

Kwaliteitsplan 2023

Zorgvilla In de Luwte



1 januari 2023

Stichting ZorgNvrij
www.indeluwte.info

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Profiel zorgvilla In de Luwte.....	4
2.1 Zorgvilla In de Luwte	4
2.2 Omgeving	4
2.3 Visie: leefplezier	4
2.4 Bewoners en zorgzwaarte	5
2.5 Besturing.....	5
3. Samenstelling team.....	6
3.1 Aantallen, inzet en opleidingsniveau	6
3.2 Scholingsplan.....	6
4. Kwaliteitsbeleid.....	7
4.1 Kwaliteit@ helpt om onze visie zichtbaar en meetbaar te maken	7
4.2 Invulling verbeterpunten van de 10 klantbeloften	7
1) Hier voel ik mij thuis	7
2) Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis.....	7
3) Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden.....	8
4) Ik krijg passende zorg en ondersteuning	8
5) Ik eet en drink naar wens	8
6) Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn.....	8
7) Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn.....	9
8) Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en die ik vertrouw	9
9) De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij.....	9
10) De medewerkers zijn professioneel en werken met plezier.....	9
5. Overige verbeterpunten:	10
6. Verbeterparagraaf en conclusie	11

1. Inleiding

In 2009 heeft zorgvilla In de Luwte haar deuren geopend. Wanneer zelfstandig wonen niet meer gaat en afhankelijkheid en zorgbehoefte zich meer en meer ongevraagd aandienen, biedt zorgvilla In de Luwte een kleinschalige woonvorm aan, waarin een huiselijke sfeer, privacy en gemeenschappelijkheid op de voorgrond staan. Zorgvilla In de Luwte biedt inmiddels al ruim 13 jaar 24/7 zorg door gekwalificeerde medewerkers (aangevuld met vrijwilligers) en biedt daarnaast elke dag een passend activiteitenprogramma aan.

Ons kleinschalige karakter stelt ons ook voor uitdagingen. Het is belangrijk om met elkaar scherp te zijn op onze kwaliteit en te leren, te verbeteren en te borgen. Daarom ligt voor u het kwaliteitsplan 2023 van zorgvilla In de Luwte. We beschrijven op welke punten we het komende jaar verder willen groeien en ontwikkelen en welke initiatieven ondernomen worden om het welzijn van bewoners (waar mogelijk) verder te verhogen en te verbeteren.

Dit kwaliteitsplan is gebaseerd op het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg wetende dat zorgvilla In de Luwte geen regulier verpleeghuis is, maar een kleinschalige woonomgeving. Daarnaast hebben wij eind 2019 naar een kwaliteitsmethodiek gekeken die aansluit op onze visie en daartoe hebben wij besloten om Kwaliteit@ te omarmen als kwaliteitsmethodiek.

Deze kwaliteitsmethodiek past bij onze visie en drukt met 10 klantbeloften¹ aan onze bewoners de kern uit waar het om draait bij Zorgvilla In de Luwte:

- 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 die ik vertrouw
- De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij
- De medewerkers zijn professioneel en werken met plezier

Bij totstandkoming van dit kwaliteitsplan zijn medewerkers en het stichtingsbestuur betrokken.

Veel leesplezier,

Titia van Marle
Zorgmanager zorgvilla In de Luwte – Stichting ZorgNvrij

¹ zie voor de achtergronden ook: www.welzijnde zorg.nl

2. Profiel zorgvilla In de Luwte

2.1 Zorgvilla In de Luwte



De Stichting ZorgNvrij stelt zich ten doel zorg te bieden aan ouderen. Dit doet zij door het beschikbaar stellen van aangepaste woonruimte en 24 uur zorg te bieden. Er is één locatie: zorgvilla In de Luwte in Ermelo. Deze locatie is een kleinschalige particuliere woonvorm waar 23 ouderen met dementie wonen.

Alle bewoners hebben een opname-indicatie van het CIZ voor langdurig verblijf in een verpleeghuis. Voor de bekostiging van de zorg wordt gebruik gemaakt van het PGB. De component “wonen” wordt door de bewoners uit eigen middelen betaald. Iedere bewoner beschikt over een zit/slaapkamer met douche en toilet. De bewoners verblijven overdag en 's avonds in hun zit/slaapkamer of in de gemeenschappelijke woonkamer(s). De maaltijden worden daar gemeenschappelijk gebruikt.

In het kader van het aanbieden van structuur worden de bewoners iedere ochtend en middag uitgenodigd om aan een activiteit (individueel of als groep) deel te nemen of erbij aanwezig te zijn. Om zoveel mogelijk deel te nemen aan het dagelijkse leven worden de bewoners regelmatig gevraagd te helpen met de kleine dingen in het huishouden (bijvoorbeeld fruit snijden of tafeldekken).

2.2 Omgeving

Zorgvilla In de Luwte is gevestigd in Ermelo, een dorp in het centrum van het land op de Veluwe met ruim zesentwintig duizend inwoners. Bewoners en hun familie en kennissen kunnen zo mogelijk genieten van een bezoek aan het centrum of aan het vele natuurschoon dat in de directe omgeving aanwezig is zoals bos, water en heide.

Ermelo heeft vergeleken met de rest van Nederland een relatief groot aantal oudere inwoners. In Ermelo en de omliggende plaatsen bestaan wachtlijsten voor verpleeg-, en verzorgingshuizen. Zorgvilla In de Luwte betekent voor bewoners en familie vaak een specifieke keuze voor kleinschaligheid. Door de kleinschaligheid wordt veel tijd en aandacht aan bewoners geschonken. Veel tijd wordt doorgebracht in een huiselijke sfeer, met aandacht voor persoonlijke interesses. Gemotiveerde vrijwilligers ondersteunen en dragen bij aan een fijne plek om te wonen.

2.3 Visie: leefplezier

“Onbezorgd wonen en leven” is de visie die wij uitdragen. Dat doen wat binnen ons vermogen ligt om samen met zo veel mogelijk ouderen met dementie een waardig slotakkoord aan hun levenslied toe te voegen is waar wij naar streven. Ons instrument is de kleinschaligheid van de woonomgeving, waarin het onmogelijk is om onzichtbaar te worden en te vereenzamen. Het leven van ouderen met dementie vraagt van mensen in hun directe omgeving veel en soms het onmogelijke. Zorgvilla In de Luwte biedt een liefdevolle en plezierige woonplek gefundeerd op de volgende waarden:

- ✓ Met **waardigheid** benaderd.
- ✓ Een **zinnvolle** dag gehad.
- ✓ **Huiselijkheid** ervaren.
- ✓ Alert en **deskundige** medewerkers

Zorgvilla In de Luwte werkt vanuit het kwaliteitskader en de kwaliteitsmethodiek van Kwaliteit@.

De initiatiefnemers achter Kwaliteit@ nemen juist het *welzijn* van hun bewoners als vertrekpunt en spreken over "welzijn en zorg", waarbij eigen regie en autonomie centraal staan.

Alle disciplines dragen bij aan het welzijn van bewoners. De zorg speelt hierbij een belangrijk rol, maar ook de huishouding, gastvrouwen/welzijnbegeleider en bijvoorbeeld de klusjesmannen dragen eraan bij. Pas als alle disciplines het welzijn van de bewoner hoog in het vaandel hebben, kan er sprake zijn van kwaliteit in het dagelijkse leven van de bewoners. Deze worden zichtbaar gemaakt in de 10 klantbeloften.

2.4 Bewoners en zorgzwaarte

Verpleeghuiszorg wordt geleverd in de vorm van kleinschalig wonen. Eind 2022 is de verdeling over doelgroepen, uitgedrukt naar zorgzwaarte (ZZP's), als volgt:

- ZZP VV4: 1 bewoner
- ZZP VV5: 19 bewoners
- ZZP VV7: 3 bewoners

2.5 Besturing

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

Raad van Toezicht van Stichting ZorgNvrij wordt actueel vervuld door de volgende personen:

Namen

Het bestuur:

- L. van den Hoorn (voorzitter)
- T. van Marle(lid)

De dagelijkse leiding van de zorg is in handen van T. van Marle, zorgmanager van zorgvilla In de Luwte en algemene leiding van locatiemanager B. van den Hoorn.

3. Samenstelling team

3.1 Aantallen, inzet en opleidingsniveau

Op 1 januari 2023 bestaat het team uit 39 medewerkers in vaste dienst. Daarnaast zijn 6 vrijwilligers. Het team van deskundige medewerkers draait wisselende diensten.

De verpleging, verzorging en begeleiding (7 x 24 uur) is in handen van het team medewerkers bestaande uit 18 verzorgenden (niveau 3) en 6 verpleegkundigen (niveau 4), 4 leerlingen, 6 gastvrouwen/welzijnbegeleiders aangevuld met vrijwilligers. Verdeeld over de 2 woongroepen.

Functie	Aantal FTE	Aantal medewerkers	Overige rollen
Verpleegkundige (niveau 5)	0,8	1	
Verpleegkundige (niveau 4)	2,64	5	Locatiemanager
Verzorgenden (IG/D) (niveau 3)	11,67	18	Zorgmanager
Gastvrouw/welzijnsbegeleider	2,89	6	Interimmanager
Leerlingen	3	4	
Oproepkrachten	0	3	
Administratief	1	2	
Totaal	22	39	

De medische ondersteuning is in handen van de huisarts, ondersteunt door een geriater van psychiatrisch ziekenhuis GGZ Meerkanten in Ermelo en de ouderenspecialist van de Zorggroep Noord West Veluwe. Paramedische ondersteuning van Fysiotherapeutische praktijk Hokkeling en Huiberts, Diëtetiek en Ergotherapie.

3.2 Scholingsplan

De deskundigheid van onze medewerkers hebben wij hoog in het vaandel. In 2023 ligt er weer een uitdagend scholingsplan gericht op het bevoegd en bekwaam houden van onze verzorgenden en verpleegkundigen. Het vermogen om te vernieuwen en te verbeteren wordt gestimuleerd door gebruik te gaan maken van REIN. REIN ondersteunt organisaties en de medewerkers in de ouderenzorg op het gebied van leren en ontwikkelen met als doel het verbeteren van de kwaliteit van de zorg. REIN vergroot bewustzijn, talenten, kennis, vaardigheden en werkplezier in de zorg! www.ikbenrein.nl.

4. Kwaliteitsbeleid

Om te voldoen aan de normering kwaliteitskader verpleeghuiszorg zijn we op zoek gegaan naar een kwaliteitssysteem dat aansluit bij onze visie. Wij hebben de kwaliteitsmethodiek Kwaliteit@ omarmd in onze organisatie. Dit hoofdstuk zal dan ook opgebouwd zijn langs de structuur van deze kwaliteitsmethodiek.

4.1 Kwaliteit@ helpt om onze visie zichtbaar en meetbaar te maken

Kwaliteit@ is een kwaliteitsconcept dat organisaties handvatten biedt om de kwaliteitskaders zoals het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg succesvol te vertalen naar de dagelijkse praktijk van een kleinschalige zorgaanbieder middels 10 klantbeloften en bijbehorende werkmethodeken. De deelnemende organisaties zijn lid van de coöperatieve Kwaliteit@ U.A., een lerend netwerk voor kleinschalige woonzorglocaties.²

In deze aanpak is de kwaliteit een onlosmakelijk onderdeel binnen de bestaande dagelijkse operatie, het dagelijks leven in een kleinschalige woonlocatie. Bewoners, medewerkers en alle betrokkenen weten wat ze mogen verwachten, kunnen dit toetsen en zijn bepalend in het beantwoorden van de vraag of er kwaliteit wordt geleverd. Dit is vormgegeven aan de hand van 10 klantbeloften die de kwaliteit niet achteraf, maar al aan de voorkant bepalen:

- ✓ 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 mezelf zijn
- ✓ Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn
- ✓ Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en die ik vertrouw
- ✓ De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij
- ✓ De medewerkers zijn professioneel en werken met plezier



De gekozen kwaliteitsaanpak draagt bij aan het centraal stellen van het welzijn van bewoners. Ook de familie wordt nauw betrokken. Men weet wat zij kunnen verwachten van ons en ervaren dat er echt naar hen wordt geluisterd. Daarnaast kunnen wij op deze manier het kwaliteitskader goed borgen in de dagelijkse praktijk. De methode stelt daarnaast medewerkers in staat om hun verantwoordelijkheid te nemen.

4.2 Invulling verbeterpunten van de 10 klantbeloften

1) Hier voel ik mij thuis

Deze klantbelofte draait erom dat de bewoner zich veilig en geborgen voelt. Een mooie en vertrouwde woonomgeving biedt hier de basis voor. Bewoners richten hun eigen kamer in zodat zij zich zo veel mogelijk thuis voelen. Bewoners en familie zijn zeer tevreden over de zorg bij zorgvilla In de Luwte. Medewerkers werken met plezier. Maar hoe maken we dit zichtbaar?

- Om systematisch te meten of bewoners van zorgvilla In de Luwte ook daadwerkelijk tevreden zijn met hun leefomgeving en de zorg die zijn ontvangen wordt jaarlijks een cliëntwaarderingsonderzoek gedaan onder de bewoners en/of hun naasten.
- Tevens zullen we ZorgkaartNederland aanbevelen aan bewoners, familie en naasten. Zie: www.zorgkaartnederland.nl

2) Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis

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

² www.welzijnde zorg.nl

- Er komt een aandachtveld Familieparticipatie omdat samen zorg te dragen voor het welzijn van de bewoner en de familie zich beter gehoord en gezien weet door de medewerkers.
- Er komen 2 keer per jaar een familieavonden waar een thema wordt besproken en ruimte is voor vragen te bespreken.
- Er komt 4 keer per jaar een nieuwsbrief om de betrokkenheid te vergroten.
- Cliëntenraad wordt opgericht.

3) Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden

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

- De gastvrouwen/heren krijgen training om de groepsactiviteiten en individuele activiteiten per bewoner, beter in te zetten en te borgen. De functie gastvrouw wordt Welzijn-begeleider omdat dit meer aansluit bij de taken en verwachtingen van de huidige gastvrouwen.
- Om de mogelijkheid te creëren om zelfstandig buiten te bewegen wordt er een beweegtuintje aangelegd waar men zelfstandig gebruik van kan maken.

4) Ik krijg passende zorg en ondersteuning

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

- Door het toepassen van de PDCA-methodiek rondom de zorg van de bewoner zijn we in staat om voortdurend de zorg bij te stellen en te verbeteren, dit is o.a. zichtbaar in het ZLP, het stellen van doelen en het maken van een risicoanalyse bij een niet pluis gevoel aanvullend bij de halfjaarlijkse MDO-cyclus. Dit wordt zichtbaar gemaakt in het teamdashboard.
- Er komt een samenwerkingsvorm met een Specialist Ouderengeneeskundige zodat deze o.a. kan aansluiten bij de halfjaarlijkse MDO's en betrokken wordt bij complexe zorgvraag. Meer interdisciplinair werken is de uitdaging voor de komende jaren om te anticiperen op de steeds complexere zorgvraag van onbegrepen gedrag en somatische ziektebeelden. De ingezette ontwikkeling om intensiever samen te werken met de nabijgelegen fysiotherapie, ergotherapeut en diëtiste is hier dan ook een onderdeel van. Dit is ook ter voorbereiding van de STIP methode die wij op termijn willen implementeren. www.stipmethode.nl

5) Ik eet en drink naar wens

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

- We reviewen de HACCP-richtlijnen door, in samenwerking met Waardigheid en Trots Hygiëne, Infectie Preventie coach, een passend plan te maken voor deze locatie.
- Halfjaarlijks is er overleg met de diëtiste van In de Luwte om het gezamenlijk menu te bespreken, met name de eiwit intake willen we omhoog brengen zodat de voeding hoogwaardig is en betekenisvol voor het bewegingsapparaat van onze bewoners, hierdoor kan het valrisico worden verminderd.

6) Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn

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

- Door het leren toepassen van de kennis en informatie zoals vanuit de toolbox 'Betekenisvol contact' willen we dat er meer passende geluismomentjes ontstaan bij de bewoners en verdieping komt in de gesprekken met de bewoners. Door de medewerkers te trainen en de opgehaalde informatie zichtbaar maken in het ECD, gaan we de implementatie borgen. WWW.relief.nl

7) Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

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

- Persoonlijke aandacht voor bewoners is geborgd bij zorgvilla In de Luwte. Hierom draait de zorg. Bewoners krijgen warme zorg en aandacht. Om dit te verdiepen willen wij in 2023 met en/of voor iedere bewoner een collage van de levensgeschiedenis maken, deze komt op de kamer van de bewoner te hangen als aanleiding voor een gesprek en het begrijpen van wie de bewoners is.
- We gaan werken met een vernieuwde opzet van het Zorgleefplan (ZLP) waarbij welzijn/ leefplezier voorop staat. Er wordt met bewoners gesproken over hobby's/ interesses waaruit een welzijnsprofiel volgt. Deze wordt elk half jaar bijgesteld in een profielgesprek, ter voorbereiding van het halfjaarlijks MDO.
- Door gebruik te gaan maken van het ondersteunende digitale programma REIN krijgt persoon gerichte zorg meer aandacht en mogelijkheden voor ontwikkeling. WWW.ikbenrein.nl
- Door het maken van een welzijnsprofiel willen we ons voorbereiden op de implementatie van de STIP methode in 2024.

8) Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en die ik vertrouw

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

- Om te zorgen dat de bewoner van zorgvilla In de Luwte elke dag weer vertrouwde gezichten ziet streven we naar een vast team van medewerkers en vaste inzet van vrijwilligers, er zijn 2 woongroepen met een vast team maar er is wel structurele uitwisseling om te borgen dat beide teams alle bewoners kennen en de bewoners vertrouwd raken met beide teams.
- We hebben aandacht voor onze medewerkers en proberen verzuim te beperken. Wij beogen een ziekteverzuim van minder dan 5%

9) De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij

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

- De ZLP's worden minimaal 2x per jaar besproken. We willen er te allen tijde vanuit kunnen gaan dat deze actueel en volledig is. Dit staat op het teamdashboard ter maandelijkse evaluatie.
- Apotheker sluit aan bij de halfjaarlijkse MDO's om polyfarmacie te bespreken.
- 15 medewerkers gaan de bijscholing medicatieveiligheid en injecteren volgen.
- De toepassing van WZD wordt volledig geïmplementeerd.
- Teamdashboard wordt maandelijks besproken in het werkoverleg waarin o.a. MIC/MIM wordt besproken.
- Er wordt een coaching traject gestart met Waardigheid en Trots om tot een infectie/preventieplan te komen.

10) De medewerkers zijn professioneel en werken met plezier

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

- Om er blijvend voor te zorgen dat de medewerkers van zorgvilla In de Luwte bevoegd en bekwaam zijn en blijven zullen wij in 2023 het medicatiebeleid (inclusief 'Bevoegd- en bekwaamheid') actualiseren en deze vertalen naar een scholingsplan. We zullen hierbij kijken naar wettelijk verplichte scholingen en hoe de praktische toetsing moet worden vormgegeven.
- In 2023 voeren we een medewerkers tevredenheidsonderzoek uit.

- Er wordt actief geadviseerd om lid te worden van V en VN, om een portfolio te starten in de kwaliteit register. Er wordt van iedere medewerker een portfolio gemaakt zodat het inzichtelijk is welke deskundigheid bevordering wordt gemaakt. Wordt in functioneringsgesprek geëvalueerd.
- REIN krijgt een prominente plek op de werkvloer, persoonlijke en teamontwikkeling wordt structureel gemaakt door themamaanden waar 9 aandachtvelden in worden behandeld met ondersteuning van REIN.

5. Overige verbeterpunten:

Klachtenprocedure vaststellen.
Vertrouwenspersoon installeren.
Privacy beleid schrijven.

6. Verbeterparagraaf en conclusie

In hoofdstuk 5 zijn alle verbeterpunten per klantbelofte opgesomd. Door de genoemde verbeteracties door te voeren verwachten wij in 2023 een grote stap voorwaarts te maken richting meer welzijn en passende zorg voor onze bewoners, waardoor zij het laatste hoofdstuk van hun leven op een waardige manier beleven.

Medewerkers en vrijwilligers werken vanuit leefplezier, plaatsen welzijn voorop en bieden persoonsgerichte zorg.

Klantbelofte	Actiepunt	Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg
1) Hier voel ik mij thuis	Jaarlijks cliëntwaarderingsonderzoek uitvoeren. ZorgkaartNederland actief aanbevelen.	Gebruik van informatie
2) Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis	Aanstellen aandachtsveld Familieparticipatie 2 keer per jaar familieavond. Oprichten cliëntenraad. 4 keer per jaar nieuwsblad verzenden.	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning; Wonen en welzijn
3)Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden	Gastvrouwen worden Welzijnbegeleiders met passende training. Beweegtuin wordt ingericht.	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
4) Ik krijg passende zorg en ondersteuning	Halfjaarlijkse MDO's zijn multidisciplinair. Teamdashboard wordt ingericht.	Alle thema's en specifiek: leren en verbeteren;gebruik maken van informatie
5) Ik eet en drink naar wens	Cliëntwaarderingsonderzoek uitvoeren (halfjaarlijks).	Gebruik van informatie
	Halfjaarlijkse advies van diëtiste voor menu's en ophogen proteïnen in de voeding.	Wonen en welzijn
	HACCP-richtlijnen reviewen o.l.v. coach W en T.	Veiligheid
6) Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn	Implementatie Toolbox Betekenisvol contact door de welzijnsbegeleiders.	Wonen en welzijn
7) Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	Welzijnsprofiel wordt voor iedere bewoner vastgesteld en halfjaarlijks geëvalueerd in een profielgesprek. Levensgeschiedeniscollage van iedere bewoner. Implementatie van het platform REIN.	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning; Wonen en welzijn; leren en verbeteren
8) Ik heb medewerkers om mij heen die ik ken en vertrouw	Streven naar een vast team van medewerkers met wisselende inzet van team tussen beide groepen.	Personeels-samenstelling
	Monitoring ziekteverzuim (<5% excl. zwangerschapsverlof)	
9) De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij	Apotheker sluit aan bij MDO/Polyfarmacie gesprek	Veiligheid
	MIC-procedure en analyse borgen in elektronisch cliëntendossier en maandelijks besproken in het werkoverleg.	Veiligheid
	15 medewerkers krijgen scholing medicatieveiligheid	Veiligheid
	WZD wordt volledig geïmplementeerd	Veiligheid
10) De medewerkers zijn professioneel en werken met plezier	Portfolio van elke zorgmedewerker maken	Personeels-samenstelling
	Portfolio van iedere medewerker.	Leren en verbeteren
	REIN wordt in gebruik genomen.	Persoonsgerichte zorg

	Scholingsplan schrijven (met aandacht voor 'Wet Zorg en Dwang' en 'Leren rapporteren'). Kijken naar wettelijk verplichte scholingen en hoe de praktische toetsing moet worden vormgegeven.	Personeels-samenstelling
	Medewerkers tevredenheidsonderzoek uitvoeren	Gebruik van informatie
<i>Overige verbeterpunten</i>	Klachtenprocedure vaststellen. Vertrouwenspersoon installeren. Privacy beleid schrijven.	Leiderschap, Governance en Management