



Het Andere Wonen Zilverpoort



Kwaliteitsplan 2024



## 1. Inleiding

Voor u ligt het Kwaliteitsplan van Het Andere Wonen Zilverpoort, gevestigd op de Maaspoort in Den Bosch. Het Andere Wonen Zilverpoort is geopend in april 2021 en biedt 16 appartementen in de sociale woningbouw. Alle appartementen zijn geschikt voor echtparen en zijn energiezuinig gebouwd.

Wij wensen u veel leesplezier.

Eric en Sibylla de Haas  
zorgondernemers HAW Zilverpoort



2. Inhoudsopgave
  1. Inleiding
  2. Inhoudsopgave
  3. Profiel van de organisatie
    - 3.1 franchiseformule Het Andere Wonen
    - 3.2 missie
    - 3.3 visie
    - 3.4 strategie
    - 3.5 structuur
    - 3.6 organogram
  4. Voor wie
    - 4.1 doelgroep
    - 4.2 woonomgeving
    - 4.3 rol in stad en regio
  5. Samenstelling team
    - 5.1 medewerkers
    - 5.2 teaminzet per dienst
    - 5.3 opleidingsplan medewerkers
    - 5.4 organisatie van zorg
    - 5.5 organisatie van welzijn
  6. Kwaliteit
    - 6.1 10 klantbeloften Kwaliteit@
    - 6.2 bouwstenen Kwaliteit@



### 3. Profiel van de organisatie

#### 3.1 Franchiseformule Het Andere Wonen

Het Andere Wonen Zilverpoort is onderdeel van de franchiseformule Het Andere Wonen. Gestart in 2016 kent de formule eind 2023 15 locaties, voornamelijk gelegen in Noord-Brabant en Limburg. Het Andere Wonen Zilverpoort is de 5<sup>e</sup> locatie en ligt in de Maaspoort in Den Bosch.

In de franchiseovereenkomst zijn de verplichtingen van franchisegever en franchisenemer geregeld. In het formuleboek, dat onlosmakelijk onderdeel uitmaakt van de franchiseovereenkomst, is beschreven welke visie Het Andere Wonen voorstaat, evenals de wijze waarop hieraan invulling kan worden gegeven. Eveneens staat in deze overeenkomst beschreven op welke wijze de franchisegever toezicht houdt op de naleving van de instructies en aanwijzingen, zoals deze zijn beschreven in de overeenkomst en in het formuleboek. De omschreven missie en visie (zie het volgende hoofdstuk) van Het Andere Wonen Zilverpoort is hierop dan ook gebaseerd.

#### 3.2 Missie

Eric en Sibylla de Haas zijn sinds de start in april 2021 de zorgondernemers van Het Andere Wonen Zilverpoort. Samen met zo'n 30 medewerkers maken zij van iedere dag een mooie dag voor de bewoners. Zij wonen zelf ook in een appartement bij Zilverpoort en maken dagelijks onderdeel uit van de gemeenschap van bewoners.

Zij willen met Het Andere wonen Zilverpoort laten zien dat leven met dementie, ondanks de zwaarte van de ziekte, nog heel waardevol kan zijn. Zij zorgen met het team van medewerkers en vrijwilligers voor allerlei activiteiten en prikkels waarbij een zinvolle en leuke dag centraal staat. Er is voldoende tijd voor een fijn gesprek en aandacht, levensvreugde en verbinding staat centraal. Daarbij kijken zij naar ieders individuele behoefte. Zij sluiten zoveel mogelijk aan bij de wensen en gewoonten van de bewoners. Ook hebben zij oog voor de eventuele partner en de kinderen en hun omgang met hun partner of ouder.

#### 3.3 Visie

De zorgondernemers vinden het belangrijk de bewoners echt te kennen. Te weten wat hun levensloop is, waar ze woonden, wat ze gedaan hebben, wie hun dierbaren zijn, wat ze graag doen, wat ze lekker vinden om te eten. Met deze kennis kunnen ze het leven zoveel en zo prettig mogelijk door laten gaan, zoveel mogelijk zoals het was. Het leven verandert maar stopt niet als iemand de diagnose dementie krijgt. Aandacht voor iemand, met zowel goede en passende zorg als de juiste aandacht en genoeg tijd helpt daarbij. Uitgangspunt is dat de

regie bij de bewoner ligt. Dat is soms lastig voor iemand met een vorm van geheugenproblematiek. Hen daarbij ondersteunen om zo nog een mooi leven te kunnen leven, dat is een belangrijkste taak van alle medewerkers van Het Andere Wonen Zilverpoort. Het leven samen leiden, in een tempo dat past bij de bewoners.

### 3.4 Strategie

Om deze taak goed te kunnen invullen werkt Zilverpoort met de 10 klantbeloften van Kwaliteit@. De methodiek van Kwaliteit@ is door de Nza erkend als valide kwaliteitsinstrument voor de (kleinschalige) zorg. Medewerkers werken bij alles wat zij doen met de 10 klantbeloften. Deze klantbeloften zorgen ervoor dat de bewoners zich thuis voelen, zich gekend en gehoord weten en naar wens eten en drinken. Verderop in dit plan wordt dit toegelicht. Ook voor de medewerkers hanteert Zilverpoort de 10 klantbeloften, deze komen terug bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers en in de jaargesprekken (zie hiervoor het kopje ‘medewerkers’).

In het zorgplan voor een bewoner is de levensgeschiedenis van de bewoners ingevuld. Voordat iemand bij Zilverpoort komt wonen krijgen zij thuis bezoek van de contactverzorgende en ondernemer, zodat zij de woonomgeving en de wensen en behoeften van de nieuwe bewoner leren kennen. Zo kunnen zij vanaf de eerste dag bij Zilverpoort daar zo goed mogelijk inhoud aan geven. De ADL kaart is onderdeel van het zorgplan en geeft in 1 overzicht weer welke afspraken met de bewoner zijn gemaakt.

Ook wordt met en voor alle bewoners een levensschilderij gemaakt, waarin voor hem of haar belangrijke gebeurtenissen op een visuele manier zijn weergegeven. Dit schilderij hangt in het appartement van de bewoner en is met een foto in het elektronisch bewoners dossier opgenomen. Zo kan iedereen met de bewoner in contact zijn over voor hem of haar belangrijke zaken.

### 3.5 Structuur

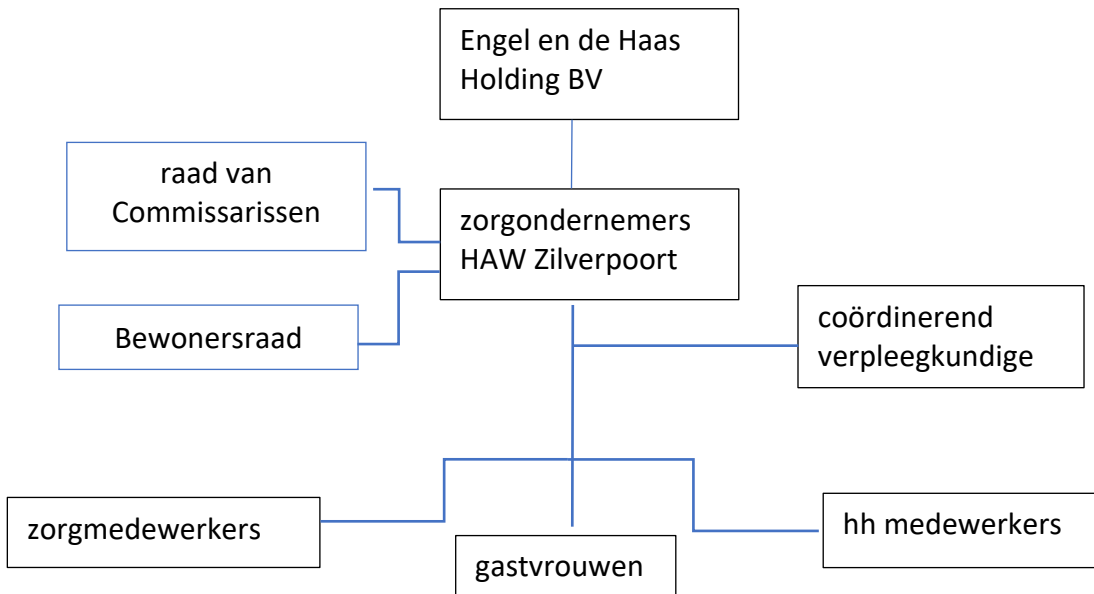
Het Andere Wonen Zilverpoort is een zelfstandige Besloten Vennootschap, opgericht oktober 2020. De zorgondernemers zijn gelijkelijk aandeelhouder met ieder 50%. Eind 2023 is de Besloten Vennootschap Engel en de Haas Holding BV opgericht. Ook hier zijn de zorgondernemers ieder 50% aandeelhouder. Met de start van Engel en de Haas BV zijn beide zorgondernemers teruggetreden als bestuurders van Het Andere Wonen Zilverpoort BV. Engel en de Haas BV is toegevoegd als enige bestuurder van Het Andere Wonen Zilverpoort.

Het ondernemersechtpaar geeft leiding aan alle medewerkers. Er is een coördinerend verpleegkundige aangesteld, deze is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geleverde zorg en adviseert de zorgondernemers hieromtrent. Dit doet zij ook door de medewerkers te begeleiden en te coachen.



De raad van commissarissen is in de loop van 2023 aangetreden. Op 28 augustus 2023 heeft een eerste kennismaking plaatsgevonden. De bewonersraad is formeel van start gegaan in oktober 2023. Begin 2024 hebben 2 overleggen plaatsgevonden.

### 3.6 Organogram





## 4 Voor wie

### 4.1 Doelgroep

Het Andere Wonen Zilverpoort richt zich op mensen met geheugenproblematiek waardoor het niet meer verantwoord is dat zij zelfstandig in hun eigen huis blijven wonen. In het algemeen zijn dat mensen met een vorm van dementie, de minimale indicatie is een ZZP 5. Echtparen zijn van harte welkom, ook echtparen waarvan beide partners een indicatie hebben. En wanneer een van de echtgenoten een indicatie wegens dementie heeft en de ander een indicatie door somatische klachten, kunnen zij wonen het Het Andere Wonen Zilverpoort.

Met nadruk richt Zilverpoort zich op mensen met een kleine beurs. Alle appartementen zijn als sociale huurwoning gekwalificeerd.

Het Andere Wonen Zilverpoort is een open organisatie. Alle bewoners kunnen, wanneer zij dat willen, door de voordeur het pand verlaten. Daarmee is de locatie niet geschikt voor mensen met een rechterlijke machtiging.

Mensen die op de belangstellingslijst staan nodigen we uit voor de dagbeleving. Iemand komt alvast wennen aan Zilverpoort en we maken op een prettige manier alvast nader met elkaar kennis. Tevens wordt zo ook op de dagen van de dagbeleving structuur in de dag aangebracht. De dagbeleving kan op elke dag en op tijdstippen die aansluiten bij de behoefte.

### 4.2 Woonomgeving

De woonomgeving is klaar voor de toekomst. Het Andere Wonen Zilverpoort heeft 16 appartementen beschikbaar voor bewoners met een indicatie wegens geheugenproblemen, zie verder onder doelgroep. Het pand waarin de appartementen zijn gevestigd wordt gehuurd van woningbouwvereniging Zayaz. Alle appartementen vallen onder de sociale woningbouw. Dat impliceert dat iedere huurder die daarvoor in aanmerking komt, huursubsidie kan aanvragen.

Het pand is opgeleverd in april 2021 en voorbereid op een energiezuinige toekomst. Alle appartementen hebben een eigen warmtepomp, WTW installatie, boiler, vloerverwarming en zonnepanelen. De appartementen zijn met triple beglazing goed geïsoleerd, er is geen gasaansluiting. Het energieverbruik is laag.

Bewoners kunnen vrij in en uit hun appartement. Zij hebben hun eigen appartement en komen dan ook thuis in hun eigen huis, dat zij naar eigen smaak kunnen inrichten. Een grote beschutte omheinde tuin is voor iedereen die bij Zilverpoort woont, bij mooi weer wordt daar veel gebruik van gemaakt. En uiteraard kan een bewoner door de voordeur het pand





verlaten om bijvoorbeeld een boodschap te gaan doen bij de supermarkt op de hoek of een wandeling in de omgeving te maken.

#### 4.3 Rol in stad en regio

Zilverpoort is gelegen in de Maaspoort in Den Bosch. Er is regelmatig contact met andere zorgorganisaties in Den Bosch, bijvoorbeeld voor casuïstiekbespreking en collegiaal overleg. Ook is er geregeld informeel overleg met collega organisaties van Het Andere Wonen. Tevens is er op regelmatige basis contact en overleg met casemanagers dementie. Als onderdeel van het lerend netwerk vanuit Kwaliteit@ zijn er per jaar verschillende netwerk- en inspiratiebijeenkomsten.

Met de start van VPT zal in 2024 onze rol in stad en regio nog aan duidelijkheid kunnen winnen.

## 5 Samenstelling team

### 5.1 Medewerkers

Bij Zilverpoort werken 30 medewerkers.

- 17 medewerkers in de zorg: 1 HBO verpleegkundige, 2 MBO verpleegkundigen, 7 verzorgenden IG, 2 leerling verzorgenden IG, 1 helpende 2+ en 4 zorgondersteuners. In totaal 12,1 fte.
- 10 medewerkers als gastvrouw of gastheer. In totaal 5,5 fte.
- 3 medewerkers als huishoudelijke hulp. In totaal 1,9 fte.

Medewerkers zijn bevoegd en bekwaam voor de handelingen die binnen Zilverpoort voorkomen. Ze volgen trainingen en opleidingen om het gedrag van onze bewoners zo goed mogelijk te kunnen begeleiden. Medewerkers werken volgens de 10 klantbeloften en zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor een mooie dag voor de bewoners. Uiteraard zijn zij ook verantwoordelijk voor het verlenen van goede zorg. Zij helpen en ondersteunen elkaar waar dat kan en nodig is. De medewerkers hebben affiniteit voor mensen met dementie. Ze zijn flexibel en stellen het belang van de bewoner voorop. Een kopje koffie of de maaltijd genieten ze samen met een of meerdere bewoners.

Een aantal verzorgenden IG is contactverzorgende voor 2 tot 4 bewoners. Daarmee is zij verantwoordelijk voor de juiste invulling van het zorgplan en de ADL kaart en aanspreekpersoon voor de familie. Afspraken over communicatie met de familie kunnen per bewoner verschillen en zijn vastgelegd in het dossier. De coördinerend verpleegkundige coacht waar nodig de contactverzorgende.

Ook aan de medewerkers doet Het Andere Zilverpoort klantbeloften. Bij de werving is dit een punt van grote aandacht. Deze worden besproken in het jaargesprek aan het begin van het jaar en door het jaar heen gevolgd. Dit helpt bij het zo goed mogelijk 'boeien en binden' aan Zilverpoort van medewerkers in de krappe arbeidsmarkt.

Bij Zilverpoort wordt nagenoeg niet met externe inhuur gewerkt. Het belang van het kennen van de bewoner en het gekend worden door de bewoner vinden we heel belangrijk. Dit staat flexibele inhuur in de weg. We investeren liever in een robuust medewerkersbestand. Incidenteel is in de tweede helft van 2023 en begin 2024 een externe in de nacht ingehuurd. We streven ernaar dat dit steeds dezelfde persoon is.

### 5.2 Teaminzet per dienst

In de ochtendzorg zijn 3 zorgmedewerkers ingeroosterd. Zij worden rond 15.00 uur afgelost door 3 nieuwe zorgcollega's, aan het eind van de avond loopt dit aantal terug naar 2 om 22.00 uur en 1 om 22.30 uur. In de nacht is 1 wakende nachtdienst aanwezig.

Vanaf 08.00 uur is er 1 gastvrouw aanwezig, de 2<sup>e</sup> arriveert om 09.00 uur. Gedurende de hele dag zijn 2 gastvrouwen aanwezig, van 20.00 tot 21.30 is nog 1 gastvrouw paraat. Wanneer het buiten langer licht is, kan deze tijd worden aangepast.

Op de weekdays zijn dagelijks 2 of 3 huishoudelijk medewerkers aanwezig. In het weekend nemen de zorgmedewerkers en gastvrouwen kleine schoonmaakwerkzaamheden mee. Denk hierbij aan reinigen van het toilet, de was van de bewoners en de afvoeren van afvalzakjes.

### 5.3 Opleidingsplan medewerkers

In 2024 zijn de volgende opleidingstrajecten voorzien:

- BBL verzorgende IG: 2 medewerkers – 1 1<sup>e</sup> jaars en 1 2<sup>e</sup> jaars
- PGL: Persoonlijke begeleider maatschappelijke zorg: 1 medewerker 1<sup>e</sup> jaars
- GVP gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric: 1 medewerker – gereed augustus 2024
- GHP gespecialiseerd helpende psychogeriatric: 1 medewerker – gereed juni 2024
- Bevoegd en bekwaam: alle zorgmedewerkers -> medicatie en medicatieveiligheid januari 2024
- Palliatieve zorg: coördinerend verpleegkundige, gereed mei 2024
- BHV scholing: 15 – 20 medewerkers – scholing op locatie, planning 2<sup>e</sup> helft mei 2024
- Train de trainer: coördinerend verpleegkundige – voorjaar 2024
- Klinische les valpreventie: alle zorgmedewerkers – planning herfst 2024
- Omgaan met feedback: alle medewerkers – planning herfst 2024
- Klinische les palliatieve zorg: alle zorgmedewerkers – planning juni 2024
- Informeren over dementie en de validatiemethode – planning najaar 2024

### 5.4 Vrijwilligers

Met elkaar voor elkaar zorgen en samen het leven zo goed mogelijk leiden. Met activiteiten die aansluiten op hoe het leven er altijd heeft uitgezien en waar behoefte aan is. De kwaliteit van leven staat voorop met zorg en persoonlijke aandacht voor iedereen. Ook voor de familie, die in HAW Zilverpoort een belangrijke rol speelt. Het sociale netwerk laten we zoveel als mogelijk in stand.

Zorgondernemers en team organiseren zelf tal van activiteiten. Maar niet zonder een team van enthousiaste vrijwilligers die hen daarbij ondersteunen. Wekelijks fietsen deze vrijwilligers op de duofiets met bewoners, komt een vrijwilliger bloemschikken of voorlezen, doen zij stoelyoga met bewoners, bewegen ze op muziek of met andere hulpmiddelen en dagelijks gaan bewoners wandelen, een ommetje maken, met elkaar en met vrijwilligers. Ook individuele activiteiten ondersteunen zij, zoals bijvoorbeeld het tweewekelijks bezoek aan het Alzheimerkoor met een bewoner.



## Organisatie van zorg

Alle bewoners hebben dezelfde huisarts. Deze is vanaf het begin bij Het Andere Wonen Zilverpoort betrokken en is tweewekelijks op de locatie aanwezig. Vanzelfsprekend neemt de huisarts die zaken voor haar rekening die in de thuiswoonsituatie ook voor de huisarts zijn. De lijnen zijn kort. Tweemaal per jaar wordt de samenwerking geëvalueerd en bijgesteld waar dat nodig is. Ook met de apotheek vindt periodiek een evaluatie plaats. De medicatietoediening geschiedt via het elektronisch systeem Medimo.

Het Andere Wonen Zilverpoort heeft een samenwerkingsovereenkomst met een zelfstandig Specialist Ouderengeneeskunde. Tweewekelijks is hij een dagdeel op Zilverpoort aanwezig. Hij heeft in de laatste maanden van 2023 de bewoners leren kennen en kijkt naar de problematiek die uit de dementie voortvloeit. Huisarts en Specialist Ouderengeneeskunde hebben overleg wanneer nodig. Een psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, diëtist of andere behandelaar wordt ingezet op vraag van huisarts of SO. Zij zijn ook beschikbaar voor multidisciplinair overleg. De SO is ook op andere momenten raadpleegbaar.

Voor beide artsen fungeren onze zorgmedewerkers als de ogen en de oren. De coördinerend verpleegkundige vormt de verbindende schakel, maar ook de andere verpleegkundigen en verzorgenden IG zijn in staat adequaat met huisarts of SO te overleggen.

## Organisatie van het welzijn

Iedere bewoner die bij Zilverpoort komt wonen is onderdeel van een of meerdere netwerken. Het is fijn wanneer deze zo lang mogelijk in stand blijven en de bewoner hiervan onderdeel kan zijn. Doordat veel bewoners uit de wijk of uit de stad Den Bosch komen, is dit geografisch ook mogelijk.

Op deze wijze geven we invulling aan welzijn en aan een fijne dag. Medewerkers, familie, vrienden en vrijwilligers voelen zich samen verantwoordelijkheid voor een zo fijn mogelijke dag. Een van de bewoners gaat wekelijks zwemmen in het gemeentelijke zwembad, een andere bewoner zingt eens per 2 weken in het Alzheimerkoor in Oss. Dingen die ze al deden voor ze bij Zilverpoort kwamen wonen. We zorgen met elkaar dat dit zo lang als het kan voortgang kan vinden. Het zorgplan en de agenda in het elektronisch dossier Puur ondersteunt de organisatie hiervan.



## 6 Kwaliteit

### 6.1 10 klantbeloften Kwaliteit@

Sinds de start is Zilverpoort aangesloten bij Kwaliteit@. Nadat in 2021 de basis op orde werd bevonden, is in 2023 de waarderende visitatie uitgevoerd. In mei 2024 doorlopen we de Cirkel van Kwaliteit.

Via Kwaliteit@ werken we zowel voor de bewoners als voor de medewerkers met de 10 klantbeloften:

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

In het kwaliteitsverslag over het afgelopen jaar doen we per onderwerp verslag over de voortgang en activiteiten voor dat punt.

### 6.2 Bouwstenen Kwaliteit@

Kwaliteit@ werkt met 5 bouwstenen. Hieronder zullen we aangeven wat we per bouwsteen doen.

#### 1) Informeren – iedereen is op de hoogte

- De 10 klantbeloften hangen aan het prikborg in de entree
- De 10 klantbeloften zijn onderdeel van de kennismakings- en intakegesprekken met potentiële nieuwe bewoners
- De 10 klantbeloften zijn onderdeel van sollicitatiegesprekken en jaargesprekken met (potentiële) medewerkers
- In het voorjaar van 2024 is een brochure beschikbaar met de vertaling van de 10 klantbeloften naar Zilverpoort
- Jaarlijks publiceren we een kwaliteitsverslag van het voorafgaande jaar en maken we een update van het kwaliteitsplan.
-



## 2) Conformereren – elke dag doen wat we beloven

- Elke dag zetten we ons in om de dag voor de bewoners zo aangenaam mogelijk te maken
- We werken vanuit de ADL kaart van de bewoner, daarop is beschreven wat voor hem belangrijk is
- We helpen elkaar waar we kunnen, we zijn samen verantwoordelijk
- We overleggen met elkaar hoe we beloften kunnen waarmaken
- We spreken elkaar aan wanneer een belofte dreigt te mislukken
- Specifieke bewonerswensen zijn vastgelegd in het elektronische dossier Puur

## 3) Signaleren – iedereen heeft hierin een rol

- Alle betrokkenen bij Zilverpoort: bewoners, medewerkers, familie
- We geven elkaar feedback op wat we zien, zowel positieve feedback als leerpunten
- In 2024 organiseren we workshops rondom feedback geven en ontvangen, in de jaargesprekken gaven verschillende medewerkers aan dit lastig te vinden

## 4) Leren – we helpen elkaar te verbeteren

- MVA's (Melding Verbeter Acties) worden onmiddellijk besproken en verbeteringen geïmplementeerd. Periodiek komen de MVA's in het zorgoverleg aan de orde. Ze zijn in Puur steeds raadpleegbaar.
- Drie medewerkers zijn eigenaar van de analyse van de MVA's
- In elk overleg met medewerkers komen de klantbeloften op een of andere wijze aan de orde
- We zijn lid van het lerend netwerk regio zuid en sluiten aan bij bijeenkomsten
- Binnen de Academy van Het Andere Wonen komen geregeld inhoudelijke onderwerpen aan de orde

## 5) Waarderen – we laten ons graag toetsen

- Coördinerend verpleegkundige loopt regelmatig met zorgmedewerkers mee
- 2 keer per jaar is er een formeel gesprek met bewoner/familie: de ene keer een MDO, de andere keer een evaluatiegesprek
- Jaarlijks organiseren we een bewonersenquête
- Jaarlijks organiseren we een medewerkersenquête
- 1 maal per 2 jaar toetsing door een collega organisatie
- 1 maal per 2 jaar toetsing door een onafhankelijke partij.