



KwaliteitsKompas De Familiehoeve



De Familiehoeve is 1 juni 2017 ontstaan vanuit een complexe situatie. Het was ook het startpunt om direct in te zetten op een gedragen visie, de aard van bestaan, het neerzetten van kwaliteit en hier verantwoording voor willen nemen. De vormgeving van zorg aan ouderen mét hen samen aanpakken, met henzelf in gesprek gaan. Men is dan wel een ouder mens, maar het kan niet zo zijn, dat de leeftijd of de aandoening met zich meebrengt dat je geen input meer kunt leveren. Wij zijn er vanaf dag 1 van overtuigd dat je mensen altijd moet betrekken bij hun eigen leven, hoe klein de suggestie ook is: het doet ertoe, zij doen ertoe en wij doen ertoe. Gelijkwaardigheid in zorgrelaties staat – naar onze mening- direct bij het komen wonen in een standaard zorginstelling onder druk. Dit brengt met zich mee, dat het voldoen aan kwaliteit meer eenzijdig wordt dan gewenst. Het is immers ook een co-productie tussen de spreekwoordelijke leverancier en ontvanger van de geleverde dienst. **It takes two to tango..** Hierin zoeken we steeds naar balans, omdat een mens elke dag anders kan en mag zijn. Anderzijds is het in De Familiehoeve geen speeltuin. We hebben sterk de wens onszelf serieus neer te zetten als gewilde professional op het gebied van leven en zorgen met oudere mensen. Een goede werkgever zijn en meedoen in de regio als fijne partner. Met elkaar samenwerken leidt tot kennis uitwisselen en over en weer leren. Je mag evenredig iets brengen en halen, als het maar waarde toevoegt en vraagstukken levendig houdt.

Het kwaliteitskader **Kwaliteit in Dialoog** is iets waar we ons aan (vast) houden. Dit kader is ontwikkeld vanuit ActiZ, BTN, Patiëntenfederatie Nederland, Verenso en V&VN. In de zorg werd kwaliteit veelal apart van de werkvloer georganiseerd, de borging werd uitgevoerd aan de hand van af te vinken lijstjes. Met het huidige kwaliteitskader is het de bedoeling de kwaliteitsvraag onderdeel te laten zijn van de dagelijkse zorg in de praktijk mét interactie van bewoners, medewerkers en familieleden. Zo ontstaat kwaliteit - en de verbetering hiervan- vanuit de dynamiek in de wisselwerking tussen alle betrokkenen. Precies zoals De Familiehoeve het insteekt. Het Kader zet de gehele organisatie aan om de kwaliteitsvraag telkens in de context van het dagelijks wonen en leven met zorg te bekijken en hiernaar te handelen. Het kwaliteitskader ondersteunt de beweging, die wij maken. Het draait om kwaliteit van leven met afspraken, die samen met die bewoner gemaakt zijn over hoe het leven ingevuld mag worden, waarbij zij ook oprecht geholpen worden met de afweging van de voorkomende risico's in hun leven. Die oprechte hulp wordt geboden door deskundige medewerkers met een open houding en kennis van zaken, waarbij er volgens een 'vrij leven' het goede gesprek gevoerd wordt.



Over het algemeen is het zo dat mensen steeds langer thuis wonen. Het moment dat de noodzaak ontstaat om te verhuizen naar een zorgsetting -waarbij 24/7 deskundige bemensing en nabijheid is- is vaak sprake van een situatie waarbij zorg en leven een overbelaste indruk kent, voor alle betrokkenen op dat moment. Het is cruciaal te begrijpen, dat het verder leven en het welbevinden prevaleert met een opgewekt oog, een warm hart, een begripvol en luisterend oor en up to date kennis en bekwaamheid.

Het vormgeven en hanteren vanuit het kwaliteitskader is niet vrijblijvend. In die zin is het ook echt een kader voor De Familiehoeve. Opvattingen over kwaliteit van zorg en leven kunnen verschuiven en veranderen vanuit diverse hoeken. Hierin blijft De Familiehoeve – selectief- adaptief. We begrijpen, dat ook over de daadwerkelijke toepassing van wet, regelgeving en protocollen (routes) het goede gesprek op gang mag blijven. De Familiehoeve werkt dan ook met kwaliteitsplannen en werkt dit uit in PDCA's, korte duidelijke acties met 2 keer per jaar een reflectie en voortgang en jaarlijks een kwaliteitsverslag. Naast deze terugkerende cyclus vullen wij elk jaar de kwaliteitsindicatoren in. We bevragen onze bewoners, medewerkers, familie en samenwerkingspartners over de tevredenheid, de successen en de ruimte voor verbetering. Dit doen we elke dag in het hier en nu en jaarlijks. De Familiehoeve gebruikt alle uitkomsten ter evaluatie en bijstelling van de dagelijkse praktijk, dus wat vraagt de bewoner van ons, wat vraagt de groepsdynamiek van ons om hierop ook de personele samenstelling aansluitend te laten zijn.

Het kwaliteitskader heeft ons een tijd lang prima heeft voorzien van een richting. Om ons heen zijn er ook veranderingen in het gehele zorglandschap en vraagt om bijstelling. Die bijstelling heeft het **KwaliteitsKompas** gebracht. Dit nieuwe kompas sluit aan bij de verschillende fases waarin mensen hulp, zorg, ondersteuning of behandeling ontvangen. Dat kan zijn van het moment dat er ondersteuning thuis nodig is tot aan een intensieve zorg- en behandelvraag in bijvoorbeeld een verpleeghuis, en alle variaties daartussen in. Zo ook De Familiehoeve. Op dit moment bestaan voor de verschillende variaties ook verschillende kaders waarin beschreven staat wat goede zorg is. Dit maakt dat wij het KwaliteitsKompas zeker gaan omarmen en daarin onze weg van eigenheid vinden. Zo zien we dit kompas als een leidraad rondom de kwaliteit van wonen en leven met zorg. Het heeft de voorkeur om alles zorgvuldig te doen. We hebben heel 2024 gebruikt om te ontdekken hoe bestaande kaders zich verhouden tot het kompas en wat nodig is voor een soepele overgang, zodat het gehele nieuwe KwaliteitsKompas van De Familiehoeve in gaat vanaf 31 maart 2025. Bij deze overstap maken we gebruik van de feedback en inbreng van al onze stakeholders, maar vooral van bewoners, medewerkers, familie en ons zorgkantoor. Opvolgend buigen we ons in klein comité over de oogst om een passend KwaliteitsKompas neer te zetten en hierop te koersen met behulp van een kwaliteitsbeeld per jaar, die we in PDCA's blijven behouden. Op die manier is het overzicht er, is er een herkenbare werkmethode, staat er niets dat ingezet is stil en is het risico op succes vooral aanwezig.



Het KwaliteitsKompas bestaat uit een aantal onderdelen waaronder de uitgangspunten iemand te respecteren, het opengesprek voeren, de kracht van samen en ruime voor professionele samenwerking. Opvolgend is er gekozen voor bouwstenen, zij geven mede vorm aan de PDCA's en het kwaliteitsbeeld per jaar. Samen met het toepassen van de bekende wet- en regelgeving is het doel de kwaliteit van bestaan te versterken en te borgen. Dit is bekend terrein voor De Familiehoeve, toch vraagt het tijd en aandacht om dat wat goed gaat tot op heden te koesteren en te herschrijven in dit Kompas. Hiermee bedoelen we met name het werken met PDCA's. Onze medewerkers herkennen en kennen dit en dat is een belangrijke schakel in het geheel. Alle PDCA's bevatten acties en doelen. Samen vormen zij de ontwikkelagenda, dat waar we per jaar aan werken om onze kwaliteit up to date te houden en daar waar kan te verbeteren.

Lees het rustig door en mocht u vragen hebben,

U bent van harte welkom!

Namens ons hele team,



Liane Lemmers

Trotse bestuurder 😊

Maar eerst:

Ons Familieportret...





KwaliteitsKompas 2024-2026 De Familiehoeve



De Bouwstenen

1: Het kennen van wensen en behoeften, woon-, leef- en zorgzaken in de Familiehoeve

Alleen ga je hard, samen kom je verder

Op onze Familiehoeve streven we ernaar om een leefomgeving te creëren waarin iedere bewoner zich thuis voelt en een goede kwaliteit van leven ervaart. Om dit te kunnen realiseren is het van groot belang dat we met elkaar in gesprek gaan en blijven. In dit hoofdstuk staat het goede, gelijkwaardige gesprek centraal, omdat dit zorgt voor een passend beeld over ieders eigen kwaliteit van bestaan. De bewoners en hun familie spelen hierbij een essentiële rol, omdat zij als mens voor altijd deel uitmaken van onze gemeenschap.

Het goede, gelijkwaardige gesprek is de basis voor het creëren van een omgeving waarin iedere bewoner zich gehoord en begrepen voelt. Het stelt ons in staat om de woon-, leef- en zorgbehoeften van elke individuele bewoner te achterhalen, zodat we hierop kunnen inspelen. Dit gesprek vindt plaats tussen de bewoner, zijn of haar familie en de zorgverleners. Door open te staan voor elkaars ideeën, wensen en behoeften, kunnen we gezamenlijk tot passende afspraken komen die de kwaliteit van leven van de bewoners onderhouden en bevorderen. Daarnaast zijn en blijven we samen – gelijkwaardig- verantwoordelijk voor een prettige woon, werk en leefklimaat.

Op de Familiehoeve willen we dat de woon-, leef- en zorgzaken van iedere bewoner zo dicht mogelijk aansluiten bij diens persoonlijke situatie en voorkeuren. Hierbij denken we aan zaken als de indeling en inrichting van de kamers, mogelijke aanpassingen voor fysieke beperkingen, maar ook aan de dagelijkse routine en activiteiten die worden aangeboden. Door aandacht te hebben voor al deze aspecten, kunnen we ervoor zorgen dat iedere bewoner zich echt thuis voelt in de Familiehoeve. Om ervoor te zorgen dat de woon-, leef- en zorgzaken optimaal aansluiten bij de behoeften van iedere bewoner, betrekken we de bewoners en hun familie actief bij het hele proces. Dit betekent dat zij een stem hebben in de besluitvorming en dat hun ideeën en wensen serieus worden genomen. Door samen te werken, kunnen we bewoners de allergrootste ruimte geven hun leven te blijven leven. Hen de beste zorg en ondersteuning – passend- bieden en hierin wendbaar blijven, zodat het past bij ieders persoonlijke situatie. Om dit meteen een vliegende start te geven hebben wij een medewerker, die 'de landing' begeleid. Zij legt bij het aangaan van willen en komen wonen in De Familiehoeve het eerste contact om deze overstap soepel te laten verlopen. Zij is degene die verzameld, beschrijft, acties uitzet en ervoor zorgt dat het de aanstaande bewoner, diens familie en het team in de Hoeve weet wat er komen gaat en wat belangrijk is. Die ene groene vaas die mee moet bijvoorbeeld en natuurlijk ook de feitjes van medicatie, wensen rondom reanimatie een lekker eten en drinken. Het is echt heel waardevol, dat dit door 1 persoon gedaan wordt. Als een bewoner dan geland is en alle zaken zijn helder (3-6 maanden) dan maken we het zorgleefplan definitief en draagt de 'landingsmedewerker' de bewoner over aan een collega die (wat ook meetelt!) het leukste past. En zo gaat het leven verder, vanuit een goed basis.



Binnen de Familiehoeve maken we gezamenlijk afspraken over wie wat doet. Hierbij betrekken we niet alleen de zorgverleners, maar ook de bewoners, hun families, vrienden en andere leuke partners. Iedereen heeft een rol en verantwoordelijkheid binnen onze gemeenschap, waarbij rekening wordt gehouden met ieders mogelijkheden en wensen. Door duidelijke afspraken te maken, ontstaat er helderheid en kunnen we de zorg en ondersteuning zo aansluitend mogelijk bieden.

We beseffen ons elke keer opnieuw hoe belangrijk het goede, gelijkwaardige gesprek is om een passend beeld te hebben over ieders eigen kwaliteit van bestaan en 'zijn' in de Familiehoeve. Door aandacht te hebben voor de woon-, leef- en zorgzaken van iedere bewoner, door samenwerking en het maken van afspraken, streven we ernaar om een allerliefste omgeving te creëren waarin ruimte is voor iedereen.

2: Het bouwen van netwerken, De ervaringen van ouderen die bij ons wonen doen ertoe.

Wat vertelt u op een verjaardag over ons?

In dit deel van het KwaliteitsKompas van de Familiehoeve willen wij ingaan op de manier waarop wij omgaan met de ervaringen van ouderen met een blijvende zorgvraag. Wij hechten veel waarde aan hun tips en weetjes, omdat zij als geen ander weten wat er in het leven er echt toe doet. In de Familiehoeve geloven we sterk in het belang van het ophalen van ervaringen en het delen van kennis. Het vormt de basis voor de praktische manier waarop wij wonen, leven en zorg verlenen aan onze bewoners.

Binnen de Familiehoeve is kwaliteit iets wat wij continu willen waarborgen en verbeteren. Dit betekent dat we leren van zowel positieve als minder leuke ervaringen. We zien het als een uitdaging om het leven van onze bewoners elke dag een beetje beter te maken. Dit kunnen we alleen bereiken door oprecht naar hen te luisteren en ons lerend vermogen te tonen.

Met het besef, dat zij duizenden jaren aan levenservaring hebben, dragen onze bewoners waardevolle inzichten bij zich en wij willen deze maximaal benutten. Creativiteit speelt hierbij een belangrijke rol. We willen gewoon doen wat mogelijk is en als we denken dat iets beter kan of anders mag, passen we het aan. We stellen onszelf constant de vraag waarom we dingen doen zoals we ze doen en blijven nieuwsgierig naar andere opties..

Vertrouwen is essentieel in de Familiehoeve. We hebben vertrouwen in onze bewoners en hun ervaringen, maar ook in onszelf als medewerkers. We geloven dat door samen te werken en open te staan voor verandering, we een positieve invloed kunnen uitoefenen op de kwaliteit van leven van onze bewoners. Het streven – elke dag opnieuw- in de Familiehoeve is om een fijn thuis te creëren, of dit nou tijdelijk of voor altijd is. We willen ervoor zorgen dat onze bewoners zich op hun gemak voelen en gelukkig zijn. Om dit te bereiken, zijn we flexibel en kunnen ons steeds aanpassen aan veranderende behoeften en wensen.



We nodigen iedereen uit om ons te bevragen en ons uit te dagen. We willen graag dat er een continue dialoog plaatsvindt tussen bewoners, familieleden, meewerkend partners en medewerkers. Door te luisteren naar verschillende perspectieven en inzichten, kunnen we sterke aanbevelingen doen en nog beter inspelen op de vraag van het moment en hiervan leren voor de toekomst.

In de Familiehoeve woon en ben je er "For the time being" - en dat is een rekbaar begrip. Kort, lang, goed of fout, we geloven meer in een beweging. We passen creativiteit toe, we blijven nieuwsgierig en hebben vertrouwen in elkaar. Samen vormen we de stroming die de richting beïnvloedt en leidt tot een fijn thuis voor onze bewoners.

Dit doen we zo in De Familiehoeve

*Een OEN in de wereld van ouderen, **Open, Eerlijk en Nieuwsgierig.***

In de Familiehoeve geloven we sterk in het belang van het ophalen van ervaringen en het delen van kennis. Het vormt de basis voor de praktische manier waarop wij wonen, leven en zorg verlenen aan onze bewoners. Om dit te bewerkstelligen tonen we dagelijks onze nieuwsgierigheid, zodat we continu blijven leren en groeien. Deze nieuwsgierigheid dringt door in alle aspecten van ons dagelijks leven op de Familiehoeve. Vanaf het moment dat je bij ons binnenstapt, zul je merken dat wij met een open blik de wereld tegemoet treden. We zijn geïnteresseerd in de verhalen en ervaringen van onze bewoners, hun families en iedereen die onze hoeve bezoekt. We vragen naar hun achtergrond, hun behoeften, hun dromen en "Guilty pleasures". Deze nieuwsgierigheid vormt de basis welke leidt tot begrip en geeft richting aan onze totale zorgzaamheid.

Een van de manieren waarop we deze nieuwsgierigheid praktisch toepassen, is tijdens de VIP-weken die we jaarlijks organiseren. Gedurende deze weken draait alles om de bewoners. We nodigen familieleden, vrienden en andere betrokkenen uit om samen met ons deel te nemen aan verschillende activiteiten. Tijdens deze weken leren we niet alleen van elkaar, maar kunnen we ook nieuwe ervaringen opdoen en elkaar inspireren. Twee keer per jaar houden we familiebijeenkomsten. Deze bijeenkomst dient als platform voor discussie, overleg en medezeggenschap. Iedereen kan zijn mening delen, waardoor er ruimte is voor inspraak en het maken van gezamenlijke beslissingen. Op deze manier kunnen we onze aanpak constant verbeteren en afstemmen op de behoeften van onze bewoners.

Jaarlijks organiseren we daarnaast een bijeenkomst waarin bewoners en alle actief betrokken deskundigen samenkomen. Tijdens deze bijeenkomst hebben zij de mogelijkheid om hun kennis en ervaringen te delen met betrekking tot het leven van onze bewoners. Het delen van kennis met onder andere de bewoner zelf, de eigen huisarts, actieve Fysiotherapeut, apotheker, masseuse of andere knapperd is hierbij van belang. De Verschillende deskundigen worden uitgenodigd door onze eigen coördinerend verpleegkundige om hun expertise te delen met de bewoners. Samen bieden we inzichten en handvatten om het leven fijn te maken, te verrijken of te ondersteunen om een leven lang **zelf** te leven.



Wij hechten veel waarde aan een praktische aanpak, zonder haast en met een vleugje humor. We willen dat onze bewoners zich thuis voelen, zich begrepen voelen en kunnen genieten van hun vrije leven op de Familiehoeve. Daarom creëren we regelmatig gelegenheden waarin we samenkomen en de kennis van verschillende mensen binnen onze gemeenschap kunnen samenbrengen. Op deze manier kunnen we met elkaar zorgen voor een warme en betekenisvolle omgeving waarin iedereen tot zijn recht komt.

Samengevat hechten we aan het belang van speelse nieuwsgierigheid en uitwisseling. Ons dagelijks leven op de Familiehoeve wordt hierdoor gekenmerkt. Door dit met respect te tonen krijgen we inzicht in de behoeften en verlangens van onze bewoners en kunnen we hen de juiste ondersteuning bieden. Daarnaast koesteren we de gelegenheid waarin we kennis delen en samenwerken met deskundigen en betrokkenen. Op deze manier creëren we een warme en inspirerende omgeving waarin iedereen zijn plek kan vinden en het leven ten volle kan beleven.

3: Het werk organiseren, Professionaliteit en ontwikkeling.

Het is hier geen speeltuin.

In de Familiehoeve vinden we het fijn, dat er een omgeving is waarin medewerkers worden gestimuleerd om te groeien en zichzelf te ontwikkelen. We geloven dat een groeiende & bloeiende organisatie afhankelijk is van medewerkers die leergierig zijn en blijven. Die begrijpen met welke reden en motivatie zij werken bij de Familiehoeve, bewust, bevoegd en bekwaam. Met zelfvertrouwen en ontspannenheid wekken zij de indruk “een beetje aan te rommelen, maar niets is minder waar. Het is hier immers geen speeltuin.

Daarom gaan we ervoor om de cultuur van continue professionele ontwikkeling te bevorderen. Een belangrijk aspect van professionele ontwikkeling is het creëren van een omgeving waarin medewerkers zich veilig voelen om te leren en hun talent te tonen. Dit begint met het opbouwen van vertrouwen tussen medewerkers en leidinggevenden. We moedigen open communicatie aan en nodigen medewerkers uit om hun ideeën en zorgen te delen. Door een sfeer van vertrouwen te creëren, voelen medewerkers zich comfortabel om vragen te stellen en om hulp te vragen wanneer dat nodig is.

Informatievoorziening, gegevensuitwisseling, technologie en digitale hulpmiddelen, fysieke en digitale zorg hand in hand passend bij onze organisatie omvang.

Daarnaast is het belangrijk om duidelijke verwachtingen te bespreken en te communiceren. Medewerkers moeten weten wat er van hen wordt verwacht en wat de doelen zijn. Dit helpt hen om gefocust te blijven, hun bijdrage te leveren en zich te richten op hun persoonlijke ontwikkeling. Leidinggevenden spelen hierbij een cruciale rol, zij moeten ervoor zorgen dat medewerkers de nodige middelen en kansen krijgen om te groeien.

Werken mag, en moet zelfs, leuk zijn. Daarom vinden we het belangrijk dat medewerkers plezier hebben in hun werk en dat ze zich betrokken voelen bij de organisatie. Het is onze taak om ervoor te zorgen dat medewerkers zich gewaardeerd en erkend voelen. Dit kan worden bereikt door regelmatig feedback te geven, successen te vieren en medewerkers de mogelijkheid te geven om zichzelf te ontplooien.



We erkennen dat medewerkers unieke talenten en interesses hebben, daarom bieden we verschillende ontwikkelingsmogelijkheden aan, zoals trainingen, cursussen en coaching. We bespreken dit samen via pep-up en follow-up gesprekken.

4: leren en ontwikkelen, we hebben alles in huis

1 pond allerhande graag!

Being, belonging en becoming speelt een essentiële rol in de ontwikkelingscyclus van medewerkers. **Being** verwijst naar het idee dat medewerkers zichzelf kunnen zijn op de werkvloer en dat er ruimte is voor persoonlijke groei. **Belonging** benadrukt het belang van een gevoel van verbondenheid en samenwerking binnen het team. Medewerkers moeten zich gewaardeerd voelen en de overtuiging hebben, dat ze bijdragen aan het grotere geheel.

Becoming duidt op de wens van ruimte voor voortdurende groei en ontwikkeling. Medewerkers moeten worden aangemoedigd om hun vaardigheden en kennis te blijven uitbreiden, zowel op professioneel als persoonlijk vlak, zo word jij diegene die je wilt zijn!

In de Familiehoeve vinden we dat gelegenheid voor professionele ontwikkeling de sleutel is tot succes. Door te investeren in onze medewerkers, behouden we een positieve en productieve woon en werkomgeving. Medewerkers worden gestimuleerd om leergierig te zijn en blijven, zodat ze kunnen bijdragen aan de groei van de organisatie. We streven ernaar om een cultuur van continue ontwikkeling te cultiveren, waarin medewerkers zich gesteund en gewaardeerd voelen in hun zoektocht naar excellentie. Bij het behalen van kleine en grote resultaten kun je oprecht Samen trots zijn.

Hoe dan?

Werken aan leren en ontwikkelen is een gezamenlijke opdracht voor individuele professionals, met het netwerk van de oudere, kwaliteits- en beleidsmedewerkers, teams, teamleiders en bestuurders. Vanuit De Familiehoeve werken we hierin samen met beroepsorganisaties, (academische) organisaties en andere partijen. Werken aan ontwikkeling begint met kritisch blijven kijken naar wat je doet en waarom je dat doet. Vragen stellen over “waarom bestaan we en voor wie?” gaat vooraf aan de ‘hoe en wat’.

Met elkaar reflecteren: Waarom gaat iets goed of waarom kan iets beter? Wat moeten we behouden en wat kan beter? Wat is er nodig om het dan beter of anders te kunnen organiseren? Onze medewerkers zijn eigenaar van het continu op peil houden van hun eigen bekwaamheid, ontwikkeling en scholing. De Familiehoeve regelt wel de gelegenheid in. Zo doen we elk jaar als team de verpleegtechnische handelingen scholing samen. Iedereen vindt dat altijd weer spannend, maar als je dat deelt ontspan je en leer je beter. Meer richting “oh ja... zo ging het.. of Joh! Wat slim dat jij dit zo aanvielt..!”



Samen blijven leren en samen reflecteren geeft ook inzicht in wat je anders zou willen doen in de dagelijkse praktijk, als individuele professionals en als hele familie. Inhoudelijke gesprekken in een moreel beraad of een multidisciplinair overleg zijn bijvoorbeeld momenten waarop professionals bezig zijn met met die cyclus van, evalueren en bijstellen waar nodig, die afweging maak je met elkaar met als uitgangspunt de bewoner.

We vragen onze medewerker jaarlijks :Welke vaardigheden en welke kennis zou je verder willen ontwikkelen? Wat wil je leren en hoe past dat bij jouw expertise/talent binnen het team? De PDCA methode werkt heel prettig om de gewenste kwaliteit en het geleerde van en over de zorg te borgen.

Het ophalen van verhalen en metingen vormen ook een belangrijke input voor het multidisciplinaire leren en ontwikkelen in teams, vóór en dóór medewerkers. Door metingen in het primaire zorgproces worden we met onze neus op de feitjes gedrukt en leren we trends te ontdekken en te voorspellen waar aandachtspunten liggen. We kiezen bewust, dat er alleen geregistreerd wordt als er een feedbackloop aan vast zit, een leercurve. Dit vindt je bij ons terug in de ontwikkelagenda en o.a. in hoe wij omgaan met de MIC meldingen, steeds weer terug- en vooruitkijken.



De Familiehoeve feitjes:



5: Inzicht in kwaliteit, zeg wat je doet en doe wat je zegt

*Horen, zien **en niet** zwijgen, het complete beeld om op koers te blijven*



Kwaliteit per jaar in beeld, een dynamisch begrip

We maken per jaar PDCA's op basis van het fundament. Vanuit hier halen we verbeterruimte, die we afstemmen op prioriteit en haalbaarheid. Deze komt tot stand vanuit wensen van bewoners, medewerkers of familie. Het kan ook zijn, dat er vanuit de afgenomen tevredenheidsinterviews of vanuit wet-/regelgeving van ons verwacht wordt de ontwikkelagenda /onze koers bij te stellen. Samen, via familiebijeenkomsten, teambijeenkomsten, regionale samenwerking en bezoeken vanuit het zorgkantoor besluiten we het onderwerp van actie vorm te geven in een PDCA.

Dit zorgt ervoor dat we systematisch kunnen werken aan verbetering. In de PDCA's staan de doelen omschreven "Wat gaan we doen en wat zijn de doelen?" Dit totaal schetst het jaarbeeld waar we mee aan de slag gaan. Tenminste 2 keer per jaar evalueren we de voortgang van deze PDCA's die zijn verdeeld over de verschillende medewerkers van ons team. Op deze manier blijf je wendbaar werken aan telkens een beetje beter.



PDCA 1 - Wonen en Welzijn:

Hoe staan we ervoor:

- We hebben verschillende opties bekeken en genoteerd voor eventuele bewoners uitje
- Geluk profielen worden in 2025 in CarePortal verwerkt
- Concrete plannen maken voor een bewoners uitje, na de vip weken

Wat gaan we doen wat zijn de doelen?

- Dagactiviteiten worden per maand met bewoners beschreven voor meer variatie in het hier en nu.
- Samenwerking met bewoners en familie uitwerken
- Geluk profielen zijn in september 2025 gereed
- Individuele activiteiten uitgebreider maken, navraag doen bij de bewoners in hun vipweek
- Elke bewoner heeft een ingevuld 'familiegevoel' in het dossier niet ouder dan een jaar.

Wat is er inmiddels gebeurt?

- Aan elke bewoner is gevraagd welke activiteiten zij blij van worden. Dit staat opgenomen in hun persoonlijke zorgleefplan.
- Er is elke maand een verzameling van deze individuele activiteiten opgenomen in het activiteitenprogramma.
- Bewegen vinden wij belangrijk in de Familiehoeve, daarom maken wij vaak gebruik van 'buiten zijn' en zijn er in de Familiehoeve hulpmiddelen materialen en activiteiten te vinden die het bewegen stimuleren, behouden en bevorderen.
- Elke bewoner heeft zijn kamer ingericht op een manier waarbij hij of zij zich prettig voelt.
- Elke kamer wordt elke week schoongemaakt.
- In de Familiehoeve wordt plastic, papier, glas en algemeen afval gescheiden verzameld.
- De Familiehoeve heeft afspraken met GP de Groot over het ophalen van GFT en algemeen afval, papier en glas wordt naar de glasbak gebracht.
- Vanuit de Familiehoeve wordt met de verhuurder de optie: isolatie en verduurzaming van het pand voorgelegd voor maart 2024.
- Ten minste een keer per jaar wordt er een groepsuitje gepland met al onze bewoners.
- In het voor- en najaar (elk jaar) worden er familiebijeenkomsten ingepland.
- Onderzoeken in 2024 wat Gasterij-ruimte biedt kansen en mogelijkheden.
- In 2024 bespreken we het onderwerp partnerschap in zorg/ samen zorgen met bewoner en familie



Waar?

- **Blauwe map, zorgleefplannen, ECD, Notulen teambijeenkomsten, Overdracht, mondeling sparren.**

PDCA 2 – Mijn zorg persoonlijk en altijd passend:

Hoe staan we ervoor:

Samen verzamelen we met plezier informatie die ertoe doet, die maakt dat het écht afgestemde zorg is wat we geven. U ziet dit terug in een bepaalde tevredenheid, die de bewoners uitstralen. En nee het is niet elke dag feest, maar als we 80% van de tijd dat men bij ons mag zijn een fijne dag met hen beleven in die staat van tevredenheid, dan is dat waar we het voor doen.

Zorgend voor de bewoner – hun leven- in een vertrouwde omgeving, bieden we persoonlijke zorg, zorg rondom de kamer en activiteiten passend bij de persoonlijke interesses. Voor ons is het belangrijk, dat bewoners zich prettig voelen. We begrijpen heel goed, dat wij niet het voor hen bekende thuis zijn van weleer. Zeker bij bewoners met een behoefte aan breinzorg zal de beeldvorming hierover altijd verschillen. Wat we wél kunnen doen is ervoor zorgdragen, dat we goed weten wat men nodig heeft om zich fijn, gezien en geborgen te voelen. Iemands kamer is dus ingericht met spullen, die bij hen passen, van hen zijn. Het resultaat is een herkenbare omgeving, waarin iemand tot rust kan komen, zichzelf kan en durft te zijn. Daar waar men het zelf niet kan en wordt men geholpen met het schoonhouden van deze herkenbare omgeving, men mag ook meehelpen om op eigen wijze onderdeel te zijn van een sfeervol geheel. Een schone omgeving draagt ook bij aan een gezonde omgeving.

Onze wijze van omgang met elkaar telt mee in de beleving van een fijne, warme en huiselijke thuissituatie. Respectvol en fatsoenlijk in taal en gebaar. Met iedereen maak je dat waar, want iedereen doet ertoe. Het zorgleefplan, het formulier familiegevoel en de Risicosignalering zijn onderdelen van ons fundament, opdat we alles in beeld hebben. Mocht er toch iets gebeuren bij een bewoner of medewerker, dan gebruiken we de MIC en/of MIM-melding. Deze wordt ingevuld en beoordeelt of er direct actie uitgezet mag worden. Opvolgend verzameld de medewerker die deze taak heeft per kwartaal alle meldingen om in een groepje te bespreken. De uitkomsten worden gedeeld in overdracht, teambijeenkomst, familiebijeenkomst en kwaliteitsverslag. (jaarverslag KwaliteitsKompas)

Naast de persoonsgerichte zorg heeft De Familiehoeve een vleugelfunctie naar de familie van de bewoner toe. We merken dat een aandoening of beperking druk en soms een negatieve lading met zich meebrengt. Vaak is een luisterend oor, het ondersteunen bij de acceptatie, maar vooral begrip tonen een welkome uitnodiging. De Familiehoeve is nieuwsgierig naar de familie van haar bewoners, zij zijn immers ook deskundigen die een bijzondere bijdrage leveren aan het totale partnerschap in zorg. We organiseren familiebijeenkomsten waardoor er vorm wordt gegeven aan medezeggenschap, inspraak en overleg en het vragen van advies.



Wat gaan we doen, wat zijn de doelen?

- Elke bewoner in de Familiehoeve heeft een persoonlijk zorgleefplan en eigen ECD-omgeving.
- Voor elke bewoner wordt jaarlijks ingepland een Multidisciplinair overleg en VIP-week. (Beide zijn zorgevaluaties)
- Bij elke bewoner wordt tenminste een keer per jaar tijdens 'de landing in de Familiehoeve' de Risicosignalering afgenomen conform zorg voor beter punt nl. https://www.zorgvoorbeter.nl/docs/PVZ/vindplaats/verbeteren%20doe%20je%20zo/Verkorte_checklist_Veilige_Zorg_Risicosignalering.pdf
- Specifieke taken vanuit deze signalering zijn als aandachtsgebied verdeeld bij medewerkers zoals: incontinentie, huidletsel, medicatieveiligheid, hulpmiddelen, BHV, benaderingsplannen, voeding etc.
- Afspraken of acceptatie rondom deze risico's worden opgenomen in het persoonlijke zorgleefplan. Wensen rondom ziekte en levenseinde (instuurbeleid, staat in ieders ECD onder documenten)
- Bij het opmerken van een gemaakte fout, het waarnemen van een gevaarlijke situatie, of getuigen zijn van een val of ander incident wordt de MIC-melding ingevuld door degene die de vermeende fout heeft gemaakt of de aanwezige getuige is geweest. Als een andere medewerker voorgenoemde opmerkt benadert hij/zij uit zichzelf de aangewezen melden per mail en/of Silo app.
- MIC/MIM meldingen worden per week door een lid van het veilige zorggroepje bekeken en geanalyseerd en met elkaar gedeeld. Waar direct actie nodig is wordt dat direct uitgevoerd/gedaan. Per kwartaal worden alle MIC/MIM meldingen verzameld en geëvalueerd ter analyse en beeldvorming van bepaald patronen of trends. Hieruit volgen acties of verbeterpunten die gedeeld worden via werkoverleggen met het gehele team. Hiervan wordt een notulen gemaakt.

ECD/ZLP:

- Alle medewerkers zijn ingewerkt in CarePortal. Alle autorisaties zijn bekeken en waar nodig, aangepast. In principe wordt alles in het ECD gebruikt, behalve de agenda. Alle dossiers en zorgplannen zijn nagelopen. Laatste controle en acties Q1 2023.

Rand voorwaardelijk:

- De Familiehoeve heeft met twee huisartsenpraktijken een LHV-huisartsenovereenkomst.
- De Familiehoeve werkt samen met Geriant, Ziekenhuizen en transferbureaus in de directe omgeving, Omring en agrarische dagbesteding.
- De Familiehoeve is sinds 2023 gecontracteerd bij het zorgkantoor VGZ.
- De Familiehoeve is gevisiteerd door zorgkantoor VGZ in oktober 2023
- De Familiehoeve is positief getoetst door IGJ Oktober 2022.
- De Familiehoeve is gecertificeerd door een extern bureau rondom het hebben van een erkend kwaliteitssysteem eind 2022.
- De Familiehoeve maakt gebruik van het ECD CarePortal.



- De Familiehoeve is lid van een lerend netwerk en het platform voor kleinschalige zorg Kenniz.
- De Familiehoeve past de plan do check act methode toe.

PDCA 3 – Lekker eten en drinken, gevarieerd en compleet:

Hoe staan we ervoor:

Eten en drinken verbindt en eten kan een bijdrage leveren aan de gezondheid en kwaliteit van leven. Uitkijken naar een gezonde goed bereide maaltijd aan onze grote tafel is echt een rode draad binnen de dagstructuur van het 'grote gezin' van de Familiehoeve. Binnen dit grote gezin is het met alle leden in gesprek blijven over eten een issue. Een kok kan nu eenmaal niet naar alle monden koken en ook bij ons mislukt de uitvoering van een recept weleens. Dan leren we en gaan verder, we willen voorkomen dat er een sleur komt in onze weekmenu's daarom zijn er momenten van evaluatie met bewoners en ruimte om iets nieuws te proberen. Dit kan vanuit ons komen of vanuit de bewoner of zijn of haar familie. Familie is ook welkom aan tafel, bij ontbijt lunch of diner. Het is gevraagd om een kleine bijdrage in ons varkentje te doen als men wat vaker aanschuift dan incidenteel, dit verloopt via de locatieverantwoordelijke. De inhoud van het varkentje komt jaarlijks ten goede aan de kerstmaaltijd met medewerkers en bewoners. Dit wordt enorm gewaardeerd. De familie heeft een speciale plek bij bewoners dus ook bij ons, deze positie wordt ook in de VIP-weken extra belicht. We schrijven dagelijks op wat er op tafel komt, dan kan elke bewoner zich voorbereiden op zijn of haar bord. Over het nuttigen van de wat meer kostbare zaken binnen eten en drinken zijn persoonlijke afspraken gemaakt. De jumbo is onze leverancier, dit komt omdat zij dicht in de regio bij ons operatief zijn.

Sleutels tot succes: De bewoners vinden het eten smakelijk en verzorgd De bewoners vinden het eten een gezellige activiteit, hun familie kan aanschuiven De bewoner ervaart, dat wij hun eten veilig kopen, bewaren en klaarmaken.

Onze medewerkers koken zelf en er is een groepje medewerkers die zich zorgdragen voor de voorraad, beheer, menu en uitvoering, met het hele team nemen we de schoonmaak van de kookruimte op ons. We laten ons verder graag adviseren door bewoners. Elke medewerker weet hoe hij of zij met een sticker aangeeft wat er met een open product moet. Zo blijft het voedsel veilig bewaard en gaat op tijd weg of is opgegeten. Een gezonde mond is handig als je lekker wilt eten, we houden hier oog op door mondzorg serieus te nemen. We hebben mondkaarten, het staat benoemd in het zorgleefplan en we maken waar nodig gebruik van een mondhygiënist. Bewoners hebben een eigen tandarts. Onze wijze van omgang met elkaar telt mee in de beleving van een lekkere maaltijd, de tafel wordt altijd met elkaar gedekt er wordt gezellig gesproken, met soms een kritische noot naar de kok toe, wat we dan als feedback meenemen.

Ook afruimen doen we samen met behulp van de kar.



Wat gaan we doen, wat zijn de doelen?

Eten en drinken:

- Er is een zomer en wintermenu cyclus die gebaseerd is op de wens van de bewoners.
- In de voorraad ruimte ligt de bestellijst om de voorraad op orde te houden.
- Boodschap bestellingen verlopen via de Jumbo.
- Geopende producten worden gestickerd T.H.T.
- Het eten en drinken wordt genuttigd in gezamenlijkheid en is een belangrijk onderdeel van het wonen en leven in de Familiehoeve.
- (feestelijke) traditionele maaltijden zoals kerst, Pasen en verjaardagen hebben een speciaal plekje in de Familiehoeve. Dit is een onderdeel van de menu cyclus. Ook gekozen VIP-maaltijden horen bij lekker eten en drinken.
- Er wordt twee keer per jaar bij het wisselen van menu cyclus ook bekeken of de schijf van 5 en variatie terug te vinden is.
- Tijdens elke VIP-week wordt per bewoner voor 2 dagen de vocht en voeding intake bijgehouden en genoteerd.

Schoonmaken:

- We werken met een aantal Boma producten: o.a. voor sanitair, vloer, meubels, duster, een ontkalker. De map met uitleg én om te bestellen staan in de dossierkast.
- De schoonmaakmap met de huishoudelijke taken per kamer, spoelen tegen legionella wordt nagelopen en afgetekend. In de toiletten hangen aftekenlijsten.
- De was wordt per bewoner (de was is gemerkt) gescheiden van de rest gewassen. Naamkaartjes geven aan wat van wie is. Ook de knijpers staan op naam.
- In de Familiehoeve worden handen gewassen met handzeep of gebruikte men handalcohol conform instructie. Beide zijn T.H.T. gestickerd en staat in de agenda.
- De Familiehoeve heeft een vaste huishoudelijke medewerker in dienst.
- De Familiehoeve hanteert HACCP-richtlijnen voor kleinschalig wonen

Mondzorg:

- Bewoners in de Familiehoeve hebben hun eigen tandarts/mondhygiëniste.
- De mondzorg van welke bewoner staat omschreven in hun zorgleefplan.
- Elke bewoner heeft een mondzorgkaart op de kamer met poets instructie.



PDCA 4 - Familie en participatie:

Hoe staan we ervoor:

- Contactverzorgenden hebben geregeld familiegesprekken en gesprekken met bewoners 2 keer per jaar. Dit houden de contactverzorgenden zelf bij.
- Bij verandering gaat de CV in gesprek met bewoner en/of familie, dit wordt dan weer vastgelegd in het ECD.
- Het formulier, het familiegevoel in care portal verwerken, dit wordt geëvalueerd om de 6 maanden CV houdt dit bij en staat in agenda genoteerd.

Wat gaan we doen, wat zijn de doelen?

- Tevredenheidsformulier zijn door bewoner en familie elke twee jaar ingevuld.
- Elke twee jaar nodigen wij bewoners en familie uit om *Zorgkaart Nederland* vrijwillig in te vullen.
- Tenminste twee keer per jaar nodigen wij familie en bewoners uit voor de familiebijeenkomst. (Vormgeving medezeggenschap)
- Contactverzorgenden hebben rondom een geplande MDO of VIP-week, familiegesprekken met de bewoner zijn/haar familie/netwerk.
- De beschrijving 'landen in de Familiehoeve' wordt bij iedere bewoner gehanteerd. (start in 2024)
- Voordat een bewoner komt wonen, komt men samen met familie een of meerdere keren op bezoek en krijgt adequate uitleg over hoe wij de dingen doen in de Familiehoeve. Deze bezoeken dragen bij aan de afweging of wij met elkaar de zorgrelatie aangaan.
- Zie ook, PDCA wonen en welzijn.

Waar?

- **Blauwe map, zorgleefplannen, ECD, Notulen teambijeenkomsten, Overdracht, mondeling sparren.**

PDCA 5 – Veiligheid op het werk en in de zorgrelatie(s):

Hoe staan we ervoor:

- **BHV:** calamiteiten oefeningen waren gepland alleen dit is uitgesteld vanwege het Corona virus.
 - Alle brandblussers, brandhaspels zijn goed gekeurd.
 - Alle medewerkers hebben een geldig BHV certificaat
 - Het noodboekje is klaar en hangt op 2 plaatsen in de boerderij. 1 bij BMI beneden, de ander boven bij de brandhaspel
 - Alle hulpmiddelen zijn nagelopen.
 - Er is half april een nieuwe afspraak voor het onderhoud van de lift.



-Afval wordt gescheiden, groen, grijs, plastic, glas, oud papier.

- Appartementen met bewoner en familie checken op mogelijk extra valgevaar.
- Evalueren met Fysio 2 keer per jaar algemeen en per behandeling
- Terras rolstoel vriendelijk maken.
- Samenvatting MIC wordt per kwartaal gemaakt en elk kwartaal wordt dit zonodig bijgesteld om nog een beter overzicht te krijgen.

Wat gaan we doen, wat zijn de doelen?

- Periodiek worden actieve hulpmiddelen aantoonbaar gekeurd, verantwoording gemeente of medipoint.
- Per maand is er een overzicht van uitgevoerd (periodiek) onderhoud door onze klussenman.
- De Familiehoeve heeft een actieve doormelding naar regionale brandweer OMS, voortzetten
- De Familiehoeve heeft een werkende en aantoonbaar onderhouden brandmeldinstallatie (BMI)
- Jaarlijks worden brandmelders/haspels aantoonbaar gekeurd.
- In de Familiehoeve wordt twee keer per jaar met medewerkers en bewoners een ontruiming geoefend.
- Medewerkers hebben een geldig en aan te tonen BHV certificaat.
- Binnen de Familiehoeve is het gebruik van MIM-meldingen bekend en wordt besproken en bij relevantie gedeeld in het werkoverleg, er is een vertrouwenspersoon.
- Hoe te handelen bij het vermoeden van ouderenmishandeling (meldcode) is bekend en wordt besproken/herhaald in het werkoverleg.
- Hoe wij gewenst omgaan met elkaar – in de breedste zin van het woord – staat beschreven in het document ‘landen in de Familiehoeve’ (dit bestaat zowel voor bewoners als medewerkers. Hierin wordt expliciet benoemd wat onze gedachtegang is rondom alle vormen van gedrag die bv. vallen onder grensoverschrijdend.
- (affectieve) Relaties die op de werkvloer ontstaan dienen op juiste wijze te worden onderhouden. De Familiehoeve stelt zich daarin open op. Daar waar het het functioneren hindert, belemmert of het risico naar anderen in de omgeving toe verhoogd maakt de locatieverantwoordelijke of bestuurder dit bespreekbaar.
- Bij grensoverschrijdend gedrag in welke relatie dan ook hanteert de Familiehoeve zero tolerance beleid.
- Zowel bij potentiële bewoners/netwerk, medewerkers wordt voorafgaand aan contractuele verbinding getoetst (vergewisplicht referentie check, proefdraaien) of er een hoge kans is op een goede match.

Waar?

- **Blauwe map, zorgleefplannen, ECD, Notulen teambijeenkomsten, Overdracht, mondeling sparren.**



PDCA 6 - Leef plezier, vrij leven:

Hoe staan we ervoor:

U mag van ons verwachten dat wij de moeite nemen om onze bewoners ECHT te leren kennen, met hun verleden en passende zorg bieden, 24uur per dag. We praten met hen over zichzelf en hun ervaringen. Medewerkers hebben regelmatig scholing 'Breinzorg' gehad en gaan aan de slag met de handvaten hiervan. Voor ons is het belangrijk, dat bewoners zich prettig voelen. Men mag meehelpen om op eigen wijze onderdeel te zijn van het geheel. Het dagelijks leven binnen onze Familiehoeve is de rode draad, elke dag opnieuw en iedereen doet daarbinnen naar vermogen aan mee en wordt hiervoor gewaardeerd. Onze VIP-weeken zijn een extra lichtpunt binnen het gebied van kwaliteit van leven. In De Familiehoeve is de VIP-week een borgend onderdeel ten behoeve van de kwaliteit van zorg en zorgevaluatie, maar vooral om het ervaren welzijnsniveau – het leven an sich- omhoog te schakelen.

VIP staat voor Very Important Person, wat elke bewoner voor ons is en ook voor Veel Informatie Pakken, wat we nodig hebben om ons te verantwoorden naar:

De bewoner en zijn naasten, Zorgkantoren/benchmarking/cliënttevredenheid/zorgevaluatie/kwaliteitservaring/kwaliteitsverslag/indicatorensets/inspraak en overleg/medezeggenschap en puur eigen interesse, want meten is weten....Er staat genoteerd welke bewoner, welke week de VIP is. In de agenda noteer je wat er op een bepaalde dag in die week moet plaatsvinden. Hier mag je een week over doen. Van maandag tot en met vrijdag. Het weekend dat erop volgt kunnen de gegevens verwerkt worden in het ECD en is het gehele dossier geheel ververst. Dus in plaats van het Moeten binnenhalen van gegevens, stel je de bewoner geheel (holistisch)intensief en als bijzonder persoon op gewenste wijze in de belangstelling, iedereen van het team en familie kan meedoen en een betekenisvolle bijdrage leveren, het verkrijgen van die nodige gegevens gebeurt dan op organische wijze en draagt op cyclusmatige wijze bij aan de voortgang van vergaarde en vastgelegde info. Of we goed onderweg zijn- ons kompas mogen bijstellen- vinden wij een kwestie van uitvragen, wat we elke 2 jaar doen via een tevredenheidsformulier, bij elke familiebijeenkomst en tijdens de dagelijkse zorg, de zorgevaluatie en persoonlijke gesprekken. We vragen ook doelgericht tips om het verbeterpotentieel duidelijk te maken en onze plannen van aanpak die we opvolgen volgens de plan do check act methode (PDCA's) te laten aansluiten.

Wat gaan we doen, wat zijn de doelen?

- Er is een map met ziektebeelden die voorkomen bij bewoners in de Familiehoeve, deze wordt twee keer per jaar up to date gemaakt.
- Elk kalenderjaar wordt voor iedere bewoner de VIP-week ingepland.
- Informatie verzamelt vanuit de VIP-weeken, familiegesprekken, bewonersgesprekken en opvallend heden vanuit elke beleef de dag, wordt verwerkt in het persoonlijke ECD.
- De scholing breinzorg is gebaseerd op de 8 principes van drs. A. van der plaats.
- benaderingsplannen zijn beschikbaar en up to date



- De landingsperiode wordt intensief begeleid door 1 medewerker
- Zie ook PDCA wonen welzijn en participatie.

PDCA 7 - Medewerkers, professioneel, werkplezier en verantwoordelijk zijn/ Blijven leren:

Hoe staan we ervoor:

Onze medewerkers hebben allen een warm hart voor ouderen en zijn opgeleid om hen te verzorgen en te voorzien van (medische/verpleegkundige) interventies. Met hen worden jaarlijks gesprekken gevoerd om met hen te besluiten waar de ontwikkelruimte ligt. Van alle persoonlijke ontwikkelingen en verplichte deskundigheidstrainingen om vakbekwaam te blijven is een scholingsprogramma gemaakt, een lijst, die per kalenderjaar bijgehouden wordt en waarvan de acties uitgevoerd worden. Daar waar specifieke kennis noodzakelijk is wordt besproken, huren we dit in of scholen we op naar wat nodig is. In het werkoverleg hebben we ruimte gereserveerd om open discussie met elkaar te voeren, het thema 'ethische dilemma's' is al op tafel gelegd. Op deze wijze leer je samen inzicht te krijgen, intervisie toe te passen en intercollegiale toetsing. Om elkaars visie, te verbinden met de visie van de organisatie en met elkaar een overeenkomstige handelwijze te kiezen geven we hier graag actief voortgang aan. Elke medewerker is verbonden aan een aandachtsgebied/PDCA. Zo is kwaliteit een breed gedragen feit en werken we samen aan beoogd verbeterpotentieel, de ontwikkelagenda. Een medewerker met de taak kwaliteit en voortgang zorgt minimaal 2 keer per jaar voor het opvragen van de voortgang hiervan. Deze voortgang wordt weergegeven in een A3/lean overzicht, wat Deze informatie wordt ingezet voor het kwaliteitsverslag en opvolgend plan. Op deze wijze kijk je per kalenderjaar terug en vooruit en is reflecterend vermogen/de leercurve benut.

De belangrijkste input om te leren en te verbeteren, is de ervaring van onze bewoners en hun familieleden. Onze organisatie is momenteel te klein om voldoende en daarmee valide respons te krijgen voor bijvoorbeeld een CQ-meting en correcte vertaling. Toch is de informatie vanuit hen cruciaal om ons werk te doen zoals we beschrijven. Om dit te ondervangen vragen we sinds naast de zorgevaluatie ook een vragenlijst uit, die gericht is op tevredenheid (NPS). De uitkomsten zijn een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsverslag en bijstelling kwaliteitsplan/ontwikkelagenda welke hierop volgt.

De andere belangrijke aangeversgroep ten behoeve van leren en verbeteren zijn onze medewerkers. De inbreng in de overleggen en de persoonlijke gesprekken, die we voeren geven ons samen inzicht in de huidige situatie, nodige scholing of training. Daarnaast geeft de duidelijkheid in hun wensen, ambitie en uitgesproken verwachtingen naar ons toe. De Familiehoeve zet zich optimaal in voor haar medewerkers. Als zij blij zijn, stralen zij dat als vanzelfsprekend uit naar onze bewoners en familieleden. Daarnaast ondersteun je dat zij ook positief over de zorg spreken in het algemeen. Hiermee leren en verbeteren we samen op individueel niveau, als team en organisatie waarbij een positieve boodschap over werken in de zorg het verschil maakt. Tot slot zijn we premium lid van KenniZ, een lerend netwerk, dat erg actief is met uitwisseling en het bieden van diverse leerplatformen. Op die wijze leren we wie op welk gebied actief is en met welke resultaten. Daarnaast zorgt gebruik maken van elkaars werkende methodes voor een eenvoudiger kijk op de



zorg. Niet iedereen hoeft het wiel opnieuw uit te vinden. Er is wederzijds respect voor elkaars inbreng. Groei staat momenteel centraal, echter samen houden we ook in de gaten dat alle zaken op de achtergrond ook goed belegd zijn. Er zijn goede relaties met ketenpartners zoals apotheken, huisartsen, specialist ouderengeneeskunde en clusters van gezondheidscentra zoals Geriant en het transferbureau van o.a. het Dijklander ziekenhuis.

Wat gaan we doen, wat zijn de doelen?

- De inrichting en verantwoordelijkheden zorg-technisch en overstijgend organisatorisch zijn beschreven in het kwaliteit kompas van de Familiehoeve.

De samenstelling van mensen/medewerkers in en rondom de Familiehoeve zijn op dit moment een mix in rol, talent en functie:

- Raad van commissarissen, raad van bestuur, locatieverantwoordelijke, coördinerend verpleegkundige, zorg circulair, leerling verpleegkundige, kwaliteitsondersteuner, bewoners en personeelsadministratie, finance, Niv1, Niv2 helpende en helpende 2+, Niv3 IG, Niv4 verpleegkundige.
- Extern netwerk, facilitair, onderhoud van de tuin, installaties, veiligheid, warmte en koude, infrastructuur, apparatuur.
- Extern paramedisch, huisartsen, apotheek, transferbureau, Mathot incontinentiemateriaal en CAD/stomazorg, fysio, ergo, SO, Geriant, masseuse, medisch pedicure, kapster.
- Elk jaar is er een actief scholingsplan voor elke medewerker.
- Er is structureel, wekelijks overleg tussen raad van bestuur, locatieverantwoordelijke, clientadministratie en coördinerend verpleegkundige.
- Wekelijks wordt getoetst naar de stand van zaken overstijgend zorgniveau en organisatieflow. Ruimte voor verbetering wordt direct omgezet in pragmatische acties.
- Er is structureel werkoverleg met bewonersbespreking.
- Elke medewerker ervaart verdieping door het hebben van een aandachtsgebied.
- Elke medewerker heeft jaarlijks een persoonlijk gesprek over persoonlijke groei, gevoel van zijn, ervaren tevredenheid en wenselijke aandachtspunten.
- Door het jaar heen ontvangen medewerkers waardering in de vorm van complimenten of presentjes met een boodschap.
- Een of twee keer per jaar vindt een teamuitje plaats.
- Medewerkers zijn verbonden met elkaar via de Silo app om kort snel en veilig te communiceren.
- De locatieverantwoordelijke draagt zorg voor een tijdig rooster waarin zichtbaar inspraak en overleg is toegepast vanuit de medewerkers. Er wordt bij elke roosteroplevering vier ogen beleid toegepast. Zodat kwaliteit en kwantiteit geborgd is.
- De Familiehoeve werkt zo min mogelijk samen met personeel van buitenaf (PNIL)
- Het ziekteverzuim van de Familiehoeve is laag. 2.3% over het jaar 2023. Met inzet van persoonlijke verzuimgesprekken (indien nodig) en adviezen van een gecontracteerde bedrijfsarts steken we in op het behouden van dit verzuimpercentage en duurzaam herstel.
- De Familiehoeve zet zich optimaal in om medewerkers te blijven binden en boeien om op die manier vaste vertrouwde gezichten in het team te realiseren



want bewoners en familieleden vinden dit fijn.

- Op verzoek zijn er met sommige medewerkers structureel coaching gesprekken met de locatieverantwoordelijke of raad van bestuur.
- De Familiehoeve is een door SBB erkend leerbedrijf voor de volgende niveaus: Niv1, Niv2 helpende en helpende +, Niv3 IG, Niv4 verpleegkundige.

Lerend vermogen:

- De Familiehoeve leidt zorgpersoneel van diverse niveaus op en begeleidt stagiaires.
- er is een inzichtelijk scholingsplan waarin verplichte scholingen jaarlijks herhaald worden.
- Persoonlijke opleidingen trainingen of workshops zijn opgenomen in het scholingsplan.
- Klinische lessen worden structureel of op verzoek verzorgd door coördinerend verpleegkundige of externe docent/trainer.
- Er is specifiek aandacht voor passende scholing bij aanwezige ziektebeelden zoals scholingen over breinschade, nog niet begrepen gedrag en uiteraard verpleegtechnisch handelen/BHV
- De Familiehoeve heeft een kwaliteitssysteem conform PDCA-methodiek.
- De Familiehoeve heeft een actueel kwaliteitsplan en levert jaarlijks de basisindicatoren kwaliteit en kwaliteitsverslag over het kwaliteitsplan op. Zij publiceert dit op eigen website, socials en openbaar conform eisen zorginstituut Nederland.
- elke medewerker leert verdiepend kijken door het verantwoordelijk zijn voor een aandachtsgebied binnen de Familiehoeve.
- Dit is een aandachtsgebied waar mensen affiniteit mee hebben of potentie tonen of passend is binnen hun opleiding.
- De Familiehoeve maakt deel uit van een lerend netwerk landelijk en regionaal.
- De medewerkers maken gebruik van de Kick protocollen Vilans. Deze is beschikbaar op een vaste laptop.
- De Familiehoeve is lid van het platform KenniZ.
- De Familiehoeve staat altijd open voor externe toezicht of controle, audits. (IGJ, zorgkantoor, gemeente)
- Er is jaarlijks evaluatie met de huisartsen en apotheek en andere paramedische partners.

Waar?

- **Blauwe map, zorgleefplannen, ECD, Notulen teambijeenkomsten, Overdracht, mondeling sparren.**

