

# Kwaliteitsplan de Muzelaar 2023

---



## 1 Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2023 van de Muzelaar. In dit document wordt de visie van De Muzelaar beschreven en we beschrijven 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 Muzelaar.

## 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 .....	7
4.1	Aantallen .....	7
4.2	Dagelijkse bezetting .....	7
4.3	Opleidingsniveaus .....	7
4.4	Deskundigheidsbevordering .....	8
5	Kwaliteitsbeleid .....	9
5.1	Kwaliteit@ .....	9
5.2	10 klantbeloften .....	9
5.2.1	Hier voel ik mij thuis .....	10
5.2.2	Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis .....	11
5.2.3	Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden .....	12
5.2.4	Ik krijg passende zorg en ondersteuning .....	13
5.2.5	Ik eet en drink naar wens .....	14
5.2.6	Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn .....	15
5.2.7	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn .....	16
5.2.8	Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw .....	17
5.2.9	De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij .....	18
5.2.10	De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier .....	19
5.3	Bouwstenen .....	20

## 3 Profiel van de organisatie

### 3.1 Missie

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

### 3.2 Visie

Het welzijn van de bewoners en het leveren van goede zorg staan in de Muzelaar voorop. Iemand met dementie 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 Muzelaar 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 behoeft patroon dat met de tijd verandert.

Ondanks dat een bewoner steeds meer de regie over het eigen leven zal verliezen streven wij ernaar, door een persoonlijke verzorging en begeleiding in een vertrouwde en veilige woonomgeving, een thuisgevoel te scheppen. 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 met dementie 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 Muzelaar is volledig toegerust voor mensen met geheugenproblemen of dementie die in een geborgen en veilige omgeving willen wonen. Het is mogelijk hier levensbestendig te wonen voor zover de medische situatie dit toelaat. De Muzelaar 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 14 bewoners met een zorgzwaartepakket VV05. Het is mogelijk om met een zorgzwaartepakket VV05 bij de Muzelaar te wonen.

De leeftjdsverdeling is als volgt:

Leeftijdsgroep	Aantal bewoners
70-79 jaar	4
80-89 jaar	8
90-100 jaar	2
<b>Gemiddelde leeftijd</b>	<b>83</b>

### 3.5 Besturingsfilosofie

De Muzelaar is een initiatief van Monique Muselaers en Tertia Mulder-Muselaers. Zij vormen samen de directie van de Muzelaar. De dagelijkse leiding vult Tertia in. Zij is 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 Muzelaar is gevestigd midden in een levendige woonwijk in Alphen aan den Rijn. Zij deelt de tuin met het speelplein van een kinderdagverblijf. Bewoners en kinderen hebben dagelijks contact met elkaar.

De Muzelaar heeft een collega vestiging, de Lindelaer in Maarn. Monique Muselaers vormt daar de dagelijkse leiding.

Alle bewoners hebben een contactverzorgende 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 zorgplangesprekken. Zij passen de zorgplannen aan en communiceren veranderingen naar andere medewerkers en naasten.

De Muzelaar 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 Muzelaar heeft 21 medewerkers in vaste dienst en 5 medewerkers in dienst op basis van 0-uren (veelal op eigen verzoek). De Muzelaar is een SBB erkend leerbedrijf en biedt stageplekken voor mbo en hbo studenten. Er is per schooljaar een wisselend aantal stagiaires werkzaam. Zij studeren aan ROC's in de buurt of aan de Hogeschool Leiden. De Muzelaar heeft geen leerlingen in dienst.

### 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 stagiaires. Tussen 15:00u en 23:00u zijn er 3 medewerkers aanwezig, mogelijk aangevuld met stagiaires. Tussen 23:00u en 07:30u is er 1 medewerker aanwezig als wakkere 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 kan Tertia 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	1	0
Mbo-verpleegkundige	2	0
Verzorgende IG	11	1
Helpende	2	2
Zorgondersteuner	2	2
Facilitaire dienst	3	0

## 4.4 Deskundigheidsbevordering

De Muzelaar 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 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 te volgen zijn om het kennisniveau te verhogen.
- Jaarlijkse BHV training voor alle dienstverantwoordelijke collega's

Er is één medewerkers die de opleiding tot GVP volgt in 2023.

Er is ruimte om cursussen te volgen of congressen bij te wonen.



## 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 Muzelaar 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 Muzelaar actief aan de slag gegaan met het implementeren van Kwaliteit@. De Muzelaar 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, functioneringsgesprekken, zorgleefplan gesprekken, 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

- Ik voel mij veilig en geborgen
- Ik vind het hier schoon en gezellig
- Ik vind de sfeer fijn

#### **Wat betekent dit voor de Muzelaar:**

Een gezellig ingerichte woonkamer

Goede schoonmaakmaterialen en voldoende personeel om dit te realiseren

Gezellige en gastvrije sfeer

Eigen meubels krijgen een plek in de Muzelaar

#### **Hoe borgen wij dit:**

Brandweerinstallatie controle

Legionella controle

Onderhoudscontract met woningstichting

Tweejaarlijkse BHV training medewerkers

Contracten voor onderhoud aan apparaten en inboedel

#### **Verbeterpunten 2023:**

Inwerkplan nieuwe medewerkers en stagiaires beter toepassen

Hal en deuren schilderen

Renovatie badkamers



## 5.2.2 Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis

- Mijn naasten worden gastvrij ontvangen
- Mijn naasten worden gezien en gehoord
- Mijn naasten krijgen persoonlijke aandacht

### **Wat betekent dit voor de Muzelaar:**

Er is altijd ruimte voor 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:**

Minimaal iedere twee weken bericht op Familienet plaatsen voor binding met naasten

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@

Tuindag waarbij families helpen en elkaar leren kennen

Jaarlijkse familieavond

### **Verbeterpunten 2023:**

Cliëntenraad/familieraad opzetten

Meer structurele familieparticipatie (bv. kookavonden)

Invoeren jaarlijks zomerfeest voor o.a. familie

### 5.2.3 Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden

- Mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan
- Ik word actief betrokken bij het dagelijks leven
- Ik word gezien en respectvol aangesproken

#### **Wat betekent dit voor de Muzelaar:**

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:**

Weekmenu samen met bewoners opstellen, implementatie eetmap

Pastoraal medewerker aanstellen

Actief vrijwilligers werven



#### 5.2.4 Ik krijg passende zorg en ondersteuning

- Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden
- Ik word op een prettige manier ondersteund
- Mijn behoeften en wensen zijn bekend

##### **Wat betekent dit voor de Muzelaar:**

Toewijzen contactverzorgende aan bewoner

Bewoner houdt bij voorkeur de eigen huisarts en wordt anders geadviseerd bij het vinden van een nieuwe huisarts

Specialist Ouderengeneeskunde of psycholoog zijn op afroep beschikbaar

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 regionaal punt

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

Bewoners behouden eigen huisarts of worden geadviseerd door ons

Maandelijkse visite van een huisarts

Risicoscreening wordt halfjaarlijks doorlopen

CV'er aanwezig op dag van inhuizing

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

##### **Verbeterpunten 2023:**

Structureel MDO's en bewonersbesprekingen organiseren

Tandarts op locatie bespreken met naasten

### 5.2.5 Ik eet en drink naar wens

- Mijn eten is smakelijk en verzorgd
- Wij eten gezellig samen, bezoek is ook welkom
- Mijn voedsel is veilig gekocht, bewaard en bereid

#### **Wat betekent dit voor de Muzelaar;**

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 samenstellen weekmenu's

#### **Hoe borgen wij dit:**

Wekelijkse controle koelkast temperaturen

De eettafel wordt gedekt, zo mogelijk met bewoners

Bewoners helpen mee met bereiding maaltijden

Medewerkers eten mee met bewoners

#### **Verbeterpunten 2023:**

Weekmenu samen met bewoners opstellen, implementatie eetmap

Medewerker verantwoordelijkheid geven om koelkasttemperatuur wekelijks bij te houden



### 5.2.6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn

- Mijn welzijn staat voorop
- Mijn wensen staan centraal
- Ik krijg oprechte aandacht

#### **Wat betekent dit voor de Muzelaar:**

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

Contactverzorgende om bewonerszaken te coördineren

#### **Verbeterpunten 2023:**

Pastoraal medewerker aanstellen

Actieve werving nieuwe vrijwilligers



### 5.2.7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

- Ik word persoonlijk benaderd
- Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend
- Mijn afspraken worden nagekomen

#### **Wat betekent dit voor de Muzelaar:**

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

Halfjaarlijks zorgplan gesprek

Continue afstemming tussen naasten en medewerkers

Contactverzorgende om bewonerszaken te coördineren

Verbeterpunten vanuit bewoners, naasten of medewerkers worden gehoord en opgepakt

#### **Hoe borgen wij dit:**

Verbeterpunten worden gehoord en opgepakt

Contactverzorgende om bewonerszaken te coördineren

#### **Verbeterpunten 2023:**

Meer gedeelde verantwoordelijkheid onder medewerkers om zorgplan up-to-date te houden





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

- Ik en mijn naasten krijgen tijd en aandacht
- Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten
- Ik krijg structuur, rust en regelmaat

### **Wat betekent dit voor de Muzelaar:**

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 onbepaald contract

Stagiaires vakantiekracht of oproepkracht en zorgen voor continuïteit

### **Verbeterpunten 2023:**

Meer bewustwording van effecten prikkels, terugkerend punt op agenda teamoverleg

Vrijwilligers werven



### 5.2.9 De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij

- Ik en mijn naasten maken zich geen zorgen en zijn gerust
- De medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's
- Alle medewerkers werken goed samen, voor mijn welzijn, zorg en veiligheid

#### **Wat betekent dit voor de Muzelaar:**

Korte lijnen tussen medewerkers en naasten

Eerste contactpersoon voor bewoner met goede bereikbaarheid

MIC-commissie aanwezig

#### **Hoe borgen wij dit:**

Altijd gelegenheid om informeel te overleggen als situaties zich voordoen

LeerManagementSysteem voor medewerkers

Contactverzorgende voor iedere bewoner voor coördinatie van zorg

Halfjaarlijkse gesprekken om zorgleefplan te bespreken

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

MDO en bewonersbesprekingen structureler invoeren



### 5.2.10 De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier

- Ik ervaar dat de organisatie transparant en aanspreekbaar is
- Ik ervaar werkplezier bij de medewerkers
- Ik ervaar dat medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied

#### **Wat betekent dit voor de Muzelaar:**

Deskundig team

Ruimte voor persoonlijke en professionele ontwikkeling

Informeel contact tussen medewerkers

Leidinggevende/eigenaar werk minimaal 24u 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 de Lindelaer voor 2022

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

Medewerker volgt opleiding tot GVP

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.