbeeld, het vakblad over dementie. Deze ligt in de zorgkamer voor alle zorgverleners te lezen.

### **Inspireren van anderen**

De zorgverleners in de huizen en de stichting willen met elkaar professionele zorg bieden volgens de laatste inzichten over goede dementiezorg. Dit betekent dat we ons altijd blijven ontwikkelen en verdiepen. We staan daarom open voor nieuwe inzichten en we willen andere zorginstellingen, beleidsmakers en opleidingsinstituten inspireren tot navolging van onze zorgvisie waarin onze hele kleinschalige zorg centraal staat.

We zijn actief op dementie informatie markten en in programma's vanuit de gemeente 'dementie vriendelijke wijk' en 'dementie en kunst'. We zijn regelmatig te gast als spreker bij organisaties als 'Vrouwen van nu' en andere plattelands vrouwen verenigingen.

We onderhouden ook contacten met 'Mensen met dementie Groningen'. Waarmee we samen een onderdeel op het Let's gro festival zullen verzorgen.



### **Leiderschap, goed bestuur en management**

#### **Volgens het kwaliteitskader:**

Als het gaat om leiderschap, bestuur en management onderscheidt het kwaliteitskader maar liefst zes thema's. Kern is dat de rol en het leiderschap van de eindverantwoordelijken cruciaal zijn in relatie tot het kwaliteitskader. Ook moeten de eindverantwoordelijken goed luisteren naar de inbreng van belanghebbenden om de organisatie verder te verbeteren.

#### **Bij Stichting Waardig Wonen:**

De zes thema's zijn sterk geënt op grootschalige zorgorganisaties, maar zijn ook wel te vertalen naar onze situatie.

### **Visie op zorg**

Waar wij voor gaan en waar wij voor staan heeft al voordat wij begin 2017 met onze stichting van start gingen een belangrijke rol gespeeld. Op basis van deze visie, onze droom hebben bewoners, familie en zorgverleners hun keuze op ons laten vallen. Onze visie op zorg voor mensen met geheugenproblemen is gebaseerd op drie pijlers:

1. zo lang mogelijk de regie behouden over het eigen leven
2. het leven blijven leven zoals thuis
3. wonen in een herkenbare, warme omgeving in de maatschappij

Als onze bewoners bij ons komen wonen willen wij dat zij zoveel mogelijk het leven voortzetten zoals ze dat altijd hebben geleid. Het is daarom van groot belang dat onze bewoners, samen met hun familie, de regie houden over hun eigen leven. Zij bepalen zelf zoveel als mogelijk het ritme en de activiteiten van de dag. En dat geldt ook voor de zorg.

### **Sturen op kernwaarden**

Het is onze visie dat iedereen even belangrijk is en we een platte organisatie zijn. Wij zijn wel een voorstander van het zogenaamde teamrolmanagement. In de huizen bleek al snel dat bepaalde verantwoordelijkheden automatisch door verschillende zorgverleners werden opgepikt. Zo werden al snel verschillende taken en verantwoordelijkheden onder de zorgverleners verdeeld. Met elkaar volgen we de hoofdregel dat we de bewoner volgen. Dat is altijd maatwerk en dus niet blindelings een regeltje volgen, maar altijd blijven nadenken. Het is wijs om eventuele fouten te delen met elkaar omdat we er van kunnen leren. Wij willen een lerende organisatie zijn en willen we niet verzanden in oneindig veel regeltjes of procedures.

### **Coördineren en goed bestuur**

Het Stichting bestuur en de coördinatoren (Initiatiefnemer Evelien Bax met hulp van haar dochter Marrit) moedigen door hun inbreng de zorgverleners aan om samen de verantwoordelijkheid te nemen om goede zorg en een warm thuis te bieden. Naast coördinator zijn we ook bestuurder en zorgen we ervoor dat de opbouw en de omvang van onze huizen en zorgverleners passen bij onze visie, taken en doelgroep. Het in hun kracht zetten van de zorgverleners zien wij als coördinatoren als onze primaire taak. Dit betekent dat we alle randvoorwaarden proberen te scheppen voor het vakmanschap van de zorgverleners. De coördinatoren zijn ook een vangnet voor mogelijke problemen. Dit maakt dat we de bedrijfsvoering bewaken en dat we werken volgens professionele standaarden. Ook maken wij verbinding met en tussen de binnen- en de buitenwereld.

Eenmaal per twee maand houden we een teambespreking. We bespreken hierin de zorg voor onze bewoners, organisatorische verbeteringsmogelijkheden en zaken die het prettig werken in de huizen kunnen bevorderen.





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

Stichting Waardig Wonen heeft een anbi-status en een stichtingsbestuur van minimaal 3 personen. Het bestuur heeft eens in de twee maanden vergadering op ons kantoor in Leek. Hierbij is de coördinator altijd aanwezig en regelmatig schuiven er verschillende adviseurs aan. Het bestuur beheert de financiën en houdt een administratie bij. Jaarlijks maken zij een balans en een staat van baten en lasten. Zij zijn eindverantwoordelijk voor het gevoerde beheer en beleid. De dagelijkse leiding is overgedragen aan de initiatiefnemer, tevens coördinator van de stichting.

De coördinatoren worden gecoacht door een trainer/manager. Ook kunnen zij altijd op het bestuur van de stichting terug vallen.

Dankzij de kleinschaligheid kunnen wij direct persoonlijk contact hebben met onze bewoners, hun familie en met onze medewerkers. Met deze korte lijnen kunnen we instaan voor de invloed van alle belanghebbenden. Wij zijn te klein voor medezeggenschapsorganen of bestuurlijke tussenlagen.

### **Inzicht hebben en geven**

De coördinator houdt toezicht op de verantwoordelijkheidsverdeling tussen de zorgverleners in de huizen, zoals bijvoorbeeld het contact met de apotheek en de huisarts, de huishouding, contacten met fysiotherapeut en klusjesman. Minimaal één dagdeel per week, op verschillende dagen is de coördinator in ieder huis aanwezig. Zo kan er intervisie gehouden worden met alle zorgverleners en houden we feeling met onze bewoners.

Daarnaast is de coördinator samen met zorgverleners aanwezig bij verschillende projectgroepen, zoals de activiteitencommissies, dementie en kunst, ECD overleg en uiteraard op de maandelijkse teamoverleg avonden.

### **Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise**

Het Kwaliteitskader wil een borging van professionele inbreng in de leiding van de organisatie. In het bestuur is een verpleegkundige, een maatschappelijk werker en een registercontroller voor de financiën vertegenwoordigd. De initiatiefnemer en coördinator is een ziekenverzorgster en heeft jaren ervaring in de dementiezorg. De bewoners wonen met z'n vijven samen in de maatschappij. Hun hoofdbehandelaar is dus gewoon de huisarts. Deze kan de bewoners doorverwijzen naar een ouderenspecialist of naar een andere discipline.

## **Personeelssamenstelling**

### **Volgens het kwaliteitskader**

Ten aanzien van de personeelssamenstelling draait het in het kwaliteitskader kaders om samen leren en verbeteren en om voldoende- en bekwame zorgverleners. De nadere invulling daarvan is nog onderwerp van discussie, wat op zich natuurlijk een goed teken is dat deze discussie wordt gevoerd.

### **Bij Stichting Waardig Wonen**

Zoals al eerder vermeld is de stichting geen zorginstelling en heeft als zodanig geen mensen in dienst. De coördinator werkt net als alle zorgverleners als zelfstandig ondernemer. De coördinator wordt door de stichting betaald uit de opbrengst van de door de bewoners betaalde kost en inwoning. De zorgverleners worden uit de PGB's betaald.

De bewoners hebben elk een eigen PGB en een eigen gewaarborgde hulp. Alle zorgverleners zijn een overeenkomst van de SVB met de bewoners zelf aangegaan.

In overleg met de gewaarborgde hulpen hebben we gekozen voor 24 uur de aanwezigheid van een gediplomeerde verzorgende of verpleegkundige. Daarnaast zijn de extra uren overdag ingevuld door begeleiders met een mix van opleidingsachtergronden, leeftijd en geslacht. Door deze verschillende

invalshoeken vullen we elkaar goed aan en kunnen we veel van elkaar leren. Het takenpakket van een zorgverlener in een van de huizen is veel breder dan in veel andere instellingen. De zorgverleners willen ook graag dat totaalpakket aanbieden. Daar hoort, naast de persoonlijke verzorging van bewoners en de ondersteuning van familie, ook begeleiding van activiteiten bij. Datzelfde geldt voor de was doen, wasgoed strijken en opbergen, huishoudelijke handelingen en schoonmaakactiviteiten uitvoeren, samen met bewoners boodschappen doen en de maaltijd voorbereiden en koken.

Door de hoge bezetting van 2 zorgverleners (en regelmatig een vrijwilliger) op maar 5 bewoners kunnen wij onze doelstellingen ook echt waarmaken. Er is tijd voor de wensen van de bewoners en tijd voor activiteiten in onze maatschappij.

### **Aandacht, aanwezigheid en toezicht**

Omdat we met zzp'ers werken zijn er geen vaste werktijden. De tijden worden door de zorgverleners verdeeld. Er zijn verzorgenden die graag 24 uur werken, maar er zijn ook verzorgenden die bv liever niet 's nachts werken. Zo zijn er per huis zo'n 10 zzp verzorgenden betrokken die de uren zo verdelen dat er 24 uur iemand van hen aanwezig is. Daarnaast zijn er 6 zzp begeleiders. Zo is er bij vijf bewoners iedere dag van 's morgens 8.00 uur tot 's avonds 22.00 uur een extra begeleider aanwezig. Bij geplande (of spontane) activiteiten kunnen er wekelijks extra begeleiders of verzorgende worden ingezet. Eén van de zorgverleners is belast met de planning, zij maakt een rooster opzet en de andere zorgverleners hebben op Siilo een groepsapp waar ze verder hun uren kunnen verdelen zodat er een kloppend rooster ontstaat. Uitgangspunt is dat het PGB geld volledig ten goede komt aan de directe zorg.

In het huis in Wagenborgen was er al snel één verpleegkundige die de kartrekkers rol op zich nam. Zij functioneert voor de andere zorgverleners als aanspreekpunt en als eerste verzorgenden. In het huis in Groningen is er een verzorgende die graag meer verantwoordelijkheid wil en zij is bezig met een GVP (Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric) opleiding. Zij wordt begeleid door de coördinator in samenwerking met een verpleegkundige van een andere verpleeginstelling.

### **Specifieke kennis, vaardigheden**

De meeste verzorgenden zijn opgeleid op niveau 3. Dit betreft onder andere ziekenverzorgenden, verzorgenden IG, MMZ, AB en Verpleegkundige niveau 4. Daarnaast hebben we begeleiders die opgeleid zijn als kunstenaar, theoloog, verzorgende, kapster en andere vaardigheden. Ze hebben wel allemaal 1 ding gemeen en dat is affiniteit en hart voor onze bewoners. Daarnaast is er een mix van opgedane levenservaring. De gemiddelde leeftijd bedraagt ca. 53 jaar.

In iedere dienst is er altijd iemand aanwezig die met haar kennis en vaardigheden aansluit bij de zorgvragen en zorgbehoeften van de bewoners.

### **Reflectie, leren en ontwikkelen**

In ieder huis is er een stagiair geweest. Eén heeft zijn stage met goed gevolg afgerond de ander is vroegtijdig met de opleiding gestopt. Wij zijn tot de conclusie gekomen dat de huizen te kleinschalig zijn voor een verzorgende IG in opleiding. Er zijn bij ons te weinig verpleegtechnische handelingen om van waarde te zijn voor de student. Daarnaast geeft het voor onze bewoners ook extra drukte. Drie begeleiders op 5 bewoners is erg veel.

Het volgen van scholing voor de verzorgende en begeleiders moedigen wij aan.

## Gebruik van hulpbronnen

### Volgens het kwaliteitskader

Het kwaliteitskader vraagt om te beschrijven op welke wijze hulpbronnen bijdragen aan de kwaliteit van zorg. De hulpbronnen die genoemd worden zijn: de gebouwde omgeving, ICT, domotica, facilitaire zaken, financiën en administratieve organisatie en professionele relaties.

### Bij Stichting Waardig Wonen; Gebouwde omgeving, Wagenborgen

Het huis in Wagenborgen is een mooie Villa met tuin. De stichting huurt deze van een particulier. Twee bewoners hebben een kamer op de begane grond en drie bewoners hebben een kamer op de eerste verdieping en kunnen gebruik maken van een traplift. Op de begane grond is een kamertje voor de zorg. Zij kunnen daar 's nachts slapen. Daar staat de zorgadministratie en een afsluitbare kast voor de medicijnen. Verder hebben we een gezellige woonkamer en eetkamer met open keuken. Een waskamer en een serre. In de serre staat een vleugel van een van de bewoners. Het is een gezellig ruimte met haard waar vaak een bewoner met zijn bezoek gaan zitten. De bewoners kunnen altijd naar buiten en rondwandelen in de omgeving met en soms zonder begeleiding. De voordeur is altijd open. De kat van een van onze bewoners wordt door iedereen erg verwend.



### Bij Stichting Waardig Wonen; Gebouwde omgeving, Molukkenstraat 206 Groningen

Het huis in Groningen is een flat op de eerste verdieping. Te bereiken met een lift. We zitten recht



boven het Odensehuis, een inloophuis voor mensen met dementie. Dit geeft een leuke wisselwerking en onze bewoners kunnen ook gebruik maken van de activiteiten die het Odensehuis organiseert.

De flat heeft 5 ruime slaapkamers en een kleinere kamer voor de zorg. Een woon- eetkamer met open keuken. Op het ruime balkon staan veel plantenbakken en zo gauw het zonnetje schijnt zitten de bewoners daar heerlijk uit de wind. In de buurt zit de Plus supermarkt en de bewoners doen daar (met begeleiding) iedere dag hun boodschappen. We konden dit huis van wooncorporatie Lefier huren, het huis is vrij nieuw en helemaal aangepast voor de doelgroep. Zo kunnen de deuren verbreed zodat er een bed door kan. Dit gaf het huis niet echt een huiselijk aanzien. In samenwerking met een kunstenares hebben we alle deuren een eigen kleur gegeven. De kunstenares heeft samen met de bewoners een paar van hun favoriete foto's uitgezocht en daarvan heeft zij een kunstwerk voor op ieders eigen slaapkamerdeur gemaakt. Ook in de woonkamer is er met een kleurtje op de wand en met de eigen meubels van de bewoners een heel gezellige warme kamer ontstaan.

Beide huizen zijn een thuis voor zowel de vijf bewoners en hun familie als voor de zorgverleners.

### **Technologische hulpmiddelen**

Voor alle bewoners, medewerkers en hun bezoekers is er een wifi-netwerk. Voor rechtstreekse contacten van het huis met de familieleden hebben we in beide huizen een familie whatsapp-groep. Via de beveiligde Siilo app hebben alle zorgverleners contact met elkaar. Zo hebben ze een app-groep voor zorg gerelateerde vragen, één voor het rooster en de planning en een gezellig kletsen app-groep.

In Wagenborgen is er een traplift en in Groningen is er een personen lift aanwezig.

Voor bewoners met val gevaar en om de zorgverleners te waarschuwen hebben sommige bewoners een bewegingsmelder of een bel-mat bij hun bed. Op verzoek van de familie is er bij één bewoner camera toezicht in de slaapkamer. Voor één bewoner is er een GPS tracker aangeschaft, zodat zij ook zonder begeleiding buiten vrij kan wandelen.

Op dit moment wordt er nog in Excel en op papier gerapporteerd. We zijn bezig met een ECD (Elektronisch Cliënten Dossier). We hebben gekozen voor Bloqnote van EyeToEye Solutions en er wordt hard gewerkt om alles naar onze wensen te implementeren.

### **Materialen en hulpmiddelen**

Verschillende hulpmiddelen zijn door de stichting aangeschaft. Zoals de steunen bij de toiletten en douches, po/douchestoelen op wielen en de traplift. Ook verschillende brandblussers, -dekens en -melders zijn door de stichting aangeschaft.

Mocht er verder een hulpmiddel nodig zijn dan krijgen de bewoners dit via de Zorgverzekeringswet verstrekt (bed, Anti-decubitus-voorziening, tillift). Deze lenen we via de Vegro. Deze heeft ook een 24-uurs servicedienst. De was- en afwasapparatuur zijn in eigendom. M.b.t. de lift en de brandmeldinstallatie bestaan, via woningcorporatie Lefier, onderhoudscontracten.

### **Facilitaire zaken**

Wij zijn een woon-leefgemeenschap, geen instelling. Daar past een receptie, restaurant, koffiecorner of iets dergelijks niet bij. Familie of bezoek van onze bewoners is altijd welkom om te blijven mee eten of een kopje koffie met ons te drinken. Net als thuis dus.

### **Financiën en administratieve organisatie**

De coördinator houdt samen met de gewaarborgde hulpen van de bewoners de PGB begroting en daarmee samenhangend de gewerkte uren van de zorgverleners in de gaten. De facturen van de zorgverleners worden eerst naar de coördinator gestuurd. Deze controleert en verzamelt ze. Vervolgens worden ze naar de gewaarborgde hulpen gestuurd, waarna zij ze naar de SVB zenden. De SVB betaalt de zorgverleners uit.

De bewoners betalen aan de stichting kost en inwoning. Hiervan worden alle woonlasten, servicekosten, verblijfskosten en de coördinatoren betaald. De penningmeester en de coördinator beheren de financiën en houden een administratie bij. Jaarlijks maakt de penningmeester een balans en een staat van baten en lasten.

### **Inzamelactie voor belevenskoffer**

Alle familieleden, zorgverleners, bestuursleden en andere betrokkenen hebben geholpen met het inzamelen van geld voor de aanschaf van een belevenskoffer. Kerkgenootschap de Fontein heeft een deel van zijn opbrengst van een door hen georganiseerde markt aan de stichting geschonken. Het premieplan van het ouderenfonds heeft de opbrengst verdubbeld met € 2000,00.

De belevenskoffer is de mobiele variant van de belevenistafel: een interactief spel voor ouderen in de midden tot late fase van dementie. De spellen zorgen voor verbinding en stimuleren op speelse wijze beweging en het geheugen.



### **Professionele relaties**

Wij hebben in beide huizen een fijne professionele relatie met de huisartsen en hun verpleegkundig specialist. We hebben regelmatig overleg met Team290. Met hun casemanagers en hun ouderenspecialist. Voor één bewoner hebben we de expertise van het KEP ingezet. Ook met de apotheken is een fijne samenwerking.

Zowel met de gemeente Groningen als de gemeente Delfzijl onderhouden we goede banden. We hebben regelmatig contact met deze gemeentes voor het uitbreiden van het aantal huizen. Ook werken we met hen mee voor een dementievriendelijke gemeente en wijk.

Buro Bries heeft ons in 2016 en 2017 geholpen met de hele opzet van Stichting Waardig Wonen. Wij zijn ze erg erkentelijk voor hun inzet en voor hun belangstelling die ze nog steeds tonen.

In Groningen is ons huis boven het Odensehuis en naast de Opstap. Eens per half jaar komen we bij elkaar om te overleggen wat we voor elkaar kunnen betekenen. Goed Noaberschap.

Daarnaast hebben we natuurlijk nog veel meer professionele relaties die, naar wij aannemen, voor dit verslag niet relevant zijn.

### **Gebruik van informatie**

#### **Volgens het kwaliteitskader**

Elke verpleeghuisorganisatie dient jaarlijks informatie over cliëntervaringen te verzamelen. De informatie over cliëntervaringen moet onderdeel zijn van het jaarlijks kwaliteitsverslag en kan onder andere gebruikt worden voor verbetering en voor keuze-informatie voor (potentiële) cliënten. Elke verpleeghuisorganisatie dient tevens in het kader van onderlinge landelijke vergelijkbaarheid minimaal één keer per jaar informatie over de Net Promotor Score (NPS) score aan te leveren.

#### **Bij Stichting Waardig Wonen**

We zijn steeds dankbaar voor de feedback die we van familieleden ontvangen tijdens onze formele en informele contacten. De korte lijnen en onze beschikbaarheid maken zorg voor kwaliteit in het moment mogelijk, in plaats van achteraf.

Veel familieleden geven aan Stichting Waardig Wonen zeer zeker aan te bevelen in hun omgeving.

Helaas heeft de stichting nog maar 2 huizen en dus nog maar 10 plaatsen voor bewoners. Beide huizen zitten vol.

#### **Familie review**

Op de vraag aan de vertegenwoordigers van onze 10 bewoners of ze een stukje wilden schrijven voor in het kwaliteitsverslag, kregen we het volgende toegestuurd:

---

#### **Waardig Wonen**

Sinds 2 jaar woont onze moeder in het Waardig Wonen Huis in Wagenborgen, een kleinschalige woonvoorziening voor ouderen met dementie.

Wij zijn ontzettend blij dat ze hier kan wonen en uitermate tevreden over de zorg die ze krijgt. Er is veel persoonlijke aandacht voor de bewoners en de sfeer in het huis is gastvrij en liefdevol. Dagelijks wordt er vers gekookt, gewandeld, een spelletje gespeeld of anderszins een activiteit ondernomen. Er is aandacht voor medische zorg en een goed contact met de plaatselijke huisarts.

Onze moeder ziet er altijd netjes verzorgd uit en maakt een tevreden en blijde indruk.

Als familie voelen we ons altijd welkom.

We hadden geen mooier plekje voor haar kunnen vinden!

Fam. W.

---

Dag Evelien en Marrit,

Hierbij input voor het kwaliteitsverslag:

Op 1 april 2018 is het project WW aan de Molukkenstraat gestart. Vanaf de allereerste dag zijn wij als familie erg gelukkig met dit liefdevolle huis voor onze moeder.

De aandacht, zorg, huiselijkheid en kleinschaligheid was precies wat wij voor ogen hadden toen we op zoek gingen naar een alternatief toen onze moeder niet meer zelfstandig kon wonen. De professionaliteit van de medewerkers, het altijd willen meedenken en voelen wat de beste zorg is voor onze moeder raakt ons elke keer weer.

Het beste bewijs dat mijn moeder zich veilig en geborgen voelt is als wij als kinderen na een bezoek afscheid van haar nemen: deze overgang is moeiteloos, want de medewerkers nemen onze rol liefdevol over. Ook zorgen zij voor een mooie inbedding van onze moeder in de groep bewoners, ook zij zijn elkaar tot steun met vriendschappelijke nabijheid.

We worden betrokken bij het beleid, scholingswensen van de medewerkers en de strategie op langer termijn van WW, dit op een transparante en zorgvuldige wijze. De extra zorgservice zoals kapper, fysiotherapie, huisarts hebben nu hun vaste ritme en zijn zeer toegankelijk en laagdrempelig.

Al met al een grote pluim!!!

Hartelijks C. B.

---

Beste Evelien,

Hierbij een kort stukje over mijn ervaring:

Waardig Wonen geeft de oude dag van de bewoners glans, de zorgverleners doen uitstekend werk, de lokatie straalt rust en kwaliteit uit, kortom mijn moeder is heel erg tevreden. Hierbij zou ik alle zorgverleners willen bedanken voor de uitmuntende sfeer in het huis, met name wil ik de zorgverleners met de nachtdiensten bedanken. H., zoon van G.

Hartelijke groet,

H.J.

---

Waardig Wonen

Mijn moeder is eind april 2018 toen ze 99 jaar was en na meer dan 60 jaar in hetzelfde huis te hebben gewoond, verhuisd naar Waardig Wonen in Groningen. Vanaf de eerste dag heeft zij zich daar thuis gevoeld, mede door de direct merkbare plezierige sfeer en de vriendelijke ontvangst door de zorgverleners. Het zegt iets over het accepteren van een grote verandering in haar leven, maar ook heel veel over de zorgverlening. De leiding van Waardig Wonen en de zorgverleners zijn zeer betrokken bij de vijf bewoners en ook individueel geeft men nodige zorg en aandacht. De familie is altijd welkom. Er worden individueel maar ook voor de groep uitjes georganiseerd, er wordt



muziek gemaakt en gezongen en vele andere activiteiten die het leven, ook als je oud bent, leuk maken.

De leiding van Waardig Wonen houdt de familie goed op de hoogte van de (zakelijke) ontwikkelingen zoals budget(beheer), (nieuw) beleid en niet onbelangrijk de zorgverleners kunnen door middel van cursussen zich verder ontwikkelen op relevante terreinen in het licht van de ouderenzorg.

Ook worden evaluatiegesprekken gehouden teneinde samen te bekijken hoe het met mijn moeder gaat en/of de zorg moet worden aangepast.

Inmiddels heeft mijn moeder haar 100<sup>ste</sup> verjaardag gevierd en mede dankzij de leiding en de zorgverleners is het een groot feest geworden. Zij heeft genoten van deze gedenkwaardige dag.

Stichting Waardig Wonen heeft een uitstekende leiding en zeer betrokken zorgverleners. Allen zijn aanspreekbaar en plezierig. De wetenschap dat mijn moeder het naar haar zin heeft en in goede handen is voor haar laatste levensfase, is een rustgevende gedachte.

A. van R., dochter van mevrouw A. vd V.

---

Ik ben de vriendin van P. van Z. die sinds April in Waardig Wonen Huis woont, hij wordt daar Heel liefdevol verzorgd. Eten en drinken is super goed, ook als ik op bezoek kom altijd even een gesprekje hoe het gaat. Ik hoop dat hij daar nog heel lang mag genieten.

Jantje.

---

Hallo Evelien,

Sinds 23 april 2018 woont mijn moeder, mw. A. vd V., bij Waardig Wonen aan de Molukkenstraat 206 te Groningen. Zij is dementerend, 100 jaar oud en tot vorig jaar april woonde zij met veel hulp zelfstandig thuis.

Vanaf dag één voelde mijn moeder zich goed bij Waardig Wonen. Zij wordt liefdevol en heel goed verzorgd. Er is even tijd nodig geweest om haar te leren kennen maar de zorg weet nu uitstekend wat voor begeleiding ze nodig heeft. Zij komt geregeld buiten en ook zit ze, zodra het kan, in de zon op het terras. Dat vindt zij heerlijk. Ook doet zij mee met spelletjes die met de bewoners worden gespeeld en zit zelf veel te puzzelen met zgn. woordzoekers. Er wordt af en toe een groepsreisje van een dag georganiseerd. Toen zij onlangs honderd jaar werd is mede door Waardig Wonen en de bewoners gezorgd dat het een prachtig feest werd. Voor de nacht is er een alarm voor als zij van bed gaat. Dan gaat zij onder begeleiding naar het toilet.

Kortom, ik ben heel blij en dankbaar dat mijn moeder op deze fijne en veilige plek kan wonen. Dit is het Evelien. Ik ben denk ik niets belangrijks vergeten.

Met groetjes, T.

---

Voor de privacy heb ik de namen tot een paar letters gereduceerd.



### Ons plan voor kwaliteit het komende jaar

- We zullen de kwaliteit van zorg continueren en zijn alert op alle fronten en waar nodig zullen we verbeteren.
- We zijn druk bezig met het invoeren van een ECD (Elektronisch Cliënten Dossier). We hebben gekozen voor Bloqnote van EyeToEye Solutions in Groningen.
- Ons zorgplan en de anamnese van de bewoners zullen in de ECD geïmplementeerd worden.
- We gaan als de ECD er is in de verschillende domeinen rapporteren.
- We gaan de zorgverleners en de familieleden voorstellen om supervisie uren met en tussen de verschillende zorgverleners te organiseren. De bedoeling is om van elkaar te leren door te reflecteren op eigen werkervaringen.