

Kwaliteitsbeeld 2025 Stichting De Oude Pastorie

Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@

1 Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsbeeld 2025 van Stichting De Oude Pastorie waarin we u meenemen langs een aantal onderwerpen om aan te geven op welke wijze het team van medewerkers en de organisatie in 2024 bewust bezig is geweest met samen werken aan kwaliteit van bestaan. We kijken terug op het afgelopen jaar, reflecteren en kijken vooruit naar het jaar 2025.

Een belangrijke pijler onder het kwaliteitsbeleid van Stichting De Oude Pastorie is het werken met Kwaliteit@. Kwaliteit@ sluit naadloos aan op de uitgangspunten van het generieke kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'.

Met dit kwaliteitsbeeld willen we zichtbaar maken:

- Hoe wij invulling geven aan Kwaliteit van Bestaan in onze visie en missie
- Dat we dit doen met behulp van 10 beloften aan onze bewoners en/of cliënten
- En 10 medewerkersbeloften aan al onze professionals

Wij nemen u aan de hand van de 10 beloften mee langs de gerealiseerde verbeterpunten en openstaande leerpunten voor onze organisatie.

Het kwaliteitsbeeld is een beschrijvend document voor alle betrokkenen en belanghebbenden rondom de bewoners en/of cliënten van Stichting De Oude Pastorie. Bij de totstandkoming zijn tevens het managementteam, de familiecommissie en de directeur van Vivium betrokken. Zij hebben hun input kunnen leveren en hebben meegelezen met het verslag, vragen gesteld en waardevolle toevoegingen en aanvullingen gedaan.

Wiko Vlasblom
Bestuurder Stichting De Oude Pastorie
Maart 2025

2 Inhoudsopgave

1	Voorwoord	2
2	Inhoudsopgave	3
3	Profiel van Stichting De Oude Pastorie.....	5
	3.1 Wie zijn wij.....	5
	3.2 Wat is onze visie	5
	3.3 Voor wie willen wij er zijn.....	6
	3.4 Hoe is zeggenschap geregeld in onze organisatie	6
4	Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@	8
	4.1 Kwaliteit@.....	8
	4.2 Kwaliteit van bestaan	9
	4.3 De 10 beloften aan onze bewoners en/of cliënten	10
	4.4 De 10 beloften aan onze medewerkers.....	11
5	De beloften in de praktijk.....	12
	5.1 Hier voel ik mij thuis	12
	5.1 Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis.....	13
	5.2 Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden	13
	5.4 Ik krijg passende zorg en ondersteuning.....	14
	5.5 Ik eet en drink naar wens	15
	5.6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn	15
	5.7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	16
	5.8 Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw	17
	5.9 De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij	17
	5.10 De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier	18
6	Waarderingen	20
	6.1 Bewoners en/of cliënten	20
	6.2 Medewerkers	21
7	Reflectie op de bouwstenen	23
	7.1 Het kennen van de bewoners	23
	7.2 Het bouwen van netwerken	23
	7.3 Het werk organiseren	24
	7.4 Leren en ontwikkelen	25

8	Bijlage: Bewonerstevredenheidsonderzoek 2024	27
8.1	Achtergrond onderzoek	27
8.2	Respons.....	27
8.3	Uitkomst per klantbelofte	27
8.4	Opmerkingen	28
8.5	Analyse en te nemen acties.....	28
8.6	NPS	29
8.7	Zorgkaart Nederland	29
9	Bijlage: Medewerkers tevredenheidsonderzoek 2024	30
9.1	Achtergrond onderzoek	30
9.2	Respons.....	30
9.3	Uitkomst per medewerkersbelofte.....	30
9.4	Verbeterpunten	33
9.5	Analyse en te nemen acties	33
9.6	NPS	33
10	Bijlage: beloften aan bewoners/cliënten	34
11	Bijlage: beloften aan medewerkers.....	35

3 Profiel van Stichting De Oude Pastorie

3.1 Wie zijn wij

Woonzorghuis Stichting De Oude Pastorie biedt sinds 1 mei 2014 plaats aan 26 bewoners met dementie en ontvangt in haar Ontmoetingscentrum vier dagen per week acht gasten die nog zelfstandig thuis wonen. Het karakteristieke pand van Stichting De Oude Pastorie (1882) is gelegen in de oude dorpskern nabij het gezellige dorpsplein, de winkels en de historische straatjes van Huizen. In de aanbouw zijn 26 studio's gesitueerd, alsmede drie huiskamers. Elke huiskamer wordt gekenmerkt door haar eigen sfeer en haar eigen activiteiten. Daarnaast zijn er diverse ruimten waaronder een bibliotheek en serre die tot beschikking staan van de bewoners. De omsloten tuin rondom Stichting De Oude Pastorie biedt volop gelegenheid om van de natuur te genieten door erin te wandelen of een plekje te zoeken op het terras of een bankje in de tuin. De maaltijden worden dagelijks vers bereid door de koks en geserveerd in de huiskamers. Ruim zestig medewerkers bieden dagelijks liefdevolle zorg, persoonlijke begeleiding en zinvolle dagbesteding. Daarnaast dragen ruim twintig vrijwilligers hun steentje bij. In oktober 2024 is Stichting De Oude Pastorie nadat het een nieuwe eigenaar heeft gekregen, overgegaan in Stichting De Oude Pastorie.

3.2 Wat is onze visie

Voor mensen met geheugenproblemen of dementie gaat het verlies van vaardigheden gepaard met een verminderd begrip van wat er om hen heen gebeurt. Stichting De Oude Pastorie biedt een beschermde omgeving voor de bewoners zodat ze uit het leven kunnen halen wat voor hen mogelijk is. Daarbij wordt passende ondersteuning en begeleiding gegeven door een vast team van deskundige medewerkers. Hierbij staat het welzijn van de bewoners voorop. Stichting De Oude Pastorie is een woonzorg- en ontmoetingshuis waar gastvrijheid, vriendelijkheid en zorgzaamheid vanzelfsprekend zijn, waar tijd en ruimte is voor ontmoeting, voor aandacht, voor genieten en waar bewoners de benodigde zorg ontvangen op een zorgvuldige, prettige en respectvolle wijze.



De kernwaarden van de organisatie zijn Betrokken, Respectvol, Hoffelijk en Deskundig. Met deze kernwaarden geeft zij invulling aan haar missie: “ Een uniek mens- en gastgericht woonzorghuis waar het een warm thuis is voor mensen met dementie en hun naasten”



3.3 Voor wie willen wij er zijn

Stichting De Oude Pastorie is volledig toegerust voor mensen met geheugenproblemen of dementie die in een geborgen en veilige omgeving willen wonen, midden in de samenleving. Het is mogelijk hier levensbestendig te wonen voor zover de medische situatie dit toelaat. Stichting De Oude Pastorie is een open huis wat betekent dat onze bewoners vrijwillig kiezen om hier te wonen. Bewoners verblijven op basis van het scheiden van wonen en zorg. Bewoners betalen een maandelijks bedrag voor de huur en aanvullende diensten. De zorg wordt middels het Volledig Pakket Thuis (VPT) geleverd. Per 31 december 2024 zijn er 26 bewoners met een VV05.

3.4 Hoe is zeggenschap geregeld in onze organisatie

DOP Adviesraad

In Stichting De Oude Pastorie zijn de lijnen kort en worden voorstellen voor bijvoorbeeld de verbetering van kwaliteit zowel vanuit de werkvloer ingebracht als door het managementteam bedacht en op de werkvloer getoetst. Toch bemerkten we dat er wederzijds behoefte is aan structurele afstemming en bredere toetsing van verbetervoorstellen. Dat is de achterliggende reden dat er in 2024 een DOP Adviesraad opgericht is. De DOP Adviesraad bespreekt onderwerpen die van belang zijn voor de bewoners, het team en de organisatie gericht op het verbeteren van het werkplezier van het team en het vergroten van het leefplezier van de bewoners.

Heeft betrekking op klantbelofte 8 en 10.

Cliënten vertrouwenspersoon onvrijwillige zorg en Wzd functionaris

Sinds de komst van de Wet zorg en dwang heeft Stichting De Oude Pastorie deze wet op alle onderdelen kunnen invullen met uitzondering van een eigen Wzd functionaris. Een Wzd functionaris beoordeelt of het Leefplezierplan voldoet aan het uitgangspunt dat onvrijwillige zorg zoveel mogelijk wordt voorkomen en of het plan geschikt is om ernstig nadeel te voorkomen. Met de komst van een Wzd functionaris kan de kennis over de inzet van onvrijwillige zorg binnen het team verhoogd worden en kan zij ingezet worden bij een voorkomende casus.

Tevens is er vanuit Stemgever.nl een cliëntenvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg werkzaam in Stichting De Oude Pastorie. De cliëntenvertrouwenspersoon komt op voor het verhaal, de wens en de stem van de client.

Heeft betrekking op klantbelofte 4.

Familiecommissie

Wij werken met een familiecommissie die bestaat uit vier familieleden van bewoners. Viermaal per jaar is er een overleg met de familiecommissie waarin wij onderwerpen bespreken die betrekking hebben op de kwaliteit van bestaan van onze bewoners. De familiecommissie kan ook zelf onderwerpen agenderen.

Heeft betrekking op klantbelofte 10.

4 Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@

4.1 Kwaliteit@

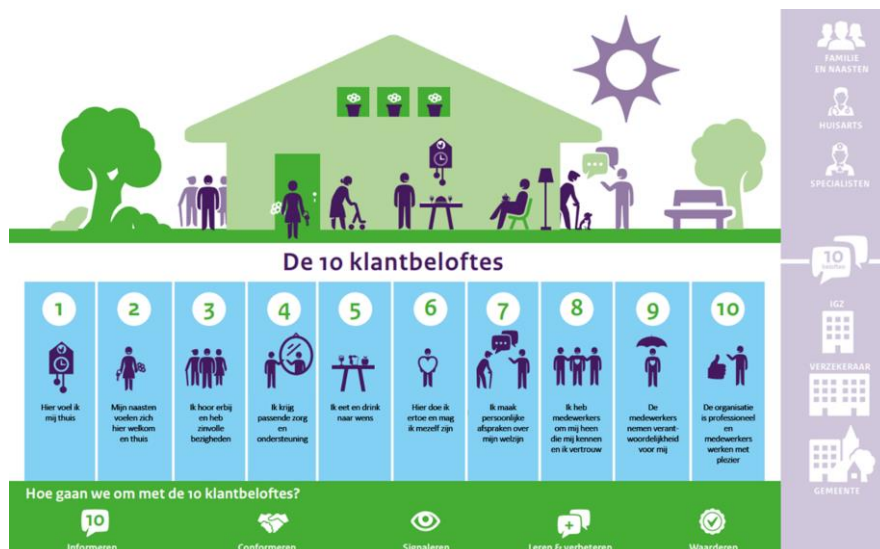
Kwaliteit@ is een krachtige methode voor zorgorganisaties die hun kwaliteit op een pragmatische wijze zichtbaar en aantoonbaar willen maken, waarbij het welzijn van de bewoner en/of cliënt vooropstaat. Door heldere beloften vooraf is voor iedereen duidelijk wat men kan verwachten en wat er van hen verwacht wordt. De beloften zijn een rode draad bij alles wat er gebeurt in een organisatie, van facilitaire dienst tot zorgmedewerker tot bestuurder. Ze vormen het fundament onder de organisatie.

Het voortdurend werken aan kwaliteit van welzijn, zorg en ondersteuning vanuit de 10 beloften berust op vijf bouwstenen: informeren, conformeren, signaleren, leren & verbeteren en waarderen.

Deze kwaliteitsaanpak draagt voor Stichting De Oude Pastorie bij aan:

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

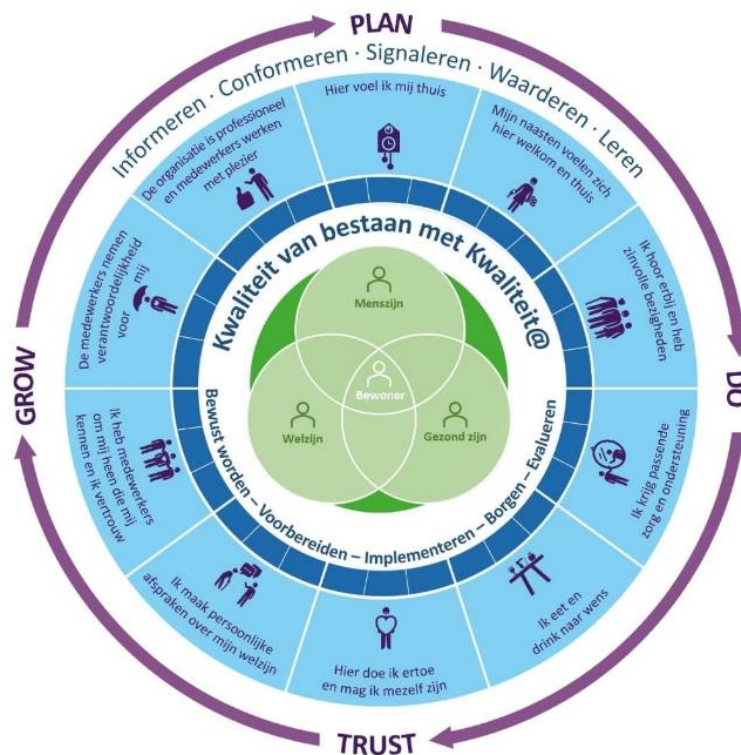
Meer informatie over Kwaliteit@ en de 10 beloften treft u aan op www.welzijninzorg.nl



4.2 Kwaliteit van bestaan

Kwaliteit@ geeft invulling aan kwaliteit van bestaan door de focus op het menszijn, welzijn en gezond zijn van de individuele bewoner en/of cliënt. Menszijn gaat over oprechte aandacht en het voeren van het goede gesprek. Er wordt geluisterd naar de wensen en behoeften van bewoners en/of cliënten. Gezond zijn gaat verder dan gezondheid en kijkt voorbij de klachten en beperkingen die men ervaart ten gevolge van ziekte en/of ouderdom. Door het welzijn als vertrekpunt te nemen is er oog voor alle dimensies die het leven raken, dus niet alleen de zorg. In dit samenspel wordt er samen gewerkt aan kwaliteit van bestaan.

Kwaliteitskompas Kwaliteit@



Met Kwaliteit@ werken wij als organisatie systematisch aan het leren en ontwikkelen en daarmee het blijvend verbeteren van kwaliteit met als focus kwaliteit van bestaan van de individuele bewoner en/of cliënt. Dit doen wij vanuit de Plan Do Trust Grow-cyclus waarin vertrouwen in ons team het vertrekpunt is.

4.3 De 10 beloften aan onze bewoners en/of cliënten

Woonzorg:

Beloften (vanuit de bewoner):

1. Hier voel ik mij thuis
2. Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis
3. Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden
4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning
5. Ik eet en drink naar wens
6. Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn
8. Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
9. De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij
10. De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier



15

en/of

Thuiszorg:

Klantbeloften (vanuit de cliënt):

1. Ik voel mij veilig en thuis in mijn eigen huis
2. Mijn naasten voelen zich betrokken en ondersteund
3. Ik heb zinvolle bezigheden
4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning
5. Ik eet en drink naar wens
6. Ik doe ertoe en mag mezelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn
8. Ik heb een team om mij heen dat mij kent en die ik vertrouw
9. Het team draagt verantwoordelijkheid voor mij
10. De organisatie is professioneel en iedereen werkt met plezier samen



24

4.4 De 10 beloften aan onze medewerkers

Medewerkers:

Beloften (vanuit de medewerker):

1. Hier voel ik mij thuis
2. Ik ervaar een balans tussen werk en thuis
3. Ik hoor erbij en vind mijn werk zinvol
4. Ik krijg passende ondersteuning en feedback
5. Ik eet en drink naar wens
6. Hier doe ik ertoe en kan ik mezelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn inzet en wensen
8. Ik heb collega's om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
9. De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij
10. De organisatie is professioneel en iedereen werkt met plezier samen



5 De beloften in de praktijk

5.1 Hier voel ik mij thuis

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

Stichting De Oude Pastorie biedt een mooi en veilig pand dat een prettige leefomgeving geeft en een goede buitenruimte voor mensen met geheugenproblematiek. Er zijn drie gezamenlijke huiskamers met verschillende stijlen, sfeer en aparte activiteiten zodat een ieder zich thuis kan voelen. Bewoners richten hun eigen studio in zodat zij zich zoveel mogelijk thuis voelen.

Er wordt gewerkt met goede schoonmaakmaterialen en er zijn voldoende beschikbare uren voor het team. Bewoners bepalen zelf in welke huiskamer zij zich prettig voelen en het team draagt hierin bij door een gastvrije houding.

Resultaten 2024

Het afgelopen jaar heeft de jaarlijkse inspectie brandweer plaatsgevonden en dit heeft tot een verbeterpunt geleid. Legionellacontrole heeft volgens plan plaatsgevonden en heeft niet tot verbeterpunten geleid. De BHV training van medewerkers heeft plaatsgevonden op 30 maart 2024 en 2 april 2024.

Medewerkers welzijn en zorg zorgen voor de gezellige sfeer en er worden wekelijks verse bloemen geleverd voor de huiskamers. In het weekend worden de overgebleven bloemen van de plaatselijke bloemenwinkel opgehaald voor een bloemenactiviteit met de bewoners.

Onderhoudscontracten zijn toegepast en geëvalueerd. Basistraining nieuwe medewerkers heeft plaatsgevonden op 11 november 2024.

Maandelijks worden de incidenten in kaart gebracht, besproken met betrokkenen en MT team en worden interventies ingezet.

Verbeterpunten 2025

De DUO fiets is naar aanleiding van de brandweerinspectie naar buiten verplaatst. Meldingen van de brandmeldinstallatie worden i.p.v. schriftelijk nu digitaal vastgelegd.

In 2025 wordt een start gemaakt om te werken met weekthema's. In het Ontmoetingscentrum worden de weekthema's geïnitieerd en de medewerkers welzijn en zorg dragen deze thema's uit in de dagbesteding op de huiskamers. Na het kappen van de oude Kastanjeboom wordt in het eerste kwartaal van 2025 de tuin heringericht en wordt er een overkapping naast het schaduwdoek geplaatst voor op de warme dagen.



5.1 Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis

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

Naasten zijn altijd welkom in Stichting De Oude Pastorie en familieleden ontvangen daarom ook een sleutel van de voordeur. Bezoek wordt altijd hartelijk begroet bij binnenkomst en er is aandacht voor een praatje. Familieleden kunnen in de eigen studio, in de huiskamer of serre met de bewoner vertoeven. Regelmatig wordt in de serre een familiediner of lunch besproken om samen met de bewoner een belangrijke gebeurtenis te vieren. Er wordt binnen Stichting De Oude Pastorie met een Familiecommissie gewerkt die bestaat uit familieleden van bewoners. Familieleden worden uitgenodigd voor de Leefplezierplan-gesprekken die 2 x jaarlijks plaatsvinden met de zorg- en welzijnsbegeleider over het welzijn en zorg van de bewoner.

Resultaten 2024

In januari is er een mantelzorgbijeenkomst georganiseerd om met mantelzorgers kennis uit te wisselen over manieren van communiceren bij ouderen met geheugenproblemen. In oktober is een tweede mantelzorgbijeenkomst georganiseerd over eigen regie en gelijkwaardigheid in relatie. De familiecommissie is het afgelopen jaar uitgebreid van 2 naar 4 familieleden en is op 3 momenten bij elkaar geweest. De laatste keer was in oktober 2024 waarin ook Vivium was vertegenwoordigd als nieuwe eigenaar van Stichting De Oude Pastorie. De familiecommissie heeft gemerkt dat familieleden de weg vinden naar de commissie om onderwerpen te kunnen bespreken met het management.

Verbeterpunten 2025

De familiecommissie blijft nauw betrokken bij ontwikkelingen binnen Stichting De Oude Pastorie en wordt actiever gevraagd mee te denken bij initiatieven over de invulling en mogelijkheden tot sponsoring.

5.2 Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden

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

De wensen en mogelijkheden van de bewoner zijn voor ons het uitgangspunt. In het Leefplezierplan leggen wij vast wat bewoners prettig vinden en dit wordt zichtbaar in de persoonlijke activiteiten die dagelijks gedurende de hele dag georganiseerd worden in het huis.

Resultaten 2024

Het afgelopen jaar hebben we met maandthema's gewerkt die aansluiten bij het dagelijkse leven. Er is veel aandacht voor een passend dagritme voor bewoners en waar mogelijk worden bewoners betrokken bij de dagelijkse bezigheden. Medewerkers kennen de bewoners en spreken hen aan conform hun voorkeur.

Verbeterpunten 2025

In de loop van 2024 zijn er meerdere nieuwe collega's aangetrokken. Omdat de teamsamenstelling is veranderd gaan we in 2025 de afspraken over de onderlinge samenwerking en dagbesteding evalueren. En zullen de klantbeloften in de DOP teamoverleggen blijvend onder de aandacht worden gebracht.

5.4 Ik krijg passende zorg en ondersteuning

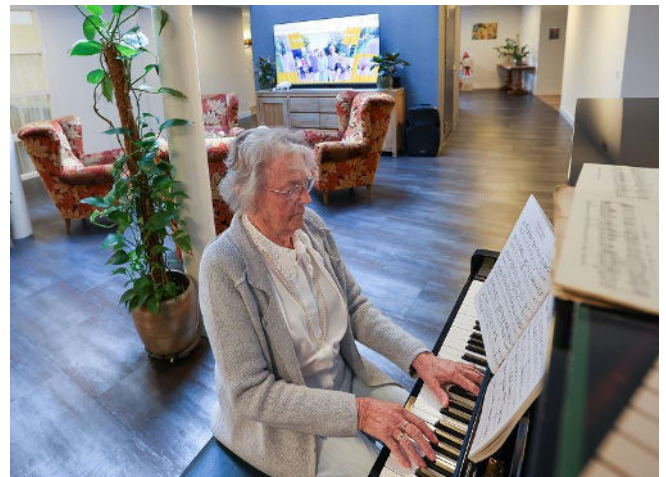
- Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden
- Ik word op een prettige manier ondersteund
- Mijn behoeften en wensen zijn bekend

Het zorgteam werkt samen met 2 huisartsen die wanneer nodig op vaste momenten in huis zijn ter consultatie. Ook het Vivium ABC is betrokken waardoor team en huisartsen een specialist Ouderengeneeskunde en of psycholoog kunnen consulteren bij complexere vraagstukken.

Resultaten 2024

Uit de CTO is naar voren gekomen dat er een wens is om de mondzorg te verbeteren. Afspraken over het verlenen en borgen van de mondzorg zijn gemaakt met Fresh Unieke Mondzorg. Afgelopen jaar is er weinig wondzorg nodig geweest bij bewoners. De samenwerking met een externe wondverpleegkundige heeft er toe geleid dat de werkwijze is aangepast en dat via de huisarts snel de benodigde middelen besteld kunnen worden. Tevens zijn medewerkers Welzijn & Zorg toegerust middels een klinische les om wondbehandeling adequaat in te zetten.

In 2024 is een samenwerking gestart met een Wzd functionaris, die ingezet kon worden als het nodig was. Het afgelopen jaar is dit niet van toepassing geweest. Helaas is de WZD functionaris gestopt en wordt momenteel een nieuwe gezocht. Tevens hebben we vanuit de wet WzD een clientvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg van Stemgever die op vaste momenten in huis is en in gesprek gaat met bewoners. Doordat Stichting De Oude Pastorie een open huis is, ontvangt iedereen een pas om naar buiten te gaan. Als dit tot problemen



leidt, gaan we in gesprek met familie en kunnen hierbij de expertise van het ABC team inschakelen. Samen zoeken we een werkbare oplossing.

Verbeterpunten 2025

Met Fresh Unieke Mondzorg zijn nieuwe afspraken gemaakt en zij zullen 4 x per jaar de bewoners bezoeken ter controle van de mondzorg.

Met de DOP adviesraad is besproken dat de aanwezigheid van teamleden bij de Moreel beraden meer gestimuleerd moet worden zodat alle teamleden de informatie over de bewoner tot zich kunnen nemen.

5.5 Ik eet en drink naar wens

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



Dagelijks verzorgen onze koks een verse lunch en diner. Zij maken van het eten een feestje. Uiteraard zorgen zij voor een goede balans tussen gezond en lekker en zijn zij bekend met dieetwensen. De maaltijden worden in de drie huiskamers geserveerd en we vinden het belangrijk dat we met elkaar aan tafel eten. Familieleden zijn van harte welkom voor een drankje, lunch of diner in onze serre. De koks werken volgens de eisen het voedsel-/veiligheidsplan.

Resultaten 2024

Er is veel aandacht voor lekker en gezellig eten en drinken met als gevolg dat er soms ongewenste gewichtstoename is van de bewoners. Dit onderwerp is besproken binnen de familiecommissie en we zijn zoekende in de manier waarop we hier met elkaar kunnen omgaan. Vanuit het CTO lezen we dat familie regelmatig samen met bewoners eet in de serre en dit als zeer prettig en smakelijk ervaart.

Verbeterpunten 2025

Het komende jaar zullen we in een moreel beraad het thema eten en drinken naar wens, de eigen regie van de bewoner en de ongewenste gewichtstoename, bespreken.

5.6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn

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

Wij stellen het welzijn van de bewoners voorop en we streven ernaar dat u kunt zijn zoals u bent. Onze aandacht voor welzijn komt onder meer tot uiting in onze dagelijkse zorg, de dagbesteding, de activiteiten, smakvolle maaltijden en sfeervolle herkenbare woonomgeving. Ons team heeft aandacht en tijd om er echt te zijn voor de bewoners.

Resultaten 2024

Er zijn diverse gastvrouwen gekoppeld aan bewoners om aan te kunnen sluiten bij hun behoeftes. Bijvoorbeeld een oud lerares Nederlands die erg geïnteresseerd is in boeken gaat samen met een gastvrouw naar de bibliotheek. Het afgelopen jaar is daarnaast zes maal een moreel beraad georganiseerd. In een moreel beraad bespreekt het team aandachtspunten en behoeftes van een bewoner en worden afspraken gemaakt hoe hiermee om te gaan.

Verbeterpunten 2025

Het komend jaar is ons streven om het team van gastvrouwen/- heren verder uit te breiden. In het teamoverleg van begin dit jaar is de behoefte uitgesproken om de werkafspraken rondom dagbesteding/ dagstructuur opnieuw aandacht te geven. Een afvaardiging van het team heeft een nieuw voorstel gemaakt en dit zal in Q1 van 2025 in het DOP teamoverleg worden besproken en vastgesteld. Daarnaast zullen deze afspraken blijvend onder de aandacht worden gebracht.

5.7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

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

De wensen van de bewoners zijn leidend en staan centraal. Wij verdiepen ons in uw achtergrond en luisteren naar wat u wilt. De gemaakte afspraken leggen wij vast in het Leefplezierplan. Dagelijks zetten wij ons in om deze afspraken na te komen.

Resultaten 2024

In het Leefplezierplan worden de wensen tweemaal per jaar besproken in het gesprek samen met familie. Mochten wensen tussentijds veranderen dan worden deze aangepast. Zo is er een bewoner met een grote behoefte aan eigen regie in bewegingsvrijheid. Samen met familie en professionals zijn er afspraken gemaakt dat de bewoner zelfstandig naar het dorp wandelt onder monitoring van een GPS.

Verbeterpunten 2025

De eigen regie van bewoners en denken in mogelijkheden is een aandachtspunt dat terugkomend is in de moreel beraden en evaluatiemomenten van het Leefplezierplan.

5.8 Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw

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

We werken met een vast team van gemotiveerde en deskundige medewerkers. De meesten werken 24 uur of meer in de week en zijn minimaal 3 dagen per week aanwezig. Op deze manier leren medewerkers, familie en bewoners meer gelegenheid om elkaar te leren kennen. Binnen Stichting De Oude Pastorie werken we niet met uitzendkrachten

Resultaten 2024

Het afgelopen jaar hebben we van enkele medewerkers afscheid genomen waardoor de formatie iets is ingedikt. Er zijn vacatures ontstaan binnen de dagbesteding en het zorgteam deze zijn lastig te vervullen door de krapte op de arbeidsmarkt, waardoor verantwoordelijke diensten door een beperkt aantal collega's gevoerd kan worden.

Verbeterpunten 2025

De vacatureteksten worden aangepast inclusief de benamingen van de functies zodat we eerder in de diverse zoekmachines vindbaar zijn. Daarnaast zullen we het komend jaar meedoen aan een banenmarkt en zullen we meer aandacht geven aan marketing en communicatie.



5.9 De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij

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

Ons team bestaat uit meer dan 60 medewerkers. Zij werken in 3 disciplines; welzijn & zorg, dagbesteding en facilitair. Samen werken zij op een professionele manier en zorgen voor een veilige woonomgeving waar de bewoners en familie zich prettig bij voelen.

Resultaten 2024

Een aantal teamoverleggen heeft het afgelopen jaar geen doorgang kunnen vinden vanwege de overname. Er door medewerker uitgesproken dat er behoefte is aan een teamoverleg om bijv. over onderlinge samenwerking en communicatie te spreken.

Medewerkers signaleren risico's en nemen, in overleg met de familie, verantwoordelijkheid. Deskundigheidsbevordering is geborgd met behulp van een "Mijn handelingen"- app voor de zorgmedewerkers. Klinische lessen zijn aangeboden over de thema's Palliatieve zorg, Dagbesteding, , Werkhouding en bewegen , Infectiepreventie Wondzorg, Alcohol en dementie seksualiteit en BHV scholingen zijn georganiseerd. Vanuit het team is er behoefte gesignaleerd om meer kennis te hebben over alcoholgebruik bij ouderen met dementie en seksualiteit. Rondom dit thema is een klinische les door een specialist Ouderengeneeskunde en sociaal agoog georganiseerd.

Verbeterpunten 2025

Voor 2025 wordt de behoefte vanuit het team opgehaald om invulling te geven aan de klinische lessen. De BHV scholingen staan gepland. Voor nieuwe medewerkers is het streven om de klant- en medewerker beloftes meer onder de aandacht te brengen door middel van een basistraining. Het aantal toetsers voor de risicovolle handelingen wordt uitgebreid met 2 collega's die hiervoor een training zullen volgen.

5.10 De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier

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

Professionaliteit van onze organisatie en onze medewerkers vinden wij belangrijk en daarom besteden we veel tijd en aandacht aan het bevorderen van de deskundigheid en het continu blijven leren. Ook leren we van elkaar en streven we ernaar dat onze medewerkers werkplezier ervaren en prettig samenwerken.

Resultaten 2024

Wij werken vanuit de Plan Do Trust Grow-cyclus zodat medewerkers vanuit hun eigen professe de ruimte krijgen om verantwoordelijkheid te nemen wetende dat ze het vertrouwen hiervoor genieten. In de reflectiegesprekken (jaarlijks) met de medewerkers worden ook de medewerkers beloften geïntroduceerd. In 2024 heeft Stichting De Oude Pastorie een vertrouwenspersoon gekregen voor medewerkers.

Bij medewerkers welzijn met werkervaring en geen diploma wordt gekeken of er een passende opleiding kan worden gevolgd.

In de DOP adviesraad is stilgestaan bij het roosteren en de verlofregeling. Afgelopen jaar zijn er 6 moreel beraden geweest die voorbereid worden door twee medewerkers van de dagbesteding. Het team draagt bewoners aan die zij willen bespreken.

Eind 2024 is er een nieuwe eigenaar gekomen van Stichting De Oude Pastorie. ICT heeft het afgelopen jaar diverse keren problemen opgeleverd en er wordt nagedacht over een structurele oplossing.

Verbeterpunten 2025

Vanaf januari 2025 is er gestart om in een beveiligde omgeving te werken met betrekking tot salariering. Elke medewerker kan in zijn/haar eigen portaal en heeft hierbij overzicht over zijn gegevens. Het komend jaar worden met het team afspraken gemaakt rond roostering.

Er is een nieuwe eigenaar gekomen waardoor het managementteam opnieuw vorm moet gaan krijgen en werkzaamheden beter verdeeld met voldoende back-up. ICT middelen hebben een structurele upgrade nodig en hier zal in 2025 aan gewerkt worden. Privacy van medewerkers en bewoners is niet altijd conform regelgeving gewaarborgd (met de beste bedoelingen) en dit zal aandacht behoeven in 2025. Blik naar buiten kan bijdragen aan blijvende ontwikkeling.



6 Waarderingen

6.1 Bewoners en/of cliënten

In maart 2024 zijn alle eerste contactpersonen van bewoners van Stichting De Oude Pastorie per mail uitgenodigd om mee te doen met het bewonerstevredenheidsonderzoek op basis van de 10 klantbeloften. De vragenlijst kon digitaal en anoniem worden ingevuld.

De respons was 23%, wat betekent dat 6 eerste contactpersonen van de 26 verstuurde vragenlijsten deze hebben ingevuld.

Klantbeloften	2020	2021	2022	2024
Hier voel ik mij thuis	8,2	8,3	8,3	8,9
Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis	8,4	8,5	8,5	9,1
Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden	8	8,1	8,2	8,8
Ik krijg passende zorg en ondersteuning	8,4	8,5	8,5	9
Ik eet en drink naar wens	8,5	8,6	8,8	9,3
Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn	8,4	8,5	8,6	9
Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	8,1	8,2	8,2	9,1
Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw	8,5	8,6	8,6	9,2
De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij	8,5	8,5	8,6	9,1
De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier	8,2	8,4	8,5	9,1
Gemiddelde score	8,3	8,4	8,5	9,1

De laatste vraag betreft de NPS vraag:

“ Ik beveel deze zorgorganisatie aan bij vrienden en kennissen”

De score hierop was gemiddeld een 9,7 (4 maal 10, 2 maal 9). In 2022 was dit een 9,6.

Op Zorgkaart Nederland heeft Stichting De Oude Pastorie een gemiddelde score van 9,5 op basis van 16 waarderingen. Het aantal waardering is te gering om een representatief beeld te geven. In 2024 heeft Stichting De Oude Pastorie een score van 10 op basis van 1 waardering.

Reflectie hierop:

- Uitkomsten en opmerkingen zijn besproken met de familiecommissie.
- Uitkomsten en opmerkingen zijn gedeeld met het team.
- De meeste enquêtes zijn niet anoniem ingevuld, waardoor het mogelijk is om de benoemde verbeterpunten te bespreken met de desbetreffende contactpersoon. Dit neemt de desbetreffende zorgbegeleider op zich.

Verbeterpunten voor 2025:

In de familiecommissie van mei 2024 is besproken om het CTO in oktober 2024 te herhalen. Vanwege wijziging in eigenaar is dit uitgesteld naar het eerste halfjaar van 2025.

In de aankondiging van het CTO in april 2025 zal er meer aandacht zijn en uitleg over anonimiteit bij het invullen van de enquêtes, aan de familieleden.

Tevens zal tijdens de Leefplezierplan momenten extra aandacht worden gevraagd voor het invullen van de waardering op ZorgkaartNederland.

6.2 Medewerkers

In maart 2024 zijn alle collega's van De Oude Pastorie per mail uitgenodigd om mee te doen met het medewerkers tevredenheidsonderzoek gebaseerd op de 10 medewerkersbeloften. De vragenlijst kon digitaal en anoniem worden ingevuld.

De respons was bijna 40%, wat betekent dat 25 collega's de vragenlijst hebben ingevuld.

De laatste vraag betreft de NPS vraag:

“Ik beveel De Oude Pastorie aan als werkgever bij vrienden en kennissen”

De score hierop was gemiddeld een 9,0.

Medewerkersbeloften	2024
Hier voel ik mij thuis	8,5
Ik ervaar een balans tussen werk en thuis	8,4
Ik hoor erbij en vind mijn werk zinvol	8,4
Ik krijg passende ondersteuning en feedback	8,2
Ik eet en drink naar wens	8,4
Hier doe ik ertoe en kan ik mezelf zijn	8,4
Ik maak persoonlijke afspraken over mijn inzet en wensen	8,5
Ik heb collega's om mij heen die mij kennen en ik vertrouw	8,1
De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij	8,5
De organisatie is professioneel en het team werkt met plezier	8,2
Gemiddelde score	8,4

Reflectie hierop:

- Uitkomsten en opmerkingen zijn gedeeld met de DOP Adviesraad en het team
- Uitkomsten en opmerkingen zijn besproken met de familiecommissie en Raad van Toezicht
- Een aantal enquêtes zijn niet anoniem ingevuld, waardoor het mogelijk is om de benoemde verbeterpunten te bespreken met de desbetreffende medewerker.

Verbeterpunten voor 2025:

Balans en samenwerking team kan nog verbeteren, er wordt regelmatig beroep gedaan op dezelfde groep medewerkers. Veiligheid en hygiëne in en rondom werkplek wordt wisselend ervaren en vraagt nader onderzoek. Niet iedereen vindt een rustig moment om koffie te drinken of iets te eten.

In de familiecommissie van mei 2024 is besproken om het MTO in oktober 2024 te herhalen. In verband met de verandering van eigenaar wordt het MTO voor 2025 niet direct aan het begin van 2025 maar in de loop van het eerste halfjaar uitgevoerd.

7 Reflectie op de bouwstenen

7.1 Het kennen van de bewoners

Door het werken met de 10 beloften hebben wij een heel mooi instrument in handen om de bewoners goed te leren kennen. Door met de bewoner en hun sociale netwerk het gesprek aan te gaan en vast te stellen wat zij belangrijk vinden bij de invulling van de beloften ontstaat er een mooi beeld van de bewoner en diens wensen en behoeften. Deze beloften vormen de rode draad en worden steeds weer opnieuw besproken en geëvalueerd. Zo blijven we beeld houden bij wat de bewoner echt belangrijk en fijn vindt.

7.2 Het bouwen van netwerken

Wij bouwen aan netwerken rondom de bewoner, maar maken ook als organisatie deel uit van een netwerk door lokale samenwerking met organisaties. Daarnaast maken wij deel uit van de kwaliteitsgemeenschap Kwaliteit@Woonzorg.

Netwerken rondom bewoners

We betrekken als vanzelfsprekend het sociale netwerk van bewoners bij onze organisatie. Niet voor niets is onze tweede belofte 'Ook naasten voelen zich welkom en thuis'. Daarnaast vraagt het invulling geven aan de 10 beloften per bewoner om het betrekken van het sociale netwerk. De afstemming van dit netwerk wordt verzorgd door de inzet van een zorgbegeleider en/of welzijnsbegeleider.

Professioneel netwerk

Onze professionals zoeken de samenwerking binnen en buiten de organisatie om te komen tot de best mogelijke invulling van de 10 beloften.

Wij werken hiervoor o.a. samen met de volgende organisaties:

- Groepspraktijk Huizen / ABC team Vivium
- Apotheek Wessels
- Movement therapie
- Fresh Unieke Mondzorg
- Ergotherapie Karen Smits
- Vrijwilligerscentrale

Op afroep:

- MTC Huizen

Jaarlijks wordt de samenwerking besproken tussen de partners en de inhoudelijk betrokkene van Stichting De Oude Pastorie. De samenwerking met bovenstaande organisaties is in het afgelopen jaar prettig verlopen

Organisatie netwerk

Stichting De Oude Pastorie is lid van de branchevereniging Zorgthuis.nl en is lid van de kwaliteitsgemeenschap Kwaliteit@Woonzorg. Wij participeren in inspiratiegroepen en als lid/ ambassadeur brengen en halen we kennis en ervaring binnen dit lerend netwerk.

7.3 Het werk organiseren

De samenstelling van ons team is gebaseerd op de wensen en behoeften van de huidige bewonersgroep. Daarbij bewaken wij dat het team voldoet aan de eisen van signaleren, beschikbaarheid en samenwerking.

Deskundigheidsmix passend bij de zorgvraag

- Signaleren: ons team heeft de juiste kennis en expertise om kwetsbare situaties bij bewoners te herkennen en hierna te handelen. In het rooster zorgen wij ervoor dat er altijd een passende samenstelling van het team aanwezig is om alle voorkomende situaties adequaat te kunnen oppakken.
- Beschikbaarheid: wij hebben korte lijnen met de huisarts en de specialist ouderengeneeskunde. Daarnaast is er altijd een verpleegkundige telefonisch beschikbaar voor het team.
- Samenwerking: de samenwerking met andere betrokken professionals waaronder de huisarts, de specialist ouderengeneeskunde en fysiotherapeut verloopt prettig. We hebben regelmatig overleg in wisselende samenstelling met betrekking tot een bewoner. Regelmatig is er een moreel beraad waar we zo nodig externe professionals vragen aan te schuiven.

Verzuim

Het afgelopen jaar was het verzuim binnen De Oude Pastorie 3,64%.

Hoewel dit een laag verzuimpercentage is merken we dat door de geringe krimp in formatie en de krapte op de arbeidsmarkt het lastiger is om openstaande diensten ten gevolge van verzuim of andere afwezigheid, in te vullen

Deskundigheidsbevordering

Deskundigheidsbevordering wordt georganiseerd vanuit behoefte en wettelijke kaders. Jaarlijks zijn er diverse BHV trainingen die verplicht zijn en worden de risicovolle handelingen via de "Mijn handelingen"-app en door de aanwezige toetsers, getoetst. Op behoefte van het team worden op actualiteiten klinische lessen georganiseerd en opgenomen in de jaarplanning.

Zeggenschap

Medewerkers

Wij willen dat onze medewerkers zich gehoord en gezien voelen. We luisteren actief en stimuleren hen om met nieuwe ideeën te komen. Feedback geven en ontvangen vinden wij belangrijk. We betrekken onze medewerkers bij de ontwikkeling en groei van onze organisatie en betrekken hen bij besluitvormingsprocessen.

De zeggenschap van onze medewerkers is vormgegeven middels een Adviesraad. In deze Adviesraad zijn alle disciplines vertegenwoordigd. Viermaal per jaar is er een overleg met het MT waarin onderwerpen worden besproken rondom het organiseren van werk. Deze onderwerpen worden zowel door het MT als door de Adviesraad aangedragen. Zo nodig spreken we vaker of rondom een bepaald thema af.

Onderwerpen die in het afgelopen jaar aan bod zijn gekomen zijn onder andere;

- Jaarschema 2024
- Kwaliteitsplan 2024
- Opleidingsplan
- Deskundigheidsbevordering
- Gezond rooster voor iedereen
- Ontwikkelingen De Oude Pastorie
- Feestdagen rooster
- App te gebruiken bij ziekmeldingen
- Vakantie aanvragen buiten de zomer

Gesignaleerde verbeterpunten voor het komende jaar zijn:

De leden van de Adviesraad hebben de wens uitgesproken om vanuit een gezamenlijke mail box te werken, mede vanuit privacyoverwegingen.

Bewoners

Wij werken met een familiecommissie die bestaat uit vier familieleden van bewoners. Viermaal per jaar is er een overleg met de familiecommissie waarin wij onderwerpen bespreken die betrekking hebben op de kwaliteit van bestaan van onze bewoners. De familiecommissie kan ook zelf onderwerpen agenderen.

Onderwerpen die in het afgelopen jaar o.a. besproken zijn:

- Tuinhuis plaatsen
- CTO en MTO
- Theater ter ere van 10-jarig jubileum
- Overname De Oude Pastorie
- Mogelijkheden fondsenwerving Huizen
- Klantbeloften

Gesignaleerde verbeterpunten voor het komende jaar zijn:

Familiecommissie actief benaderen en mee laten denken bij initiatieven die plaats vinden binnen de Stichting De Oude Pastorie

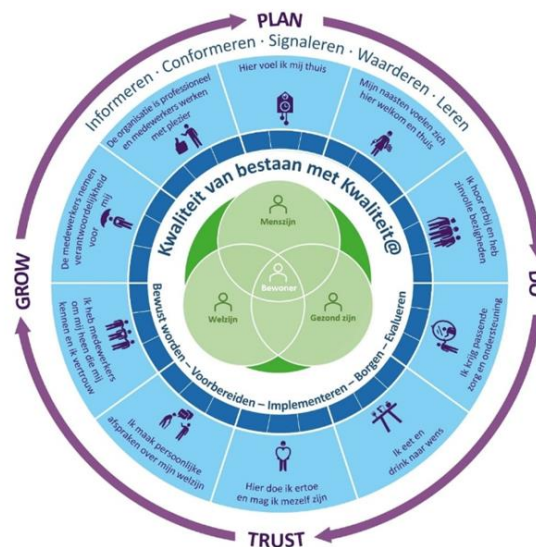
7.4 Leren en ontwikkelen

Binnen het kwaliteitsmanagementsysteem Kwaliteit@ heeft het leren en ontwikkelen een belangrijke plek welke geborgd is in de bouwstenen informeren, conformeren, signaleren, waarderen en leren. Bij de start met het werken met Kwaliteit@ hebben wij

ons laten toetsen met de Basis op Orde audit. Deze bestaat uit een zelfevaluatie en een externe audit. Een jaar na het behalen van de certificering Basis op Orde vindt er een waarderende visitatie plaats door een collega organisatie uit het lerend netwerk van Kwaliteit@Woonzorg. Het jaar daarop komt een externe auditor beoordelen waar we staan als organisatie, of we onze verbeterpunten hebben opgepakt en of we de beloften goed vertaald hebben naar de dagelijkse operatie. Dit is de toetsing Cirkel van Kwaliteit@. Daarna wisselen de waarderende visitatie en de Cirkel van Kwaliteit@ zich jaarlijks af.

Daarnaast werken we ook met een intern auditplan om gedurende het jaar om onszelf op een aantal onderwerpen vanuit de Basis op Orde en de Cirkel van Kwaliteit@ te toetsen. De verbeterpunten die hieruit naar voren komen bespreken en bewaken we in het teamoverleg.

Kwaliteitskompas Kwaliteit@



8 Bijlage: Bewonerstevredenheidsonderzoek 2024

8.1 Achtergrond onderzoek

In maart 2024 zijn alle eerste contactpersonen van bewoners van De Oude Pastorie per mail uitgenodigd om mee te doen met het bewonerstevredenheidsonderzoek op basis van de 10 klantbeloften. De vragenlijst kan digitaal en anoniem worden ingevuld.

8.2 Respons

De respons was 23%, wat betekent dat 6 eerste contactpersonen van de 26 verstuurde vragenlijsten deze hebben ingevuld.

8.3 Uitkomst per klantbelofte

Klantbeloften	2020	2021	2022	2024
Hier voel ik mij thuis	8,2	8,3	8,3	8,9
Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis	8,4	8,5	8,5	9,1
Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden	8	8,1	8,2	8,8
Ik krijg passende zorg en ondersteuning	8,4	8,5	8,5	9
Ik eet en drink naar wens	8,5	8,6	8,8	9,3
Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn	8,4	8,5	8,6	9
Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	8,1	8,2	8,2	9,1
Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw	8,5	8,6	8,6	9,2
De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij	8,5	8,5	8,6	9,1
De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier	8,2	8,4	8,5	9,1
Gemiddelde score	8,3	8,4	8,5	9,1

8.4 Opmerkingen

De volgende opmerkingen zijn geplaatst:

- Moeder woont pas 4 maanden in de oude pastorie, gaat zich steeds veiliger voelen. In mijn beleving doen jullie daar alles aan maar ze heeft tijd nodig om te wennen. Vandaar "slechts" een 8.
- Echt top, geldt niet alleen voor mij als eerste aanspreekpunt maar ook voor andere bezoekers van mijn moeder.
- Het is een fantastische keuken. Heb er bijna geen woorden voor.
- Ik kan van de buitenkant niet inschatten of op ieder moment van de dag de wensen van mijn moeder centraal staan. Het is ook fijn dat zij wat sturing krijgt.
- Na 4 maanden denk ik wel iedereen te kennen maar vond aan het begin dat er wel veel verschillende gezichten op de huiskamer stonden (tegelijk realiseer ik me dat dat niet anders kan met 24 uren zorg)
- Als dochter kon ik eindelijk weer eens een week met vakantie en wist mijn moeder in zeer goede handen. Dat is echt heel fijn.
- Ik ben zeer tevreden met de sfeer in de OP. Ik word altijd goed ontvangen door de medewerkers. Ik voel mij echt welkom.
- Over de verzorging van en aandacht voor mijn partner ben ik zeer tevreden. Naar mijn mening zou zij meer geactiveerd mogen worden, ook als zij daar niet direct zelf de behoefte voelt. Ik merk dat zij meer tot activiteit bereid is wanneer er enige aandrang wordt uitgeoefend, zonder haar natuurlijk echt te dwingen.
- De medische aandacht en zorg zou wellicht iets beter kunnen. Ik merk dat door het beperkt bewegen zich veel vocht ophoopt in haar enkels waardoor haar lopen bemoeilijkt wordt.
- Zie mijn opmerking bij medische zorg. De mondhygiëne is voor mij een punt van zorg en aandacht. Het is moeilijk voor jullie maar ook voor mij de mondzorg op voldoende niveau te krijgen als zij zelf niet of onvoldoende in staat is haar tanden te poetsen. Ik heb mij door de tandarts laten informeren, die een aantal tips heeft gegeven.
- Het eten bij de OP is voortreffelijk! Ik eet minstens éénmaal per week met plezier en mee.
- Heel veel lof voor alle medewerkers bij de OP: vriendelijk, zorgzaam en voel me altijd zeer welkom.

8.5 Analyse en te nemen acties

- Uitkomsten en opmerkingen bespreken met de familiecommissie en Raad van Toezicht
- Uitkomsten en opmerkingen delen met het team
- De meeste enquêtes zijn niet anoniem ingevuld, waardoor het mogelijk is om de benoemde verbeterpunten te bespreken met de desbetreffende contactpersoon. Dit neemt de desbetreffende zorgbegeleider op zich.

8.6 NPS

De laatste vraag betreft de NPS vraag:

“ Ik beveel deze zorgorganisatie aan bij vrienden en kennissen”

De score hierop was gemiddeld een 9,7 (4 maal 10, 2 maal 9). In 2022 was dit een 9,6.

8.7 Zorgkaart Nederland

Op Zorgkaart Nederland heeft De Oude Pastorie een gemiddelde score van 9,4 op basis van 17 waarderingen. In 2023 heeft De Oude Pastorie een score van 10 op basis van 2 waarderingen.

9 Bijlage: Medewerkers tevredenheidsonderzoek 2024

9.1 Achtergrond onderzoek

In maart 2024 zijn alle collega's van De Oude Pastorie per mail uitgenodigd om mee te doen met medewerkers tevredenheidsonderzoek gebaseerd op de 10 klantbeloften.

De vragenlijst kan digitaal en anoniem worden ingevuld.

9.2 Respons

De respons was bijna 40%, wat betekent dat 25 collega's de vragenlijst hebben ingevuld.

9.3 Uitkomst per medewerkersbelofte

Medewerkersbeloften	2024
Hier voel ik mij thuis	8,5
Ik ervaar een balans tussen werk en thuis	8,4
Ik hoor erbij en vind mijn werk zinvol	8,4
Ik krijg passende ondersteuning en feedback	8,2
Ik eet en drink naar wens	8,4
Hier doe ik ertoe en kan ik mezelf zijn	8,4
Ik maak persoonlijke afspraken over mijn inzet en wensen	8,5
Ik heb collega's om mij heen die mij kennen en ik vertrouw	8,1
De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij	8,5
De organisatie is professioneel en het team werkt met plezier	8,2
Gemiddelde score	8,4

De volgende opmerkingen zijn geplaatst:

Hier voel ik mij thuis

- Handschoenen vaak te groot waardoor hygiënisch werken moeilijk is. Maat m en maat l standaard beschikbaar in iedere studio als argument.
- Na vijf jaar nog steeds dankbaar voor deze mooie plek.
- Ik ben nog elke dag trots dat ik hier mag en kan werken. Soms mis ik wel de samenhang.
- Wat hebben jullie je best met elkaar gedaan om ons team weer een team te laten zijn
- Ik vind het een super werkplek. Je bent een persoon, je wordt gekend.
- Sommige medewerkers hebben soms meer oog voor zichzelf dan 'ken ik echt mijn bewoner (minder flexibel inzetbaar en collegiaal)?
- Het is een geweldige organisatie! Een organisatie die overal rekening mee houdt!

Ik ervaar een balans tussen werk en thuis

- Ik heb het idee dat er iets meer geluisterd wordt.
- Blij en dankbaar dat er openheid is over werk en privé.
- Ik voel me gezien, jazeker. Ik voel me gehoord, wordt aan gewerkt.
- Balans, is een valkuil voor mij. Ben toch geneigd om ja te zeggen als er een beroep op mij wordt gedaan.
- Balans is soms lastig te maken met het team door veranderingen in organisatie en/of privé-situatie. Organisatie heeft ook verantwoordelijkheid en neemt deze ook.
- Gaan altijd respectvol met je om en luisteren oprecht naar je.

Ik hoor erbij en vind mijn werk zinvol

- Ik denk dat er meer naar de kwaliteiten van de persoon gekeken mag worden ipv van naar opleiding niveau.
- Soms wil ik wat meer uitdaging.
- Helaas heb ik niet het gevoel dat de kwaliteiten die ik heb tot zijn recht komen. Dit wel meerder keren aangegeven.

Ik krijg passende ondersteuning en feedback

- Ik ervaar de samenwerking met mijn leidinggevende als positief. Kan mijn ideeën ook delen.
- Ze geven altijd super goede feedback en vragen regelmatig hoe het met je gaat!

Ik eet en drink naar wens

- Complimenten voor het keukenteam.
- De ruimte om koffie te drinken neem ik zelf niet altijd. Gelukkig lieve collega's die aan mij denken. Ik voel mij verantwoordelijk voor mijn bewoners en taken. Die gaan voor mijn koffie moment.

Hier doe ik ertoe en kan ik mijzelf zijn

- Mag wat mij betreft wat meer in samenspraak over de bijscholingen.

Ik heb collega's om mij heen die mij kennen en ik vertrouw

- In het team is zeker bereidheid om elkaar te helpen.
- Met veel collega's is de bereidheid heel groot om elkaar te helpen. Bij sommige collega's is dat minder, dat merk je ook als er collega's ziek zijn. Vaak de zelfde collega's die een dienst oplossen. Bij sommige collega's vind ik het moeilijk om feedback te geven omdat ik hun reactie dan moeilijk vind.
- Het zijn vaak dezelfde collega's die bereid zijn elkaar te helpen, mogelijk helpt een specifieke waardering anderen ook bereid te krijgen zodat er meer draagkracht ontstaat.
- Ze geven je alle ruimte om dingen te leren.

De organisatie is professioneel en het team werkt met plezier

- Soms mis ik bij sommige collega 's een stukje betrokkenheid.
- De werksfeer onderling met collega's is super fijn!
- Ik werk wel met plezier maar dat geldt niet voor iedereen.
- Ik denk dat collega's wel met plezier werken, maar ervaar niet dat alle collega's verantwoordelijkheid voelen voor hun baan. Dit bedoel dan dat mensen niet op tijd komen, echt net op de nipper, of te laat. Ik weet niet goed ik dit moet zeggen, maar dat hun werk niet een prioriteit is. dat als er thuis een probleem is dat mensen dat voorop stellen terwijl je ook een verantwoordelijk hebt naar je werkgever.
- Deskundigheid wordt wel verwacht van de werknemers, maar wordt vanuit de werknemer niet altijd gedaan, punten aftekenen. enz.
- Er is bijna altijd een glimlach op mijn collega's hun gezicht.

9.4 Verbeterpunten

Op een aantal sub-beloften is een onvoldoende gegeven:

Sub-belofte	Onvoldoende
Ik ben trots om hier te mogen werken.	1 x een 5
Mijn kwaliteiten komen tot hun recht in mijn functie.	1x een 5
Ik krijg feedback op een opbouwende manier waardoor ik kan groeien.	1x een 5
Er is voldoende ruimte om rustig iets te drinken tijdens mijn dienst.	1x een 5
De organisatie bewaakt de deskundigheid van het team.	1x een 5

Verbeterpunten:

- Balans en samenwerking team kan nog verbeteren, er wordt regelmatig beroep gedaan op dezelfde groep medewerkers
- Veiligheid en hygiëne in en rondom werkplek wordt wisselend ervaren en vraagt nader onderzoek.
- Niet iedereen vindt rustig moment om koffie te drinken of iets te eten.

9.5 Analyse en te nemen acties

- Uitkomsten en opmerkingen delen met de DOP Adviesraad en het team
- Uitkomsten en opmerkingen bespreken met de familiecommissie en Raad van Toezicht
- Een aantal enquêtes zijn niet anoniem ingevuld, waardoor het mogelijk is om de benoemde verbeterpunten te bespreken met de desbetreffende medewerker.

9.6 NPS

De laatste vraag betreft de NPS vraag:

“ Ik beveel De Oude Pastorie aan als werkgever bij vrienden en kennissen”

De score hierop was gemiddeld een 9,0.

10 Bijlage: beloften aan bewoners/cliënten

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

11 Bijlage: beloften aan medewerkers

1	<p>Hier voel ik mij thuis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ik ben tevreden over de veiligheid en hygiëne in en rondom mijn werkplek - Ik voel mij veilig en vertrouwd in mijn team - Ik ben trots om hier te mogen werken
2	<p>Ik ervaar een balans tussen werk en thuis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Er wordt rekening gehouden met mijn behoeften en wensen in het werk - Ik voel mij gezien en gehoord - Er is respect voor persoonlijke keuzes die ik maak
3	<p>Ik hoor erbij en vind mijn werk zinvol</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mijn mening telt en ik kan mijn werk zelf indelen - Ik word actief betrokken bij het werk en de inhoud ervan - Mijn kwaliteiten komen tot hun recht in mijn functie
4	<p>Ik krijg passende ondersteuning en feedback</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ik ontvang voldoende ondersteuning van mijn leidinggevende - Mijn gezondheid en welzijn worden in de gaten gehouden - Ik krijg feedback op een opbouwende manier waardoor ik kan groeien
5	<p>Ik eet en drink naar wens</p> <ul style="list-style-type: none"> - Er is voldoende ruimte om rustig iets te drinken tijdens mijn dienst - De maaltijden zijn gevarieerd en smakelijk bereid - Er is een prettige sfeer tijdens de maaltijden
6	<p>Hier doe ik ertoe en kan ik mezelf zijn</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ik kan mijn werk doen op de manier die voor mij goed voelt - Ik voel mij gewaardeerd voor het werk dat ik doe - Ik ben trots op mijn geleverde werk
7	<p>Ik maak persoonlijke afspraken over mijn inzet en wensen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mijn werk sluit goed aan op mijn kennis en ervaring - De organisatie geeft mij voldoende ruimte bij te scholen en te ontwikkelen - De organisatie komt de met mij gemaakte afspraken na
8	<p>Ik heb collega's om mij heen die mij kennen en ik vertrouw</p> <ul style="list-style-type: none"> - In mijn team is iedereen bereid elkaar te helpen - Ik ben tevreden over de samenwerking en afspraken met mijn collega's - Er is ruimte feedback te geven en te ontvangen
9	<p>De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ik heb voldoende eigen verantwoordelijkheid - Er is voor mij voldoende mogelijkheid tot overleg met mijn leidinggevende - De organisatie draagt zorg voor een goede samenwerking en fijne werksfeer
10	<p>De organisatie is professioneel en het team werkt met plezier</p> <ul style="list-style-type: none"> - De organisatie houdt mij goed op de hoogte van ontwikkelingen - De organisatie bewaakt de deskundigheid van het team - Ik ervaar dat zowel ik als mijn collega's met plezier werken

