

Kwaliteitsplan de Lindelaer 2023



1 Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2023 van de Lindelaer. In dit document wordt de visie van De Lindelaer beschreven met daarin een aantal thema's waar we het komende jaar extra aandacht aan besteden. In dit kwaliteitsplan leest u ook hoe wij invulling geven aan het kwaliteitskader Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT). Het kwaliteitsplan is een beschrijvend document voor alle betrokkenen en belanghebbenden van de Lindelaer.

Bij de opening van de Lindelaer woonde er alleen bewoners met dementie. Inmiddels verblijven er ook een 3-tal bewoners met een somatische grondslag qua CIZ indicatie.

2 Inhoud

1	Inleiding	2
2	Inhoud	3
3	Profiel van de organisatie	4
3.1	Missie	4
3.2	Visie	4
3.3	Kernwaarden	4
3.4	Voor wie	5
3.5	Besturingsfilosofie	5
4	Personeel; samenstelling en ontwikkeling	6
4.1	Aantallen	6
4.2	Dagelijkse bezetting	6
4.3	Opleidingsniveaus	6
4.4	Deskundigheidsbevordering	7
5	Kwaliteitsbeleid	8
5.1	Kwaliteit@	8
5.2	10 klantbeloften	8
5.2.1	Hier voel ik mij thuis	9
5.2.2	Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis	10
5.2.3	Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden	11
5.2.4	Ik krijg passende zorg en ondersteuning	12
5.2.5	Ik eet en drink naar wens	13
5.2.6	Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn	14
5.2.7	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	15
5.2.8	Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw	16
5.2.9	De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij	17
5.2.10	De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier	18
5.3	Bouwstenen	19

3 Profiel van de organisatie

3.1 Missie

De Lindelaer is in juli 2017 gestart door Monique Muselaers en Tertia Mulder. Na beiden jarenlang in verschillende organisaties in de zorg werkzaam te zijn geweest kregen zij in 2012 de kans om in Alphen aan den Rijn hun dromen te verwezenlijken met het starten van een eerste eigen organisatie.

3.2 Visie

Het welzijn van de bewoners en het leveren van goede zorg staan in de Lindelaer voorop. Iemand met mentale en fysieke beperkingen zal steeds meer de regie over het eigen leven verliezen en daardoor niet meer alleen kunnen of willen zijn. Wij streven ernaar, door persoonlijke verzorging en begeleiding in een vertrouwde en veilige woonomgeving, een thuisgevoel te creëren

Bij de Lindelaer wordt ervan uitgegaan dat iedereen uniek is en zelf de behoefte aan de te verstrekken zorg en dienstverlening aangeeft. Dit gebeurt op basis van een persoonlijk behoeftepatroon dat met de tijd verandert.

De diverse activiteiten en werkzaamheden binnen het wooninitiatief zijn op elkaar afgestemd zodat er een samenhang in de zorgverlening en de begeleiding ontstaat, ook bij achteruitgang.

3.3 Kernwaarden

Wij bieden een veilige woonomgeving waarin een bewoner zich thuis kan voelen en zelf kan en mag bepalen hoe de invulling van de dag eruit zal zien. Betrokken en professionele medewerkers zorgen voor dagelijks wisselende activiteiten waarbij de ervaring en beleving van de bewoner zal worden gerespecteerd. De individuele wensen en interesse van bewoners dienen als leidraad voor de activiteiten van de dag. Wij bieden een thuis met daarin aandacht voor:

- Ruimte voor privacy
- Een persoonlijke benadering
- Een vertrouwde en veilige woonomgeving
- Aanbod van diverse voorzieningen en activiteiten
- Stimuleren van de mogelijkheden
- Respect van de belevingswereld
- Regie over eigen leven
- Participatie

Wij beogen dan ook dat bewoners vanaf de dag van verhuizing tot aan hun overlijden een vaste en zekere woonplaats geboden krijgen waarbij familie, mantelzorgers en vrijwilligers belangrijke partners zijn bij het realiseren van onze doelstellingen.

Door onze ervaring met zorg voor bewoners met psychogeriatrische problematiek kunnen wij met onze opzet een sterke verbetering in de kwaliteit van leven, zorg en veiligheid realiseren. Wij zien het als een uitdaging om voor eenieder, binnen elke fase van dementie, een individueel aanbod te leveren voor wonen, welzijn en zorg. Wij kennen geen beperkingen en elke vraag zal voor ons een uitdaging zijn.

3.4 Voor wie

De Lindelaer is volledig toegerust voor mensen met geheugenproblemen of dementie en mensen met somatische beperkingen die in een geborgen en veilige omgeving willen wonen. Het is mogelijk hier levensbestendig te wonen voor zover de medische situatie dit toelaat. De Lindelaer is een open huis wat betekent dat onze bewoners vrijwillig kiezen om hier te wonen. Bewoners verblijven op basis van het scheiden van wonen en zorg. Bewoners betalen een maandelijks bedrag voor de huur en aanvullende diensten. De zorg wordt middels het Persoonsgebonden Budget (PGB) geleverd. Er zijn 16 bewoners waarvan 11 met een VV05 5, 2 bewoners met een VV07 en 3 bewoners met een VV06 zorgzwaartepakket.

De leeftjidsverdeling is als volgt:

Leeftijdsgroep	Aantal bewoners
70-79 jaar	2
80-89 jaar	7
90-100 jaar	7
Gemiddelde leeftijd	87,6

3.5 Besturingsfilosofie

De Lindelaer is een initiatief van Monique Muselaers en Tertia Mulder-Muselaers. Zij vormen samen de directie van de Lindelaer. De dagelijkse leiding worden door Monique en Esther (management ondersteuning) ingevuld. Zij zijn meewerkend, zodat er korte lijnen zijn binnen de organisatie. Er wordt veel waarde gehecht aan de kennis en inzichten van de professionals op de werkvloer. De directie is goed bereikbaar voor het team, bewoners en/of hun families. De Lindelaer is gevestigd midden in het dorp Maarn aan de achterzijde van het Oude Raadhuis.

De Lindelaer heeft een collega vestiging, de Muzelaar in Alphen aan den Rijn. Tertia Mulder-Muselaers vormt daar de dagelijkse leiding.

Alle bewoners hebben een zorg coördinator die verzorgende IG of verpleegkundige is. Zij hebben een coördinerende functie in de continuïteit van zorg voor de individuele bewoner. Zij hebben het meeste contact met de eerste contactpersoon van een bewoner en voeren de halfjaarlijkse zorgleefplangesprekken. Zij passen de zorgleefplannen aan en communiceren veranderingen naar andere medewerkers en naasten.

De Lindelaer is aangesloten bij branchevereniging SPOT. Daarnaast is zij aangesloten bij de coöperatie Kwaliteit@ en actief binnen het lerend netwerk van deze coöperatie.

4 Personeel; samenstelling en ontwikkeling

4.1 Aantallen

De Lindelaer heeft 23 medewerkers in vaste dienst en 3 medewerkers in dienst op basis van 0-uren (veelal op eigen verzoek). De Lindelaer is een SBB erkend leerbedrijf en biedt stage/leerplekken voor mbo en hbo studenten. Er is per schooljaar een wisselend aantal stagiaires /leerlingen werkzaam. Zij studeren aan ROC's in de buurt of aan een Hogeschool. Gemiddeld zijn er 3 stagiaires en/of leerlingen

4.2 Dagelijkse bezetting

Tijdens iedere dienst is minimaal één medewerker niveau 3 of hoger werkzaam.

Tussen 07:30u en 15:00u zijn er 4 medewerkers aanwezig, mogelijk aangevuld met leerlingen/stagiaires. Een medewerker werkt tot 13.30 uur.

Tussen 15:00u en 23:00u zijn er 4 medewerkers aanwezig, mogelijk aangevuld met leerlingen/stagiaires. Een medewerker werkt van 16.00 -20.00 uur en een medewerker van 15.00 – 21.30 uur.

Tussen 23:00u en 07:30u is er 1 medewerker aanwezig als wakende nachtdienst.

Dagelijks is er ondersteuning van vrijwilligers om persoonsgerichte activiteiten zoals wandelen, spelletjes spelen, koffiedrinken, creatieve activiteit, zingen of fietsen te initiëren.

4.3 Opleidingsniveaus

Het team kent, door de kleinschaligheid, alle bewoners én hun naasten. Zij zijn op de hoogte van de specifieke zorgvragen, wensen en de wijze waarop de kwaliteit van leven van de bewoner positief gestimuleerd kan worden.

Het welzijn van de bewoners staat voorop. Hieraan dragen alle medewerkers bij. De teamsamenstelling en de teamsamenwerking zijn hierop gebaseerd en kan altijd worden bijgesteld. Alle werkzaamheden gedurende de dag worden met elkaar gedaan. Een Facilitair Medewerker kan zorgondersteunende taken uitvoeren en vice versa.

In de dagelijkse planning is voldoende tijd voor het team om te reflecteren op elkaars handelen, feedback te geven of onderling af te stemmen rondom een bewoner. Indien gewenst kunnen Monique en Esther hierbij aansluiten. Er wordt tussen collega's op de werkvloer veel informeel overlegd over bewonerssituaties.

Soort medewerker	Aantal in vaste dienst	Aantal op oproepbasis
Hbo-verpleegkundige/A-opleiding	2	0

Mbo-verpleegkundige	1	0
Verzorgende IG	9	0
Helpende	5	2
Zorgondersteuner	2	1
Facilitaire dienst	3	0

4.4 Deskundigheidsbevordering

De Lindelaer heeft een opleidingsplan en bevordert hiermee de deskundigheid van het team. Het opleidingsplan is enerzijds gericht op het bevoegd en bekwaam houden van de verzorgenden en verpleegkundigen, anderzijds op het verdiepen van de kennis over dementie/ somatische problematiek en zorg-gerelateerde handelingen. Hierbij wordt gekeken naar een goede dekking van de benodigde competenties en expertise voor het team aansluitend op de zorgvraag van de bewoners.

Belangrijke elementen hieruit zijn:

- Trainingen om het team bekwaam te houden op de voorkomende risicovolle en voorbehouden handelingen.
- Deelname aan congressen door medewerkers, die een presentatie geven aan collega's tijdens een teamoverleg
- Leer Management Systeem (LMS), dat door de brancheorganisatie SPOT wordt gefaciliteerd, waarin e-learnings verplicht te volgen zijn om het kennisniveau te verhogen.
- Jaarlijkse BHV training voor alle dienstverantwoordelijke collega's
- Workshops/trainingen voor aandachtsvelders

5 Kwaliteitsbeleid

5.1 Kwaliteit@

Kwaliteit@ kent haar oorsprong binnen een werkkamer van Waardigheid en Trots. In de ontwikkeling van het concept is steeds de verbinding gezocht met het kwaliteitskader, om deze hiermee ook te kunnen borgen in de dagelijkse gang van zaken. De basis hiervan wordt gevormd door 10 klantbeloften die iedere dag de basis vormen voor het werken aan kwaliteit voor de bewoners. Hierdoor is het voor bewoners al vanaf de eerste dag duidelijk wat ze mogen verwachten en weet het team waaraan ze iedere dag bijdragen.

Het voortdurend werken aan kwaliteit, welzijn, zorg en ondersteuning volgens de klantbeloften berust op 5 bouwstenen: informeren, conformeren, signaleren, leren en verbeteren en waarderen.

Deze kwaliteitsaanpak draagt voor De Lindelaer bij aan:

- Welzijn van bewoners staat centraal en men weet wat ze mogen verwachten
- Toepassen en borgen van het kwaliteitskader in de dagelijkse praktijk
- Bewoners en naasten ervaren dat er echt naar hen wordt geluisterd
- Medewerkers in staat stellen verantwoordelijkheid te nemen
- Kwaliteit van binnenuit, in plaats van buitenaf en vooraf in plaats van achteraf

Sinds begin 2021 is de Lindelaer actief aan de slag gegaan met het implementeren van Kwaliteit@. De Lindelaer streeft ernaar om de 10 klantbeloften dagelijks deel uit te laten maken van alle werkprocessen en de basis te laten zijn voor het dagelijks handelen in bijvoorbeeld teamoverleg, jaargesprekken, zorgleefplan gesprekken en ophalen bewonerservaringen.

5.2 10 klantbeloften

Elke klantbelofte kent een nadere uitwerking die aangeeft waarop de desbetreffende klantbelofte betrekking op heeft. Deze zijn in onderstaand schema opgenomen.

5.2.1 Hier voel ik mij thuis

- Medewerkers kennen mij en houden maximaal rekening met mijn wensen, gewoonten en veiligheid
- Ik kan kiezen waar ik wil zijn in het huis
- Ik zet mijn leven zoveel mogelijk voort zoals ik gewend was

Wat betekent dit voor de Lindelaer:

Gezellig ingerichte huiskamer

Goede schoonmaakmaterialen en voldoende personeel om dit te realiseren

Gezellige en gastvrije sfeer

Eigen meubels krijgen een plek in de Lindelaer

Hoe borgen wij dit:

Onderhoudscontracten voor: brandmeldinstallatie, Legionella, Medipoint (gehuurde hooglaagbedden)

Tweejaarlijkse BHV training medewerkers

Verbeterpunten 2023:

Fysiek training BHV op locatie.

Uitwerking RI&E

5.2.2 Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis

- Ik merk dat mijn naasten welkom zijn
- Ik vind het fijn dat iedereen bij mij op bezoek kan komen
- Mijn naasten worden hartelijk ontvangen en krijgen aandacht

Wat betekent dit voor de Lindelaer:

Er is altijd genoeg personeel voor aandacht voor naasten

Naasten zijn altijd welkom, er zijn geen bezoeken

Naasten zijn op de hoogte van activiteiten en zijn hierbij welkom

Medewerkers kennen mijn naasten bij naam en relatie tot mij

Hoe borgen wij dit:

Gebruik Familienet

Mogelijkheid voor naasten om mee te eten bij maaltijden

Naasten worden op de hoogte gehouden van aannames of vertrek van medewerkers

Naasten worden bij overlijden van een medebewoner op de hoogte gesteld.

Geen bezoektijden hanteren

Familieavond met aandacht voor vormen van dementie, tips voor de omgang met de bewoners en

Kwaliteit@

Jaarlijkse familieavond

Verbeterpunten 2023:

Structureel plaatsen berichten Familienet

Cliëntenraad/familieraad opzetten

Meer structurele familieparticipatie (bv. kookavonden)

Jaarlijkse bewoner/familiedag

5.2.3 Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden

- Ik kan de dingen, voor zover mogelijk, doen die ik zelf wil en wanneer ik dat wil
- Ik merk dat ik ertoe doe; er wordt naar mij geluisterd en ik draag bij waar ik dat kan
- Ik word gezien en respectvol aangesproken

Wat betekent dit voor de Lindelaer:

Medewerkers kennen het levensverhaal van de bewoner

Medewerkers kennen de wensen en behoeften van de bewoner

Bewoners worden bij alle dagelijkse activiteiten zoals koken betrokken

Wensen en behoeften zijn uitgangspunt voor aanbod van passende activiteiten

Er is ruimte voor geloofsbeleving

Hoe borgen wij dit:

Voorkeur voor aanspreken staat in dossier en wordt aangehouden

Activiteiten worden aangepast op interesses en mogelijkheden van bewoner, zolang mogelijk behouden

Vaste activiteiten per week

Ieder dagdeel worden activiteiten gedaan

Verbeterpunten 2023:

Uitbreiding menu's aangepast aan meer persoonlijke wensen

Vrijwilligers blijven werven

Vrijwilligers trainen

5.2.4 Ik krijg passende zorg en ondersteuning

- Er worden persoonlijke afspraken met mij gemaakt
- Ik merk dat mijn welzijn en leefplezier voorop staan
- Er wordt rekening gehouden met risico's en mijn vrijheid

Wat betekent dit voor de Lindelaer:

Toewijzen zorg coördinator aan bewoner

Vanuit gezondheidscentrum één arts die structureel visite komt doen

Specialist Ouderengeneeskunde of psycholoog vanuit samenwerkingscontract verbonden aan de Lindelaer

Binnen 24u na inhuizing een voorlopig zorgplan

Binnen 6 weken na inhuizen een volledig zorgplan na gesprek met bewoner en familie

Een ingevuld levensverhaal door familie en bij voorkeur bewoner

Hulpmiddelen beschikbaar via Medipoint

Korte lijnen met familie en behandelaren

Hoe borgen wij dit:

Signalen van verbeterpunten worden opgevangen en opgepakt

Beschikbaarheid rapportage en medicatiesysteem via tablets en laptops

Jaarlijks controle van hulpmiddelen

Vaste huisarts toegewezen aan de Lindelaer

3-wekelijks visite van een huisarts

Risicoscreening wordt halfjaarlijks doorlopen

ZC'er aanwezig op dag van inhuizing

Twee keer per jaar zorgleefplan evalueren met bewoner en/of naasten

Verbeterpunten 2023:

Vasthouden van die zaken die nu al goed werken

5.2.5 Ik eet en drink naar wens

- Ik eet smakelijke, verse maaltijden
- Medewerkers kennen mijn eet- en drinkgewoonten en -wensen
- Wij eten gezellig samen en ook naasten zijn welkom om mee te eten

Wat betekent dit voor de Lindelaer;

Kennis van voorkeuren van bewoners

Allergieën en diëten zijn bekend en wordt rekening mee gehouden

HACCP-richtlijnen worden gevolgd

Gezellig gedekte tafel en prettige sfeer tijdens maaltijden

Bewoners hebben inspraak in wat zij graag zouden willen eten

Hoe borgen wij dit:

Wekelijkse controle koelkasttemperaturen

De eettafel wordt gedekt, zo mogelijk met bewoners

Bewoners helpen mee met bereiding maaltijden

Medewerkers eten mee met bewoners

Verbeterpunten 2023:

Week menu's uitbreiden met nog specifiekere wensen van bewoners

5.2.6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn

- Medewerkers kennen mij
- Ik word zoveel mogelijk door vertrouwde medewerkers begeleid
- Ik voel me gehoord en gezien

Wat betekent dit voor de Lindelaer:

Beschikbaar levensverhaal dat bekend is bij medewerkers

Er is tijd en ruimte in de planning voor persoonlijke aandacht voor elke bewoner

Aandacht en ruimte voor ieders identiteit en levensovertuiging

Hoe borgen wij dit:

Passende gesprekken die aansluiten bij identiteit bewoner

Gelegenheid om godsdienst te volgen door kerkdienst te kijken, heen te gaan of bv. te bidden

Toewijzing zorgcoördinator om bewonerszaken te coördineren

Verbeterpunten 2023:

Pastoraal medewerker aanstellen

Actieve werving nieuwe vrijwilligers

5.2.7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

- Ik kan de wensen kenbaar maken die bij mijn persoonlijkheid passen
- Mijn wensen en afspraken worden maximaal mogelijk gemaakt
- Alle medewerkers zijn op de hoogte van de gemaakte afspraken

Wat betekent dit voor de Lindelaer:

Wij verdiepen ons in de bewoner en kennen de wensen en behoeften

Halfjaarlijks zorgleefplan gesprek

Continue afstemming tussen naasten en medewerkers

Toewijzing zorg coördinator om bewonerszaken te coördineren

Verbeterpunten vanuit bewoners, naasten of medewerkers worden gehoord en opgepakt

Hoe borgen wij dit:

Verbeterpunten worden gehoord en opgepakt

Toewijzing zorg coördinator om bewonerszaken te coördineren

Verbeterpunten 2023:

Onderzoek naar mogelijkheid om 10 klantbeloften te integreren in Lable Care

De zorgcoördinatoren overleggen thematisch invulling geven. Bijv. hoe schrijf je een goed benaderingsplan

Collega die DCM verzorgd zorg coördinatoren hierin meenemen

5.2.8 Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw

- Ik krijg structuur, rust en regelmaat
- Ik merk dat er tijd en aandacht bestaat voor mij en mijn naasten
- Ik (her)ken de medewerkers en kan (met sommige) een band opbouwen

Wat betekent dit voor de Lindelaer:

Voldoende personeel inzetbaar met kennis

Minimaal één medewerker niveau 3 per dienst aanwezig

Personeel verdiept zich in de bewoner

Hoe borgen wij dit:

Medewerkers werken minimaal 2 dagen per week

Medewerkers krijgen na een jaar werken een contract voor onbepaalde tijd

Stagiaires/leerlingen, vakantiekracht of oproepkrachten zorgen voor continuïteit

Verbeterpunten 2023:

Vrijwilligers werven

Tweetal ZZP'ers vervangen voor medewerkers in vaste dienst

5.2.9 De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij

- Ik heb er vertrouwen in dat medewerkers mij helpen waar dat nodig is
- Ik merk dat medewerkers mij kennen
- Ik merk dat de medewerkers deskundig en bekwaam zijn

Wat betekent dit voor de Lindelaer:

Korte lijnen tussen medewerkers en naasten

Eerste contactpersoon voor bewoner met goede bereikbaarheid

MIC-commissie aanwezig

Iedere dienst gekwalificeerd personeel aanwezig

Hoe borgen wij dit:

Altijd gelegenheid om informeel te overleggen als situaties zich voordoen

LeerManagementSysteem voor medewerkers

Toewijzing zorg coördinatorschap voor iedere bewoner

Halfjaarlijkse gesprekken om zorgleefplan te bespreken

Structureel MDO met waar nodig Specialist Ouderengeneeskunde en psycholoog

Open cultuur t.a.v. het maken van fouten en ervan leren

Verbeterpunten 2023:

Medewerkers worden gestimuleerd feedback te geven

Van elkaar leren is een terugkerend onderwerp op het teamoverleg

5.2.10 De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier

- Medewerkers zijn vriendelijk, behulpzaam, geïnteresseerd en nemen tijd voor mij
- Ik ervaar dat medewerkers van elkaar leren
- De organisatie is betrouwbaar en er is veel mogelijk

Wat betekent dit voor de Lindelaer:

Deskundig team

Ruimte voor persoonlijke en professionele ontwikkeling

Informeel contact tussen medewerkers

Leidinggevende/eigenaar werk minimaal 16 uur per week mee

Hoe borgen wij dit:

Personeel krijgt minimaal 4x per jaar een presentje als waardering voor hun werk

LeerManagementSysteem voor medewerkers

Overleggen zijn informeel met voldoende input voor iedereen om zich te uiten

Verbeterpunten 2023:

Actiever feedback uitwisselen

Personeel uitwisselen met leden van het lerende netwerk Kwaliteit@

Controle 's nachts door nachtdiensten Lindelaer en Muzelaar te laten bellen

10 klantbeloften zijn terugkomend onderdeel bij teamoverleg

Raad van Toezicht instellen

Cliëntenraad/familieraad instellen

5.3 Bouwstenen

Het voortdurend werken aan kwaliteit van welzijn, zorg & ondersteuning volgens de klantbeloften berust op de volgende vijf bouwstenen:

1 – Informeren: ‘Iedereen is op de hoogte van de klantbeloften’

We informeren alle direct en indirect betrokkenen over het kwaliteitsfundament en de waar te maken klantbeloften op onder meer de volgende wijze:

- De 10 klantbeloften zijn voor iedereen zichtbaar op een centrale plek
- Basistraining klantbeloften voor elke medewerker en vrijwilliger
- Klantbeloften betrekken bij werving en selectie van medewerkers
- Klantbeloften toelichten bij intake van nieuwe bewoners/families
- Brochure met een nadere uitwerking van elke klantbelofte

2 – Conformereren: ‘Elke dag doen we, wat we beloven’

De focus van organisatie en medewerkers is erop gericht om de klantbeloften waar te maken:

- Iedere dag opnieuw geven we invulling aan onze klantbeloften
- Iedere dag zetten we ons in om de klantbeloften waar te maken
- We helpen elkaar bij het realiseren van de klantbeloften
- We spreken elkaar aan als een klantbelofte dreigt te mislukken

3 – Signaleren: ‘Iedereen heeft hierin een rol’

Iedereen heeft een taak bij het signaleren of we de klantbeloften daadwerkelijk waarmaken:

- Door bewoners, naasten, familie, medewerkers
- Door bezoekers, leveranciers, professionals, etc.
- Zowel klachten als complimenten kunnen eenvoudig kenbaar worden gemaakt
- Dit mag zowel persoonlijk op naam als anoniem

4 – Leren en verbeteren: ‘We helpen elkaar te verbeteren’

Het leren en met elkaar verbeteren van de kwaliteit staat voorop:

- Verbeterkansen worden per omgaande beoordeeld, besproken en afgewikkeld (PDCA)
- Als dank voor de aangeleverde verbeterkans wordt er een attentie verstrekt
- Verbeterkansen worden bewaard als naslag en bewijsvoering
- Klantbeloften zijn een vast onderwerp tijdens het teamoverleg
- Kennis en ervaringen worden uitgewisseld binnen het lerend netwerk van Kwaliteit@

5 – Waarden: ‘We laten ons graag toetsen’

Door het jaar heen vinden diverse structurele beoordelingen plaats:

- 2x per jaar een bewoner/familiegesprek rondom het zorgleefplan
- 1x per jaar een formele en gerichte raadpleging van bewoner en/of naasten
- 1x per jaar een formele en gerichte raadpleging van de medewerkers
- 1x per jaar een vast onderwerp tijdens functioneringsgesprekken
- 1x per 2 jaar een toetsing door een collegiale organisatie
- 1x per 2 jaar een toetsing door een onafhankelijke partij



Dit voorgaande resulteert onder meer in een individueel plan per bewoner, een systematische raadpleging van alle bewoners (waarin elke bewoner en/of naaste zich vrijelijk en anoniem kan uitspreken over de ervaren kwaliteit) en een voortgaande reflectie in het team.

Waarmee de organisatie jaarlijks tot een objectief overzicht komt van:

Hoe staan we ervoor, wat gaat goed, wat moet er beter.