



**Zo dat waren
de regels
Dan gaan we nu
over naar
de realiteit!**

bestemming
1654 JL Benningbroek

Kwaliteitsplan 2021-2022



INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	Bladzijde 3
INLEIDING	Bladzijde 5
PROFIEL VAN DE ZORGORGANISATIE	Bladzijde 6
➤ Kernbegrippen en sfeerbeeld	Bladzijde 8
➤ Doelgroepenomschrijving	Bladzijde 9
➤ Omzet	Bladzijde 9
LEIDERSCHAP, GOED BESTUUR EN TOEZICHT	Bladzijde 10
ROL EN POSITIE VAN INVLOEDMOGELIJKHEID EN TOEZICHTHOUDERS	Bladzijde 11
➤ Medezeggenschap, inspraak en overleg	Bladzijde 11
➤ Klachtenroute	Bladzijde 11
➤ Inzicht	Bladzijde 11
PERSONEELSSAMENSTELLING	Bladzijde 12
KWALITEIT EN VEILIGHEID	Bladzijde 14
➤ ONZE BESTEMMING: HIER VOEL IK MIJ THUIS	Bladzijde 15
➤ ONZE BESTEMMING: HIER VOELT FAMILIE 'VAN' ZICH PRETTIG EN WELKOM	Bladzijde 17
➤ ONZE BESTEMMING: IK HOOR ERBIJ & HEB ZINvolle BEZIGHEDEN	Bladzijde 19
➤ ONZE BESTEMMING: IK KRIJG ZORG & ONDERSTEUNING DIE PAST BIJ MIJ	Bladzijde 21
➤ ONZE BESTEMMING: HIER EET EN DRINK IK LEKKER	Bladzijde 24
➤ ONZE BESTEMMING: IK DOE ERTOE & MAG MEZELF ZIJN	Bladzijde 26
➤ ONZE BESTEMMING: IK HEB HIER AFSPRAKEN OVER MIJN WELZIJN	Bladzijde 29
➤ ONZE BESTEMMING: IK VERTROUW DE MEDEWERKERS OM MIJ HEEN	Bladzijde 31
➤ ONZE BESTEMMING: MEDEWERKERS NEMEN VERANTWOORDELIJKHEID VOOR MIJ	Bladzijde 34
➤ ONZE BESTEMMING: HIER ZIJN MEDEWERKERS PROFESSIONEEL & WERKEN MET PLEZIER	Bladzijde 38
BIJLAGE 1 PRIVACYVERKLARING	Bladzijde 42



Voorwoord

De basis van dit kwaliteitsplan komt voort uit het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, gepresenteerd door Zorginstituut Nederland. Dit kwaliteitskader is gericht op het samen, steeds weer, verbeteren van de kwaliteit. De Familiehoeve kiest ervoor dit tot stand te brengen samen met haar bewoners, familie en medewerkers. Per 2020 kiezen we ervoor om per kalenderjaar onze doelen te omschrijven in bestemmingen. De reden hiertoe is dat we vinden, dat onze verbeterplannen simpel en duidelijk mogen zijn. De bestemmingen zijn niet exclusief voor onze bewoners, maar ook voor hun familie en voor ons als medewerkers, dit past goed bij onze Visie, ons gedachtengoed en specifieke keuzes zoals : 'partnerschap in zorg'. Wij geloven dat op deze wijze de gewenste kwaliteit iets van alle betrokken wordt in plaats van een eenzijdige plicht vanuit De Familiehoeve.

Ons kwaliteitssysteem: Elke bestemming geeft richting aan, waar willen we uiteindelijk aankomen. Het vertrekpunt, daar waar we nu staan ten opzichte van de bestemming toont onze ruimte voor verbetering aan. In de route op weg naar de bestemming beschrijven we acties om invulling te geven aan de ruimte voor verbetering. Twee keer per jaar evalueren we of we al dichterbij onze bestemming zijn gekomen, dat we de beoogde bestemming bereikt hebben, of dat er een bijstelling nodig is onderbouwd met de reden waarom. In deze vertaling van de PDCA/cyclus heeft iedere medewerker een rol, hij of zij bewaakt elk acties vanuit een bestemming en ervaart hierbij plezier en uitdaging. Zij behouden overzicht op hun eigen A3 blad om in 1 oogopslag in beeld te houden waar zij aan werken. Het is zaak dat de locatieverantwoordelijke samen met de medewerker kwaliteit en de bestuurder alle bestemmingen als 'complete reis' goed beschouwt en in de gaten houdt. Zij helpen de medewerkers de bestemming te bereiken door hen te coachen en hen middelen aan te reiken, die men nodig heeft. Op die manier is het werken aan kwaliteit breed belegd en ondersteunt in de persoonlijke groei van medewerkers en geeft het teamgevoel een verbindende impuls.

We laten per bestemming zien wat we op de route tegenkomen, waar we aan werken en wat we dit jaar even niet doen. We geven een inkijkje wat dit betekend voor onze bewoners, familie en medewerkers, raad van commissarissen, zodat men weet hoe wij een keus hebben gemaakt conform onze visie op Allerliefste zorg. Het bereiken van een gewenst kwaliteitsniveau (het bereiken van een bestemming) is een continu samenspel. Hierin is de uitnodiging naar elkaar toe van groot belang om elkaar te blijven vinden in wonen, welzijn, omgang met elkaar en passende zorg.

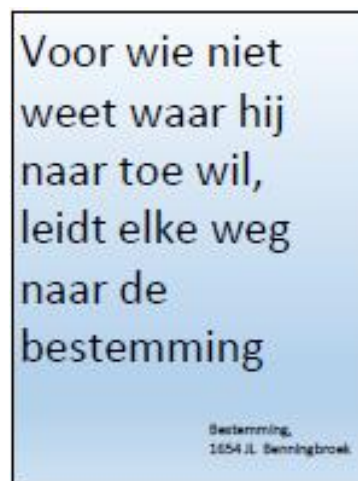


De totaalsom van de bestemmingen inclusief voorgenomen acties en dit kwaliteitsplan is ons beleid en beschrijft de reden hoe we de onderdelen beschouwen en waarom we dingen op een bepaalde wijze uitvoeren, zo weet iedereen hoe wij erin staan en wat de te bewandelen route is, open en eerlijk. Waar gewenst of noodzakelijk lichten we onderwerpen uit, zoals het scholingsplan. In 2021 verslaan we per bestemming de resultaten, gekoppeld aan de resultaten uit het voormalige kwaliteitsplan. We bespreken dit met de benoemde betrokken deelnemers aan deze reis en maken hiermee de opvolgende routes, op weg naar het kwaliteitsplan voor 2022/2023.

Ik wens u veel leesplezier,

Liane Lemmers

Eigenaar en bestuurder De Familiehoeve





Inleiding

In Nederland worden ouderen steeds ouder en wanneer zij een zorgvraag hebben, willen we dit bij voorkeur binnen de thuissituatie organiseren. Hierbij wordt een beroep gedaan op hun sociale netwerk, hun familie (de mantelzorg) en vrijwilligers, om een bijdrage te leveren aan de continuïteit van zorg in de thuissituatie. De wens om wonen en zorg te scheiden wordt groter en wordt ook vanuit de overheid gezien als een goed alternatief naast de reguliere zorg. Tot op heden blijven ouderen langer thuis en komen eigenlijk pas in beeld als er een crisis is bereikt in de complexiteit van zorg. De thuiszorg kan het gevraagde niet meer leveren, het benoemde netwerk is overbelast geraakt en wat dan?

Deze zorgvraag zal de komende jaren toenemen en complexer van aard zijn. “Als het thuis niet meer gaat”, wordt hiermee een belangrijk ijkpunt voor ouderen en hun kinderen bij het zoeken naar een tweede thuis bij onder andere De Familiehoeve. Bij toenemende complexiteit in het zorgprofiel van een kwetsbare oudere, wordt ook een bepaald niveau van deskundigheid verwacht. De Familiehoeve richt zich uitgebreid op de behoefte van de bewoner, want naast de complexe zorgvraag is persoonlijke – oprechte - aandacht wat men wenst. Vanuit die uitgangspunten en degene waar het om gaat maken wij graag samen keuzes. Dit leidt tot een specifieke -dynamische- mix van een personele samenstelling, afgestemd op de behoeftes van de bewoners.

De Familiehoeve

De Familiehoeve is een open zorgsetting en biedt mogelijkheden voor ouderen met een tijdelijke of blijvende zorgbehoefte. Zij biedt een tijdelijk- of ‘thuis voor altijd’ aan voor echtparen en alleenstaanden met een mix van zorgindicaties. De locatie is herkenbaar ingericht, sfeervol en biedt veel ruimte om mee te schakelen met haar bewoners. Het partnerschap in zorg wordt steeds opgezocht, zodat men zich niet geëerd voelt, maar zelf de keuze heeft over hoe zijn of haar leven als zichzelf voortgezet wordt. Met elkaar wil je het ‘Familie (hoeve)gevoel’ vinden en behouden.



Profiel van de zorgorganisatie

Gedachtengoed, de aard van het beestje

De Familiehoeve biedt levensbestendig wonen. Binnen onze gemoedelijke, kleinschalige locatie verhuren we 10 zelfstandige woonruimtes. De geïndiceerde zorg wordt tot op heden vergoed middels een persoonsgebonden budget vanuit de WLZ of ZWV. De wens is dat de zorgkantoren ons toestaan deze wijze van zorgfinanciering om te buigen naar het volledig pakket thuis (vpt). Gedurende iemands woon- en leef fase wordt gekeken naar de mogelijkheden, die iemand heeft. Hiernaast ligt ook de zorgbehoefte, die afgestemd en op goede wijze gegeven wordt, maar voert niet de boventoon, men leeft immers voort als iemand en niet zijn aandoening en dat maakt de manier van invulling van groots belang is.

In ons woon-/zorgconcept kunnen echtparen met verschillende of enkele zorgindicaties samen blijven wonen. De zorg wordt verleend door deskundige medewerkers. Deze medewerkers willen vanuit liefde voor ouderen zorgen in de simpelste vorm, oprecht en met aandacht op allerliefste wijze.

Waar we voor staan en waar we naartoe willen (Visie)

Om deze ambitie te kunnen waarmaken kiezen wij de volgende routes:

1. De Familiehoeve biedt ouderen een verblijfsmogelijkheid, waarin wonen, services en kwalitatief goede zorg vanzelfsprekend zijn.
2. Het personeelsbeleid is erop gericht om deskundig en betrokken personeel te werven en hen middels gerichte scholing en training bekwaam te houden voor hun werkzaamheden, die voortkomen uit de zorgbehoeftes.
3. Om de kwaliteit te borgen werkt De Familiehoeve samen met passende ketenpartners uit eerste en tweede lijn. Echter werkt De Familiehoeve bovenal samen met de bewoner zelf alsmede met zijn of haar directe (maatschappelijke en sociale) netwerk.
4. De Familiehoeve kenmerkt zich door een actieve houding als het gaat om de ontwikkeling van (nieuwe) zorgproducten. Deze zijn altijd creatief en in het belang van de bewoners, medewerkers of familie.
5. De Familiehoeve voldoet aan wat moet, maar blijft ook kritisch en kijkt daar waar nodig onderbouwd af, omdat er een overtuiging moet zijn van het effect. Dat wat we doen of moeten doen zal een zeker nut moeten hebben.

Een leven lang wonen, maar soms ook niet

Jezelf thuis voelen is altijd het streven van De Familiehoeve. Blijvend wonen is ook levensloopbestendig wonen. Wat er ook gebeurt, we denken met de bewoner mee om het vertrouwde gevoel van een thuis te kunnen blijven bieden, binnen hun mogelijkheden. Soms past het niet meer...Daar waar de zorgvraag buiten onze grenzen reikt gaan wij in gesprek met alle betrokkenen en maken dit kenbaar. Hiermee bedoelen we, dat we geen zorg kunnen bieden aan diegene die niet kunnen aarden in een open zorgsetting of geen inzicht meer hebben in gedrag dat schadelijk is voor henzelf of de directe omgeving. Ook in deze uitzonderlijke situaties blijft het ons doel om ons hard te maken voor passende oplossingen buiten onze locatie.



Kwaliteit van verblijven

Bij het verblijf staat de ervaren kwaliteit van het leven voorop, dit vragen we ook actief uit aan de betreffende bewoner. De continue aanwezigheid van zorg zien we als belangrijke voorwaarde om ieders leven binnen de mogelijkheden van elke persoon te kunnen voortzetten. De privacy van de eigen woonruimte is daarbij waardevol. Daarnaast is de mogelijkheid om op locatie sociale contacten te onderhouden en nieuwe contacten te leggen met medebewoners, een aanvullende meerwaarde.

Omgaan met elkaar

Fijn en respectvol omgaan met elkaar vindt iedereen prettig ook wij. Partnerschap in zorg staat daarmee ook voor het hebben van een gelijkwaardige zorgrelatie. Alle betrokkenen mogen zich veilig voelen, onbevreesd kunnen uiten waar je blij van wordt of minder gelukkig. Die sfeer neerzetten vergt inzet vanuit iedereen, door het inzetten van duidelijke en eerlijke communicatie met passende toon. Het gaat er voor ons niet om wat men heeft, maar om wie men is. Het is voor ons vanzelfsprekend dat de ouderen zoveel mogelijk het leven moeten leiden dat ze gewend zijn, ze zijn immers nog niet dood. Dit betekent dat onze bewoners de touwtjes zo lang mogelijk zelf in handen houden. Dit omdat we weten dat mensen, die zichzelf zijn en eigen keuzes kunnen maken, iedere dag opnieuw het leven aangener belevan. Zij zijn en blijven ons uitgangspunt en aanspreekpunt.





KERNBEGRIPPEN EN SFERBEELD

“Een foto zegt meer dan 1000 woorden”

De kernbegrippen van De Familiehoeve zijn:
kleinschalig, gemoedelijk, zelfstandigheid, levendig en trots.

Met oprechte aandacht en een vleugje humor





DOELGROEPOMSCHRIJVING

In onderstaande tabel staat een overzicht van alle bewoners die wonen op de locatie van De Familiehoeve (peildatum december 2020).

Totaaloverzicht bewoners De Familiehoeve	
Indicatie	Aantal
ZZP 4	2
ZZP 5	7
ZZP 8	1
ZWV	0
Totaal	10

OMZET

In 2019 is er een omzet gemaakt van € 6545,-, dit betreft het resultaat na belastingen. Corona en leegstand is een pittig jaar gebleken voor De Familiehoeve met een verlies op papier van -20K. Deze gegevens worden besproken en gedeeld met alle belanghebbenden. Ditzelfde geldt voor een compleet overzicht met betrekking tot de instroom, doorstroom en uitstroom op bewoners en medewerkersvlak (de rapportage over personele samenstelling).



Leiderschap, goed bestuur en toezicht

Het bestuur stelt zich ondersteunend, faciliterend en zichtbaar op naar alle medewerkers, bewoners en familieleden binnen de organisatie.

- De bestuurder is bereikbaar, integer en draagt de verantwoordelijkheid. Zij stelt zich laagdrempelig op door structurele aanwezigheid, het organiseren en voorzitten van de familiebijeenkomsten, werkoverleggen en verzorgt randvoorwaarden om goed te werken, het kwaliteitsplan, kwaliteitsverslag en daarmee het beleid.
- Door middel van aanwezigheid en actieve inbreng is bij het bestuur de status en voortgang van de organisatie en haar ontwikkeling bekend. Het bestuur heeft hierdoor overzicht op de verantwoordelijkheden van de organisatie en op haar verantwoordelijkheden ten aanzien van kwaliteit omschreven in dit kwaliteitsplan.
- Het bestuur laat zich informeren en informeert relevante zaken aan de organisatie ten behoeve van de borging van de kwaliteit, wetgeving en onderneemt hierop - waar nodig - passende acties. Deze open houding is geldend op alle bedrijfspijlers (HR, Financiën, tevredenheid etc..)
- Het bestuur maakt goede verbindingen met belangrijke partners, andere zorgorganisaties en zorgverzekeraars, zorgkantoren.
- Het bestuur bewaakt met de locatieverantwoordelijke en de zorgadministratie de inzet en balans van het personeel in relatie tot de inkomsten van de zorg en facilitaire gelden.
- Het bestuur bewaakt met de locatieverantwoordelijke en de teamleden het scholingsaanbod en de balans hierin tussen vraag, behoefte etc..

Het vertrouwen in het bestuur is groot, door de kleinheid van de organisatie zoekt zij altijd naar haar verantwoordelijkheid zonder afstandelijke houding. Zij grijpt in als dat voor borging van de veiligheid en kwaliteit van zorg noodzakelijk is naar zowel bewoners als medewerkers toe. Zij laat zich graag adviseren door de bewoners en familie en ondersteunt een actieve vorm en rol van hen op het gebied van medezeggenschap en bedrijfsmatige transparantie. Om toezicht onafhankelijk te borgen is er een raad van commissarissen geïnstalleerd.



ROL EN POSITIE VAN INVLOEDMOGELIJKHEID EN TOEZICHTHOUDERS

Medezeggenschap, inspraak en overleg

Het bestuur heeft acties uitgezet om gewenste vorm te geven aan daadkrachtige medezeggenschap/instemming en het recht op advies vanuit bewoners, familieleden, medewerkers en haar commissarissen. Dit houdt in dat bij de Familiehoeve er familiebijeenkomsten gerealiseerd worden om medezeggenschap vorm en ruimte te bieden. De familiebijeenkomsten zijn twee keer per jaar op de locatie voor benoemde deelnemers. We maken graag ruimte voor inspraak en overleg. Medezeggenschap voor alle medewerkers vindt plaats in de overlegstructuur middels teamoverleg, persoonlijke/coachings- gesprekken, functioneringsgesprekken en beoordelingsgesprekken. Van de onderdelen in de overlegstructuur wordt – waar relevant- verslag gelegd en opgeslagen bij de zorgadministratie en gedeeld met deelnemers. Minstens elk kwartaal wordt een nieuws/contactbrief opgesteld en verspreid onder bewoners, medewerkers, familie en raad van commissarissen.

➤ Het bestuur is op de hoogte van WKKGZ (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg) en handelt hiernaar op passende wijze binnen de organisatie

Klachtenroute

De Familiehoeve heeft lidmaatschap bij de landelijke geschillencommissie en heeft een klachtenfunctionaris.

- Bespreek uw klacht met degene die het betreft, dus geef aan waar u niet tevreden over bent.
- Lukt het bovenstaande niet, ga dan naar de locatieverantwoordelijke en bespreek uw knelpunt.
- Vindt u het lastig om uw onvrede te bespreken met de betrokkene of de locatieverantwoordelijke? Vraag dan om een afspraak met de directie/bestuur (liane.lemmers@defamiliehoeve.nl)
- U bent ook vrij om ervoor te kiezen de klachtenfunctionaris (marjolein.verberne@defamiliehoeve.nl) direct te benaderen. Echter wijzen wij u erop, dat ook hij/zij altijd deze route volgt voor een correct hoor en wederhoor.
- Deze route dient binnen zes weken volbracht te zijn met een resultaat voor u. Bent u hierna nog niet tevreden, dan kunt u uw klacht bij de landelijke geschillencommissie indienen.

Inzicht

Het bestuur heeft samen met alle belanghebbenden van De Familiehoeve de regie over het kwaliteitsontwikkelp proces en neemt hier ook de verantwoordelijkheid voor. Daarnaast maakt het bestuur gebruik van het kwaliteitsplan en het kwaliteitsverslag. Naast het kwaliteitsplan zullen er geen extra plannen zijn die de koers vertroebelen. Dat wat nodig is om De Familiehoeve te krijgen waar we willen zijn, is voldoende, dit past ook prima bij de concerngrootte. Voor alle vastgestelde stukken geldt dat zowel directie, bestuur, familie, raad van commissarissen en medewerkers inzicht hebben. Alle benoemde stukken worden ook gedeeld met het zorginstituut Nederland/zorgkantoor conform wet en regelgeving Kwaliteitskader.



Personeelssamenstelling

De Familiehoeve is een goede werkgever en zoekt continu naar de juiste balans tussen bevoegdheid, bekwaamheid, maar zeker ook talent en affiniteit. Wij geloven, dat wanneer je de juiste invulling aan intrinsieke motivatie geeft, je het beste in elkaar naar boven haalt. Dit geldt niet enkel voor de bewoner, maar ook voor de medewerker zelf. In en met dat gevoel gaan we creatief met de schaarheid op de arbeidsmarkt om. Een voorbeeld hiervan is dat we ook bewust zoeken naar oudere, 50+ medewerkers, die een duo kunnen vormen met een leerling of een gediplomeerde 20+ medewerker. Dit geeft een bijzondere chemie naast het feit dat gedegen verworven kennis over verpleegkunde, ziekenzorg en omgangskunde samen mag smelten met nieuwe moderne begrippen en technologie. De Familiehoeve is ook een werkgever voor mensen, die zich in een hectische werkomgeving wat moeilijker staande kunnen houden. Zij zorgen voor een andere kijk op hele normale dingen in een werkend bestaan. Door deze samenstelling ontstaat er bijzondere aandacht voor wederzijds respect, aandacht voor eigenheid en jezelf mogen zijn, een veilige sfeervolle werkplek. Het opleidingsniveau van medewerkers is geregistreerd in hun persoonlijke dossier. Naast de verplichte VOG vergewist Familiehoeve-BB zich ervan dat de medewerker geschikt is voor zijn of haar functie door referentiecheck en meeloopdagen. Voorbehouden handelingen worden geregistreerd en cyclisch getraind en getoetst, via een opleider met accreditatie.

In aantallen:

Totaaloverzicht personeel Familiehoeve-BB

Functie	Aantal	FTE	Niveau
Directeur	1	1	HBO+
Locatieverantwoordelijke	1	0,89	MBO 3IG
Verpleegkundige	0	0	MBO 4
Verzorgende	5	2,89	MBO 3IG
Verzorgende Leerling	1	0,67	MBO 3IG LL
Leerling MMZ 4	1	0,56	MBO 4 MMZ LL
Helpende plus	2	1,45	MBO 2 +
Helpende plus leerling	1	0,44	MBO 2
Helpende	1	0,67	MBO 2
Gastvrouw	3	1,51	n.v.t.
Huishoudelijk medewerker	1	0,50	n.v.t.
Kok	1	0,33	n.v.t.
Administratief medewerker	1	0,44	HBO
Totaal	19	11,35	



Aandacht, aanwezigheid en toezicht

De Familiehoeve vindt het belangrijk om duidelijk te zijn over effectieve en efficiënte inzet van haar medewerkers. Tijdens de intensieve zorgmomenten zijn er minimaal twee deskundige medewerkers aanwezig. De woon-/eetkeuken is altijd bezet met een gastvrouw, zorgmedewerker of vrijwilliger. Onze medewerkers kennen de bewoners bij naam en weten waar zij blij van worden.

Specifieke kennis en vaardigheden

Bij De Familiehoeve is altijd een bevoegd en bekwaam persoon aanwezig. Deze is in het bezit van voldoende kennis en vaardigheden voor de vereiste zorgbegeleidingstaken. Via de huisarts van de bewoners hebben wij contacten en beschikbaarheid over de inzet van POH-GGZ verpleegkundige, psycholoog, fysiotherapie, ergotherapie, wondverpleegkundige en specialist ouderengeneeskunde.

Reflectie, leren en ontwikkelen

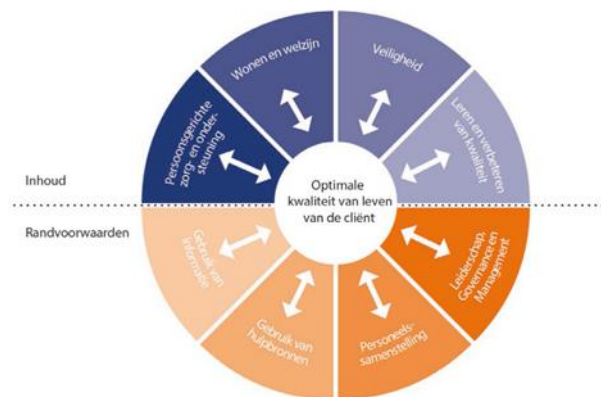
Door het regulair voeren van persoonlijke gesprekken en het houden van teamoverleg is bekend welke kennis en vaardigheden er zijn, welke onderhouden worden en welke wensen en ambities er liggen. Naast meebewegen op dat wat er behoefte-technisch van ons wordt gevraagd volgt De Familiehoeve ook de trends. Voor iedere medewerker is voldoende tijd en ruimte om te leren en ontwikkelen. De resultaten van de persoonlijke gesprekken en verzamelde verwachtingen/ambitie en verplichting vormen de basis van het scholingsplan. Het is in overleg voor iedere medewerker mogelijk om eens bij een collega-zorgaanbieder te kijken en ook andersom is dit een waardevolle wijze van leren. Medewerkers van De Familiehoeve zijn verantwoordelijk voor hun eigen professionele ontwikkeling. De eigen ontwikkeling is functie-gebonden en afgestemd op organisatiedoelen en persoonlijke groei. Hetgeen wat ter sprake komt in de persoonlijke gesprekken, is onderdeel van periodieke gesprekken waarin ontwikkeling, competentieniveau, tevredenheid en functioneren aan de orde is. Samen zorgen we en leren we een leven lang.



Kwaliteit en Veiligheid

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning, relatie bewoners, naasten, zorgverleners en organisatie.

Deze onderwerpen komen aan bod in elke bestemming, alle 10 bestemmingen volgen na deze pagina en bieden invulling en plannen voor een optimale kwaliteit van leven voor onze bewoners, een prettige werkomgeving voor onze medewerkers. Aangevuld met familieleden, vrienden en externe deskundigheid zijn we een krachtige mix en ontmoeten elkaar op een niveau waarbij professioneel handelen en gelijkwaardige relaties een gedeelde conclusie is.





ONZE BESTEMMING: HIER VOEL IK MIJ THUIS



Sleutels tot succes:

- *De bewoner voelt zich veilig en geborgen*
- *De bewoner vindt dat zijn woon en leefruimte schoon en gezellig is*
- *De bewoner vindt de sfeer warm, fijn en huiselijk*



Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij de moeite nemen om onze bewoners ECHT te leren kennen, met hun verleden en passende zorg bieden, 24 uur per dag. We praten met hen over zichzelf en ook met u! Samen verzamelen we met plezier informatie die ertoe doet, die maakt dat het afgestemde zorg betreft, die leidt tot leefplezier. 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 tevredenheid, dan is dat waar we het voor doen. Zorgend voor de bewoner en zijn 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. Zeker bij bewoners met een breinbeschadiging zal de beeldvorming hierover altijd verschillen. Wat we wél kunnen doen is ervoor zorgdragen, dat we goed weten wat men nodig heeft om zich veilig en geborgen te voelen. We zorgen ervoor, dat iemands kamer ingericht is met spullen, die bij hen passen, van hen zijn. Resultaat is een herkenbare omgeving, waarin iemand tot rust kan komen, zichzelf kan en durft te zijn. Daar waar men het zelf niet kan 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. Met iedereen maak je dat waar, ieder op zijn manier, want iedereen doet ertoe. Of we goed onderweg zijn naar deze bestemming vinden wij een kwestie van uitvragen, wat we jaarlijks doen via een tevredenheidsformulier, bij elke familiebijeenkomst en tijdens de dagelijkse zorg, de zorgevaluatie en persoonlijke gespreken. 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) bij te stellen.



Hoe willen we dat realiseren?

Door informatie te verzamelen bij bewoner en familie en dit vast te leggen. Op die manier krijgen we een duidelijk beeld wie we voor ons hebben en wat nu echt belangrijk is voor de bewoner. Waar men waarde aan hecht. Deze informatie wordt minimaal 2 keer per jaar geëvalueerd, zodat we altijd mee kunnen schakelen, wensen en in interesses kunnen veranderen, we doen daar graag aan mee.

Hoe willen we hier het komende jaar aan werken?

- De formulieren van 'Het familiegevoel' in care portal verwerken, voor elke bewoner is dit 1 Mei 2021 klaar en we evalueren dit 6 maanden later. Dit is aan te tonen in het ECD van elke bewoner en de evaluatie datum staat in de agenda genoteerd.
- De individuele activiteiten vragen we aan bewoners zelf en verzamelen dit op een lijst naast de lijst van maandelijkse activiteiten. Als we een individuele activiteit uitgevoerd hebben rapporteren we dit in het persoonlijke ECD/dossier van betreffende bewoner. Als er foto's zijn gemaakt worden deze met akkoord gedeeld in de nieuwsbrief en op sociaal media.
- De activiteiten elke maand staat in een planning en deze planning hebben we verdeeld. De ene maand maakt Bianca V. deze en de andere maand maakt Lotte deze planning. Deze planning is te vinden aan de zijkant van de kast, als de maand voorbij is wordt deze gearchiveerd en is te vinden in een digitale map op de pc.
- De kamer wordt elke week schoon gemaakt
- Zodra Corona het weer toelaat willen we graag een groepsactiviteit/uitje plannen met al onze bewoners, we starten April 2021 met het uitvragen van wensen tijdens de koffie en noteren dit op een "ideeënpapier", deze hangt achter de maand activiteitenlijst.
- Er wordt een datum ingepland voor het maken van voorjaarsstukjes, dit is voor 1 april 2021 volbracht en is terug te vinden in de agenda, Milou en Jessica plannen dit samen.
- Zodra Corona het weer toelaat willen we bekijken welke workshops er zijn en welke we kunnen volgen om meer verdieping en verbinding te krijgen met de families en het netwerk rondom elke bewoner, doel is samen te zorgen en daarin meer van elkaar te weten te komen en uit te wisselen. Vanuit deze ervaring willen we afspraken maken en beschrijven hoe wij dat in de familiehoeve doen: "partnerschap in zorg, de rol van bewoner & familie/mantelzorger samen met ons"



ONZE BESTEMMING: HIER VOELT FAMILIE 'VAN' ZICH PRETTIG & WELKOM



Sleutels tot succes:

- *De bewoner en familie ervaren een gastvrije sfeer*
- *De bewoner en familie vinden dat wij hen horen en zien*
- *De bewoner vind dat wij persoonlijke aandacht tonen voor hun familie*



Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij de moeite nemen om onze bewoners ECHT te leren kennen, met hun verleden en passende zorg bieden, 24 uur per dag. We praten met hen over zichzelf en ook met u!

Samen verzamelen we met plezier informatie die ertoe doet, die maakt dat het afgestemde zorg betreft, die leidt tot hun leefplezier. U ziet dit terug in een bepaalde tevredenheid, die de bewoners uitstralen. Onze wijze van omgang met elkaar telt mee in de beleving van een fijne, warme en huiselijke thuissituatie. Familieleden zijn meestal een welkome en waardevolle aanvulling in het leven van de bewoners, we stellen ons open op en leren gaandeweg diegene kennen, die voor de bewoner van belang zijn. Immers dit kunnen naast bloedverwanten ook vrienden zijn, gekozen mensen die hun leven verrijken.

We hebben ook geleerd, dat in de 'beste families' wel eens iets speelt, al langer of kort. Dit geeft voelbaar een spanning op de relatie en stress is iets wat we zoveel mogelijk willen vermijden. De familiehoeve mengt zich echter niet, tenzij we aantoonbaar kunnen maken, dat de kwaliteit van leven onder druk komt te staan. We maken daarbij gebruik van het afwegingskader van de meldcode huiselijk geweld/ouderenmishandeling. Onze wijze van omgang is een uitgesproken verwachting, die herhaaldelijk benoemt wordt in onze communicatie en informatie naar onze bewoners, medewerkers en familie toe. Omgaan doe je met elkaar en telt mee in de beleving van een fijne, warme en huiselijke thuissituatie, waar iedereen zich welkom voelt.

Met iedereen maak je dat waar, ieder op zijn manier, want iedereen doet ertoe.



Of we goed onderweg zijn naar deze bestemming vinden wij een kwestie van uitvragen, wat we jaarlijks 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) bij te stellen.

Hoe willen we dat realiseren?

Door informatie te gaan verzamelen bij familie en bewoner en dit vast te leggen. Op die manier krijgen we een duidelijk beeld wie we voor ons hebben en wat nu echt belangrijk is voor de bewoner. Aan wie men waarde hecht. Deze informatie wordt minimaal 2 keer per jaar geëvalueerd, zodat we altijd mee kunnen schakelen, wensen en in interesses kunnen veranderen, we doen daar graag aan mee.

Hoe willen we hier het komende jaar aan werken?

- Tevredenheid formulier laten invullen en zo nodig acties of verbeteringen aanpassen. Maart 2021
- Per kwartaal Familienieuws delen per mail, bij veranderingen of aangepaste informatie zal dat gelijk gedeeld worden
- Medewerkers hebben een scholing Brein beschadiging gehad en gaan aan de slag met de handvaten hiervan.
- Contactverzorgenden hebben geregeld familiegesprekken en gesprekken met bewoners 2 keer in het jaar. Dit houden de contactverzorgenden zelf bij. In ieder geval in Maart en September.
- Bij verandering in zorg bewoner gaat contactverzorgende in gesprek met familie, dit wordt dan ook weer vastgelegd in het ECD.
- Formulieren van 'het Familiegevoel' in care portal verwerken, evalueren dit 6 maanden later. Dit is aan te tonen in het ECD van elke bewoner en de evaluatie datum staat in de agenda genoteerd.
- Familiebijeenkomst plannen, zodat de situatie rondom de Covid- 19 dat toelaat.



ONZE BESTEMMING: IK HOOR ERBIJ & HEB ZINVOLLE BEZIGHEDEN



Sleutels tot succes:

- *De bewoner voelt zich veilig en geborgen*
- *De bewoner ervaart dat zijn mening telt en dat hij of zij vooral zijn eigen gang mag gaan*
- *De bewoner wordt actief betrokken bij het dagelijkse leven in de boerderij*
- *De bewoner ervaart dat hij of zij respectvol aangesproken wordt en voelt zicht opgemerkt/gezien.*
- *De VIP-weeken*



Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij de moeite nemen om onze bewoners ECHT te leren kennen, met hun verleden en passende zorg bieden, 24 uur per dag. We praten met hen over zichzelf en hun ervaringen. Medewerkers hebben regelmatig scholing 'Brein beschadiging' gehad en gaan aan de slag met de handvaten hiervan. Voor ons is het belangrijk, dat bewoners zich prettig voelen. We begrijpen heel goed, dat wij niet het voor hen bekende thuis zijn. Zeker bij bewoners met breinschade door welke onderliggende oorzaak dan ook, zal de beeldvorming hierover altijd verschillen. Wat we doen is ervoor zorgdragen, dat we goed weten wat men nodig heeft om zich veilig en geborgen te voelen. We zorgen ervoor, dat iemands kamer ingericht is met spullen, die bij hen passen, van hen zijn. Resultaat is een herkenbare omgeving, waarin iemand tot rust kan komen, zichzelf kan en durft te zijn. Daar waar men het zelf niet kan wordt men geholpen. 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 daar binnen wil en vermogen aan mee en wordt hiervoor gewaardeerd. Onze wijze van omgang met elkaar telt mee in de beleving van een fijne, warme en huiselijke thuissituatie. Met iedereen maak je dat waar, ieder op zijn manier, want iedereen doet ertoe.



Onze VIP-weken 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 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 die er op 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 naar deze bestemming vinden wij een kwestie van uitvragen, wat we jaarlijks 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) bij te stellen.

Hoe willen we dat realiseren?

Samen verzamelen we met plezier informatie die ertoe doet, die maakt dat het afgestemde zorg betreft. 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 tevredenheid, dan is dat waar we het voor doen. De Vipweken plannen we in en zorgen geheel in stijl van de bewoner, dat deze uitgevoerd worden. Hiertoe is een jaarprogramma opgesteld, waarin alle activiteiten staan beschreven die wij ondernemen om onze bestemmingen te bereiken.

Hoe willen we hier het komende jaar aan werken?

- Wij hebben een map gemaakt met de ziektebeelden die voorkomen bij de bewoners in de familiehoeve, dit wordt elke kwartaal nagekeken en zo nodig bijgesteld
- Wij gaan de VIP weken in plannen vanaf mei 2021, eventueel met aanpassingen rondom invulling met familie en activiteiten buitenshuis. Dit vanwege de COVID regels. VIP staat ook voor Veel Informatie Pakken. Deze afspraken worden genoteerd in de agenda en verwerkt in het ECD.
- Tevredenheid formulier laten invullen bij de bewoners en familie om zo helder te krijgen of er nog acties of verbeteringen nodig zijn en waar we kunnen verbeteren. Maart 2021



ONZE BESTEMMING: IK KRIJG ZORG & ONDERSTEUNING DIE PAST BIJ MIJ



Sleutels tot succes:

- *De bewoners ervaren dat wij goed letten op hun gezondheid*
- *De bewoners vinden dat wij hen prettig ondersteunen*
- *De bewoners ervaren, dat wij hun wensen en behoeftes kennen*



Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij de moeite nemen om onze bewoners ECHT te leren kennen, met hun verleden en passende zorg bieden, 24 uur per dag. We praten met hen over zichzelf en ook met u! Samen verzamelen we met plezier informatie die ertoe doet, die maakt dat het afgestemde zorg betreft. 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 tevredenheid, dan is dat waar we het voor doen. Zorgend voor de bewoner en zijn vertrouwde omgeving, bieden we persoonlijke zorg, zorg rondom de kamer en activiteiten passend bij de persoonlijke interesses. Een belangrijk gegeven is, dat het team van de Familiehoeve oog heeft voor het leven en de kwaliteit daarvan. Het is dan ook goed om te snappen, dat dat voor elk persoon anders is en dat elke medewerker daar invulling aan geeft met zijn of haar eigen kennis en kunde en ook stijl. Ook medewerkers zijn mensen, het gaat er bij ons om dat we samen zoeken naar de match in werken, leren en wonen die voor iedereen prettig is. We schakelen continue mee met de sfeer, de stemming en situaties die hierop van invloed kunnen zijn. De conditie van onze bewoners is als zij komen wonen uiteraard bekrachtigd met een indicatie, die krijg je niet zomaar, er is iets met een bewoner aan de hand, een aandoening die effect heeft op wat er verstaan wordt onder 'normaal' functioneren. Het is cruciaal om goed te bekijken en blijvend in de gaten te houden wat de indicatie zegt over iemand, wat speelt er en waar moeten we rekening mee houden/uitvoeren aan taken om iets toe te voegen aan de conditie, de gezondheid met als doel dat de totale beleving van HUN leven weer acceptabel en fijn is. Dat betekent niet dat je alles maar moet doen om iets te fixen. Het gaat erom dat je van hen weet wat hun doelen nog zijn, wat wil je nog en kan dat dan? Je staat hen en hun familie bij met kennis van zaken, een heel bout voorbeeld: iemand is diabeet en geeft aan dat het doel is om nog elke dag tien koekjes te eten. Het is dan zinvol om dat te erkennen, het lijkt heerlijk, maar daarna voelt u zich mogelijk ziek.. benoem oorzaak en gevolg, toon je kennis en open de ogen voor de risico's ook op het gebied van ethiek. Bovenstaande is de start van alle afspraken, in dit geval rondom de gezondheid.



De afspraken zijn onderdeel van het zorgleefplan van elke bewoner en wordt elke 6 maanden geëvalueerd en bijgesteld of tussentijds bij drastische wijziging in zorgbehoefte door verandering in conditie andere risico's. De Risicosignalering is een instrument dat helpt, de VIP-weken een middel om er een happening van te maken, zodat het leuk blijft, maar wel oplevert en aantoont dat er aandacht is voor gezondheid, wensen, behoeftes die op een prettige en professionele manier gegeven en ontvangen worden. We verwerken alles met behulp van een elektronisch clientdossier:

CarePortal ondersteunt dat wat conform wet- en regelgeving opgenomen dient te zijn. De Risicosignalering wordt uitgevraagd en verwerkt in het zorgleefplan. Ook staan hierin de bekende wensen rondom het levenseinde, reanimatiekeuze en het bekende afgestemde instuurbeleid. Rapportering vindt 1 keer per 24 uur plaats of op basis van afwijking en opvolging. Dat wat afwijkt van de beschreven actie, wordt gerapporteerd. Als niets afwijkt beschouwen wij de actie als uitgevoerd naar tevredenheid. Een verzoek tot opvolging vanuit zorg, arts of leidinggevende dient eveneens gerapporteerd te worden, dit kan een specifieke vraag of actie zijn.

Vanuit het zorgleefplan wordt een Zorgkaart gemaakt, een A4 waarop staat hoe iemand geholpen wenst te worden en waarmee, doelgericht. Deze Zorgkaart hangt op een vaste plaats en verandert mee na evaluatie/MDO van het zorgleefplan. Na het vaststellen van het zorgleefplan wordt na iedere zes maanden geëvalueerd of als de zorg ingrijpend veranderd is. Het systeem biedt tevens ruimte voor het maken van MIC meldingen, deze worden per kwartaal verzameld en doorgenomen, acties die nodig zijn worden aangegeven via de medewerkers en besproken in het teamoverleg.

Persoonsgerichte zorg krijgt vanaf 2019 een flinke 'boost' met inzet van beschikbare kwaliteitsgelden in de vorm van de VIP-weken. 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 omhoog te schakelen. Vrijgegeven kwaliteitsgelden worden hiervoor ingezet. 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 die er op volgt kunnen de gegevens verwerkt worden in het ECD en is het gehele dossier compleet ververst.

Dus in plaats van het Moeten binnenhalen van gegevens, stel je de bewoner geheel (holistisch) 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 cyclusmatig bij aan de voortgang van vergaarde en vastgelegde info.

Naast de persoonsgerichte zorg voor haar bewoners heeft De Familiehoeve een vleugelfunctie naar de familie van de bewoner toe. We merken dat een aandoening of beperking druk en 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.



Hoe willen we dat realiseren?

Door informatie te gaan verzamelen bij familie en bewoner en dit vast te leggen. Op die manier krijgen we een duidelijk beeld wie we voor ons hebben en wat nu echt belangrijk is voor de bewoner. Waar men waarde aan hecht. Deze informatie wordt minimaal 2 keer per jaar geëvalueerd, zodat we altijd mee kunnen schakelen, wensen en in interesses kunnen veranderen, we doen daar graag aan mee. De Vipweken plannen we in en zorgen geheel in stijl van de bewoner, dat deze uitgevoerd worden. Hiertoe is een jaarprogramma opgesteld, waarin alle activiteiten staan beschreven die wij ondernemen om onze bestemmingen te bereiken.

Hoe willen we hier het komende jaar aan werken?

- Zorgleefplan opstellen, bespreken met familie 2 keer in het jaar, Maart en September 2021 en bij stellen als het nodig is bij een tussentijds gesprek rondom verandering van zorg.
- Met de huisarts en actieve andere disciplines een MDO (Multi disciplinair overleg) bespreken, 1 keer in het jaar April/Mei 2021
- Risicosignalering afnemen, maart en september 2021 en bij verandering in de zorg moet deze opnieuw worden bekeken.
- Zorgkaart in de kamer van de bewoner en bij verandering up to date houden.
- MIC en MIM meldingen (MIC = meldingen incidenten cliënten – MIM = meldingen incidenten medewerkers) per kwartaal in kaart brengen om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de melding om eventueel acties en/of verbeteringen toe te passen.
- Wij gaan de VIP weken in plannen vanaf April 2021, eventueel met aanpassingen rondom invulling met familie en activiteiten buitenshuis. Dit vanwege de COVID regels. VIP staat ook voor Veel Informatie Pakken. Deze afspraken worden genoteerd in de agenda en verwerkt in het ECD (elektronisch cliënten dossier)
- Familiebijeenkomst plannen, zodra de situatie rondom de Covid dat toelaat.
- Het gehele ECD/dossier per bewoner up to date maken, 2 keer in het jaar, april en oktober 2021.



ONZE BESTEMMING: HIER EET & DRINK IK LEKKER



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*



Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij de moeite nemen om onze bewoners ECHT te leren kennen, met hun verleden en passende zorg bieden, 24 uur per dag. We praten met hen over zichzelf en ook met u! Samen verzamelen we met plezier informatie die ertoe doet, die maakt dat het afgestemde zorg betreft. 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 tevredenheid, dan is dat waar we het voor doen. Zorgend voor de bewoner en zijn vertrouwde omgeving, bieden we persoonlijke zorg, zorg rondom de kamer en activiteiten passend bij de persoonlijke interesses. Voor onze bewoners is eten een heerlijke bezigheid, om te helpen waar mogelijk, om te kiezen, het te nuttigen en om het erover te hebben. Eten verbind 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 staat er in het format ook proefkonijn momenten opgenomen, 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 Vipweken 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.



We hebben een medewerker die professioneel opgeleid is als kok, zij is ook de keeper van voorraad, beheer, menu en uitvoering, met het hele team nemen we de schoonmaak van de kookruimte op ons. Zij laat zich verder graag adviseren door bewoners, medewerkers en schakelt met de locatieverantwoordelijke. 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 gebruik van de deskundigheid van een mondhygiënist.

Onze wijze van omgang met elkaar telt mee in de beleving van een lekkere maaltijd, de tafel wordt altijd gedekt er wordt gezellig gesproken, met soms een kritische noot naar de kok toe, die dit als feedback meeneemt.

Of we goed onderweg zijn naar deze bestemming vinden wij een kwestie van uitvragen, wat we jaarlijks doen via een tevredenheidsformulier, bij elke familiebijeenkomst en tijdens de dagelijkse zorg, de zorgevaluatie en persoonlijke gespreken. 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) bij te stellen.

Hoe willen we dat realiseren?

Door informatie te gaan verzamelen bij familie en bewoner en dit vast te leggen. Op die manier krijgen we een duidelijk beeld wie we voor ons hebben en wat nu echt belangrijk is voor de bewoner. Waar men waarde aan hecht. Deze informatie wordt minimaal 2 keer per jaar geëvalueerd, zodat we altijd mee kunnen schakelen, wensen en in interesses kunnen veranderen, we doen daar graag aan mee. Daarnaast nemen we deel aan scholing rondom voeding en laten we ons informeren door interne en externen om de wendbaarheid hoog te houden.

Hoe willen we hier het komende jaar aan werken?

- Er wordt een menu gemaakt rekening houdend met de wensen van de bewoner, dit doet Anouk.
- Dagelijks wordt de gegeven feedback gedeeld met Anouk, de kok.
- De voorraad en boodschappen en worden elke week bijgehouden door Anouk, Bianca V. en Simone.
- Op de producten die open gaan wordt een sticker gedaan hoelang het open kan blijven.
- Elke week wordt door de nachtdienst koelkast nagelopen op houdbaarheid, dit staat genoteerd in de agenda.
- Mondzorgkaarten zijn op de kamers aanwezig met poetsinstructie, voor 15 April is er een planning met wanneer er een nieuwe tandenborstel moet komen.
- Tevredenheid formulier laten invullen bij de bewoners en familie om zo helder te krijgen of er nog acties of verbeteringen nodig zijn en waar we kunnen verbeteren. Maart 2021



ONZE BESTEMMING: IK DOE ERTOE & MAG MEZELF ZIJN



Sleutels tot succes:

- *De bewoner ervaart, dat wij hun welzijn voorop zetten*
- *De bewoner ervaart, dat het draait om hun wensen*
- *De bewoner ervaart oprechte aandacht*



Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij de moeite nemen om onze bewoners ECHT te leren kennen, met hun verleden en passende zorg bieden, 24 uur per dag. We praten met hen over zichzelf en ook met u! Samen verzamelen we met plezier informatie die ertoe doet, die maakt dat het afgestemde zorg betreft. 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 tevredenheid, dan is dat waar we het voor doen. Zorgend voor de bewoner en zijn 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. Zeker bij bewoners met een breinbeschadiging zal de beeldvorming hierover altijd verschillen. Wat we wél kunnen doen is ervoor zorgdragen, dat we goed weten wat men nodig heeft om zich veilig en geborgen te voelen. We zorgen ervoor, dat iemands kamer ingericht is met spullen, die bij hen passen, van hen zijn. Resultaat is een herkenbare omgeving, waarin iemand tot rust kan komen, zichzelf kan en durft te zijn. Daar waar men het zelf niet kan wordt men geholpen. Men mag ook meehelpen om op eigen wijze onderdeel te zijn van een sfeervol geheel. Onze wijze van omgang met elkaar telt mee in de beleving van een fijne, warme en huiselijke thuissituatie. Met iedereen maak je dat waar, ieder op zijn manier, want iedereen doet ertoe.

Of we goed onderweg zijn naar deze bestemming vinden wij een kwestie van uitvragen, wat we jaarlijks 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) bij te stellen.

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 omhoog te schakelen. Vrijgegeven kwaliteitsgelden worden hiervoor ingezet. 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 die er op volgt kunnen de gegevens verwerkt worden in het ECD en is het gehele dossier compleet ververst.

Dus in plaats van het Moeten binnenhalen van gegevens, stel je de bewoner 1 op 1 , als geheel (holistisch) intensief, 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 cyclusmatig bij aan de voortgang van vergaarde en vastgelegde info.

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 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 ook vorm wordt gegeven aan medezeggenschap/instemming en het recht op advies, inspraak en overleg, dit is een wezenlijk onderdeel van onze uitgangspunten, opbouw en evaluatie van alle bestemmingen.

Hoe willen we dat realiseren?

Door informatie te gaan verzamelen bij familie en bewoner en dit vast te leggen. Op die manier krijgen we een duidelijk beeld wie we voor ons hebben en wat nu echt belangrijk is voor de bewoner. Waar men waarde aan hecht. Deze informatie wordt minimaal 2 keer per jaar geëvalueerd, zodat we altijd mee kunnen schakelen, wensen en in interesses kunnen veranderen, we doen daar graag aan mee. De Vipweken plannen we in en zorgen geheel in stijl van de bewoner, dat deze uitgevoerd worden. Hiertoe is een jaarprogramma opgesteld, waarin alle activiteiten staan beschreven die wij ondernemen om onze bestemmingen te bereiken.



Hoe willen we hier het komende jaar aan werken?

- Wij hebben een map gemaakt met de ziektebeelden die voorkomen bij de bewoners in de familiehoeve zodat wij up to date blijven, dit wordt elke kwartaal nagekeken en zonodig bijgesteld.
- Wij gaan de VIP weken in plannen vanaf April 2021, eventueel met aanpassingen rondom invulling met familie en activiteiten buitenshuis. Dit vanwege de COVID regels. VIP staat ook voor Veel Informatie Pakken. Deze afspraken worden genoteerd in de agenda en verwerkt in het ECD (elektronisch cliënten dossier)
- Familiebijeenkomst plannen, zodra de situatie rondom de Covid dit toelaat.
- Checklist voor contactverzorgende om de formulieren rondom bewoner gereed te maken, 2 keer in het jaar, April en Oktober.
- Familieraad/bijeenkomst organiseren zodra de situatie rondom Covid dit toelaat
- Tevredenheid formulier laten invullen bij de bewoners en familie om zo helder te krijgen of er nog acties of verbeteringen nodig zijn en waar we kunnen verbeteren. Maart 2021
- Formulieren van 'het Familiegevoel' hanteren en regelmatig met de bewoners die hier behoefte aan hebben een gesprek laten plaatsvinden, De formulieren van het familiegevoel evalueren dit 6 maanden later. Dit is aan te tonen in het ECD van elke bewoner en de evaluatie datum staat in de agenda genoteerd.



ONZE BESTEMMING: IK HEB HIER AFSPRAKEN OVER MIJN WELZIJN



Sleutels tot succes:

- *De bewoners ervaren persoonlijke benadering*
- *De bewoner ervaart dat wij hun wensen en behoeftes voorop zetten*
- *De bewoner ervaart, dat we onze afspraken nakomen*



Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij de moeite nemen om onze bewoners ECHT te leren kennen, met hun verleden en passende zorg bieden, 24 uur per dag. We praten met hen over zichzelf en ook met u! Samen verzamelen we met plezier informatie die ertoe doet, die maakt dat het afgestemde zorg betreft. 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 tevredenheid, dan is dat waar we het voor doen. Zorgend voor de bewoner en zijn 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. Zeker bij bewoners met een breinbeschadiging zal de beeldvorming hierover altijd verschillen. Wat we wél kunnen doen is ervoor zorgdragen, dat we goed weten wat men nodig heeft om zich individueel herkend en erkend voelt. Onze wijze van omgang met elkaar telt mee in de beleving van een fijne, warme en huiselijke thuissituatie. Met iedereen maak je dat waar, ieder op zijn manier, want iedereen doet ertoe. We nemen er uitgebreid de tijd voor om elke bewoner, elke mens in al zijn facetten te leren kennen. Hierbij maken we gebruik van het formulier mijn thuisgevoel, de inbreng van de bewoner elf en de aanvulling die vanuit zijn of haar familie/netwerk komt en tijd. Elke bewoner heeft vanaf de inhuizing toch een gemiddelde 'landingstijd' nodig van 3-6 maanden. We leggen alles wat we vragen vast in het zorgleefplan van elke bewoner, deze afspraken staan ook kort weergegeven op elke Zorgkaart, die in de woonruimte van elke bewoner te vinden is.



Wat voor ons cruciaal is, is het besef, dat als je dat dan allemaal hebt uitgevraagd, alert blijven op het gegeven, dat dit ook kan veranderen. Een voorbeeld is onder andere een wijziging in smaakbeleving. Een bewoner die nooit getaald heeft naar boerenkool stampot, kan het opeens toch willen proberen. Die kansen moeten altijd benut blijven om invulling te geven aan behoeftes, veranderingen en het erkennen van een vraag/behoefte. Niets is fijner dan dat, omdat het bijdraagt aan zelf de touwtjes in handen hebben, keuzevrijheid hebben en te leven! Wij begrijpen en hebben oog voor het feit, dat onze bewoners kwetsbaar zijn, een ieder met zijn of haar aandachtspunten voor welzijn en gezondheidsrisico's in kaart gebracht. Daar waar nodig zijn afgestemde afspraken gemaakt, waar nodig op multidisciplinair niveau, met de gevraagde deskundigheid dichtbij de bewoner ingericht. Of we goed onderweg zijn naar deze bestemming vinden wij een kwestie van uitvragen, wat we jaarlijks 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) bij te stellen.

Hoe willen we dat realiseren?

Door informatie te gaan verzamelen bij familie en bewoner en dit vast te leggen. Op die manier krijgen we een duidelijk beeld wie we voor ons hebben en wat nu echt belangrijk is voor de bewoner. Waar men waarde aan hecht. Deze informatie wordt minimaal 2 keer per jaar geëvalueerd, zodat we altijd mee kunnen schakelen, wensen en in interesses kunnen veranderen, we doen daar graag aan mee. De Vipweken plannen we in en zorgen geheel in stijl van de bewoner, dat deze uitgevoerd worden. Hiertoe is een jaarprogramma opgesteld, waarin alle activiteiten staan beschreven die wij ondernemen om onze bestemmingen te bereiken.

Hoe willen we hier het komende jaar aan werken?

- Wij hebben een map gemaakt met de ziektebeelden die voorkomen bij de bewoners in de familiehoeve zodat wij up to date blijven. dit wordt elke kwartaal nagekeken en zo nodig bijgesteld.
- Formulieren van het Familiegevoel hanteren en regelmatig met de bewoners die hier behoefte aan hebben een gesprek laten plaatsvinden en met familie als die behoefte er is, een luisterend oor bieden. Dit evalueren we dit 6 maanden later. Dit is aan te tonen in het ECD van elke bewoner en de evaluatie datum staat in de agenda genoteerd.
- Zorgkaart in de kamer van de bewoner up to date houden.
- Zorgleefplan opstellen, bespreken met familie 2 keer in het jaar, maart en september 2021 en bij stellen als het nodig is bij een tussentijds gesprek rondom verandering van zorg.
- Met de huisarts en evt. met andere actieve disciplines een MDO (Multi disciplinair overleg) de bewoner bespreken, dit vind 1 keer in het jaar, in April/Mei 2021
- Tevredenheid formulier laten invullen bij de bewoners en familie om zo helder te krijgen en of er nog acties of verbeteringen nodig zijn en waar we kunnen verbeteren. Maart 2021
- Familiebijeenkomst plannen, zodra de situatie rondom de Covid dit toelaat.



ONZE BESTEMMING: IK VERTROUW DE MEDEWERKERS OM MIJ HEEN



Sleutels tot succes:

- *Er wordt genoeg aandacht ervaren door bewoners en hun familie*
- *De bewoners zien dagelijks vertrouwde gezichten*
- *De bewoners ervaren structuur, regelmaat en rust*



Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij de moeite nemen om onze bewoners ECHT te leren kennen, met hun verleden en passende zorg bieden, 24 uur per dag. We praten met hen over zichzelf en ook met u! Samen verzamelen we met plezier informatie die ertoe doet, die maakt dat het afgestemde zorg betreft. 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 tevredenheid, dan is dat waar we het voor doen. Zorgend voor de bewoner en zijn 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. Zeker bij bewoners met een breinbeschadiging zal de beeldvorming hierover altijd verschillen. Wat we wél kunnen doen is ervoor zorgdragen, dat we goed weten wat men nodig heeft om zich veilig en geborgen te voelen. We zorgen ervoor, dat iemands kamer ingericht is met spullen, die bij hen passen, van hen zijn. Resultaat is een herkenbare omgeving, waarin iemand tot rust kan komen, zichzelf kan en durft te zijn. Onze wijze van omgang met elkaar telt mee in de beleving van een fijne, warme en huiselijke thuissituatie. Met iedereen maak je dat waar, ieder op zijn manier, want iedereen doet ertoe. Of we goed onderweg zijn naar deze bestemming vinden wij een kwestie van uitvragen, wat we jaarlijks 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) bij te stellen.

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 omhoog te schakelen. Vrijgegeven kwaliteitsgelden worden hiervoor ingezet. 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 die er op volgt kunnen de gegevens verwerkt worden in het ECD en is het gehele dossier compleet ververst.

Dus in plaats van het Moeten binnenhalen van gegevens, stel je de bewoner geheel (holistisch) intensief, 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 cyclusmatig bij aan de voortgang van vergaarde en vastgelegde info.

Naast de persoonsgerichte zorg heeft De Familiehoeve een vleugelfunctie naar de familie van de bewoner toe. We merken dat een aanvoering of beperking druk en 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.

Hoe willen we dat realiseren?

Door informatie te gaan verzamelen bij familie en bewoner en dit vast te leggen. Op die manier krijgen we een duidelijk beeld wie we voor ons hebben en wat nu echt belangrijk is voor de bewoner. Waar men waarde aan hecht. Deze informatie wordt minimaal 2 keer per jaar geëvalueerd, zodat we altijd mee kunnen schakelen, wensen en in interesses kunnen veranderen, we doen daar graag aan mee. De Vipweken plannen we in en zorgen geheel in stijl van de bewoner, dat deze uitgevoerd worden. Hiertoe is een jaarprogramma opgesteld, waarin alle activiteiten staan beschreven die wij ondernemen om onze bestemmingen te bereiken.



Hoe willen we hier het komende jaar aan werken?

- Zorgleefplan opstellen, bespreken met familie 2 keer in het jaar, Maart en September 2021 en bij stellen als het nodig is bij een tussentijds gesprek rondom verandering van zorg.
- Wij gaan de VIP weken in plannen vanaf mei 2021, eventueel met aanpassingen rondom invulling met familie en activiteiten buitenshuis. Dit vanwege de COVID regels. VIP staat ook voor Veel Informatie Pakken. Deze afspraken worden genoteerd in de agenda en verwerkt in het ECD (elektronisch cliënten dossier)
- Familiebijeenkomst plannen, zodat de situatie rondom de Covid dat toelaat.
- ECD up to date maken, 2 keer in het jaar, april en oktober 2021 aan de hand van een checklist die bij de contactverzorgenden bekend wordt gemaakt.
- Er is een inzichtelijk scholingsplan
- Tevredenheid formulier laten invullen bij de bewoners en familie om zo helder te krijgen en / of er nog acties of verbeteringen nodig zijn en waar we kunnen verbeteren. Maart 2021
- Ieder contactpersoon van de bewoner weet wie zijn of haar contactverzorgende op de werkvloer is
- De medewerkers maken 2 keer in het jaar een voortgang hoe het gaat met de PDCA, dit is een kwaliteitsmodel, de medewerkers hebben 1 of 2 kwaliteiten onder zich die zij moeten bewaken en zo nodig bijstellen als het nodig is.
- Met medewerkers zijn er jaarlijks gesprekken die over hun groei, gevoel en tevredenheid gaan.



ONZE BESTEMMING: MEDEWERKERS NEMEN VERANTWOORDELIJKHEID VOOR MIJ



Sleutels tot succes:

- *Bewoners en hun familie maken zich geen zorgen en zijn gerust*
- *We zijn alert op gezondheidsrisico's/Risicosignalering*
- *Er wordt ervaren dat we ons samen inzetten voor de zorg, veiligheid en welzijn*



Wat mag u van ons verwachten?

Samen verzamelen we met plezier informatie die ertoe doet, die maakt dat het afgestemde zorg betreft. 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 tevredenheid, dan is dat waar we het voor doen. Zorgend voor de bewoner en zijn 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. Zeker bij bewoners met een breinbeschadiging zal de beeldvorming hierover altijd verschillen. Wat we wél kunnen doen is ervoor zorgdragen, dat we goed weten wat men nodig heeft om zich veilig en geborgen te voelen. We zorgen ervoor, dat iemands kamer ingericht is met spullen, die bij hen passen, van hen zijn. Resultaat is een herkenbare omgeving, waarin iemand tot rust kan komen, zichzelf kan en durft te zijn. Daar waar men het zelf niet kan 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. Met iedereen maak je dat waar, ieder op zijn manier, want iedereen doet ertoe.



Of we goed onderweg zijn naar deze bestemming vinden wij een kwestie van uitvragen, wat we jaarlijks 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) bij te stellen. In De Familiehoeve is de VIP-week een borgend onderdeel ten behoeve van de kwaliteit van zorg, het in de peiling hebben en houden van gezondheidsrisico's en zorgevaluatie, maar vooral om het ervaren welzijnsniveau omhoog te schakelen. Vrijgegeven kwaliteitsgelden worden hiervoor ingezet. Het zorgleefplan, het formulier familiegevoel en de Risicosignalering zijn onze basis, 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 direct beoordeelt of er 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 werkoverleg, familiebijeenkomst en kwaliteitsverslag.

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/indicatoren sets/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. Je bent in contact met de naaste familie en bijhorend netwerk van elke bewoner. Het weekend die er op volgt kunnen de gegevens verwerkt worden in het ECD en is het gehele dossier compleet ververst.

Dus in plaats van het Moeten binnenhalen van gegevens, stel je de bewoner geheel (holistisch) intensief, 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 cyclusmatig bij aan de voortgang van vergaarde en vastgelegde info. Het MDO gesprek wordt gepland door de locatieverantwoordelijke, zij overlegt dit met de huisarts – op diens verzoek- van de bewoner en schakelt met de contactverzorgende betreffende vraagstelling en relevante zaken omtrent de zorg/medische aspecten. Daar waar nodig of wenselijk wordt op basis hiervan het zorgleefplan en de Zorgkaart bijgesteld. De contactverzorgende verzameld input vanaf het dossier, de huisarts of paramedici zij bereid ook voor, Op deze wijze is het zorg gesprek multidisciplinair van aard.

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 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, instemming en recht op advies, inspraak en overleg.



Risicosignalering

Om grip te krijgen en te behouden op veilige zorg is de afname van de Risicosignalering per bewoner van belang. Is er sprake van een risico, dan dient deze opgenomen te worden in het zorgleefplan. Twee keer per jaar dienen alle gebruikte hulpbronnen op individueel, team en organisatieniveau te worden geëvalueerd. Het uitvoeren van de VIP- weken is een belangrijk instrument hierbij.

Hiermee is zicht op de volgende items:

- Medicatieveiligheid;
- Decubituspreventie;
- Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen;
- Wensen rondom het levenseinde.
- Een afgenomen RIE en plan.

Hoe willen we dat realiseren?

Door informatie te verzamelen bij familie en bewoner en dit vast te leggen. Op die manier krijgen we een duidelijk beeld wie we voor ons hebben en wat nu echt belangrijk is voor de bewoner en waar de risico's liggen. Waar men waarde aan hecht. Deze informatie wordt minimaal 2 keer per jaar geëvalueerd, zodat we altijd mee kunnen schakelen, wensen en in interesses kunnen veranderen, we doen daar graag aan mee. De Vipweken plannen we in en zorgen geheel in stijl van de bewoner, dat deze uitgevoerd worden. Hiertoe is een jaarprogramma opgesteld, waarin alle activiteiten staan beschreven die wij ondernemen om onze bestemmingen te bereiken.



Hoe willen we hier het komende jaar aan werken?

- MIC en MIM meldingen (MIC = meldingen incidenten cliënten – MIM = meldingen incidenten medewerkers) per kwartaal in kaart brengen om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de melding om eventueel acties en/of verbeteringen toe te passen. Tevens zullen Tanja of Jessica maandelijks de meldingen bekijken en zo nodig direct acties ondernemen als dit nodig is.
- Tevredenheid formulier laten invullen bij de bewoners en familie om zo helder te krijgen en/ of er nog acties of verbeteringen nodig zijn en waar we kunnen verbeteren. Maart 2021
- De kamers van de bewoners worden schoongehouden door een medewerker van Huishoudelijke dienst, planning wordt gemaakt door de leidinggevende.
- Wij gaan de VIP weken in plannen vanaf mei 2021, eventueel met aanpassingen rondom invulling met familie en activiteiten buitenshuis. Dit vanwege de COVID regels. VIP staat ook voor Veel Informatie Pakken. Deze afspraken worden genoteerd in de agenda en verwerkt in het ECD (elektronisch cliënten dossier)
- Zorgleefplan opstellen, bespreken met familie 2 keer in het jaar, maart en september 2021 en bij stellen als het nodig is bij een tussentijds gesprek rondom verandering van zorg.
- Risicosignalering 2 keer in het jaar afnemen bij de bewoner, dit gebeurt voor de familiegesprekken in Maart en September.
- Er is een scholingsplan inzichtelijk
- Familiebijeenkomst plannen, zodat de situatie rondom de Covid dat toelaat.



ONZE BESTEMMING: HIER ZIJN MEDEWERKERS PROFESSIONEEL & WERKEN MET PLEZIER



Sleutels tot succes:

- *Er wordt ervaren dat medewerkers deskundig zijn binnen hun vakgebied*
- *Er wordt ervaren dat we van elkaar leren*
- *Er wordt ervaren dat we ons inzetten om te verbeteren*



Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij de moeite nemen om onze bewoners ECHT te leren kennen, met hun verleden en passende zorg bieden, 24 uur per dag. We praten met hen over zichzelf en ook met u! Samen verzamelen we met plezier informatie die ertoe doet, die maakt dat het afgestemde zorg betreft. 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 tevredenheid, dan is dat waar we het voor doen. Zorgend voor de bewoner en zijn 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. Zeker bij bewoners met een breinbeschadiging zal de beeldvorming hierover altijd verschillen. Wat we wél kunnen doen is ervoor zorgdragen, dat we goed weten wat men nodig heeft om zich veilig en geborgen te voelen. We zorgen ervoor, dat iemands kamer ingericht is met spullen, die bij hen passen, van hen zijn. Resultaat is een herkenbare omgeving, waarin iemand tot rust kan komen, zichzelf kan en durft te zijn. Daar waar men het zelf niet kan 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. Met iedereen maak je dat waar, ieder op zijn manier, want iedereen doet ertoe.



Of we goed onderweg zijn naar deze bestemming vinden wij een kwestie van uitvragen, wat we jaarlijks 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) bij te stellen. 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 omhoog te schakelen. Vrijgegeven kwaliteitsgelden worden hiervoor ingezet. 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 die er op volgt kunnen de gegevens verwerkt worden in het ECD en is het gehele dossier compleet ververst. Dus in plaats van het Moeten binnenhalen van gegevens, stel je de bewoner geheel (holistisch) intensief, 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 cyclusmatig bij aan de voortgang van vergaarde en vastgelegde info.

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 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.

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 op 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 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 handelswijze te kiezen geven we hier in 2021 voortgang aan.

Elke medewerker is verbonden aan een bestemming of een actie vanuit een bestemming, zo is kwaliteit een breed gedragen feit en werken we samen aan beoogd verbeterpotentieel. Een medewerker met de taak kwaliteit en voortgang zorgt minimaal 2 keer per jaar voor het opvragen hiervan. De voortgang wordt weergegeven in een A3/lean overzicht, wat zorgt voor duidelijkheid. Deze informatie wordt ingezet voor het kwaliteitsverslag en opvolgend plan.

Op deze wijze kijk je per kalenderjaar terug en vooruit en is reflecterend vermogen groot en aangetoond.



Leren en werken aan kwaliteit

- Kwaliteitsmanagementsysteem; PDCA
- Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan;
- Jaarlijks kwaliteitsverslag;
- Zorgverleners continu laten werken aan verbeteringen;
- Deel uitmaken van een lerend netwerk.

Vanuit dit kwaliteitsplan vormen zich de PDCA's (verbeterplannen/onderhoudsmethode) die voor en door de organisatie zijn uitgewerkt. De gewenste verbeteringen/acties worden beschreven en van deze cyclus is een overzicht. Zij wordt onderhouden en geborgd door uitvoering van het jaarprogramma. Waarbij iedereen een bijdrage levert. Zo is elke medewerker betrokken bij een bestemming en acties. Hij of zij beheert, deelt informatie hieruit met het team, beschrijft de voortgang en stemt af met de directie/bestuur van de Familiehoeve, deze voortgang is tevens de input voor het kwaliteitsverslag. Een klinische les is een mogelijkheid, die een expert kan kiezen om relevante informatie met teamleden te delen. Op deze wijze is er overzicht een systeem, is het beheersbaar en wordt kwaliteit dwars door de hele organisatie gedragen en niet alleen door 'een medewerker kwaliteit'. Kwaliteit wordt op deze manier ook leuk en dat wat leuk is wordt gedaan, zo simpel is het. Binnen de organisatie is er een kwaliteitsmedewerker om alles lopende te houden, hij of zij is de aangever, vraagbaak en informatiebron om alles zoveel mogelijk uniform te houden. Alle stappen die we aanpakken zijn onderbouwd vanuit de basisprincipes: verantwoorde zorg, kwaliteitskader verpleeghuiszorg, normen IGJ, PREZO-uitgangspunten en Passie voor het vak, handelend vanuit het goede: onze bewoners. Vanuit deze insteek kiezen we met onze bewoners, medewerkers en familie wat past, wat moet en wat gewenst is.

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 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 2019 naast de zorgevaluatie ook een vragen die gericht zijn op tevredenheid (NPS). De uitkomsten zijn een belangrijk onderdeel zijn van het kwaliteitsverslag en bijgesteld kwaliteitsplan/PDCA's welke hierop volgt.

De tweede aangeversgroep ten behoeve van leren en verbeteren zijn onze medewerkers. De inbreng in de overleggen en de gesprekken, die we voeren geven ons samen inzicht in de huidige situatie, nodige scholing of training. Daarnaast geeft het duidelijkheid in hun wensen, ambitie en uitgesproken verwachtingen naar ons toe. Familiehoeve-BB 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 West-Fries Gasthuis.



Hoe willen we dat realiseren?

Door informatie te gaan verzamelen bij familie en bewoner en dit vast te leggen. Op die manier krijgen we een duidelijk beeld wie we voor ons hebben en wat nu echt belangrijk is voor de bewoner. Waar men waarde aan hecht. Deze informatie wordt minimaal 2 keer per jaar geëvalueerd, zodat we altijd mee kunnen schakelen, wensen en in interesses kunnen veranderen, we doen daar graag aan mee. De Vipweken plannen we in en zorgen geheel in stijl van de bewoner, dat deze uitgevoerd worden. Hiertoe is een jaarprogramma opgesteld, waarin alle activiteiten staan beschreven die wij ondernemen om onze bestemmingen te bereiken.

Hoe willen we hier het komende jaar aan werken?

- Medewerkers hebben een scholing Brein beschadiging gehad en gaan aan de slag met de handvaten hiervan.
- Er is een inzichtelijk scholingsplan
- Wij gaan de VIP weken in plannen vanaf April 2021, eventueel met aanpassingen rondom invulling met familie en activiteiten buitenshuis. Dit vanwege de COVID regels. VIP staat ook voor Veel Informatie Pakken. Deze afspraken worden genoteerd in de agenda en verwerkt in het ECD (elektronisch cliënten dossier)
- Familiebijeenkomst plannen, zodat de situatie rondom de Covid dat toelaat.
- De medewerkers hebben elk jaar een scholing over verpleegtechnisch handelen, om zo bevoegd en bekwaam te blijven, voor 2021 heeft dit inmiddels plaatsgevonden.
- Elke 6 weken is er een teamoverleg voor de medewerkers, i.v.m. Covid vind dit via de digitale weg plaats.
- Elke medewerker heeft zijn BHV, dit wordt bijgehouden 1 keer per jaar. Tevens hebben we brandoefeningen die plaats vinden in de boerderij, echter door Covid loopt dit nu even anders. Zodra het weer mogelijk is, word dit opgepakt.
- Op de laptop van De Familiehoeve hebben we een leerplatform Vilans. Hier staan alle protocollen op. Zo kunnen medewerkers deze er altijd bij pakken indien nodig
- De medewerkers maken 2 keer in het jaar, april en oktober een voortgang hoe het gaat met de PDCA, dit is een kwaliteitsmodel, de medewerkers hebben 1 of 2 kwaliteiten onder zich die zij moeten bewaken en zo nodig bijstellen als het nodig is.
- Er is aantoonbare deelname aan het platform Kenniz
- Er is minimaal 1 keer per jaar een evaluatie met de huisartspraktijk en apotheek
- Er is per kwartaal contact met onze ketenpartners.



BIJLAGE 1 PRIVACYVERKLARING

Naam: Familiehoeve-BB B.V.

Adres: Oosterstraat 42, 1654 JL Benningbroek

E-mailadres: info@defamiliehoeve.nl

Telefoonnummer: 0229-703710

1. Introductie

1.1 Nodig voor onze dienstverlening

Om goede zorg te kunnen verlenen, verzamelen wij persoonsgegevens van u. Dit is noodzakelijk voor een goede behandeling, om contact met u op te nemen en de facturatie te verzorgen. Om gebruik te maken van andere diensten van derden is het soms nodig om gegevens te delen. Als wij u bijvoorbeeld doorverwijzen, zullen wij ook een deel van uw medisch dossier moeten delen. Wij doen dit enkel met uw toestemming en verstrekken slechts de persoonsgegevens die van belang zijn voor de desbetreffende dienstverlening.

1.2 Wettelijk verplichtingen

Zorgaanbieders zijn verplicht om medische dossiers vijftien jaar te bewaren en uw persoonlijk dossier 10 jaar . Als de wettelijke bewaartermijn is verlopen en u niet langer bewoner bij ons bent, worden de gegevens vernietigd.

1.3 Voor wie geldt deze privacyverklaring?

Deze privacyverklaring geldt voor al onze bewoners. Daarnaast is deze privacyverklaring ook van toepassing wanneer de website bezocht wordt. Dit geldt zowel voor voormalig bewoners, mogelijk toekomstige bewoners of familie.

1.4 Wie is verantwoordelijk voor uw gegevens?

Onze organisatie is (verwerkings)verantwoordelijke voor het verzamelen en gebruiken van uw gegevens.



2 Persoonsgegevens en verwerking daarvan

2.1 Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn gegevens die te herleiden zijn tot een natuurlijk persoon. Er zijn verschillende categorieën persoonsgegevens zoals gegevens betreffende behandelingen, facturatie en verwijzingen. Wanneer u bewoner wordt bij ons, vragen wij u om een aantal persoonsgegevens, zoals uw naam, adres, geboortedatum, rekeningnummer, telefoonnummer en e-mailadres. Wanneer u behandeld wordt, worden deze gegevens en gegevens omtrent behandeling en onderzoek vastgelegd in uw dossier. In ons elektronische systeem kunnen ook een zorgplan, contactmomenten en afgestemde gegevens opgenomen worden.

2.2 Wat betekent verwerken?

De betekenis van het begrip 'verwerken' is ruim en houdt onder meer in: het verzamelen, bewaren, raadplegen, gebruiken, met elkaar in verband brengen en het verstrekken aan derden indien nodig.

2.3 Waarom hebben we toestemming nodig voor de verwerking?

Wij mogen niet zomaar persoonsgegevens van u verwerken. Daar hebben wij een legitieme reden voor nodig. Vaak vloeit dit voort uit de behandel of zorgovereenkomst of een wettelijke verplichting. Soms is dit gebaseerd op uw uitdrukkelijke toestemming. Voordat u bij ons wonen komt vragen wij uw toestemming. Voor kinderen onder de zestien jaar vragen wij toestemming van een ouder. U kunt uw toestemming op elk moment weer intrekken.

Indien u niet akkoord gaat, of uw toestemming intrekt, kunnen we u niet volledig van dienst zijn. Passende zorg kan enkel geleverd worden als alle relevante gegevens beschikbaar zijn. Bovendien zijn wij verplicht om een dossier bij te houden om de kwaliteit van (toekomstige) zorg te waarborgen.

3 Wat doen wij met uw gegevens?

3.1 Inschrijving

Indien u zich inschrijft moet u naast de onder 2.1 genoemde gegevens ook uw BSN-nummer opgeven. Dit zodat wij uw identiteitsbewijs kunnen controleren. Hier wordt geen kopie of scan van gemaakt. Indien nodig wordt uw dossier bij uw voorgaande zorgaanbieder aangevraagd.

3.2 Verwijzing

Soms besluit uw huisarts u te verwijzen naar een andere specialist. Alleen noodzakelijke persoonsgegevens worden in zo'n geval verstrekt aan de desbetreffende. Wanneer u een afspraak maakt met deze specialist, wordt dit gezien als het geven van toestemming.



3.3 Betaling

Uw gegevens worden ook gebruikt voor het verstrekken van facturen. Dat kan ook via een factoringbedrijf of administratiekantoor. Op de factuur staan uw NAW-gegevens en een specificatie van de behandeling. Deze facturen bewaren wij voor onze debiteurenadministratie. Indien een rekening na meerdere herinneringen niet wordt betaald, kunnen gegevens worden gedeeld met derden voor de incasso.

3.4 Zorgverzekeraar

Indien u verzekerd bent, wisselen wij uw enkel noodzakelijke persoonsgegevens uit met de zorgverzekeraar. De zorgverzekeraar kan tevens gegevens opvragen van verzekerde voor een controle. Afhankelijk van het soort onderzoek dienen de gevraagde gegevens te worden verstrekt. Hierbij wordt de privacy van onze bewoners altijd vooropgesteld.

3.5 Bezoek website

Wanneer u onze website bezoekt, kunnen wij een aantal gegevens verwerken via cookies.

3.6 Melden van incidenten

Als onverwacht iets fout is gegaan met de bescherming van uw persoonsgegevens - of wij vermoeden dat dit het geval is - dan zullen wij dit melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Als dit incident op uw persoonsgegevens betrekking heeft en voor u mogelijk een hoog risico inhoudt op uw rechten en vrijheden, dan brengen we u zo snel mogelijk op de hoogte.

3.7 Verwerker

Het kan noodzakelijk zijn dat gegevens worden gedeeld met derden, zoals een ICT-leverancier van ons of een administratiekantoor. Indien deze derde kwalificeert als een verwerker, dan sluiten wij een verwerkersovereenkomst af met deze partij, zodat uw privacy beschermd is.



4 Plichten zorgaanbieder

4.1 Beveiliging

Zorgaanbieders hebben verplichting tot beroepsgeheim en mogen in de basis niets doorgeven aan anderen. Al onze medewerkers die patiëntgegevens verwerken of daarvan kennisnemen, hebben zich verplicht tot geheimhouding. Gegevens uit uw dossier worden slechts gedeeld met diegenen die bij de behandeling zijn betrokken of wanneer u toestemming hebt gegeven voor het delen van die gegevens. Er worden geen persoonsgegevens verstrekt aan een land buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Iedere zorgverlener mag alleen onder zijn of haar eigen account inloggen. In uitzonderingsgevallen kan het toch nodig zijn om snel toegang te krijgen tot een dossier, bijvoorbeeld bij spoedgevallen. Naast de bovengenoemde organisatorische maatregelen zullen wij ook voldoende technische beveiligingsmaatregelen nemen om uw persoonsgegevens te beschermen.

4.2 Verantwoordingsplicht

Om te voldoen aan onze verantwoordingsplicht houden wij registers bij van verwerkingen en eventuele datalekken.

5. Waar heeft u recht op?

5.1 Recht op inzage en afschrift

U hebt het recht om kennis te nemen van de gegevens in uw dossier. U kunt op afspraak uw dossier inzien onder begeleiding van de zorgprofessional. Verder hebt u recht op een afschrift van uw dossier. Persoonlijke aantekeningen vallen niet onder dit inzagerecht. Gegevens van derden in uw dossier zullen in beginsel onzichtbaar gemaakt worden.

5.2 Recht op correctie

U hebt het recht om onjuiste persoonsgegevens te rectificeren. Tevens kunt u uw dossier (laten) aanvullen. Bijvoorbeeld met een second opinion van een andere zorgaanbieder of uw eigen visie op een behandeling/zorg. Zorg er ook voor dat u wijzigingen in uw gegevens doorgeeft, bijvoorbeeld uw huisadres bij een verhuizing of wijziging van een telefoonnummer. Voor simpele wijzigingen kunt u gewoon het gesprek aangaan, bellen of mailen.

5.3 Recht op verwijdering

U hebt het recht op gegevensverwijdering. Deze verwijdering is niet in alle gevallen mogelijk. Hierbij moet gelet worden op het aanmerkelijk belang van een ander om de gegevens te bewaren en andere wettelijke voorschriften die zich verzetten tegen vernietiging.

5.4 Recht klacht indienen

Mocht u een klacht hebben over de verwerking van uw persoonsgegevens vragen we u hierover met ons contact op te nemen. Mocht dat niet tot het gewenste resultaat leiden dan hebt u de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit is de toezichthoudende autoriteit op het gebied van privacy.



5.5 Overige rechten

U hebt tevens recht op informatie, beperking van de gegevensverwerking, recht op verzet tegen de gegevensverwerking en het recht op het verkrijgen van uw gegevens in elektronische vorm.

Indien u één van uw rechten wilt uitoefenen vragen wij u schriftelijk een verzoek te doen. Onderaan deze privacyverklaring kunt u vinden waar u een verzoek kunt indienen. Wij streven ernaar om binnen vier weken te reageren op uw verzoek.

Vragen?

Indien u gebruik wilt maken van een van uw rechten of nog vragen heeft kunt u contact opnemen met Marjolein Verberne via: marjolein.verberne@defamiliehoeve.nl.