



Kwaliteitsplan 2025

&

Verslag 2024

Zorgvilla Tante Toos - De Paradijvogel



Inhoudsopgave

	pagina
1. Inleiding	3
2. De organisatie van De Paradijsvogel	4
2.1. Profiel	4
2.2. Zorgvisie en kernwaarden	4
2.3. Profiel doelgroep	4
2.4. Locatie	5
3. Profiel van het personeel	6
3.1. Samenstelling van het personeel	6
3.2. Samenwerking met het Accent College	7
3.2. Bestedingskosten personeel	7
4. Tevredenheidsonderzoek	8
5. Audit	9
6. Uitgangspunten Generiek Kompas	11
7. Bouwstenen Generiek Kompas	13
7.1. Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften	13
7.1.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	13
7.1.2. Wonen en welzijn	14
7.1.3. Passende, veilige zorg en ondersteuning	15
7.2. Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken	17
7.2.1. Hulpbronnen en context	17
7.3. Bouwsteen 3: Het werk organiseren	18
7.3.1. Gebruik van informatie	19
7.4. Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen	20
7.4.1. Leren en werken op kwaliteit	20
7.4.2. Leiderschap, governance en management	21
7.5. Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit	22
7.5.1. Evaluatieproces	22



1. Inleiding

Elk huis wat op professionele basis zorg levert, is verplicht een kwaliteitsplan op te stellen en verantwoording af te leggen op het gebied van kwaliteit over het voorgaande jaar. Dit geldt daarom ook voor Zorgvilla Tante Toos De Paradijsvogel (verder De Paradijsvogel). In dit kwaliteitsverslag 2024 en kwaliteitsplan 2025 wordt beschreven hoe de situatie rondom allerlei factoren die de kwaliteit bepalen in De Paradijsvogel eruit zien en hoe de kwaliteit verbeterd zou kunnen worden. De verschillende onderdelen zijn gebaseerd op het Generiek Kompas

Het kwaliteitsplan 2024 is begin vorig jaar gemaakt, gebaseerd op het Kwaliteitskader. De resultaten van het Kwaliteitsplan 2024 zijn in dit verslag verwerkt. Het Kwaliteitskader is op 01 juli 2024 vervallen en vervangen door het Generiek Kompas.

Dit Kwaliteitsplan 2025 start met een beschrijving van het profiel van het huis, de bewoners en het personeel. Ook wordt aandacht besteed aan de gehouden Audit in juli 2024 en het Tevredenheidsonderzoek 2024. Daarna benoemen we de uitgangspunten van het Generiek Kompas en komen de bouwstenen aan de orde. Bij elk onderdeel staat beschreven hoe we er nu voorstaan en hoe we ons willen verbeteren. Met dit stuk maken we een duidelijk handvat waarin beschreven staat hoe de huidige kwaliteit van zorg in ons huis is én de punten waarop wij ons willen verbeteren.



2. De organisatie van De Paradijsvogel

2.1. Profiel

De Paradijsvogel is een kleinschalige woonvorm voor mensen met dementie die onderdeel uitmaakt van de A&F-Coöperatie, waarvan alle ondernemers in de formule Zorgvilla Tante Toos lid zijn. Samen met het naastgelegen huis Zorgvilla Tante Toos De Harmonie, vormen zij het eerste huis in een formule waarvan naar verwachting in de komende jaren meer huizen hun deuren zullen openen. Binnen De Paradijsvogel zoeken we, samen met de A&F-Coöperatie, naar de beste manier om goede zorg te leveren, binnen de mogelijkheden die de wetgeving en de financiën bieden. Er wordt onder leiding van de A&F-Coöperatie iedere 3 maanden een bijeenkomst gehouden met alle leden.

De Paradijsvogel wordt geleid door een zorgondernemer. Zij is volledig verantwoordelijk voor het huis en de zorg die er wordt geleverd. Ze wordt op het administratieve vlak ondersteund door haar partner. Hij neemt de PR en de administratieve processen voor zijn rekening. De eerste bewoners zijn in december 2021 komen wonen.

2.2. Zorgvisie en kernwaarden

Dementie zorgt ervoor dat mensen de grip op het leven kunnen kwijtraken en daarmee hun houvast. Hierdoor verliezen mensen vaak de hoop op hun toekomst en wordt de zelfwaardering aangetast. Bij De Paradijsvogel monitoren we en stimuleren we de autonomie zoveel mogelijk zodat het leven zijn kwaliteit behoudt. Het karakter en de levensgeschiedenis krijgen hierbij een grote mate van aandacht. De nadruk in de zorg ligt op persoonlijke aandacht, goede zorg, lekker eten en gezelligheid creëren in een huiselijke sfeer.

De zorg wordt op een natuurlijke manier gegeven, op maat en per dag wordt gekeken naar de behoefte van de bewoner. Het zal door de bewoner worden ervaren als een familieband waarbij het *er zijn* ertoe doet.

Dit wordt door De Paradijsvogel gerealiseerd met de volgende kernkwaliteiten:

- ✓ Geduld
- ✓ Empathie
- ✓ Gemotiveerd team
- ✓ Gezelligheid
- ✓ Goede communicatie
- ✓ Kwaliteit
- ✓ Autonomie
- ✓ Gevarieerde voeding
- ✓ Beweging

2.3. Profiel doelgroep

De doelgroep voor De Paradijsvogel is mensen met dementie met een kleine beurs. Alle bewoners hebben een appartement met een eigen voordeur en kitchenette en daarmee de mogelijkheid om huursubsidie aan te vragen. De bewoners hebben veelal alleen inkomen uit AOW of een klein aanvullend pensioen. De zorg is tot en met 31-12-2024 betaald vanuit het Persoonsgebonden Budget (PGB). Vanaf 01-01-2025 zal het Volledig Pakket Thuis (VPT) ingevoerd worden waaruit de zorg betaald zal gaan worden.



De Paradijsvogel levert 24-uurs-zorg en toezicht, wat inhoudt dat er 24 uur per dag een zorgverlener in de directe omgeving aanwezig is. Overdag is dit een team bestaande uit verschillende disciplines, in de nacht wordt dit vormgegeven door een wakkere nachtdienst. De zorgvraag ligt met name bij de begeleiding van de bewoners. De bewoners hebben hulp nodig bij het vullen van hun dag, bij het behouden van structuur, bij het eet- en drinkpatroon, bij het opbouwen van sociale contacten, bij het begeleiden van onbegrepen gedrag. Daarnaast hebben de bewoners in meerdere of mindere mate hulp nodig bij de persoonlijke verzorging. De bewoners komen over het algemeen uit een zelfstandige woonsituatie.

Profiel van bewoners:

Bewoners	01-01-2024	01-01-2025
Aantal bewoners	15	16
Leeftijd	69-92 jaar	70-93 jaar
Reden opname		
Alzheimer	13	13
Frontaal Temporale Dementie	1	1
Vasculaire Dementie	1	2
Indicatie		
VV04	3	1
VV05	11	13
VV07	1	2

2.4. Locatie

De Paradijsvogel is één locatie. Het gebouw wordt gedeeld met Zorgvilla Tante Toos De Harmonie. De huizen worden zelfstandig gerund door de ondernemers. De huizen delen dezelfde tuin. De appartementen zijn gemiddeld 31 m2. Ze hebben allemaal een eigen badkamer en kitchenette. Bewoners kunnen hun appartement zelf naar eigen wens inrichten.

Het huis ligt in de wijk Ommoord in Rotterdam vlakbij een winkelcentrum.

Directe omgeving

De Paradijsvogel heeft een mooie binnentuin waar het goed toeven is voor de bewoners. Bij de kleinste zonnestraal, kunnen bewoners daar al in de zon en uit de wind zitten. Het pand zelf ligt aan een bestemmingsweg, waar het niet heel druk is. 500 Meter verderop is een winkelcentrum met op woensdag een markt. Een aantal bewoners gaat met regelmaat winkelen en een kopje koffie drinken.

In de buurt is een kinderboerderij en er zijn diverse recreatiemogelijkheden aan de Rotte. Dit zijn allemaal omgevingsfactoren die helpen om het leven van de bewoners zo aangenaam en gewoon mogelijk te maken.



3. Profiel van het personeel

3.1. Samenstelling van het personeel

	01-01-2024	01-01-2025
Aantal personeelsleden	17	18
Zorgmedewerker	11	14
Gastvrouw	5	3
Huishoudelijke hulp	1	1
Contracten	17	18
Bepaalde tijd	4	2
Onbepaalde tijd	13	16
ZZP/0-urencontract	4	2
Zorgmedewerker	4	2
Verloop	10	8
Instroom	6	4
Uitstroom	4	4
Zieken	3	0
Zorgmedewerker	3	

Niveau zorgmedewerkers	01-01-2024	01-01-2025
Verzorgende IG	7	10
Helpende Plus	3	4

Stagiaires

De Paradijsvogel is sinds 2022 een erkend stagebedrijf. In de loop van 2023 is gestart met het inzetten van stagiaires. Totaal zijn er per 01-01-2025 4 stagiaires op verschillende niveaus:

- 2 stagiaires VIG
- 1 uitstroom-leerling Accent College
- 1 stagiaire Gastheer Accent College

Vrijwilligers

De Paradijsvogel had in 2024 vier vrijwilligers.

Eén vrijwilliger als gastvrouw. Deze verzorgt in de ochtend het ontbijt en voorziet de bewoners van koffie en thee. Doet spelletjes met de bewoners en houdt een persoonlijk gesprek.

Eén vrijwilliger als kok. Deze stelt zelf het menu samen en haalt de boodschappen voor de maaltijden.

Eén vrijwilliger die de bewoners ondersteunt tijdens activiteiten en uitstapjes.

Eén vrijwilliger die vanaf november 2024 klein onderhoud uitvoert



Afgelopen jaar hadden we de volgende verbeterpunten:

- ⇒ Personeelsbestand uitbreiden en zo de bezetting op orde en in verhouding met de zorgvraag houden
- ⇒ In de zomerperiode worden de vaste ZZP'ers ingezet bij openstaande diensten
- ⇒ Er zijn in 2023 al een aantal contracten voor bepaalde tijd omgezet naar onbepaalde tijd. In 2024 volgen hier nog een aantal van
- ⇒ Stagiaires zullen ook in 2024 komen en gaan
- ⇒ Vaste ZZP'ers zijn aangetrokken, om de balans in het personeelsbestand te houden bij wisseling van indicatie bij de bewoners

Resultaat 2024:

- ⇒ Aan het eind van 2024 was de personeelsbezetting volledig op orde
- ⇒ In de zomerperiode zijn vaste ZZP'ers ingezet. De bewoners hadden ook in deze periode vertrouwde gezichten om zich heen
- ⇒ Stagiaires hebben in 2024 hun stage afgerond en nieuwe stagiaires zijn gestart.

Komend jaar willen we ons focussen op de volgende punten:

- ⇒ Geschikte vervanging van medewerkers zoeken waar nodig
- ⇒ Rollen toekennen aan medewerkers

3.2 Samenwerking met het Accent College

Met het Accent College hebben we een groei doorgemaakt in de samenwerking.

Leerkrachten komen met leerlingen naar De Paradijsvogel om praktijklessen uit te voeren. Hierdoor ontstaan er momenten van aandacht voor onze bewoners en worden jong en oud samengebracht.

Zo hebben we iedere vrijdagmiddag "Hand- en Nagelverzorging". Iedere 6 weken een spelletjesmiddag op de dinsdag en iedere laatste donderdag van de maand komen leerlingen van de "Groenvoorziening" naar de Paradijsvogel voor onderhoud van de tuin en de groenstroken rondom het gebouw. Het gehele jaar bieden we ruimte voor stagiaires 'Gastheer/-vrouw'.

3.3 Bestedingskosten Personeel

Iedere bewoner kreeg tot en met 31 december 2024 een Persoonsgebonden Budget (PGB) waarmee ze de zorg bij De Paradijsvogel hebben ingekocht. Deze werd verstrekt vanuit de Sociale Verzekeringsbank (SVB). De bedragen zijn gekoppeld aan de indicatie die de bewoner heeft toegekend gekregen vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ), vastgesteld door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ).

In 2024 werd van het PGB 70% besteed aan personeelskosten. De ondernemer werkt veel mee om de gaten door ziekte en/of vakantie op te lossen, dit is geen onderdeel van de personeelskosten.

Gebleken is dat de nieuwe aanvragen van PGB, vanaf de eerste aanvraag van de zorgvrager tot aan de eerste uitbetaling aan de zorgverlener, gemiddeld vijf maanden duurt. Dit levert problemen op in de financiële stroming binnen de onderneming. Hierdoor is, na uitvoerig onderzoek en overleg binnen de A&F-Coöperatie, Stichting Aafje, de Vertegenwoordigersraad en de ondernemer, besloten om per 01-01-2025 over te stappen van het PBG naar het VPT.

Alle bewoners hebben toestemming gegeven om het huidig PGB om te zetten naar het VPT.



4. Tevredenheidsonderzoek

In oktober 2024 is onder de familieleden een Tevredenheidsonderzoek gehouden.

Het eindcijfer is **9,1**

Van de 16 verstuurde aanvragen zijn er 10 enquêtes ingevuld. Dit is hetzelfde aantal als vorig jaar. Ondanks dat het Tevredenheidsonderzoek veel onder de aandacht is gebracht is het niet gelukt een hoger aantal ingevulde enquêtes retour te krijgen.

Afgelopen jaar:

Naar aanleiding van het Tevredenheidsonderzoek 2023 willen we de volgende verbeterpunten realiseren

- ⇒ Verbeterpunten van de actielijst afhandelen en aanpassen
- ⇒ Het belang van het invullen van het Tevredenheidsonderzoek onder de aandacht brengen

Resultaat 2024

- ⇒ Verbeterpunten zijn voor 95% afgehandeld en besproken in het medewerkersoverleg
- ⇒ Tevredenheidsonderzoek 2024 is onder de aandacht gebracht

Ondanks het mooie eindcijfer zijn er bij de aanvullende opmerkingen kritische noten geplaatst waar we in 2025 gehoor aan willen geven. Er is een uitwerking van het Tevredenheidsonderzoek gemaakt, met daaraan een actielijst gekoppeld met actie- en verbeterpunten welke we in 2025 gaan proberen te realiseren.

Komend jaar:

Naar aanleiding van het Tevredenheidsonderzoek 2024 willen we de volgende verbeterpunten realiseren

- ⇒ Verbeterpunten van de actielijst afhandelen en aanpassen en bespreken in het medewerkersoverleg
- ⇒ Het belang van het invullen van het Tevredenheidsonderzoek onder de aandacht brengen



5. Audit

Op 16 juli 2024 heeft er een audit plaatsgevonden.

Het doel van deze audit is om te beoordelen in welke mate De Paradijsvogel voldoet aan het Generiek Kompas "Samen werken aan kwaliteit van bestaan".

De auditor is de gehele ochtend en middag bij De Paradijsvogel aanwezig geweest en heeft gesproken met medewerkers, familieleden en de Specialist Ouderengeneeskunde (SO).

Ook heeft hij de verschillende gezamenlijke ruimtes in het gebouw bekeken en ook een aantal appartementen bezocht.

De auditor heeft de medicatie(voorraad) gecontroleerd, protocollen en handleidingen bekeken, het scholingsaanbod doorgenomen en 2 dossiers van bewoners ingezien en gecontroleerd op volledigheid van het dossier en rapportages.

In september is het verslag van de auditor ontvangen. Er is een verslag gemaakt welke gebaseerd is op drie onderdelen:

- ⇒ 1. Thema persoonsgerichte zorg
- ⇒ 2. Thema deskundige zorgverlener
- ⇒ 3. Thema sturen op kwaliteit en veiligheid

Beoordeling: 1. Thema persoonsgerichte zorg:

- ⇒ Team voldoet aan de norm. Er zijn alleen positieve punten geconstateerd.

Beoordeling: 2. Thema deskundige zorgverlener:

- ⇒ Team voldoet aan de norm. Er zijn alleen positieve punten geconstateerd
- ⇒ Team voldoet grotendeels aan de norm. Er zijn veel positieve punten geconstateerd

Beoordeling: 3. Sturen op kwaliteit en veiligheid:

- ⇒ Team voldoet grotendeels aan de norm. Er zijn veel positieve punten geconstateerd
- ⇒ Team voldoet grotendeels niet aan de norm. Er zijn overwegend negatieve punten geconstateerd

Sturen op kwaliteit en veiligheid:

Dit onderdeel is grotendeels gebaseerd op medicatieveiligheid en bevat zowel positieve als negatieve punten. De negatieve punten zijn gegeven op de randvoorwaarden waar De Paradijsvogel voor de medicatieveiligheid aan moet voldoen en hierop zijn aandachtspunten en opmerkingen benoemd in combinatie met bruikbare feedback om verbeteringen aan te brengen.

Het verslag van de audit is gedeeld met de Vertegenwoordigersraad en op Intranet in Zilliz geplaatst.



Resultaat 2024

Aan de hand van het verslag van de audit hebben wij vanaf september 2024 de volgende verbeterpunten ingevoerd:

- ⇒ Bij de notulen van ieder overleg is een actielijst bijgevoegd
- ⇒ Er is een scholingscommissie aangesteld welke zich bezighoudt met het scholingsaanbod voor 2025. Hierbij wordt gekeken naar zowel de verplichte als gewenste scholing
- ⇒ Persoonlijk onderhoud met apotheek over aanlevering juiste toedienlijsten
- ⇒ Medicatie-kar is vervangen door een vaste medicatiekast
- ⇒ Medicatie-protocollen zijn aangepast en worden op de werkvloer gecontroleerd op naleving-
- ⇒ MIC-meldingen zijn in ieder Zorgmedewerkeroverleg besproken
- ⇒ De medicatiekoelkast is voorzien van een temperatuurmeter



4. Uitgangspunten Generiek Kompas

Centraal in het Generiek Kompas staat “De kwaliteit van bestaan”. Onderdelen van kwaliteit zijn: waardig leven, waardig oud worden en uiteindelijk waardig sterven. Om ook in de toekomst de kwaliteit van bestaan voor iedereen optimaal te houden, geeft het Generiek Kompas aan dat de woorden “zelf” en “samen” belangrijk zijn. Kwaliteit van bestaan geven we samen vorm. Samen met de zorgvrager, het netwerk van de zorgvrager en professionele zorgverleners.

Als zorgvragers komen wonen in ons huis, hebben ze behoefte aan intensieve zorg. Welke zorg ze willen afnemen wordt geïnventariseerd met behulp van het Kennismakingsformulier. In het Generiek Kompas wordt duidelijk aangegeven dat het vaststellen van de zorg een gezamenlijke taak is. Samen met de zorgvrager en naasten wordt gekeken:

- wat iemand gewend is
- wat wil iemand zelf
- op welke manier kan daarin voorzien worden en door wie.

Waar we nu nog gewend zijn dat het huis meteen veel overneemt, is het toekomstbeeld dat het netwerk daar een grotere rol in speelt. Dit is een omslag in denken die tijd nodig heeft. In de toekomst wordt het meer “samen” dan het nu is.

Het Generiek Kompas spreekt over vier uitgangspunten die de basis vormen om tot een goede kwaliteit van bestaan te komen. Kwaliteit van Bestaan is voor iedereen anders. Het vraagt dan ook om maatwerk duidelijk te krijgen wat voor een persoon in deze situatie het meest belangrijk is. Hierbij staat waardigheid van bestaan centraal.

De vier uitgangspunten die van belang zijn bij het bevorderen van een goede kwaliteit van bestaan zijn:

1. Iemand respecteren voor wie hij is

Voor iemands kwaliteit van bestaan is het belangrijk dat mensen zichzelf kunnen zijn, dat ze worden gewaardeerd en hun inbreng op prijs wordt gesteld. Mensen willen dat niet alleen hun zorgvraag wordt gezien, maar dat ze als heel mens worden gezien en gehoord.

Het is van belang dat wij als professionele zorgverlener van de bewoner weten wat hij/zij belangrijk vindt en hem/haar respecteren voor wie hij/zij is. We hebben aandacht voor diversiteit, onder andere op het gebied van cultuur, religie, gender en seksuele oriëntatie. Aandacht, tijd en respect zijn nodig om samen te achterhalen wat iemands wensen en behoeften zijn en om samen te bepalen welke zorg het beste bij iemand past. Dit vraagt om een open gesprek en allereerst om het faciliteren van dit open gesprek. Als de zorgvrager dit zelf niet voldoende duidelijk kan maken, speelt de familie hierin een belangrijke rol.

2. Open gesprek

Een open gesprek gaat uit van interesse en inlevingsvermogen in de ander. Van echt luisteren naar elkaar en respect hebben voor elkaars inbreng. Het open gesprek gaat altijd door: voordat iemand komt wonen en tijdens het wonen. In zowel de formele als informele momenten.

Tijdens deze gesprekken komen bewoner, de naasten en wij als zorgverleners tot afspraken over de zorg en wie deze gaat verlenen. Ook de rol van de mantelzorger wordt benoemd. Professionele zorg kan niet alles bieden. Mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk hebben een belangrijke plek in het open gesprek. Door met elkaar te kijken naar de mogelijkheden en naar wat wij van elkaar kunnen en mogen verwachten, vinden we de juiste balans tussen draagkracht en draaglast.



3. De kracht van samen

Een goede samenwerking levert een goede basis voor goede zorgverlening. Wij zien deze samenwerking heel breed: met familie, vrijwilligers, naasten, ICT, eigen netwerk, professionals. Samenwerking kost tijd en overleg, dat wordt ingepland. Dat mag omdat dit betere zorg oplevert.

4. Ruimte voor professionele samenwerking

Wij zijn een huis met professionele zorgverlening. We vragen de bewoner en de familie om onze expertise te respecteren. Vanuit onze ervaring gaan we het gesprek aan om samen tot afspraken te komen over de te leveren zorg en over wat iemand helpt in het dagelijks leven.

We streven naar de juiste deskundigheidsmix, zoals zichtbaar bij het profiel van het personeel. Daarbij kijken we naar de juiste oplossing van de zorgvragen: wat past daar het beste bij: een zorgverlener, de familie, een ICT-oplossing, een vrijwilliger? Misschien hoeven niet alle vragen met zorg opgelost te worden.

Professioneel werken kent een aantal kenmerken waar wij mee bezig zijn:

- Reflectie, leren en ontwikkelen en op basis van de opgedane ervaring stappen zetten.
- Grenzen bewaken en aangeven als de opdracht niet goed kan worden ingevuld
- Onderhouden en ontwikkelen van competenties.



7. Bouwstenen Generiek Kompas

De uitgangspunten uit het vorige hoofdstuk die als basis dienen voor het richtpunt kwaliteit van bestaan, zijn in het Generiek Kompas uitgewerkt tot vijf concrete bouwstenen. Het zijn aanknopingspunten om dagelijks te werken aan kwaliteit en daar zicht op te krijgen:

7.1. Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeftes

Goede ondersteuning, zorg en behandeling zetten de mens centraal en sluiten aan op zijn/haar manier van leven, mogelijkheden en wensen, zijn/haar kwaliteit van bestaan. Wat kwaliteit van bestaan is, is voor iedereen anders. Het startpunt is altijd: weten wat er voor iemand toe doet. Dat gaat niet alleen over lichamelijke gezondheid, maar ook over emoties, het sociale leven, mentale welzijn en de plek waar je leeft. Gehoord en gezien worden is voor iedereen belangrijk.

Een open gesprek tussen mensen met zorgvragen, hun mantelzorgers, naasten, sociale netwerk en de professional vormt de basis. Een open gesprek is een cyclisch proces. Goed luisteren en een open, eerlijke communicatie vormen het vertrekpunt. Ook het oppikken van non-verbale signalen is daarbij belangrijk. De professional is toegerust voor dit gesprek.

In een open gesprek wordt aandacht gegeven aan diversiteit, onder andere op het gebied van cultuur, religie, genderidentiteit en seksuele oriëntatie. Mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk zijn hierbij in de basis betrokken en kunnen daarnaast, in overleg met elkaar, een belangrijke schakel vormen als het gesprek niet altijd met woorden gevoerd kan worden vanwege de gezondheid van de mens met een zorgvraag. Door de mantelzorger, naasten en het sociale netwerk te betrekken kunnen ook afspraken gemaakt worden over wat zij nodig hebben om de balans te houden tussen draagkracht en draaglast.

7.1.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Binnen de Paradijsvogel beschouwen we dit als ons kernpunt. De bewoner wordt gezien met zijn of haar karakter, omstandigheden en fase in de dementie. Dit staat beschreven in zijn/haar dossier in Zilliz.

Ieder half jaar wordt er een evaluatiegesprek gehouden met de eerste contactpersoon van de bewoner. Naast deze evaluatiegesprekken is er regelmatig contact met familie, zowel persoonlijk als telefonisch en formeel als informeel. De Paradijsvogel vindt het belangrijk dat familie zich thuis en gehoord voelt. Het sociale netwerk van de bewoner is iedereen op ieder moment van de dag welkom in De Paradijsvogel.

De bewoner wordt gezien bij De Paradijsvogel en waar nodig wordt het sociale netwerk en specialisten (huisarts/Specialist Oudergeneeskunde (SO)/psycholoog) ingeschakeld om zoveel als mogelijk aan de wensen, lichamelijke en geestelijke gezondheid van de bewoner te voldoen

Voor 2024 hadden we de volgende verbeterpunten:

- ⇒ Het Eerste Aanspreekpunt (EA) wordt verantwoordelijk voor het beheren van het cliëntdossier, de evaluatiegesprekken en het onderhouden van de contacten met de familie
- ⇒ Betere rapportages d.m.v. methodisch werken
- ⇒ Gericht scholingsaanbod voor medewerkers
- ⇒ Goede en gerichte communicatie naar familie

Om communicatie te verbeteren streven we naar een 2-maandelijks telefonisch/persoonlijk gesprek tussen EA en 1e contactpersoon van de familie om zo de laagdrempeligheid te bevorderen.



Resultaat 2024:

Het EA heeft ieder half jaar een evaluatiegesprek gevoerd met familie en een verslag hiervan verwerkt in het dossier. Alle zorgmedewerkers hebben in november een cursus “Rapporteren in Zilliz” gevolgd, waarbij uitleg is gegeven over het methodisch werken in het cliëntenprogramma Zilliz. Uit het tevredenheidsonderzoek 2024 is gebleken dat de communicatie tussen de 1e contactpersoon en medewerkers van Tante Toos als positief en laagdrempelig wordt ervaren. Om een (meer) volledig beeld van onze bewoners te krijgen is er een vragenformulier Levensgeschiedenis naar de familie gestuurd met de vraag deze zo volledig als mogelijk aan ons te retourneren. Bij retournering zijn deze toegevoegd aan het cliëntdossier.

Komend jaar willen we ons focussen op de volgende verbeterpunten:

- ⇒ Er zal in samenwerking met de SO, psycholoog en familie overlegd gaan worden over de wensen rondom het levenseinde van de bewoner. Dit zal waarschijnlijk middels een bijeenkomst met betrokken partijen gaan plaatsvinden
- ⇒ Het methodisch werken wordt verder uitgebreid in 2025 (rapportages en dossieropbouw)
- ⇒ Het Bestuur van de Vertegenwoordigersraad nodigt de leden van de Vertegenwoordigersraad uit voor de jaarlijkse bijeenkomst waarbij het Kwaliteitsplan 2025-Verslag 2024 zal worden geagendeerd.

7.1.2. Wonen en welzijn

Het wonen en welzijn is altijd in ontwikkeling. De Paradijsvogel richt zich op het leren kennen van de bewoners, om zo te zien op welke manier de bewoners het beste ondersteund kunnen worden in de aspecten zingeving, zinvolle dagbesteding en een schoon en verzorgd lichaam. Deze fase van elkaar leren kennen blijft altijd lopen, maar inmiddels is er wel voldoende kennis over de bewoners om het aanbod goed op hen af te stemmen. In overleg met de familie proberen we op een zo vriendelijk mogelijke manier de benodigde zorg te bieden. We houden oog voor de hygiëne rondom de persoonlijke verzorging en de zelfredzaamheid.

De familie en het sociale netwerk van de bewoner kan op ieder gewenst moment, zonder afspraak, op bezoek komen. Een aantal familieleden participeert ook op vrijwillige basis met koken of het bieden van gezelligheid. Het is duidelijk dat familie makkelijk de ondernemer benadert als er iets is. Er wordt vaak een praatje gemaakt.

Afgelopen jaar hadden we de volgende verbeterpunten:

- ⇒ Familiedag zal gehouden worden op 25 mei 2024. Het kwaliteitsverslag 2023 zal worden besproken met de Gastenraad en de familie
- ⇒ Bewonersvakantie zal ook in 2024 plaatsvinden, wel in een andere vorm. Er wordt nagedacht om in 2 groepen op vakantie te gaan en met een verblijf van maximaal 3 dagen met een aantal bewoners, gericht op de specifieke behoeften van de bewoners
- ⇒ Er wordt een Jaarkalender Activiteiten voor de bewoners gemaakt met hierop vermeld de vaste wekelijkse activiteiten en de geplande uitjes. Dit is zowel in groepsverband als individueel.
- ⇒ Vanwege het grote succes in 2023, blijft de wandelclub in 2024 gehandhaafd.
- ⇒ Er wordt gekeken naar de mogelijkheid om een volkstuintje te huren, in de buurt van Tante Toos, zodat we bewoners die het leuk vinden om een volkstuintje te onderhouden, een extra (buiten)-activiteit kunnen aanbieden



Resultaat 2024:

- ⇒ Familiedag is gehouden op 25 mei 2024. Kwaliteitsverslag 2023 is besproken met de Vertegenwoordigersraad en de familie
- ⇒ Bewonersvakantie was voor 2 groepen ingedeeld. De 1e groep is in oktober 2024 op vakantie geweest naar Ouddorp-Port Zélande. De 2e groep kon helaas niet op vakantie gaan omdat er griep heerste onder de bewoners die mee zouden gaan
- ⇒ De Jaarkalender-Activiteiten is gemaakt en hangt zichtbaar in de gezamenlijke keuken
- ⇒ De wandelclub De Paradijslopers op donderdag is gehandhaafd
- ⇒ We zijn aangemeld bij een biologische pluktuin in Nieuwerkerk a/d IJssel, waar een aantal bewoners mee naar toe zijn geweest
- ⇒ Er is een airco geplaatst in de gezamenlijke keuken om de warmte in de zomer tegen te gaan.

Komend jaar willen we ons focussen op de volgende punten:

- ⇒ Activiteiten en uitjes, zowel individueel als in groepsverband meer vaste vorm geven
- ⇒ 2-Maandelijks wordt er op zondag een huiskamerconcert georganiseerd
- ⇒ Oplossingen zoeken voor de warmteregulering (zomer/winter) in de appartementen
- ⇒ Bewonersvakantie in meerdere groepen blijft gehandhaafd. Eén groep zal in 2025 in het voorjaar en één groep zal in het najaar op vakantie gaan. Gezocht wordt naar een passende accommodatie en activiteiten voor de betreffende groep.
- ⇒ De Jaarkalender Activiteiten blijft gehandhaafd en zichtbaar opgehangen in de gezamenlijke keuken.

7.1.3. Passende, veilige zorg en ondersteuning

In het kwaliteitskader ligt de focus op de volgende vier thema's: medicatie, decubitus, vrijheidsbeperkende maatregelen en voorkomen ziekenhuisopnamen.

Elke bewoner heeft een Risico-inventarisatie-formulier in zijn of haar dossier. Deze lijst wordt twee keer per jaar doorgelopen en zo nodig aangepast.

Voor iedere bewoner is er de mogelijkheid in Zilliz een "Melding Incidenten Cliënten" (MIC) in te vullen. Dit kan zowel voor een incident van een bewoner (bijvoorbeeld als een bewoner is gevallen of agressief gedrag vertoond), als een incident van een medewerker (bijvoorbeeld een fout in de geleverde zorg).

De MIC-meldingen worden ingevuld en de zorgondernemer ziet deze en neemt waar mogelijk maatregelen als het nodig is. Elk kwartaal wordt een samenvatting gemaakt, overeenkomstig het MIC-beleid.

Medicatie:

Bij De Paradijsvogel wordt gewerkt met toedienlijsten van de apotheek. De medicatie wordt bewaard in een medicatiekast in kantoor. Dit is een rustige plek, zodat medewerkers zonder afleiding de medicatie kunnen pakken. Er is een protocol "Medicatie Toediening en Onderhoud" en van alle bewoners wordt een formulier "Beheer Eigen Medicatie" (BEM) ingevuld en toegevoegd aan het dossier. Dit wordt bij grote veranderingen direct aangepast en twee maal per jaar gecontroleerd op actualiteit.



Decubitus:

Als er een verhoogd risico is op decubitus, wordt de betreffend bewoner dagelijks geobserveerd. Als er een sterk verhoogd risico is, bijvoorbeeld omdat een bewoner bedlegerig wordt, worden de benodigde maatregelen genomen in overleg met de huisarts. Een verhoogd risico wordt vermeld op het formulier "Risico-inventarisatie" en toegevoegd aan het dossier.

Vrijheid beperkende maatregelen:

De Wet Zorg en Dwang (WZD) is geïmplementeerd in de zorg. Voor elke bewoner is een casuschecker ingevuld en toegevoegd aan het dossier. In 2022 is een scholing gevolgd over de Wet Zorg en Dwang, zodat medewerkers gericht blijven op het geven van vrijwillige zorg.

Ziekenhuisopnames voorkomen:

De veiligheid van onze bewoners is belangrijk. Het risico op vallen wordt geïnventariseerd. Deze bewoners worden extra in de gaten gehouden, bijvoorbeeld op het gebruik van de rollator en inzet van domotica.

Er is overleg met familie en de huisarts bij twijfels over de gezondheid van een bewoner, zodat we waar nodig maatregelen kunnen nemen.

Afgelopen jaar hadden we de volgende verbeterpunten:

Op het gebied van passende, veilige zorg en ondersteuning hadden we het afgelopen jaar de volgende verbeterpunten.

- ⇒ De BEM en risico-inventarisatie wordt halfjaarlijks (mei en november) door de EA gecontroleerd en zo nodig aangepast. Indien nodig wordt de zorgondernemer hierbij betrokken
- ⇒ Er is achteruitgang merkbaar bij de bewoners, zowel psychisch als lichamelijk. Komend jaar zal er gezocht worden naar de inzet van de juiste domotica, welke passend is in het kader van de WZD.

Resultaat 2024

- ⇒ BEM en Risico-inventarisatie zijn in juli 2024 voor alle bewoners geactualiseerd door de kwaliteitsmedewerker. Vanaf deze datum wordt na ieder evaluatiegesprek de formulieren gecontroleerd en waar nodig geactualiseerd door de kwaliteitsmedewerker
- ⇒ 1 bewoner heeft een bewegingssensor bij het bed vanwege valgevaar in de nacht
- ⇒ 1 bewoner heeft een webcam in het appartement vanwege epilepsie
- ⇒ Er zijn nu 5 bewoners die gebruik maken van een GPS-spotter:
 - 2 bewoners vanwege wegloloopdrang, maar niet veilig zelfstandig naar buiten kunnen
 - 2 bewoners die zelfstandig naar buiten gaan en soms de weg niet terug kunnen vinden
 - 1 bewoners die het prettig vindt dat er zo nodig in de nacht een SOS-melding gegeven kan worden.

Komend jaar willen we ons focussen op de volgende punten:

- ⇒ Wegens achteruitgang zullen bewoners aangemeld worden bij de SO/psycholoog
- ⇒ Wij blijven streven naar zo min mogelijk inzet van domotica
- ⇒ Alle zorgmedewerkers zullen in het eerste kwartaal 2025 de cursus "Medicatieveiligheid" aangeboden krijgen



7.2. Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

In ieder leven ontstaan zorgvragen, van een vraag naar een helpende hand tot een intensieve zorgvraag. Bij het zoeken naar antwoorden kunnen hulpmiddelen en technologie, mantelzorgers, naasten en vrijwilligers en eventueel aanvullend professionals zorg bieden. Samen vormen ze een netwerk.

Netwerk rond de zorgvrager

Voordat een bewoner komt wonen, komt de ondersteuning tot stand door de mantelzorgers: kinderen, familie, burens, de thuiszorg, alarmering. Een groot deel van dit netwerk valt weg als iemand komt wonen. Veelal zijn de mantelzorgers erg opgelucht dat een zware periode achter hen ligt. In het Generiek Kompas bestaat de gedachte dat het netwerk rondom de zorgvrager mogelijk een grotere rol kan blijven vervullen en onderdeel kan blijven uitmaken van de deskundigheidsmix. Voor de kinderen is dit meestal wel het geval, maar kan bijvoorbeeld de buurvrouw blijven komen voor een wandeling? Of een boodschapje? Ook maakt in het Generiek Kompas ICT deel uit van het netwerk rondom de zorgvrager. In welke mate kan dit een rol spelen?

Professioneel netwerk

Professioneel zorg verlenen betekent veel contact met andere professionele disciplines. Het gaat om huisartsen, fysiotherapeuten, pedicures, de SO, de HuisArtsenPost (HAP). Maar ook de woningbouwcoöperatie, de gemeente, vrijwilligersorganisaties. Het is belangrijk om dit hele netwerk goed in kaart te hebben, te werken aan een goede samenwerking en duidelijke afspraken te hebben.

7.2.1. Hulpbronnen en context

ICT en administratie

De Paradijsvogel heeft een aantal programma's die helpen de informatie efficiënt op te slaan en te delen:

- ◆ Zilliz voor het cliëntendossier van de bewoners en medewerkers. Dit programma stelt ons in staat het methodisch proces goed in te richten en een volledig dossier van een bewoner te beheren
- ◆ We werken met Tactiplan als roosterprogramma
- ◆ Voor de boekhouding wordt door de boekhouder met het programma Visma gewerkt.

Bij ICT en administratie, het inregelen en uitvoeren hiervan, speelt ook de partner van de ondernemer een rol.

Domotica

De Paradijsvogel staat op het standpunt dat er alleen domotica wordt ingezet als:

- De veiligheid van de bewoner in het geding komt
- Als de bewoner hier om vraagt, omdat hij/zij een medewerker wil kunnen bereiken

Professionele relaties

- De Paradijsvogel heeft afspraken over de verpleegkundige bereikbaarheid om te voldoen aan de eis dat er altijd verpleegkundige zorg beschikbaar is die binnen 30 minuten aanwezig is middels Coöperatie Spoedzorg Rotterdam010. Zij zijn bereikbaar voor verpleegkundige zorg tussen 15.30 uur en 07.00 uur en tijdens weekenden en feestdagen.
- De bewoners hebben een eigen huisarts. In totaal hebben we contact met 7 huisartsen.
- Er is een SO en psychologe betrokken welke wekelijks gedragspoli voeren. In toekomst streven we naar een compleet Medisch Disciplinair Onderhoud (MDO), inclusief huisarts en vertegenwoordiger van de desbetreffende bewoner.
- Met het Accent College onderhoudt De Paradijsvogel een samenwerkingsverband waarbij De Paradijsvogel leerlingen in staat stelt praktijkervaring op te doen.



Afgelopen jaar hadden we de volgende verbeterpunten:

- ⇒ Balans binnen de bewonersgroep bewaken. Bij inhuizen van een nieuwe bewoner goed te kijken naar de achtergrondinformatie en informatie opvragen bij alle betrokken disciplines.
- ⇒ Warmteregulatie in gezamenlijke keuken en appartementen
- ⇒ Bijscholing medewerkers
- ⇒ Voorkant gebouw/entree meer uitnodigend maken en opvrolijken
- ⇒ Zoeken in het gebouw naar een extra was-mogelijkheid, we hebben nu één wasmachine/droger en dit blijkt niet altijd afdoende.

Resultaat 2024

- ⇒ Voordat een bewoner wordt ingehuist, is er goed onderzoek gedaan naar de achtergrondinformatie en waar nodig is er contact opgenomen met betrokken disciplines voor overleg en advies. Dit heeft geresulteerd dat nieuwe bewoners goed in de groep passen en zich snel thuis voelde binnen de bewonersgroep
- ⇒ In de gezamenlijke keuken is een airconditioning geïnstalleerd
- ⇒ Voorkant van het gebouw is onderhouden met seizoenbeplanting en de entree is opgevrolijkt
- ⇒ Gebleken is dat er voor nu geen mogelijkheid is om een extra wasmachine/droger te plaatsen

Komend jaar willen we ons focussen op de volgende punten:

Voor komend jaar hebben we op het gebied van hulpbronnen, omgeving en context de volgende verbeterpunten:

- ⇒ Uitgebreide (achtergrond)informatie van nieuwe bewoners opvragen blijft gehandhaafd
- ⇒ "Tante Toos Inclusief" introduceren

7.3. Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Op het moment dat iemand zorg nodig heeft, is het noodzakelijk dat iemand de organisatie van de verschillende onderdelen van die zorg op zich neemt. Dit is zoveel mogelijk de persoon zelf met daarnaast de mantelzorger. Op het moment dat iemand professionele zorg ontvangt, heeft de professionele zorgverlener hierin ook een rol. Het gaat hierbij om een aantal aspecten van het organiseren:

- De deskundigheidsmix: wie neemt welk aspect van de zorg op zich. Wat bij de persoon en of de familie kan blijven: ook daar laten. Zelf laten doen wat zelf kan.
- Digitale voorzieningen: gebruik van het cliëntenprogramma Zilliz, de medicatie, het rooster, alarmering. Kijken of er nog nieuwe mogelijkheden beschikbaar zijn.
- Onderling informatie uitwisselen: formele zorg en informele zorg. Het maken van goede afspraken onderling.



7.3.1. Gebruik van informatie

Elke twee weken houdt de zorgondernemer overleg met de kwaliteitsmedewerker en worden de lopende zaken besproken. Het overleg heeft als doel de kwaliteit te bewaken en waar nodig actie te ondernemen. Ook wordt er besproken of alle lopende zaken op schema en afgehandeld zijn.

Zilliz is ons centrale punt als het gaat om informatie delen voor de organisatie en de bewoners. Hierin wordt gerapporteerd, worden verbeterplannen aangegeven, staat het beleid vermeld en worden de MIC-meldingen gedaan. Via de 'Reminders' en de 'Alerts voor zorg' is het gemakkelijk iets onder de aandacht te brengen bij medewerkers.

De rapportage is ook door de familie in te zien.

Elke twee maanden is er een Zorgmedewerkersoverleg. Hierin wordt informatie gedeeld, geleerd van wat er in de voorgaande periode is gebeurd en nieuwe afspraken worden gemaakt.

Afgelopen jaar hadden we de volgende verbeterpunten:

- ⇒ Medewerkers gaan 'Methodisch werken' toepassen bij werkzaamheden en rapportages
- ⇒ Intranet in Zilliz wordt (aan)gevuld met alle benodigde informatie, formulieren, protocollen en handleidingen
- ⇒ Nieuwsbrieven worden 4x per jaar uitgegeven

Resultaat 2024

- ⇒ Zorgmedewerkers hebben begin november een cursus "Rapporteren in Zilliz" gevolgd
- ⇒ Er is een "Kort Handboek" geschreven waarin stappenplannen zijn opgenomen, behorend bij de verschillende werkprocessen
- ⇒ Intranet in Zilliz is aangevuld met handleidingen, protocollen, gebruiksformulieren en overheidsdocumenten
- ⇒ Nieuwsbrief "De Paradijsbode" is dit jaar uitgegeven in april en november

Komend jaar willen we ons focussen op de volgende verbeterpunten:

- ⇒ Methodisch werken wordt door medewerkers verder geïmplementeerd
- ⇒ Intranet blijft aangevuld worden met benodigde informatie en gebruiksformulieren
- ⇒ Nieuwsbrief "De Paradijsbode" wordt 4x uitgegeven aan het eind van ieder kwartaal



7.4. Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Kwaliteit steunt op vakbekwaam en professioneel werken. Op professionals die samen continu de zorg verbeteren vanuit de professionele standaard, multidisciplinair werken en ervaren uitkomsten van zorg. De zorgverleners werken of leren werken volgens professionele standaarden, zoals richtlijnen, beroeps-codes en protocollen. Ze kennen hun eigen grenzen en schakelen zo nodig andere beroepsprofessionals in. Ze krijgen voldoende ruimte voor scholing. Er is voldoende ruimte om te evalueren, te reflecteren en te verbeteren.

De informele zorgverleners krijgen voldoende ondersteuning om hun aandeel in de zorg goed te doen. De leidinggevenden nemen op hun eigen niveau deel aan trainingsdagen en/of intervisie, zodat ook zij mogelijkheden blijven houden om te leren en ontwikkelen.

7.4.1. Leren en werken aan kwaliteit

Ons team bestaat uit medewerkers met een zeer diverse ervaring. Dit brengt mee dat er goed van elkaar geleerd kan worden. Tijdens het werk en in diverse overleggen kunnen we bewoners bespreken, voorvallen bespreken en met elkaar praten over oplossingen. Daarnaast worden ervaringen en plannen in Zilliz gedeeld en beschreven.

We leren door informatie te verzamelen, te doen, te evalueren en het plan uit te voeren.

Afgelopen jaar hadden we de volgende verbeterpunten.

- ⇒ Gericht scholingsaanbod zowel in groepsverband als individueel
- ⇒ Noodzaak van MIC-meldingen onder de aandacht brengen en bespreken
- ⇒ Medewerkersoverleg iedere 3 maanden agenderen
- ⇒ Kwaliteitsmedewerker controleert inhoudelijk de bestaande werkprocessen, maakt hier protocollen voor en controleert de navolging. Waar nodig zullen er aanpassingen op de bestaande werkprocessen plaatsvinden en/of nieuwe werkprocessen worden vastgelegd.

Resultaat 2024:

- ⇒ Het scholingsaanbod was in 2024 minder dan aanvankelijk was gehoopt
- ⇒ MIC-meldingen zijn onder de aandacht gebracht en besproken
- ⇒ Medewerkersoverleg heeft vanaf juli 2024 iedere 2 maanden plaatsgevonden
- ⇒ Kwaliteitsmedewerker heeft de werkprocessen inhoudelijk gecontroleerd en bestaande protocollen waar nodig aangepast en ontbrekende protocollen gemaakt. Ook zijn er werklijsten gemaakt om de werkprocessen te bevorderen. Alles is op Intranet in Zilliz geplaatst en voor alle medewerkers inzichtelijk en te gebruiken.



Komend jaar willen we ons focussen op de volgende punten:

- ⇒ Er is een scholingscommissie bestaande uit zorgmedewerkers in het leven geroepen welke een overzicht heeft gemaakt met het scholingsaanbod 2025 voor alle medewerkers
- ⇒ Start wordt gemaakt voor een samenwerkingsverband met de “Aafje-Academy”
- ⇒ MIC-meldingen blijven onder de aandacht gebracht en besproken
- ⇒ Overleggen zijn opgesplitst in Zorgmedewerkers (iedere 2 maanden) en Gastvrouwen en Nachtdienst (halfjaarlijks)
- ⇒ Het methodisch werken wordt verder uitgebreid, zowel op de werkvloer als in rapportages en cliëntendossiers in Zilliz.

7.4.2. Leiderschap, governance en management

De dagelijkse leiding bij De Paradijsvogel is in handen van één ondernemer. Zij geeft aan dat laagdrempeligheid erg belangrijk voor haar is, zodat medewerkers makkelijk naar haar toe komen. Ze werkt zelf ook mee in de zorg en is zo onderdeel van het team. Hierdoor kan ze goed zien wat er speelt en kan ze aan de touwtjes trekken als het nodig is. De sfeer die ze neerzet is open, helder en hartelijk.

Afgelopen jaar hadden we de volgende verbeterpunten:

- ⇒ Groei als leidinggevende en grenzen aangegeven
- ⇒ Functioneringsgesprekken worden in september/oktober gehouden
- ⇒ Medewerkers observeren, kijken naar sterke punten en deze inzetten

Resultaat 2024:

- ⇒ Groei als leidinggevende heeft plaatsgevonden; er is meer top-down gewerkt en kaders zijn gesteld
- ⇒ Evaluatiegesprekken met alle medewerkers hebben in november plaatsgevonden, gespreksverslagen zijn gemaakt en ondertekend door de medewerkers
- ⇒ Werkprocessen zijn uitgebreid middels handleidingen en protocollen. Leidinggevende controleert en bewaakt samen met de kwaliteitsmedewerker de naleving
- ⇒ Medewerkers zijn gevraagd aan te geven op welke onderdelen binnen de organisatie zij zich (extra) willen inzetten.

Komend jaar willen we ons focussen op de volgende punten:

- ⇒ Individuele aandacht tussen ondernemer en medewerkers onderhouden
- ⇒ Ontwikkeling medewerkers stimuleren
- ⇒ Functioneringsgesprekken worden in september/oktober gehouden
- ⇒ Medewerkers observeren, kijken naar sterke punten en deze inzetten



7.5. Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Het Generiek Kompas geeft als vereiste het kunnen aanleveren van een kwaliteitsbeeld. Een document waarin wordt beschreven waar het huis mee bezig is op het gebied van kwaliteit, waar ontwikkelingen liggen en welke doelen worden nagestreefd. Dit verslag en plan geeft dit beeld.

De gegevens voor dat kwaliteitsbeeld komen uit verschillende bronnen:

- dagelijkse terugkoppeling van de bewoners en/of hun vertegenwoordigers
- de evaluaties en overleggen met de zorgvrager en/of hun vertegenwoordigers
- de Vertegenwoordigersraad
- het Tevredenheidsonderzoek
- Medewerkersoverleg
- Audits
- evt. klachten

In dit Kwaliteitsplan komt alles bij elkaar om een helder beeld te schetsen van het huis en de ontwikkelingen, wensen, doelen en resultaten op het gebied van kwaliteit.

7.5.1. Evaluatieproces

De voortgang van dit plan wordt elk half jaar door de zorgondernemer en kwaliteitsmedewerker geëvalueerd. Tijdens het werkoverleg worden medewerkers op de hoogte gehouden van de plannen en de uitvoering daarvan. Ook wordt het plan en de resultaten in de Vertegenwoordigersraad besproken.

Ook de uitkomst van de Audit en het Tevredenheidsonderzoek en de daaraan toegevoegde actielijst zal doorlopend meegenomen worden in de evaluaties.

