



**Zo dat waren  
De regels  
Dan gaan we nu  
Over naar  
De realiteit!**

Bestemming  
1654 JI Benningbroek

**Kwaliteitsplan 2022-2024**



## 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 betekent voor onze bewoners, familie en medewerkers, raad van commissarissen, zodat men weet hoe wij een keus hebben gemaakt volgens 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.

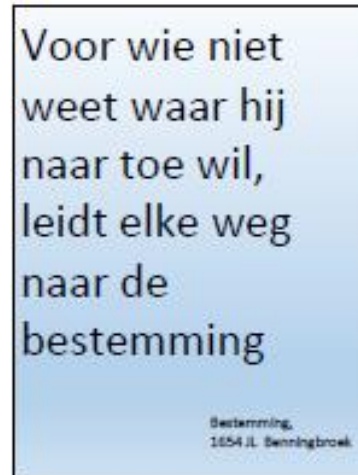


De totaalsom van de bestemmingen inclusief voorgenomen acties en dit kwaliteitsplan is ons beleid en beschrijft de reden hoe we de onderdelen beschouwen en waarom we dingen op een bepaalde wijze uitvoeren, zo weet iedereen hoe wij erin staan en wat de te bewandelen route is, open en eerlijk. Waar gewenst of noodzakelijk lichten we onderwerpen uit, zoals het scholingsplan. In 2022 en 2023 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 2025-2027.

Ik wens u veel leesplezier,

Liane Lemmers

Eigenaar en bestuurder De Familiehoeve





## Inleiding

---

In Nederland worden ouderen steeds ouder en wanneer zij een begeleiding of zorgvraag hebben, willen we dit bij voorkeur in en mét 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 geleefd 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.

#### **We kijken terug vanaf 2022 tot en met mei 2024 en wat zijn we trots!**

**Voor vele ouderen zijn we steeds weer gevonden op basis van mond op mondreclame. Een betere aanbeveling kun je jezelf als zorgaanbieder niet wensen. We beschouwen dit én de waarderingen op zorgkaart.nl als waardevol. Naast deze feedback voeren we dagelijks gesprekken tijdens het leven van alle dag met onze bewoners over hoe zij het beleven. Gewoon in het hier en nu, dit moment verteld ons precies of het goed is of dat het anders mag. Het houdt ons alert en het voorkomt een sleur als je de vraag dagelijks neerlegt in het moment van actief zijn en niet achteraf. Zo helpt de bewoner ons op weg naar een wederzijds fijne ervaring van begeleiding en ondersteuning bij de zorg in hun leven. We geven met de bewoner, hun familie en ons als medewerker vorm aan de vraag die er ligt of onderweg op het pad komt. We kunnen oprecht zeggen, dat we dit steeds toepassen, keer op keer. Bewoners, familie en medewerkers ervaren dat er in De Familiehoeve een fijne warme sfeer is waar je jezelf kunt zijn, waar je verhaal gehoord wordt en jij bekend bent als wie je wilt zijn in goede en slechte tijden. Want het leven gaat door. We presteren het toch elke keer weer, dat – ook in de Multi complexe zorgsituatie- bewoners en hun familie met ons een weg vinden. De bewoner krijgt passende landingstijd, wij bewegen mee, kijken wat nodig is, horen en zien wat de vraag is en maken pas daarna afspraken, want dat werkt en dat blijven we doen.**



## 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 vergoed met een persoonsgebonden budget of via de ZIN met 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 met 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 boven alles samen met de bewoner zelf en ook 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 aangeneramer beleven. Zij zijn en blijven ons uitgangspunt en aanspreekpunt.



### **Als we terugkijken naar onze ambities:**

- 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 met 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 en ook 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.*

Dan kunnen we met elkaar (bewoners, medewerkers, familie en samenwerkende partners) de conclusie trekken, dat we deze ambities waarmaken. Vanuit intrinsieke motivatie, passie voor het vak en liefde voor ouderen en hen zien als gelijkwaardig mens. Het effect is dus goed. We maken ook keuzes, die ons verder helpen om gestelde ambities te verdiepen of bij te stellen. Zo zijn we er samen met 1 van onze huisartspraktijken achter gekomen, dat onze visies elkaar ontgroeid zijn. Het onderdeel hiërarchie en het verschil top down huisarts Patiënt past niet bij hoe het ook kan en beter past bij de tijdsgeest en generatie ouderen die we zeer binnenkort gaan ontmoeten. We zijn het met elkaar eens dat we dan in alle rust een andere praktijk gaan vinden of deze praktijk een passende huisarts heeft .

Een andere keuze is dat we de opzet van het huidige kwaliteitsplan loslaten qua vormgeving. We koesteren de inhoud en vormen dit om naar het aanstaande KwaliteitsKompas samen met onze bewoners, familie, medewerkers en zorgkantoor. We gebruiken de uitgangspunten uit dit generieke Kompas en maken het passend bij onze compacte organisatie. Eind 2024 moet dit gereed zijn om in 2025 mee te werken. We denken dat dit goed is even resetten en alle klokjes weer gelijk. We houden goed in de gaten dat onze eigenheid en onderscheidend vermogen behouden blijft.



## KERNBEGRIPPEN EN SFEERBEELD

*“Een foto zegt meer dan 1000 woorden”*

De kernbegrippen van De Familiehoeve zijn:  
Kleinschalig, gemoedelijk, zelfstandigheid, levendig en trots: een vrij leven!

*Met oprechte aandacht en een vleugje humor*







## DOELGROEPOMSCHRIJVING

In onderstaande tabel staat een overzicht van alle indicaties van onze bewoners die momenteel wonen op de locatie van De Familiehoeve (peildatum december 2023). In principe verzorgen wij wonen, leven en zorg voor alle 10 zorgprofielen toegeschreven aan de VVT-sector vanuit het CIZ. Behalve de VV09B, daartoe zijn wij gezien onze open setting, omvang en medisch interventie netwerk niet op toegerust. De VV09B is in de toekomst absoluut mogelijk.

Totaaloverzicht bewoners De Familiehoeve				
Indicatie	Aantal			
VV05	6			
VV06	2			
VV07	1			
LG06	1			
<b>Totaal</b>	<b>10</b>			



## 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.

### **Leiderschap, goed bestuur en toezicht.**

**Op de beschreven puntjes heeft de bestuurder gedaan wat gezegd is. De betrokkenheid is groots en het niveau van goed werkgeverschap is tastbaar. De basishouding, het gedachtengoed en hiermee verder genoemd als onze visie brengt dit naast de omvang van de organisatie ook met zich mee. Het toezicht door de raad van commissarissen wordt strikt uitgevoerd. Men is kritisch, stimulerend, aanmoedigend en bevragend. De organisatie is helder als glas, alles vindt plaats in alle openheid en dat wordt zeer gewaardeerd. Medewerkers voelen zich betrokken en onderdeel van De Familiehoeve op elk onderdeel van het bedrijf, zeker als het op leven met zorg aankomt hebben zij een waardevolle stem (VAR). In de slipstream van Corona die met veel beperkingen uiteindelijk afgerond is vinden alle vormen van medezeggenschap, inspraak en overleg weer plaats. Een verademing die het belang van dichtbij zorgen nog maar eens benadrukt. Er zijn geen kleine of grote klachten gemeld anders dan een verwassen trui. Dit is direct bij de bron opgelost, zoals de voorkeur betreft. Het was even wennen aan de toeleiding en flow vanuit het zorgkantoor, maar al doende leren we. Zo was de accountantscontrole op de jaarcijfers bijna te laat. We waren hier niet van op de hoogte tot de eerste reminder. Het had voor ons als 'groentje' prettig geweest als er een checklist was van TO DO.... vooralsnog ligt het niet in onze aard te zeuren en konden we vertrouwen op onze snelle manier van schakelen en de opdracht volbrengen. Uiteraard zijn alle betrokken partijen hierbij betrokken geweest.**



## 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 met 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 volgens 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
Bestuurder	1	1	HBO+
Locatieverantwoordelijke	1	0,89	MBO 3IG
Verpleegkundige	1	0,22	MBO 4 vpk
Zorgcircular	1	0,67	MBO 3IG
Verzorgende	4	2,00	MBO 3IG
Verpleegkundige Leerling	1	0,67	MBO 4 vpk LL
Helpende plus	3	2,12	MBO 2 +
Gastvrouw	5	2,19	n.v.t.
Huishoudelijk medewerker	1	0,50	n.v.t.
Bewegingsagoog	1	0,67	n.v.t.
Administratief medewerker	1	0,44	HBO
<b>Totaal</b>	<b>20</b>	<b>11,37</b>	



### **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.

#### **Doe maar een pondje allerhande,**

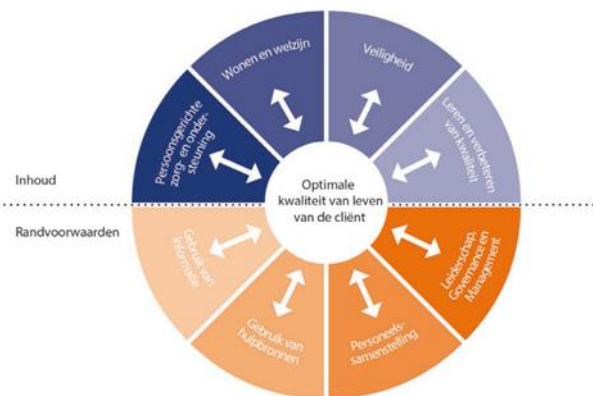
**Dat is wat mijn eigen oma altijd wenste van de markt. Toen ik haar vroeg waarom, zei zij: "dan heb je voor ieder wat wils." Een wijze opmerking, want zoveel mensen zoveel wensen. Met 10 bewoners is het fijn als de personele samenstelling zich aansluit bij de behoefte die zij bij ons neerleggen. We bekijken wie het leuk vindt, wie het kan, wie bekwaam is en ook wie iets zou willen doen, maar nog toegerust mag worden met kennis, training of verdieping. We bespreken dit ook met elkaar. Elke medewerker die een aantal bewoners onder zijn of haar vleugels heeft presenteert hen ook in de teambijeenkomsten. De bewoner wordt dan besproken op planning of noodzaak. Het helpt om breed te kijken en te ontdekken. Er is in nu de loop van bijna 7 jaren een sterk team ontstaan waarbij het bezettingsprofiel zich laat schetsen door de algehele zorgsituatie. We schakelen waar nodig mee met de vraag. Zo bekijken we bij een nieuwe bewoner hoe het komen wonen en het kennismaken verloopt, de locatieverantwoordelijke plant dan medewerkers extra in om dit naast de bestaande groep goed te begeleiden en de bewoner prettig te laten invoegen. We kunnen veel zelf en leiden nog steeds medewerkers op. Op dit moment leiden we bv. een verpleegkundige op, die begeleid wordt door onze eigen verpleegkundige en op die manier is dat ook goed haalbaar. Recentelijk is er ook een bewegingsagoog in ons koekblik gekomen; een verrijking! In de loop van de tijd zijn we gegroeid in deskundigheid en professionaliteit en dat versterkt de samenwerking met andere disciplines en experts.**



## 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 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 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 2022 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. 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 2022 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, 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"

### Zoals het klokje thuis tikt.

**Zo tikt het hier dus niet hetzelfde en dat is altijd wennen en een beetje stoeien met elkaar. Vooral veel praten en delen. Kijken naar hoe iemand beweegt, loopt, interactie maakt of niet, eet, drinkt, zoekend is of juist dat vindt wat gezocht werd. Onze landingsperiode is een heel serieus onderdeel van het aarden van bewoners (en medewerkers) in onze Familiehoeve. Het is belangrijk dat wij begrijpen, dat een oudere niet altijd een keuze heeft om hun vertrouwde huis en haard te verlaten en elders te gaan wonen. Daarbij speelt er altijd een onderliggend lijden. Uiteraard is daarover informatie in een dossier, een CIZ-aanvraag, een zorgprofiel etc. Toch is het de persoon zelf die er een draai aangeeft en dát is exact wat we in de landingsperiode ontdekken. Hoe staat iemand in 'de wedstrijd'? Dat is het uitgangspunt om te gaan bouwen aan de woonzorg relatie die hij of zij kennelijk nodig heeft. Dat mag best 3-6 maanden duren. Natuurlijk zorgen we vanaf dag 1 voor dat wat moet, maar hoe het eruit mag gaan zien laten we hen graag zelf vertellen, verbaal en non-verbaal. Juist betrokken familie, waarmee we doelen op de juiste manier is welkom en aanvullend van aard en niet leidend. Elke bewoner heeft een eigen ECD-omgeving waarin we afspraken over iemands zorg ook beschrijven, wie doet wat en wat is van belang. We bekijken de bewoner elke dag, we leren hen kennen doordat we hen zien en met hen spreken over van alles en niks... Zo ontstaat er in die periode een goed en passend beeld en dit is dan de basis voor goede afspraken en aansluitende zorg. O doen we dat al 7 jaar en daar gaan we vooral mee door.**





## 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 vindt 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/ouderen mishandeling. Onze wijze van omgang is een uitgesproken verwachting, die herhaaldelijk benoemd 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 2022
- 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.

#### De familie krijg je erbij.

**Hoe leuk is dat? Nou de ene keer past het prima en de andere keer heb je je tot elkaar te verhouden als samenwerkende partner. Het is gebleken dat het belangrijk is om vooraf heel erg duidelijk te zijn in wat mogelijk is en wat voor ons een NO-GO is. We bemerken dat de nood voor een plekje waar zorg is gewild is. De mensen dicht om een aanstaande bewoner verzwijgt dan wel eens iets in het verhaal wat we eigenlijk nodig hebben om ons werk met elkaar goed te doen. Gelukkig hebben we tot op de dag van vandaag onze 'intuïtie' en elkaar. De ervaring leert dat we snel doorhebben hoe iets zit. Dit komt mede doordat we geïnteresseerden uitnodigen voor een kop koffie, en/of een lunch... Kom maar gezellig aanschuiven, dan praten we eventjes. Pas daarna beslissen we met elkaar of we dit aangaan samen. Onze huisartsen worden bij twijfel ook betrokken. We kennen onze kwaliteit en krachten goed, maar zeker ook onze grenzen. Die maken we bespreekbaar. In de landingsperiode haakt de familie ook aan, zij veranderen voor ons niet in 'bezoek' maar blijven in het leven betrokken van hun ouders, hun partner of geliefde/naaste. In gesprek zijn en blijven met bewoner en zijn netwerk(je) en in die volgorde, is iets dat we behouden**

**. Ons familienieuws wordt elk kwartaal per mail verstuurd aan hen die op onze adreslijst staan namens en met akkoord van de bewoner. Aan de bewoners wordt deze op papier uitgereikt en tijdens een afgestemd koffie moment leest de locatieverantwoordelijke deze voor. Hiermee wordt mede vormgegeven aan inspraak en overleg. Om dit karakter te geven houden we 2 keer per jaar een familiebijeenkomst. Hierbij wisselen we informatie uit, delen we plannen, geven we aan wat gelukt is en wat niet en bieden er toelichting bij. Er is ruimte voor vragen, ideeën en eigenlijk ook gezelligheid en elkaar steeds beter leren kennen. We beseffen ons voor de nabije toekomst dat de lengte van het bij ons wonen mogelijk korter wordt, omdat men al langer thuis heeft mogen blijven met inzet van familie en aanvullende professionele zorg. Toch zetten we alles op alles om de tijd van hier zijn, de tijd van hun leven – met familie inclusie- te laten zijn.**



## 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 daarbinnen 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 dat erop volgt kunnen de gegevens verwerkt worden in het ECD en is het gehele dossier geheel ververst. Dus in plaats van het Moeten binnenhalen van gegevens, stel je de bewoner geheel (holistisch) intensief en als bijzonder persoon op gewenste wijze in de belangstelling, iedereen van het team en familie kan meedoen en een betekenisvolle bijdrage leveren, het verkrijgen van die nodige gegevens gebeurt dan op organische wijze en draagt op cyclusmatige wijze bij aan de voortgang van vergaarde en vastgelegde info. Of we goed onderweg zijn 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 in de maand mei, 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. (2023)

## Live entertainment en amusementsprogramma



Sorry, dat doen we dus niet. We zijn het van huis uit ook niet gewend dat er elke dag het spreekwoordelijke draaiorgel uit de kast gerold wordt. Wat we wél doen is alle dagelijkse levensactiviteiten gewoon door laten gaan en bewoners ondersteunen dit in stand te houden of weer opnieuw of anders te leren. Gewoon omdat het kan. Dagelijks schoon en verzorgd aan je dag beginnen is een feitje, maar dan begint het leven en dat is hetgeen dat bemoeilijkt is door wat je als aandoening hebt. Echter de aandoening hoeft niet 'je leven te leiden'. We verzamelen alles over u en die aandoening om te kijken waar er rek of ruimte inzit om er kansen uit te halen voor kwaliteit van uw leven. Samen bekijken we en proberen we uit wat nodig is en daar zetten we dus ook activiteiten voor in. Bijvoorbeeld beweeg activiteiten voor de grove en fijne motoriek en spier behoud, zodat u zelf uw brood kunt blijven smeren, kunt lopen – al is het 4 stappen- en dat men zichzelf op basis van uw reflexen kunt blijven opvangen als u uit balans raakt en onverhoopt valt of struikelt. We bekijken dit dagelijks en hebben inmiddels wel een lijst verzameld van activiteiten, die u leuk genoeg vindt om te doen. Elke dag is er wel iets aan extra activiteit, naast alles wat je ogenschijnlijk gewoon doet, samen met ons of lekker op jezelf. De VIP weken zijn een blijvend succes, het is fijn om even exclusief in te zoomen op alles wat we doen, wat de ervaring is, genietmomenten inlassen, te beseffen dat je ertoe doet, heerlijk erop uit, je Guilty pleasure op tafel en hierover praten met de rest, waarom is dit zo leuk en lekker... Om hypermodern te zijn: "Gratis in de vip, jij voelt je de shit" (bron: Roxy dekker)

Binnen dit gevoel hebben we het met de bewoner over of er bijstelling nodig is of laten we de afspraken die we samen hebben zoals ze zijn? Het is een manier die werkt en ervoor zorgt dat het leven komt zoals het gaat en daar verandert wel eens iets in of is prima zoals het is en bestaat tevredenheid op allerliefste wijze.



## 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 cliëntdossier:

CarePortal ondersteunt dat wat volgens 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 ook 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 dat erop 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 2022 en bij stellen als het nodig is bij een tussentijds gesprek rondom verandering van zorg.
- Met de huisarts en actieve andere disciplines een MDO (Multidisciplinair overleg) bespreken, 1 keer in het jaar April/Mei 2022
- Risicosignalering afnemen, maart en september 2022 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 mei, 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 2024





### Doe maar gewoon, dan doe je al gek genoeg.

De Familiehoeve heeft in de loop van de tijd een stevige visie op ouderenzorg ontwikkeld. Deze houden we ook in stand. Rondom risico's menen wij – gesteund door wat onze bewoners ervan zeggen en vinden- dat de nadruk hierop wel een toontje lager mag. Dit is in onze optiek noodzaak om het échte leven ruimte te bieden. Natuurlijk beseffen wij ons dat we te maken hebben en krijgen met oudere die kwetsbaar zijn, maar geldt dat niet voor alles dat ouder is? Dat is namelijk door het leven onderhevig geweest aan slijtage, heeft hutsen en butsen, maar werkt nog prima als je ermee weet om te gaan. Daar waar spullen liefdevol en met waardigheid vintage wordt genoemd, maken we van oudere mensen zielige zieke mensen die ten alle tijden beschermd moeten worden tegen het leven dat uiteindelijk leidt tot het onomkeerbare eeuwige. Zodra je 70+ bent begint het al, je werkt niet meer, lijkt niet meer tot nut te zijn en als je dan ook nog een aandoening hebt is kijkt de maatschappij anders naar je alsof je minder waard bent. En dan word je ouder, je druk top het zorgstelsel, je bent duur, je kost alleen maar geld, collectief geld en dat verzuimt niemand om dit even te benadrukken (media). Dat er risico's zijn is een feit, dat is het leven. Dat wij de opdracht serieus nemen om de risico's die spelen kleiner te maken mag aangenomen worden. Voorkomen dat er toch iets gebeurt, dat kunnen we niet en beloven we ook niet. Wat we afspreken leggen we vast en evalueren we met u ongeveer 2 keer per jaar. Verder is het uw vrije leven, help ons maar om dit met u invulling te geven ook als u een vorm van breinschade heeft blijkt u in het moment prima in staat om aan te geven hoe het voelt en wat u wilt. Daar waar we denken dat het handig is dat u een en ander weet over geriatrische tips en weetjes, dan delen we dit meteen. U moet immers weten waar het over gaat en wat eventueel kan komen. Dan stemmen we samen af of u bereid bent dat risico aan te gaan of kleiner te maken. De VIP week maakt het gelukkig een leuke aangelegenheid, want u bent gewoon oud en ouderdom komt met gebreken, kunnen we daar gewoon over doen? U bent immers oud en wijs genoeg.



## 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 verbindt en eten kan een bijdrage leveren aan de gezondheid en kwaliteit van leven. Uitkijken naar een gezonde goed bereide maaltijd aan onze grote tafel is echt een rode draad binnen de dagstructuur van het 'grote gezin' van de familiehoeve. Binnen dit grote gezin is het met alle leden in gesprek blijven over eten een issue. Een kok kan nu eenmaal niet naar alle monden koken en ook bij ons mislukt de uitvoering van een recept weleens. Dan leren we en gaan verder, we willen voorkomen dat er een sleur komt in onze weekmenu's daarom 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.



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.
- De voorraad en boodschappen worden elke week bijgehouden.
- Op de producten die opengaan 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.
- 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. 2023

### Liefde gaat door de maag




En dat is een dagelijks terugkerend iets. En zei maar eens naar alle monden te koken. Dat lukt niet elke dag, maar we hebben toch een leuke score als het aankomt op blij berichten over het eten. We zorgen voor passende menucyclus afgestemd met de bewoners zelf. Het is ook zo, dat het eten een ontzetten fijn onderwerp is om toch over te miepen... ookal heeft iedereen diezelfde avond nog gesmuld. Het is ook echt feedback van het moment verzamelen en deze gebruiken om weer bij te stellen. Het team helpt en herinnert elkaar om actief te blijven stickeren m.b.t. de opengemaakte producten. Siilo app leent zich prima voor vergeten boodschappen en is er tussentijds geëvalueerd met het team dat zich bezighoudt met deze onderwerpen. Er is ruimte voor verbetering op het gebied van voorraadbeheer. Er is een plan gemaakt dat zij met z'n drietjes gaan uitvoeren in 2024. De mondzorg kent structurele aandacht dit wordt ook vermeld in de overdracht tussen de verantwoordelijke diensten. Dit doen we omdat we met elkaar beseffen, dat dit snel wordt vergeten. Hiermee erkennen we dat deze reminder nodig en welkom is.



## ONZE BESTEMMING: IK DOE ERTOE & MAG MEZELF ZIJN



### Sleutels tot succes:

-  *De bewoner ervaart, dat wij hun welzijn vooropzetten*
-  *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 dat erop 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 in mei, 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. 2023
- 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.



### Achter de geraniums zitten kan altijd nog

Maar als u nou nét zo'n type bent... doe lekker! Dat is eigenlijk ons motto. Daar waar we u hebben leren kennen weten we ook wat u leuk vindt, wie u wilt zijn en hoe u in uw leven wilt staan. Uiteraard blijven we u uitdagen met humor, een knipoog of directe uitnodiging. Weet dat niks moet en dat u ertoe doet. U heeft er ook voor gekozen bij ons in De Familiehoeve te blijven wonen, dat betekent dat wij er ook toe doen, maar niet de 1 minder of meer dan de ander. Ons doel is er altijd samen uitkomen. Uw passies, dat wat zin geeft en kleur aan de dag dat mag u ook blijven doen. Het is dus fijn als u laat weten waar uw hartje sneller van gaat kloppen. Middels de VIP weken geven we hier expliciet ruimte voor en genieten bewoners met volle teugen. 1 bewoner vindt al die aandacht een beetje te veel van het goed en ook dat is prima. De VIP-week draait om u. We vinden het fijn dat we weer familiebijeenkomsten houden, zo kijken we elkaar aan en praten we over het reilen en zeilen van alle dag, over kwaliteitsplannen of wilde plannen. We stellen uw mening op prijs en nemen uw constructieve kritiek graag mee om beter te worden in wat we al goed doen. We hebben een medewerker op dit moment, die specifiek let op het verzamelen van alle informatie en of alles wat de ronde rondom bewoners doet ook goed in uw eigen ECD terecht komt. We noemen dit een zorgcircular. Onze contactverzorgenden (of liever gezegd die van u) Bereiden altijd een soort spreekbeurt voor over u, zodat we allemaal weten wat belangrijk is om met u te doen. Dit verloopt eigenlijk al jaren goed en daarom houden we dit zo vol. Onze wens is nog een medewerker te treffen die alle landing periodes inzet van alle bewoners, het is fijn dat dit allemaal op eenzelfde manier gebeurt, terwijl u het verder inkleurt.



## 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 vooropzetten*
- *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, eenieder 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 dicht bij 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 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. 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 2022 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 (Multidisciplinair overleg) de bewoner bespreken, dit vindt 1 keer in het jaar, in April/Mei 2022
- 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. 2023
- Familiebijeenkomst plannen, zodra de situatie rondom de Covid dit toelaat.





### Lekker in je vel, dat /dan zijn we wél

Terugkijkend kunnen we vaststellen, dat u in De Familiehoeve prima uw leven voort kunt zetten. Anders dan elders geschetst land u bij ons niet op een roze wolk van elke dag lachende ouderen en dagen vol vertier en plezier. Wat u wel treft is een familie waarin geleefd en beleefd wordt wat eenieder bezighoudt. Tijdens onze koffie momenten dagelijks, vertelt u hoe u 'erbij' zit. Wij zien ook als dat een beetje 'erbij hangen' is. Toch is het van belang dat we luisteren naar hoe u het vertelt. Dat wat relevant is en van belang leggen we ook vast in uw dossier, voordat de informatie vergeten wordt. Dit is ook handig voor iedere medewerker, zo houden we elkaar op de hoogte en weet iedereen wat er dan zo belangrijk is voor u, voor de familie. Door het te beschrijven kunnen we er ons beiden aan houden, ook prettig. De interactie vanuit uw familie aan tafel zorgt voor een atmosfeer die helpend is. We zijn er voor elkaar en luisteren naar elkaar. Iedereen voelt zich ook gehoord en gezien. Ook als het even niet lukt is er de veiligheid om te laten weten: "Hé, ik wil even aandacht, ik heb een vraag of wil iets zeggen!" allemaal welkom en prima. Zo helpt u elkaar als wij even met de ander bezig zijn. Vertellen we u gewoon dat u even mag wachten als wij met de serieuze taak van medicatie bezig zijn. We gaan met u om als gelijke en dát voelt u ook. Uw eigen kinderen kunnen dat ook meestal waarderen en soms ook niet. Dan is er opeens bezorgdheid. Samen praten we dan over de aanleiding, met u erbij natuurlijk, want het gaat om u. Met elkaar doen we leuke dingen, puzzelen, buiten zijn, bewegen, ping pong, nagels lakken, fietsen, samen eten, samen het huishouden runnen etc. De familiebijeenkomsten zijn er weer en zorgen voor inspraak en overleg, evaluatie en bijstelling. Hiervoor zijn we dankbaar en worden we elke dag weer een beetje beter in dat wat we doen. We redden het samen wel, we zijn samen 'wel'.



## 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 dat erop 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.

### **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 2022 en bij stellen als het nodig is bij een tussentijds gesprek rondom verandering van zorg.
- Wij gaan de VIP weken in plannen vanaf mei, 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 2022 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. 2023
- 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.

### Ons kent Ons

**De Familiehoeve prijst zich gelukkig met een stabiele teamsamenstelling. Alle functies, deskundigheden en karakters zijn vertegenwoordigd om uw behoeftes te vervullen. Er is ruimte voor hun talent en hun ontwikkeling. Zo leiden we ook medewerkers op. Geen hordes tegelijk maar secuur 1 per schoolseizoen met volle aandacht. De leefmomenten binnen De Familiehoeve herhalen zich elke dag, zo leiden we ons leven dat u zelf ingericht heeft. Er is uiteraard dagelijks het individuele stuk zorg rondom de ADL (o.a. wassen en kleden) Dat persoonlijk met u is afgestemd en ook als zodanig met u uitgevoerd wordt. Daarna verschijnt u als zichzelf opgedoft in dát leven. De vaste momenten zijn: aan de koffie, een activiteit als groep, als kleine groep of lekker op jezelf, samen lunchen, even rusten maar niet te lang ... fris en fruitig dus een sapje, smoothie of stuk fruit eten en bewegen, we werken richting het avondeten en kissebissen over wat de pot schaft...we ruimen af, we kijken journaal of maken nog een kort rondje door de tuin (of niet) en dan druppelen we op eigen tijd weer een keer te bed om lekker te slapen en morgen gezond weer op. Een ander zou zeggen: SAAI!**

**U geeft ons aan: heerlijk te weten waar je aan toe bent, dat je houvast hebt, dat dit terugkerende patroon van voorspelbaarheid rust biedt in je hoofd, geborgenheid en een veilig thuis gevoel biedt. EN dat geldt zeker voor onze gezichten, u kent ons ook vaak bij naam, maar vooral bij non-verbaal 'vertrouwd houden' kortom u laat zien dat u zich goed en vertrouwd voelt bij ons als uw team. Dat maakt ons gekozen 'familie' waardevol! 2024 is er vaker een medewerker ziek geweest. In overleg met hen hebben we dit wel of niet met u gedeeld. Dit vond u prettig. Vervangende medewerkers zijn eerst voorgesteld aan u. Zij hebben eerst meegelopen en kennis gemaakt om te kijken of er een klik is, of u bereid bent het met hen 'te doen'. Zo doen we dat ook met mogelijk aanvullende bewoners... ze komen eerst even sfeer proeven en dat werkt eigenlijk heel best.**



## 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 dat erop 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 over 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. Ook 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 2022
- 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 2022, 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 2022 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.

### Vinger aan de Pols

We komen er en willen er niet onderuit: het is onze plicht goed voor u te zorgen, dat is ons Vák! Natuurlijk is het voortzetten van uw leven nummer 1. Toch ook omdat u hier met een indicatie voor zorg bent komen wonen, houden we u op dat zorggebied ook goed in de smiezen. Dit heeft u soms heel goed door, maar meestal doen we dit op de achtergrond. Ouder worden betekend slijtage en gebreken. Per aandoening bekijken we mét u welke risico's er zouden kunnen komen. Hoe groot is die kans en wat als... daarover praten we en maken we afspraken. Deze afspraken leggen we vast in uw ECD en zeker 1 keer per jaar evalueren we dit met u en uw huisarts /actieve paramedische zorg/ als u het leuk vindt uw kinderen en onze ervaring is ook niet geheel onbelangrijk. Een 2<sup>e</sup> keer – tijdens de VIP-weken- checken we het nogmaals even kort af... je weet maar nooit hoe een balletje kan rollen. Dit doen we omdat het zomaar zo kan zijn dat u iets oploopt, een verkoudheid bv. of erger: buikloop of een pukkel die toch enge bult lijkt te worden of u heeft ineens pijn of kunt niet meer prettig naar het toilet... Het kan allemaal gebeuren als je al nagenoeg 80 jaar rondloopt op deze aardbol. Een ongeluk of missertje zit in een klein hoekje en we zijn allemaal mensen... als er iets gebeurt dat qua uitkomst anders is dan verwacht dan maken we hiervan melding en zoeken het uit. Ook als u betrokken bent wordt het besproken en denken we met elkaar na hoe dit nu is gekomen, wat we ervan kunnen leren en hoe we het dus gaan voorkomen (of niet). Dit is een MIC en MIM-meldingen systematiek. Dit hanteren we per melding, per week en per kwartaal om er elk jaar een overzicht van te maken. Als het helpend is besluiten we om onderwerpen die een patroon vormen op te nemen in ons scholingsprogramma per jaar, zo blijft iedereen up to date!

We hebben goed materiaal om u en ons te beschermen tegen virussen, doorligplekjes, we hebben passende tilhulpmiddelen, een open deur en we hebben splinternieuwe medicatiekasten.

Eind 2024 gaan we wél stoppen met de Risicosignalering zoals voorheen. Als u komt wonen nemen we dit 1 keer met u door, zo ook de wensen rondom ernstige ziekte en evt. overlijden... wat wilt u nog? Reanimatie of liever niet, wilt u hier uitleg over: prima! Wilt u nog naar een ziekenhuis? Zo ja, bij welke ziekte wel en bij welke niet... dit soort dingen kan maar beter in 1 keer goed. Dit gebeurt dus tijdens uw landingsperiode. Vervolgens komen deze (gezondheid) risico's per maand voor iedereen aan bod met behulp van: de 'Awareness kalender'. Hiermee zetten we de meest voorkomende 'bedreigingen' in de spotlight en praten erover en kunnen we afspraken maken en bijstellen. Ook andere onderwerpen zoals seksualiteit en diversiteit, privacy en levensvragen komen aan bod. In de praktijk koppelen we er ook activiteiten aan die we inpassen in onze leefmomenten. Zo kan het er in de praktijk uitzien als: bv. Oktober de maand van het vallen... in die maand komt bv de fysio langs om eens met ieder van u in te schatten hoe het ervoor staat met uw balans, uw spierkracht en uw soepelheid. Stel er schort iets aan: wil u daar dan iets mee? Zo ja dan doen we dat en maken er een afspraak van. Ook hebben we in die maand krachttraining zoals boksen, er is bewezen: spierkracht bijhouden voorkomt vallen niet maar maakt de kans kleiner en stel u valt toch dan herstelt u sneller. We vertellen in een themabijeenkomst feitjes en weetjes over bepaalde medicatie, die bv de kans op vallen groter maakt en wat kunt u dan doen en is er bv een alternatief voor o.a. slaapmedicatie? Zomaar 1 van de onderwerpen van de Awareness kalender, die u en ons helpt het leven voorrang te geven, maar wel vinger aan de pols te houden en soms op de zere plak te leggen om het beste ervan te maken en van te leren/mee om te gaan.





## 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 dat erop 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 handelwijze te kiezen geven we hier in 2023 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 ook 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 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 de 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 eenvoudigere 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 2023, 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 elke twee jaar een scholing over verpleegtechnisch handelen, om zo bevoegd en bekwaam te blijven, In 2023 heeft deze training plaatsgevonden.
- Elke 6 weken is er een teamoverleg voor de medewerkers, i.v.m. Covid vindt dit via de digitale weg plaats.
- Elke medewerker heeft zijn BHV, dit wordt bijgehouden 1 keer per jaar. Ook 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.

## Toen was geluk heel gewoon

We staan er soms minder vaak dan waardevol kan zijn, bij stil hoe bijzonder het is wat we hier in De Familiehoeve hebben. Geen enkel team is perfect, niemand heeft het elke dag superleuk... als bewoners het 80-20 mogen ervaren dan mogen medewerkers dit ook. En zo is het ook. In de beste Families is wel eens iets aan de hand. We praten erover en gaan dan met afspraken weer uiteen. We zorgen voor elkaar, letten een beetje op elkaar. Dat is nodig om het vol te houden, want zorgen voor een ander is geen lichtzinnig beroep. We balen er soms best van dat de wereld om ons heen denkt dat we de hele dag koffiedrinken en spelletjes doen. Niemand die snapt dat de realiteit snel schakelen is, soms heel vies is, fysiek pittig is en mentaal veel van je vraagt. Daar hoeven we geen lintje voor, maar een realistische erkenning zou wel aardig wezen. We zijn lief en goed voor ons team. Jaarlijks spreken we hen allemaal persoonlijk, met sommige spreken we wat vaker af omdat het op dat moment nodig is. Men leert elk jaar weer bekwaam te blijven binnen eigen deskundigheid. Ook leren sommigen individueel en leren we samen (thema gericht) men bezoekt werk gerelateerde voorstellingen en congressen en het is een levendig uitwisselen tussen "heb je dit gezien? Is dit iets voor ons? Zo hebben we nu een gevulde waakmand... Dat zijn goede signalen van een veilige werk en leeromgeving. Alle benoemde hulpmiddelen en platforms zijn nog actief (VILANS, BHV, KENNIZ, ketenpartners, vakliteratuur en boeken etc.) Het samenwerken met 1 van onze huisarts kende een verandering en heeft geleid tot andere wederzijdse verwachtingen. Dit maakt ons werk soms ingewikkeld, want je hebt elkaar zo nodig. Hier is geen ruimte voor hiërarchie, status of machtsverhouding. Anders dan vroeger is een huisarts (net als wij) dienend, adviserend en onderbouwd voorschrijvend. Met als doel te helen of comfort te bieden/lijden te verlichten. Die basis in beeld en in ere houden is exact waar we op sturen. Dit blijven we ook gewoon doen, het is de huisarts van enkele bewoners dus die relatie bestaat nog steeds en houden we ons aan die basis. In 2024 zijn we aan het toewerken naar het KwaliteitsKompas. Een vernieuwde versie van een plan rondom kwaliteit van zorg. Hierbij behouden we het samen werken met de PDCA-cyclus. Dit is men gewend en werkt. Inhoudelijk is elke PDCA door bestuur en verpleegkundige ingevuld en herschreven op de NU-situatie. Alle voorgaande plannen en verslagen worden verwerkt en daarna gearchiveerd. Ook zijn deze bekeken en beoordeeld door bewoners, medewerkers familieleden en het zorgkantoor tijdens de kwaliteitsdialoog. Deze groep meelezers heeft ook het concept van het aanstaande KwaliteitsKompas ontvangen en verwachten we nog feedback van het zorgkantoor. Zo raakt al ons vastgelegde werk nooit verloren. Op deze manier maken we een sprong in kwalitatief werken en houdt het kompas ons op de koers die in ons hart verankerd zit. We blijven trouw aan onze visie, ons gedachtegoed en het hebben en houden van een gelijkwaardig, vrij leven. Werk en leef geluk is daarbij een belangrijke vuistregel. Zonder elkaar ben je namelijk net nergens.

