


# KWALITEITSPLAN 2023

De ZÖRGHEIMER



December 2023

	<b>Kwaliteitsplan De Zorgheimer 2024</b>					
	Status	Actueel	Versie	1.0	Opgesteld	December 2023
	Eigenaar	Directie			Evaluatie	December 2024

## **HOOFDSTUK 1 INLEIDING 3**

## **HOOFDSTUK 2 PROFIEL ZORGORGANISATIE 4**

<b>2.1 MISSIE</b>	<b>4</b>
<b>2.2 AMBITIE</b>	<b>4</b>
<b>2.3 VISIE OP KLEINSCHALIG WONEN MET ZORG VOOR MENSEN MET DEMENTIE</b>	<b>4</b>
<b>2.4 KERNWAARDEN</b>	<b>5</b>
<b>2.5 OMSCHRIJVING DOELGROEPEN</b>	<b>6</b>
<b>2.6 AANTAL LOCATIES, ZORGOMGEVING EN VOORNAAMSTE BESTURINGSFILOSOFIE</b>	<b>6</b>

## **HOOFDSTUK 3 DE VIER ZORGINHOUDELIJKE ONDERWERPEN VAN HET MODEL 8**

<b>3.1 PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING</b>	<b>8</b>
3.1.1 HUIDIGE SITUATIE	8
3.1.2 PLANNEN EN VOORNEMENS	9
<b>3.2 WONEN EN WELZIJN</b>	<b>9</b>
3.2.1 HUIDIGE SITUATIE	9
3.2.2 PLANNEN EN VOORNEMENS	10
<b>3.3 PASSENDE, VEILIGE ZORG EN ONDERSTEUNING</b>	<b>11</b>
3.3.1 HUIDIGE SITUATIE	11
3.3.2 PLANNEN EN VOORNEMENS	12
<b>3.4 LEREN EN ONTWIKKELEN: LERENDE ORGANISATIES</b>	<b>12</b>
3.4.1 HUIDIGE SITUATIE	12
3.4.2 PLANNEN EN VOORNEMENS	13

## **HOOFDSTUK 4 DE VIER RANDVOORWAARDELIJKE ONDERWERPEN VAN HET MODEL 14**

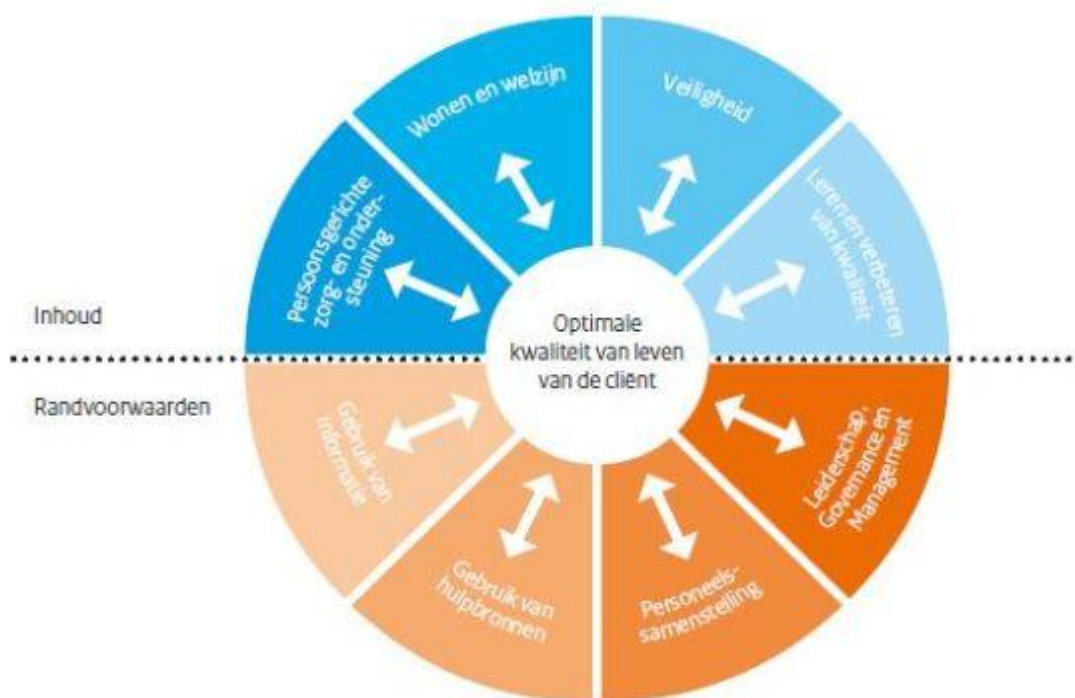
<b>4.1 LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT</b>	<b>14</b>
4.1.1 HUIDIGE SITUATIE	14
4.1.2 PLANNEN EN VOORNEMENS	14
<b>4.2 PERSONEELSSAMENSTELLING</b>	<b>14</b>
4.2.1 HUIDIGE SITUATIE	14
4.2.2 PLANNEN EN VOORNEMENS	16
<b>4.3 HULPBRONNEN, OMGEVING EN CONTEXT</b>	<b>17</b>
4.3.1 HUIDIGE SITUATIE	17
4.3.2 PLANNEN EN VOORNEMENS	18
<b>4.4 GEBRUIK VAN INFORMATIE</b>	<b>19</b>
4.4.1 HUIDIGE SITUATIE	19
4.4.2 PLANNEN EN VOORNEMENS	19

	<b>Kwaliteitsplan De Zorgheimer 2024</b>					
	Status	Actueel	Versie	1.0	Opgesteld	December 2023
Eigenaar	Directie			Evaluatie	December 2024	

## Hoofdstuk 1 Inleiding

Dit document bevat het kwaliteitsplan van De Zorgheimer B.V.. Dit kwaliteitsplan is gebaseerd op het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en geeft weer op welke manier De Zorgheimer zorg, begeleiding en ondersteuning biedt aan zijn bewoners. Dit gebeurt passend bij de eigen missie en visie en strategische koers. Verder beschrijft het plan welke ontwikkelingen en verbeteringen in 2024 ingezet zullen worden om de kwaliteit van zorg te kunnen blijven verbeteren.


Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg geeft met het onderstaande figuur de acht thema's weer die concrete invulling geven aan het kader waarmee zorgorganisaties kwaliteit van zorg kunnen vormgeven.



Figuur 1 Integraal model voor dynamisch en ontwikkelingsgericht werken aan kwaliteit verpleeghuiszorg<sup>1</sup>

Deze acht thema's vormen de indeling van dit kwaliteitsplan: hoofdstuk 2 behandelt het zorgprofiel van de organisatie, hoofdstuk 3 de vier zorginhoudelijke onderwerpen en tot slot hoofdstuk 4 de vier randvoorwaardelijke thema's.

<sup>1</sup> <https://www.zorginzicht.nl/binaries/content/assets/zorginzicht/kwaliteitsinstrumenten/kwaliteitskader-verpleeghuiszorg---2021.pdf>

	<b>Kwaliteitsplan De Zorgheimer 2024</b>					
	Status	Actueel	Versie	1.0	Opgesteld	December 2023
	Eigenaar	Directie			Evaluatie	December 2024

## Hoofdstuk 2 Profiel zorgorganisatie

De Zorgheimer B.V. is een zorgorganisatie die zorg levert vanuit de Wet Langdurige Zorg (Wlz) en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Naast de zorg in de eigen leefomgeving, biedt De Zorgheimer mensen met dementie de mogelijkheid om te wonen in een natuurrijke omgeving in Zeeland in een kleinschalige woonvorm.

Binnen de kleinschalige woonvorm wordt er 24 uur per dag en 7 dagen per week zorg, begeleiding en nabijheid geboden. Binnen De Zorgheimer is er sprake van scheiden van wonen en zorg. De bewoners van De Zorgheimer huren een kamer, waardoor de situatie is zoals thuis dat de zorgverlener in het huis komt van de bewoner. Tevens wordt er een gemeenschappelijke huishouding gevoerd: bewoners en zorgpersoneel koken samen en doen veel aan gezamenlijke activiteiten. Anderzijds ontvangt de bewoner de zorg vanuit de Wlz. De Zorgheimer is een bijzondere plek voor mensen met dementie en hun dierbaren. Bijzonder in de mogelijkheden, binnen de kaders van kwaliteit van zorg en wet- en regelgeving.

De scope van het kwaliteitskader is de zorg binnen de kleinschalige woonvorm in Zeeland.

### 2.1 Missie

De Zorgheimer wil zorg en ondersteuning bieden die past en aansluit bij wat belangrijk is in het leven voor de bewoner. Het streven is dat bewoners binnen hun eigen mogelijkheden hun eigen leven kunnen leiden, zoals zij dat willen en dat hun eigen vrijheid en eigenwaarde behouden wordt door het bieden van *warme familie zorg*. Dit betekent dat er meegegaan wordt met de veranderende zorgvraag van de cliënt. Hierbij blijft de regie voor zover mogelijk bij de cliënt zelf en is behoud of bevordering van de zelfredzaamheid het uitgangspunt van hoe De Zorgheimer zorg levert. De zorg- en ondersteuning is individueel, op maat en op alle niveaus, afhankelijk van de hulpvraag. Dit gebeurt in samenwerking met het netwerk van de bewoners, zoals de mantelzorger, de zorgmedewerkers, vrijwilligers en de ketenpartners.

### 2.2 Ambitie

De ambitie van De Zorgheimer is 'Kwaliteitszorg voor mensen door mensen'. De essentie van deze ambitie is dat elke bewoner en elke medewerker een uniek individu is met eigen normen en waarden, eigen wensen, eigen voorkeuren en eigen behoeften of kortom: met een eigen leven(-swijze). Kwaliteitszorg gaat bij De Zorgheimer dan ook veel verder dan alleen de kwaliteit van de geleverde zorg en ondersteuning. Kwaliteitszorg heeft vooral betrekking op verbetering of in ieder geval behoud van de kwaliteit van leven van de cliënt als gevolg en met behulp van de geleverde zorg en ondersteuning, ongeacht de fase waarin de cliënt zich bevindt. Daarnaast heeft kwaliteitszorg betrekking op voldoende en deskundig personeel dat veel werkplezier ervaart en voldoening haalt uit zijn werk.


### 2.3 Visie op Kleinschalig wonen met zorg voor mensen met dementie

De Zorgheimer heeft een holistische kijk op het bieden van wonen en zorg voor mensen met dementie. De Zorgheimer is een organisatie die zijn visie stoelt op drie pijlers:

- 1) De zelfredzaamheid van de bewoners stimuleren en bevorderen, door;
- 2) Het toepassen van de Montessori-methodiek voor senioren;
- 3) Zorginnovaties en ontwikkelingen implementeren.

- 1) *De zelfredzaamheid van de bewoners stimuleren en bevorderen;*

Deze eerste pijler komt tot uiting in de visie en wijze waarop De Zorgheimer zorgverleent. De

	<b>Kwaliteitsplan De Zorgheimer 2024</b>				
	Status	Actueel	Versie	1.0	Opgesteld
Eigenaar	Directie			Evaluatie	December 2024

Zorgheimer biedt zijn bewoners met dementie een zo gewoon mogelijk leven aan. Deze doelgroep wordt gezien, gehoord en gekend. Dit leidt tot een setting die zoveel als mogelijk is op thuis lijkt. Niet letterlijk, maar in de zin van gezellig, sociaal en levendig. Het is een veilige omgeving die geborgenheid en gezelligheid biedt. De Zorgheimer wil dat zijn bewoners vrij zijn om te doen en te gaan wat en waar ze willen. Bewoners kunnen naar buiten voor een wandelingetje, om van de zon te genieten en de seizoenen mee te krijgen in een besloten setting met negen hectare aan ruimte, zodat ze geborgd en toch vrij kunnen zijn. Dit doet De Zorgheimer door het bieden van warme, professionele familiezorg en het hanteren van menslievendheid als normale praktijk. Oftewel, dat er wordt gezorgd zoals dat thuis gedaan wordt, maar dan in een werkomgeving waarin het uitgangspunt is dat de bewoners zoveel mogelijk de dagelijkse handelingen zelf blijven doen. Het stimuleren tot en begeleiden in het behoud van hun eigen kracht is hierin essentieel.

### 2) *Het toepassen van de Montessori-methodiek voor senioren*

Om zijn visie gefundeerd en systematisch te verwezenlijken, maakt De Zorgheimer gebruik van de *Montessori-methodiek* voor mensen met dementie. De Montessori-methodiek is een manier van zorg voor mensen met dementie die rekening houdt met hun *zelfstandigheid en waardigheid*. Maria Montessori zegt: "Alles wat je in mijn plaats doet, dat neem je van mij af". De Montessori-methodiek gaat uit van de sterktes van mensen, het behoud van vaardigheden en richt zich op het leervermogen van ouderen. Al de medewerkers zijn in maart 2023 geschoold in deze methode. In 2024 zullen nieuwe medewerkers geschoold worden. Huidige medewerkers zullen in 2024 een herscholing krijgen, om de kennis en vaardigheden betreffende de Montessori-methodiek op peil te houden.

### 3) *Zorginnovaties en ontwikkelingen*

De Zorgheimer wil zoveel mogelijk gebruik maken van technologie en innovatie die de mogelijkheden biedt om de zorgvisie te verwezenlijken: een zo gewoon mogelijk leven realiseren op basis van vrijheid, zelfstandigheid en waardigheid. Hierbij kan men denken aan bijvoorbeeld val- en zwerfdetectie op afstand, waardoor de bewoner meer bewegingsvrijheid, toename in veiligheid en een betere kwaliteit van leven ervaart.


Ook is de Zorgheimer in contact met de overkoepelende zorginnovatie organisatie Health-Holland. De afspraak met Health-Holland is dat De Zorgheimer als pilotorganisatie wordt opgenomen binnen regio Zeeland als het gaat om zorginnovaties voor ouderen- en dementiezorg. De contactpersoon van Health Holland, Lieve Hendriks, zal aansturen bij de verdere implementatie van zorginnovaties.

## 2.4 Kernwaarden

De kernwaarden van De Zorgheimer zijn:

- *Warme familiezorg*: zorg door professionals vanuit betrokkenheid en vanuit verwantschap;
- *Persoonlijke aandacht* door te luisteren, contact te maken en zichtbaar te zijn. Laagdrempelig en beschikbaar;
- *Duurzaam* in de relatie met de bewoner en zijn of haar ontwikkeling. Duurzaam in de relatie met de medewerkers. Duurzaam in de organisatie. Maar ook duurzaam voor wat betreft het gebruik van hulpbronnen en infrastructuur. Het betekent ook altijd gericht zijn op de toekomst;
- *Samen verder*: partnerschap tussen bewoners en de organisatie, gebaseerd op gelijkwaardigheid. Daarnaast ook samen in de samenleving met mantelzorgers, contactpersonen en de ketenpartners. In ieder geval altijd gericht op een optimale kwaliteit van leven, ook onder moeilijke omstandigheden.



	<b>Kwaliteitsplan De Zorgheimer 2024</b>					
	Status	Actueel	Versie	1.0	Opgesteld	December 2023
Eigenaar	Directie			Evaluatie	December 2024	

## 2.5 Omschrijving doelgroepen

In Ouwerkerk (Zeeland) wordt binnen een kleinschalige woonvorm door middel van een Persoonsgebonden Budget (PGB) zorg geboden aan mensen met dementie met een Wlz-indicatie VV4 en VV5. In de kleinschalige woonvorm is er ruimte voor vijftien bewoners. De gemeente Schouwen-Duiveland heeft inmiddels een eerste goedkeuring gegeven voor maximaal twintig bewoners plus zes logees. Binnen de gemeente is er moeite met de wijziging van het bestemmingsplan, waarvoor een aanvullend plan ingediend moet worden. Het is het streven dit binnen enkele jaren te realiseren.

De Zorgheimer hanteert vier uitsluitingscriteria voor het kleinschalig wonen, te weten:

1. Uitsluiting op basis van psychogeriatrische problematiek, zoals agressie en geweld;
2. Uitsluiting door niet te corrigeren decorumverlies welke storend is voor medebewoners;
3. Zodanig ernstige psychiatrische problematiek dat op grond daarvan een andere voorziening geïndiceerd is (zoals bijvoorbeeld psychosen met paranoïde gedrag);
4. Uitsluiting op basis van zodanige lichamelijke beperking(en), dat de kwaliteit van zorg niet gewaarborgd kan worden.

Bewoners en/of hun vertegenwoordigers ondertekenen bij aanvang van de woonzorgovereenkomst ook het formulier 'Uitsluitingscriteria'. Het is goed om op te merken dat in De Zorgheimer alle verpleging en verzorging geboden kan worden die tot het levenseinde noodzakelijk of gewenst zijn. Dat betekent dat de bewoner ook in de terminale fase in De Zorgheimer kan blijven wonen. Exclusie op basis van somatische problematiek komt in de praktijk derhalve zelden of niet voor.

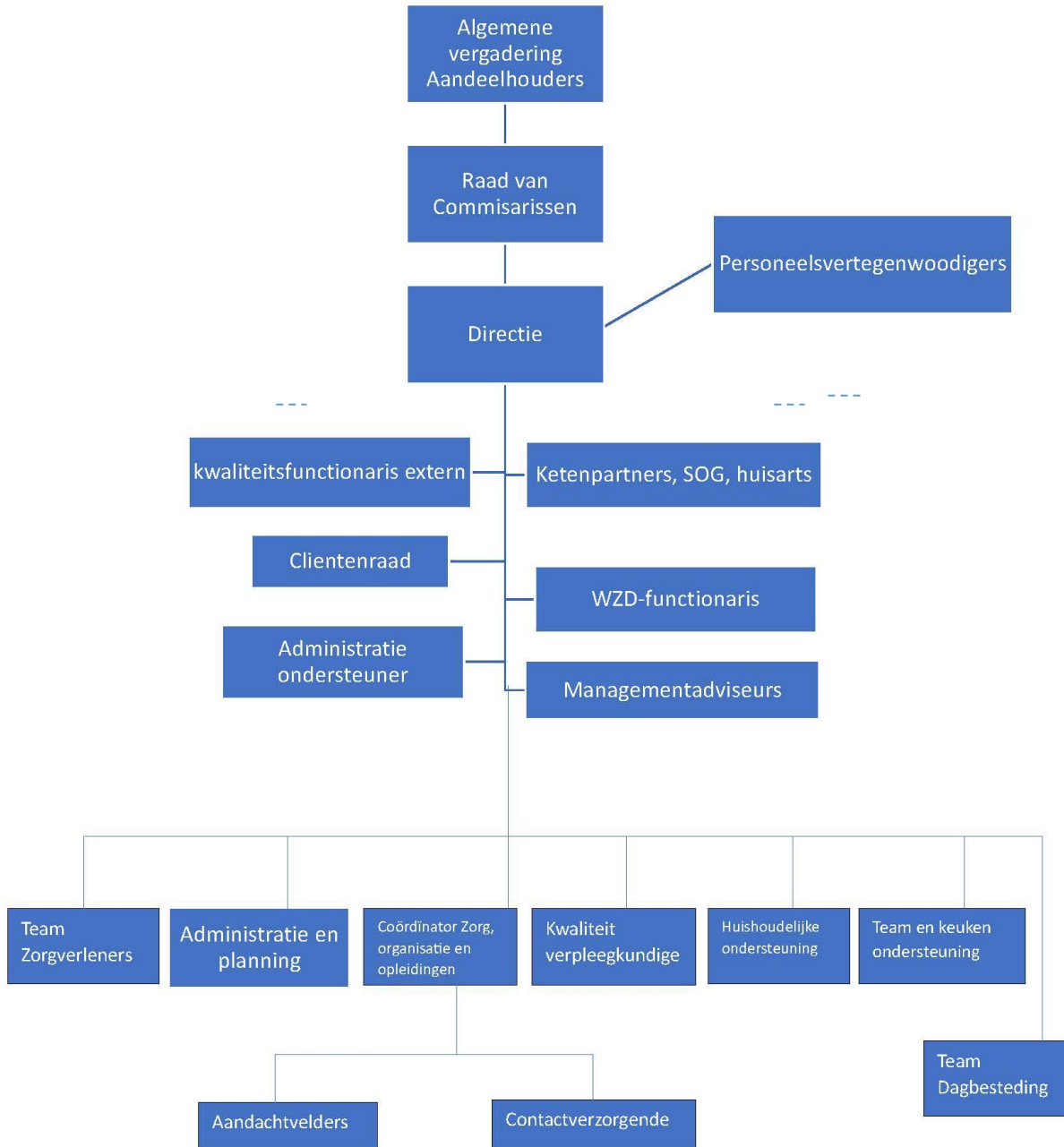
## 2.6 Aantal locaties, (zorg)omgeving en voornaamste besturingsfilosofie

De Zorgheimer is een besloten vennootschap met enig aandeelhouder. De locatie wordt bestuurd door de directeur-groootaandeelhouder. De Raad van Commissarissen (RvC) houdt toezicht op het beleid van de directeur en de algemene gang van zaken binnen de organisatie. Het organogram is weergegeven in Figuur 2.

De locatie voor het kleinschalig wonen is in een landelijk gebied in Ouwerkerk, Zeeland. De woonboerderij staat in een open landschap met vergezicht over de akkers met reeën, hazen en buizerds in de lucht. Het pand staat eveneens op een kruispunt aan een doodlopende weg. Er is een groot terrein om het pand dat omheind is door natuurlijke afscheiding en hier en daar een hek.


	<b>Kwaliteitsplan De Zorgheimer 2024</b>					
	Status	Actueel	Versie	1.0	Opgesteld	December 2023
	Eigenaar	Directie			Evaluatie	December 2024

Organogram De Zorgheimer 2024



Figuur 2 Organogram De Zorgheimer B.V.

\* kwaliteitsverpleegkundige, EVV, verpleegkundigen, verzorgenden (IG), helpenden zorg & welzijn, facilitair medewerker  
 \*\* verpleegkundigen, verzorgenden (IG), helpenden zorg & welzijn, casemanager dementie.

	<b>Kwaliteitsplan De Zorgheimer 2024</b>					
	Status	Actueel	Versie	1.0	Opgesteld	December 2023
Eigenaar	Directie			Evaluatie	December 2024	

## Hoofdstuk 3 De vier zorginhoudelijke onderwerpen van het model

### 3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

#### 3.1.1 Huidige situatie

De visie van De Zorgheimer is dat elke bewoner, maar ook elke medewerker, een uniek individu is met eigen normen en waarden, eigen wensen, eigen voorkeuren en eigen behoeften, kortom met een eigen leven(-swijze). Kwaliteitszorg gaat bij De Zorgheimer dan ook veel verder dan alleen de kwaliteit van de geleverde zorg en ondersteuning. Kwaliteitszorg heeft vooral ook betrekking op verbetering of in ieder geval behoud van de kwaliteit van leven van de bewoner als gevolg en met behulp van de geleverde zorg en ondersteuning.

#### Compassie

Om ervoor te zorgen dat bewoner een prettige overgang tussen thuis en de woonlocatie ervaart, is het proces ‘warm welkom nieuwe bewoner’ vastgesteld. Wanneer er een aanmelding is, maakt de zorgcoördinator indien mogelijk een afspraak thuis bij de bewoner om de reis van kennismaking te beginnen. Tijdens dit kennismakingsgesprek wordt de zorgvraag geïnventariseerd en wordt gekeken of De Zorgheimer een geschikte en/of passende instelling is. Voordat de opname daadwerkelijk plaatsvindt, wordt er een intakegesprek gehouden met de bewoner en vertegenwoordiger. Hierbij zijn de zorgcoördinator en de contactverzorgende aanwezig. Tijdens dit gesprek wordt er al een blik geworpen op het levensverhaal van de bewoner en kennis verkregen ten aanzien van de wensen, voorkeuren en gewoonten. Deze informatie en voorkennis kan al gedeeld worden voordat iemand verhuist. Doordat er dan al een eerste contact ontstaat, kan op de dag van de verhuizing een warm welkom plaatsvinden.

#### Zorgleefplan


Elke bewoner van De Zorgheimer ontvangt zorg volgens de afspraken die vastgelegd zijn in het zorgleefplan. De dossiers zijn volledig digitaal en worden vastgelegd in het ONS dossier. Elke bewoner beschikt binnen 24 uur over een voorlopig zorgleefplan en uiterlijk zes weken – na de start van de zorg – over een definitief zorgleefplan. Het zorgleefplan is maatwerk en wordt door het multidisciplinaire behandel- en zorgteam in samenspraak met de bewoner en vertegenwoordiger opgesteld en bestaat tenminste uit:

- Het levensverhaal: wie is de bewoner, wat is zijn vroegere beroep, waar houdt hij van, wat vindt hij lekker om te eten, wat zijn belangrijk gebeurtenissen in zijn leven, enzovoorts;
- De afspraken en wensen ten aanzien van het levenseinde: wel/niet reanimeren, beademen, infuus, operatieve procedures enzovoorts;
- Het zorgplan, bestaande uit (zorg)doelen.

Het evalueren van de zorgleefplannen gebeurt in principe minimaal tweemaal per jaar. Binnen De Zorgheimer vindt dit plaats in het evaluatiegesprek. Bij dit overleg zijn de bewoner en/of vertegenwoordiger, contactverzorgende en behandelaren zoveel mogelijk aanwezig. Het bewaken van de zorgdoelen worden naast de periodieke evaluaties bevorderd door aan elke bewoner een contactverzorgende toe te kennen. Zij ontwikkelen een band met de bewoner en rapporteren de zorg dagelijks aan de hand van de doelen die gekoppeld zijn aan het zorgleefplan.

Vertegenwoordigers, familie en mantelzorgers kunnen via CarenZorgt het digitale dossier van de bewoner inzien, rapportages lezen en communiceren met De Zorgheimer. CarenZorgt helpt informatie te delen en afspraken te plannen. Binnen De Zorgheimer wordt er continu gewerkt aan de doorontwikkeling van het elektronisch dossier, waarbij de focus ligt op standaardisatie en vereenvoudiging om het methodisch en multidisciplinair werken te bevorderen.



	<b>Kwaliteitsplan De Zorgheimer 2024</b>					
	Status	Actueel	Versie	1.0	Opgesteld	December 2023
Eigenaar	Directie			Evaluatie	December 2024	

### Uniek zijn

De Zorgheimer wil dat zijn bewoners vrij zijn om te doen waar ze zin in hebben en te gaan waar ze willen. Bewoners kunnen makkelijk en veilig naar buiten voor een wandelingetje, om van de zon te genieten en de seizoenen mee te krijgen vanwege het grote terrein. Zij hebben meer vrijheid dan in reguliere instellingen.

Bij alle bewoners zal er *begeleiding en toezicht* zijn en de omgeving is zo ingericht dat de bewoners zich binnen en buiten veilig vrijuit kunnen bewegen. Het vrijuit bewegen mag echter geen nadelige gevolgen hebben. Elke bewoner heeft een contactverzorgende die als hoofdtaak 'het als beste leren kennen van de bewoner' heeft. De contactverzorgende fungeert daarom ook als eerste contactpersoon voor de bewoner en zijn naasten.

### Autonomie

Het uitgangspunt bij De Zorgheimer is dat de eigen keuze van de bewoner bepalend is, tenzij deze keuze ernstig nadeel tot gevolg heeft. Met de bewoner en vertegenwoordiger worden er daarom afspraken gemaakt ten aanzien van bewust te nemen risico's, waarbij het risico wordt afgezet tegen de kwaliteit van leven van de bewoner. Daarnaast wil de Zorgheimer met behulp van de Montessori-methodiek haar bewoners stimuleren om hun vaardigheden te behouden en om de vaardigheden die ze dreigen te verliezen te stimuleren dan wel opnieuw aan te leren.

#### 3.1.2 Plannen en voornemens

De plannen en voornemens met betrekking tot het thema persoonsgerichte zorg en ondersteuning zijn met name gericht op het eigen maken van de visie en werkwijze van De Zorgheimer binnen het team:

1. Bijscholing van medewerkers in de zorgvisie van De Zorgheimer;
2. Bijscholing van medewerkers in de Montessori-methode;
3. Training omgaan met agressie in de zorg.

## 3.2 Wonen en welzijn


### 3.2.1 Huidige situatie

#### Zingeving en zinvolle daginvulling

De Zorgheimer begeleidt en ondersteunt de bewoner vanuit een visie die gericht is op welbevinden en wonen in plaats van het medisch georiënteerd model. Hierbij wordt geprobeerd rekening te houden met de verschillende componenten die van invloed zijn op de kwaliteit van leven en het ervaren welzijn. In het doen en laten wordt er stil gestaan bij en aandacht geschonken aan de specifieke levens- en zingevingsvragen van de bewoners. Iedere bewoner is namelijk uniek.

De focus van een zinvolle daginvulling is sinds 2022 verlegd naar de individuele bewoner en zijn behoeften, waarbij een meer persoonsgerichte invulling is ontstaan naast het groepsgerichte aanbod. Dit is verder uitgewerkt vanaf september 2023: per bewoner hebben activiteitenbegeleiders vastgelegd welke individuele activiteiten zorgen voor een zinvolle dagbesteding van die bewoner. Per dag wordt aangesloten op de wens van de bewoner als het gaat over een zinvolle invulling van de dag. De bewoner bepaalt wat zinvol is voor hem of haar, bijvoorbeeld tuinieren, wandelen, fietsen of lezen. Veel van de activiteiten liggen in de dagelijkse huishoudelijke taken, zoals koffie zetten, maaltijden voorbereiden, afwassen, tafels dekken en was ophangen.

#### Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

	<b>Kwaliteitsplan De Zorgheimer 2024</b>				
	Status	Actueel	Versie	1.0	Opgesteld
Eigenaar	Directie			Evaluatie	December 2024

Bij familieparticipatie en de inzet van vrijwilligers gaat het om de ruimte die gegeven wordt aan de rol van mantelzorgers en vrijwilligers. Zij vervullen een onmisbare rol in het welzijn van bewoners, maar zijn nog niet altijd een vanzelfsprekende samenwerkingspartner.

Om de familieparticipatie te bevorderen is er in november 2023 een eerste familieavond georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomst is er onder andere gesproken over hoe de familieparticipatie vanuit mantelzorg en zorgverlener verder verbeterd kan worden en was er gelegenheid tot vragen stellen. Daarnaast heeft de familie de mogelijkheid om via CarenZorgt mee te lezen in het dossier van de bewoner en kunnen er ook vragen gesteld worden over de directe zorgverlening.

De continuïteit van de groep vrijwilligers vraagt ook voortdurend aandacht. Gelukkig is er een toename van het aantal vrijwilligers te zien. Dit is mede gerealiseerd door de aandachtsvelder vrijwilligers. Het vrijwilligersbeleid is met succes geïmplementeerd. In 2024 werkt De Zorgheimer verder aan het werven van nieuwe vrijwilligers en de integratie en binding van deze mensen. Goede communicatie en samenwerking vormt hierin de basis. Door Caren Zorgt beter in te zetten hoopt De Zorgheimer de participatie te bevorderen.

In 2024 zal er gewerkt worden aan een hand-out waarin informatie verstrekt wordt over wat dementie is en hoe hiermee om te gaan. Ook zal hierin verder verwezen worden naar de seminars van CZ en de online trainingen van Samen dementievriendelijk. Deze hand-out zal gebruikt worden om de vrijwilligers goed toe te kunnen rusten voor hun taken en extra informatie aan te bieden voor mantelzorgers.

### **Wooncomfort**


Een schone en veilige woon- en leefomgeving, goede maaltijden en verzorgde was verhogen – naast persoonsgerichte zorg – het wooncomfort van bewoners. Bewoners kunnen naar eigen wens persoonlijke verzorging van lichaam en kleding ontvangen (bed, bad, toiletgang, haar, kledingkeuze etc.). Deze wensen zijn vastgelegd in het dagoverzicht van de bewoner in ONS/Nedap.

De maaltijden zijn de belangrijkste genietmomenten van de bewoners. De bewoner ervaart een smakelijke maaltijd en heeft regie in het bepalen van de maaltijd. Samen met de bewoners wordt het wekelijkse menu opgesteld. Daarnaast worden per bewoner elk halfjaar de voedingswensen geëvalueerd door middel van een vragenlijst. Ook heeft het gebruik van de moestuin en kas een belangrijke bijdrage geleverd aan de kwaliteit en beleving bij de maaltijden. Verder zijn voorkeuren en bijzonderheden met betrekking tot eten en drinken, zoals diëten, allergieën en slikproblemen, vastgelegd in het zorgleefplan. Vanuit de lange-termijn huisvestings- en onderhoudsplannen blijft De Zorgheimer werken aan het ontwikkelen van het wooncomfort van bewoners.

### **3.2.2 Plannen en voornemens**

In 2024 zijn de plannen betreffende welzijn en wonen als volgt:

- Het werven van vrijwilligers;
- Het trainen van vrijwilligers in het omgaan met dementie met behulp van de hand-out;
- De samenwerking tussen vrijwilligers en zorgverleners verder optimaliseren;
- Familieparticipatie wordt verder uitgerold en mantelzorgers worden waar nodig en mogelijk ondersteund;
- Familiebijeenkomsten organiseren.

	<b>Kwaliteitsplan De Zorgheimer 2024</b>					
	Status	Actueel	Versie	1.0	Opgesteld	December 2023
Eigenaar	Directie			Evaluatie	December 2024	

### 3.3 Passende, veilige zorg en ondersteuning

#### 3.3.1 Huidige situatie

Preventie en veiligheid zijn van groot belang, zeker gezien de kwetsbaarheid van de doelgroep. Optimale veiligheid heeft binnen De Zorgheimer een hoge prioriteit. Niet alleen de zorginhoudelijke veiligheid, maar ook omgevingsveiligheid draagt bij aan een veilig en vertrouwd thuisgevoel. Hieronder volgen de basisindicatoren en vrije keuze indicatoren waarin in 2023 is gewerkt en die De Zorgheimer meeneemt naar 2024.

#### **Medicatieveiligheid**

De Zorgheimer werkt met een vaste apotheekhoudende huisarts die de medicatie voorschrijft en tevens ook levert. Vanaf medio november 2023 zijn de digitale toedieningslijsten van ONS/Nedap in gebruik genomen om de medicatieveiligheid te verhogen. De implementatie en het gebruik hiervan behoeft verdere aandacht in 2024. (Bijna) medicatiefouten worden gemeld via het incidenten meldsysteem (MIC/MIM) en via de incidentenmeldprocedure verder opgevolgd.

#### **Incidentenmelding**

Er is een MIC/MIM-commissie ingesteld die per kwartaal bijeenkomt om de incidenten te analyseren en vervolgens de analyses en (mogelijke) verbetermaatregelen bespreekt tijdens de maandelijkse teamoverleggen. De kwaliteitsverpleegkundige stuurt het team aan op tijdige en juiste MIC/MIM-meldingen via ONS.

#### **Decubituspreventie**


De bewoners van De Zorgheimer zijn redelijk zelfstandige en mobiele bewoners. Vanwege de kwetsbaarheid en de afname van de kwaliteit van de huid, inspecteert het zorgpersoneel tijdens het persoonlijke zorgmoment de huid op decubitus. Ook heeft elke bewoner een antidecubitusmatras, tenzij de bewoner een eigen matras meeneemt vanuit huis. Daarnaast wordt bij de intake een risicosignaleringsformulier ingevuld. Hierin wordt onder andere het risico op decubitus bepaald. Aan de hand hiervan worden zo nodig verdere acties ondernomen.

#### **Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen**

Vanuit zijn missie en visie – het streven dat bewoners binnen hun eigen mogelijkheden hun eigen leven kunnen leiden zoals zij dat willen – is De Zorgheimer zeer terughoudend met het toepassen van onvrijwillige zorg. Het doel is de kwaliteit van leven van de bewoner en niet het uitbannen van alle risico's op mogelijk nadeel. Bij De Zorgheimer vindt men het kwijtraken van de identiteit door opsluiting een gevaarlijker gevolg dan het inperken van de vrijheid. Het uitgangspunt is dat deuren open zijn, tenzij multidisciplinair is vastgesteld, in overleg met bewoner en/of vertegenwoordiger, dat dit niet verantwoord is. Mocht de bewoner en/of vertegenwoordiger zich verzetten en als er geen alternatieven mogelijk zijn, wordt het Wzd-stappenplan doorlopen. Hiervoor is een Wzd-functionaris op afroep beschikbaar. Daarnaast is er vanaf 2023 een Wzd-cliëntvertrouwenspersoon aan De Zorgheimer verbonden. Zij biedt – naast ondersteuning voor de mantelzorg – ook het personeel handvatten betreffende de Wzd.

#### **Eten en drinken**

Binnen De Zorgheimer wordt gewerkt volgens de richtlijnen van de HACCP; via de werkwijze 'Veilig Voedsel'. Voor de schoonmaak wordt reeds gebruik gemaakt van de applicatie Hygiëncodeonline. Het doel voor 2024 is om Hygiëncodeonline te implementeren en gebruiken voor de voedselveiligheid. De applicatie is namelijk een online HACCP-software waarmee het registeren, bijhouden en handhaven van de regels eenvoudiger en inzichtelijker wordt.

	<b>Kwaliteitsplan De Zorgheimer 2024</b>					
	Status	Actueel	Versie	1.0	Opgesteld	December 2023
Eigenaar	Directie			Evaluatie	December 2024	

## Infectiepreventie

Het voorkomen van infecties blijft ook in 2024 een belangrijk speerpunt. Door het gebruik van de Hygiëncodeonline en bewustwording binnen het team willen we de kans op besmettingen verkleinen.

### 3.3.2 Plannen en voornemens

Op het gebied van passende, veilige zorg en ondersteuning heeft De Zorgheimer de volgende plannen en voornemens voor 2024:

- Uitrol toegangsbeleid met verantwoorde vrijheid;
- Het ONS-dossier effectiever gebruiken op ondersteuning, informatieoverdracht en het terugdringen van administratieve last. Dit gebeurt in samenwerking met Nedap;
- De structurele scholingen en acties rondom bewustwording zijn gericht zijn op het verankeren van de visie op (on)vrijwillige zorg;
- Er komt toezicht op het naleven van de HACCP met behulp van de implementatie en het gebruik van de applicatie Hygiëncodeonline.

## 3.4 Leren en ontwikkelen: lerende organisaties

### 3.4.1 Huidige situatie

Het is van groot belang om een lerend werkklimaat binnen De Zorgheimer te faciliteren en stimuleren. Zo kunnen de medewerkers optimale en kwalitatieve zorg aan de bewoners blijven bieden en het kwaliteitsbewustzijn vergroten. Binnen De Zorgheimer wordt hier op diverse manieren vorm aan gegeven.

#### Leren van en in de praktijk

Binnen De Zorgheimer heerst een open cultuur waarin leren en verbeteren vanzelfsprekend is. Naast het feit dat de dienstdoende zorgverleners van elkaar leren, worden ook het beveiligde medewerkersportaal van ONS en de maandelijkse teamoverleggen gebruikt voor continue verbetering. Incidenten, specifieke zaken ten aanzien van bewoners, maar ook organisatorische zaken worden tijdens het teamoverleg besproken. Daarnaast waren er aandachtsvelders aangesteld, zodat de zorgverleners hun expertise verder kunnen verdiepen dan wel nieuwe expertise kunnen opdoen. Echter, door de in- en uitstroom van medewerkers is dit verwaterd. Daarom zullen in 2024 opnieuw aandachtsvelders worden aangesteld. Een aandachtsvelder is een medewerker die binnen een bepaald aandachtsgebied, bijvoorbeeld scholing of hygiëne, alles weet en hiervoor ook het aanspreekpunt is.

#### Leren van elkaar

De Zorgheimer heeft zich aangesloten bij het kennisplatform Kenniz en is lid van de branchevereniging SPOT. De inspanningen om deel uit te maken van een lerend netwerk met twee collega organisaties worden voortgezet in 2024.

#### Plannen maken: Kwaliteitsplan

Het kwaliteitsplan vormt een onlosmakelijk onderdeel van de strategie van De Zorgheimer. De verbeteracties in het kwaliteitsplan worden namelijk gekoppeld aan pijlers van De Zorgheimer, waarbij tevens wordt gerefereerd aan de acht thema's uit het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

#### Evaluëren en ontwikkelen: Kwaliteitsverslag

Jaarlijks wordt voor 1 juli een kwaliteitsverslag gepubliceerd op de website. Hierin worden de doelstellingen en de inhoud van het kwaliteitsplan van het verslagjaar geëvalueerd.

#### Audits

Het uitvoeren van (interne) audits is een belangrijk onderdeel van het

	<b>Kwaliteitsplan De Zorgheimer 2024</b>					
	Status	Actueel	Versie	1.0	Opgesteld	December 2023
	Eigenaar	Directie			Evaluatie	December 2024

kwaliteitsmanagementsysteem. In het tweede kwartaal van 2024 zal er een interne audit worden gedaan in het kader van een HKZ-certificering.


### **Kwaliteitsmanagementsysteem**

De Zorgheimer heeft een kwaliteitsmanagementsysteem dat is opgebouwd aan de hand van het HKZ-certificatieschema Zorg & Welzijn. Het kwaliteitsmanagementsysteem wordt verder ontwikkeld door middel van de verdere implementatie van het PDCA-cyclus, zodat er methodisch gewerkt wordt aan kwaliteit en veiligheid.

#### 3.4.2 Plannen en voornemens

De plannen en voornemens voor 2024 ten aanzien van leren en ontwikkelen zijn als volgt:

- Certificatie kwaliteitsmanagementsysteem conform HKZ Certificatieschema Zorg & Welzijn;
- Audit voor HKZ-certificering;
- Het kwaliteitsjaarsverslag opstellen;
- Aandachtvelders aanstellen.

	<b>Kwaliteitsplan De Zorgheimer 2024</b>					
	Status	Actueel	Versie	1.0	Opgesteld	December 2023
	Eigenaar	Directie			Evaluatie	December 2024

## Hoofdstuk 4 De vier randvoorwaardelijke onderwerpen van het model

### 4.1 Leiderschap, governance en management

#### 4.1.1 Huidige situatie

De Zorgheimer vindt het van belang om continu te blijven leren en verbeteren. De pijlers van het kwaliteitskader vormen dan ook de basis voor het leveren van een goede kwaliteit van zorg. De Zorgheimer streeft ernaar inzichtelijk te hebben waar er ruimte is voor verbetering.

#### **Gezamenlijke visie op kwaliteit**

De visie op kwaliteit is geborgd in onze ambitie ‘Kwaliteitszorg voor mensen door mensen’. Kwaliteitszorg is niet mogelijk als er geen sprake is van een duurzame organisatie: een gezonde en toekomstgerichte organisatie die gebaseerd is op duurzame relaties met bewoners, mantelzorgers, medewerkers en ketenpartners. Een duurzame organisatie betekent daarnaast dat er sprake is van compliance, governance, een gezonde bedrijfsvoering en een geschikt en doeltreffend kwaliteitsmanagementsysteem. Zoals gezegd ligt de focus voor 2024 op het behalen van het certificaat.

#### **Samen met professionals en cliënten**

De Zorgheimer heeft een betrokken cliëntenraad. De samenstelling ervan is echter wel veranderlijk bij het overlijden van bewoners, omdat leden zich dan terug willen trekken.

De inspraak van het team ten aanzien van uiteenlopende onderwerpen en het verkrijgen van de (organisatie)informatie wordt gewaarborgd via de maandelijkse teamoverleggen en het berichtenverkeer in ONS. Daarnaast is er door het personeel behoefte geuit aan het instellen van een Personeelsvertegenwoordiging (PVT). Deze PVT wordt januari 2024 geformeerd.

#### **Governance**

De governancestructuur van De Zorgheimer wordt gevormd door de Raad van Commissarissen (RvC), de directie en de algemene vergadering. De verantwoordelijkheidsverdeling tussen de RvC, de directie en de algemene vergadering is vastgelegd in statuten en reglementen en is conform de governancecode zorg en de geldende wettelijke bepalingen. Verder wordt er ingezet op een grote mate van zelfregulerend vermogen van het team. De directie is nauw betrokken bij de totstandkoming en het creëren van randvoorwaarden voor het leveren van verantwoorde en veilige zorg en het implementeren van het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

#### 4.1.2 Plannen en voornemens

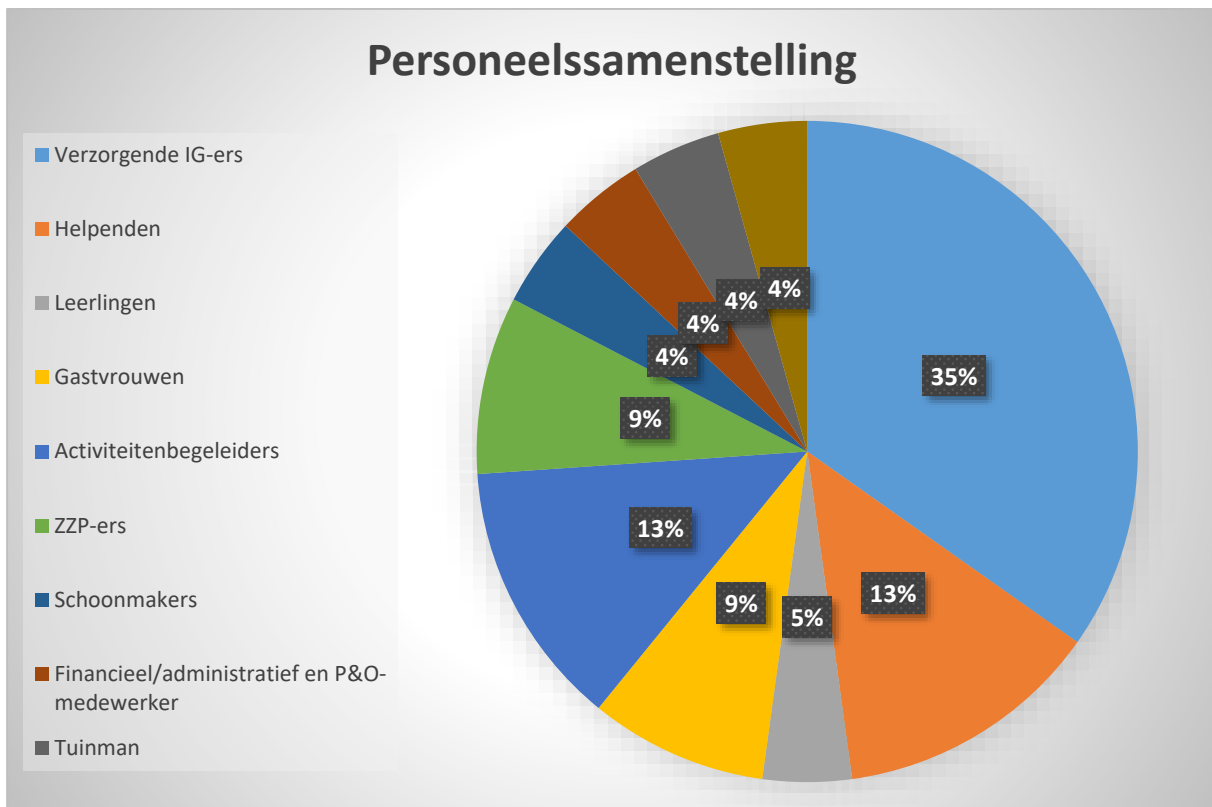
- Uitbreiden cliëntenraad;
- Instellen personeelsvertegenwoordiging.

### 4.2 Personeelssamenstelling

#### 4.2.1 Huidige situatie

Kwaliteitszorg bij De Zorgheimer heeft ook betrekking op voldoende en deskundig personeel dat veel werkplezier ervaart en voldoening haalt uit zijn werk. De Zorgheimer investeert in medewerkers en heeft daardoor gemotiveerde, deskundige, gezonde en vitale medewerkers. In december 2023 heeft De Zorgheimer totaal 23 medewerkers in dienst, zie Figuur 3. Daarnaast zijn er binnen De Zorgheimer vijf vrijwilligers actief.





Figuur 3 Personeelssamenstelling


### Passende personeelssamenstelling

Bij De Zorgheimer wordt altijd gezorgd voor voldoende, deskundig en liefdevol personeel. Er wordt gestreefd naar de meest optimale match tussen de zorgvraag van de bewoners en inzet van medewerkers om op het juiste moment, de juiste zorg met zoveel mogelijk dezelfde gezichten te geven. Om voortdurend de juiste bezetting (kwalitatief en kwantitatief) voor bewoners te kunnen bieden, wordt hierop periodiek gereflecteerd aan de hand van een aangescherpte personeelsplanningsmethodiek. Bij de Zorgheimer is er 24/7 een verzorgende ingeroosterd. De inzet van de kwaliteitsverpleegkundige draagt bij aan de bevordering van het methodisch werken, kwaliteit van dossiervoering en proactief signaleren en aansturen van verzorgenden om de kwaliteit van zorg te borgen. Verder kan te allen tijde de huisarts op afroep binnen dertig minuten ter plaatse zijn. Daarnaast is een Specialist Ouderengeneeskunde (SO) ook 24/7 bereikbaar voor ondersteuning van de huisarts. Het is ook mogelijk om regulier specialistische en/of paramedische kennis en expertise aan te vragen bij de samenwerkingspartners van De Zorgheimer.

De (half)jaarlijkse evaluatiegesprekken over kennis, vaardigheden, drijfveren, houding en gedrag helpen medewerkers zich te ontwikkelen.

### Opleiden en ontwikkelen

De Zorgheimer vindt het belangrijk dat persoonlijke en beroepsmatige groei van medewerkers de juiste aandacht krijgt. Alle medewerkers kunnen aanvullende cursussen en/of opleidingen volgen met aansturing van de aandachtsvelder opleidingen. Op deze manier ontstaat vraaggericht leren/gepersonaliseerd leren op maat. Vanaf 2022 maakt De Zorgheimer gebruik van het Leermanagementsysteem (LMS) via de branchevereniging SPOT. Echter, het gebruik hiervan is in 2023 langzaam verwaterd waardoor het niet meer actief gebruikt wordt. Dit is niet wenselijk en zal daarom in begin 2024 actief worden opgepakt. Wij streven ernaar om de kwaliteit en efficiëntie te verhogen door methodisch te werken met toepassing van de Plan Do Check en Act cyclus (PDCA).

	<b>Kwaliteitsplan De Zorgheimer 2024</b>					
	Status	Actueel	Versie	1.0	Opgesteld	December 2023
	Eigenaar	Directie			Evaluatie	December 2024

### **Aandacht, aanwezigheid en toezicht**

De Zorgheimer heeft een zorgteam dat bestaat uit een kwaliteitsverpleegkundige, Eerste Verantwoordelijk Verzorgende (EVV), verzorgenden (IG) die tevens als contactverzorgenden fungeren, helpenden, (activiteiten)begeleiders en leerlingen. Het team is een zelfuitvoerend team die zelf verantwoordelijkheid draagt voor de planning, inkoop en dergelijke binnen de door de directie gestelde kaders.

### **Specifieke kennis en vaardigheden**

Bij het aannemebeleid wordt er rekening mee gehouden dat de medewerkers kennis en ervaring hebben van de visie van De Zorgheimer en met het werken met mensen met dementie.

Wanneer er geen verpleegkundige aan het werk is, maar er wel verpleegkundige expertise nodig is, wordt Acta Zorg hiervoor gebeld. Zij zullen dan een verpleegkundige uitlenen.

### **Reflectie, leren en ontwikkelen**

Elke maand wordt er een teamoverleg gehouden. Voor dit overleg kunnen teamleden zelf agendapunten aandragen. Er is tijdens het overleg ook ruimte voor reflectie, feedback en intervisie. Daarnaast zullen er periodiek POP-gesprekken worden gehouden met de medewerkers waarin competentie- en loopbaanontwikkeling en inherent hieraan de behoefte aan feedback, intervisie, reflectie en scholing zal worden besproken. Daarnaast geldt voor elke nieuwe medewerker, afhankelijk van het deskundigheidsniveau, dat in ieder geval de volgende scholingen gevolgd moeten worden:

- Ziektebeeld dementie;
- Zorgvisie De Zorgheimer;
- Montessori-methodiek voor mensen met dementie;
- Het opstellen van een zorgleefplan;
- Het werken met een zorgleefplan;
- Adequate zorg rond levenseinde;
- Omgaan met zorgdilemma's;
- Methodisch werken.

### **HR visie: Onboarding nieuwe medewerker**

De module onboarding nieuwe medewerker zal in 2024 verder verfijnd worden om daarmee tevens het recruitmentproces verder te professionaliseren. Door het onboardingsproces nieuwe medewerker wil De Zorgheimer het binden en boeien van toekomstige medewerkers bevorderen.


### **Digitale vaardigheden**

Met het oog op de toekomst van technologische innovatie is het belangrijk om medewerkers duurzaam inzetbaar te maken. De te instellen digicoach zal hierbij helpen. Door het stapsgewijs verbeteren van de digitale vaardigheden van alle medewerkers, wordt de kwaliteit van zorg en efficiëntie van werken binnen De Zorgheimer verhoogd. Voor het bieden van betere digitale ondersteuning gaat de kwaliteitsverpleegkundige met de aandachtsvelder digicoach meer ondersteuning geven aan het team.

#### **4.2.2 Plannen en voornemens**

De plannen en voornemens voor 2024 betreffende de personeelssamenstelling zijn:

- Bevorderen en ontwikkelen van het leerklimaat;
- Digitale vaardigheden van medewerkers verbeteren;
- SPOT verder implementeren en toezicht houden en aansturen op het doen van e-learnings door medewerkers;
- Meer instroom en behoud medewerkers in de zorg;

	<b>Kwaliteitsplan De Zorgheimer 2024</b>					
	Status	Actueel	Versie	1.0	Opgesteld	December 2023
	Eigenaar	Directie			Evaluatie	December 2024

- Meer opleidingsplaatsen bieden voor leerlingen en stagiaires;
- Verdere implementatie van het onboardingsproces nieuwe medewerkers;
- Digicoach aanstellen.

## 4.3 Hulpbronnen, omgeving en context

### 4.3.1 Huidige situatie

Door het effectief inzetten van de zogeheten hulpbronnen kan de kwaliteit van de zorg worden gefaciliteerd.

#### **Een duurzame toekomst is een gezonde toekomst**

De Zorgheimer ziet de urgentie van verduurzaming en werkt hieraan met de richtlijnen van milieuplatform voor zorg. Milieuplatform Zorgsector (MPZ) is een vereniging voor en door de zorg en helpt de zorg te verduurzamen. De Zorgheimer borgt haar duurzame bedrijfsvoering door actief bezig te zijn met de implementatie van de tools.

#### **Gebouwde omgeving**

De hele buitenomgeving van De Zorgheimer is afgeschermd waardoor in alle vrijheid en veiligheid gewandeld kan worden. De belevingstuin komt tegemoet aan drie behoeften van mensen met dementie: zintuiglijke prikkeling, activiteiten en oriëntatie. De veiligheid van de bewoners, medewerkers en bezoekers willen we waarborgen door strikt toegangsbeleid. Omdat het terrein zo groot is, zal dit hek niet als 'opgesloten' voelen en is het terrein volledig veilig voor de bewoner om vrij rond te wandelen. Er is een terras, een wandeltuin, meerdere bankjes om te rusten, een moestuin, knutselschuur, een volière en katten.

#### **Materialen & Hulpmiddelen**

Het is van groot belang om materialen en hulpmiddelen in te zetten, zodat bewoners en medewerkers kunnen werken volgens de richtlijnen. Indien nodig worden hulpmiddelen via Medipoint aangeschaft. Onderhoud en controle wordt jaarlijks gedaan door Medipoint. De kwaliteitsverpleegkundige en contactverzorgenden zijn aanspreekpunt voor vragen rondom alle hulpmiddelen. Daarnaast zijn zij verantwoordelijk voor het vaststellen van de behoeften en het aanschaffen van deze materialen en hulpmiddelen.


#### **BHV & Calamiteiten**

Alle gediplomeerde medewerkers binnen De Zorgheimer worden binnen een jaar na diplomering BHV geschoold en krijgen eenmaal per jaar een herhaling hiervan. De laatste BHV-scholing heeft in oktober 2023 plaatsgevonden. Er kan bij calamiteiten gericht worden geëvacueerd, doordat het door de planning inzichtelijk is wie er aanwezig is op het terrein.

#### **Innovatie**

De Zorgheimer wil zoveel mogelijk gebruik maken van technologie en innovatie die hem de mogelijkheden biedt om de zorgvisie te verwezenlijken: een zo gewoon mogelijk leven realiseren op basis van vrijheid, zelfstandigheid en waardigheid. De Zorgheimer beschikt over een aantal domotica die bijdragen aan meer bewegingsvrijheid, toename in veiligheid en een betere kwaliteit van leven. Te denken valt hierbij aan persoonsalarmering, camera's en GPS-systemen. Verder wordt er gewerkt met het elektronische cliëntendossier Ons. Via Carenzorgt heeft de vertegenwoordiger van de bewoner inzage in het zorgdossier van de bewoner.

De Zorgheimer wil met bovenstaande zaken inspelen op de digitale samenleving. Er zijn veel innovaties beschikbaar. Echter, niet elke innovatie heeft zijn waarde al bewezen. Innovatie vraagt

	<b>Kwaliteitsplan De Zorgheimer 2024</b>					
	Status	Actueel	Versie	1.0	Opgesteld	December 2023
	Eigenaar	Directie			Evaluatie	December 2024

ook om het meenemen van medewerkers en bewoners vanwege een andere manier van werken en een andere inrichting van processen. Aan dit procesvraagstuk werkt De Zorgheimer ook in 2024 verder.

### **Administratieve organisatie**

Binnen De Zorgheimer wordt continu gestreefd naar een optimale bedrijfsvoering. Het beschikken over actuele en onderling goed op elkaar afgestemde werkapplicaties, onder andere door intelligente koppelingen met het nieuwe systemen zijn van groot belang.

Voor de cliëntenadministratie gebruikt De Zorgheimer het bronsysteem ONS Nedap. Facturatie van de verleende zorg wordt gedaan door het systeem conform het zorgarrangement. Via ONS kan bij gecontracteerde partijen facturatie via de Vecozo koppeling vanuit het systeem worden gedaan. De debiteuren en crediteuren administratie wordt verwerkt in de administratie software Exact Online. Voor het inscannen van inkoop- en verkoopfacturen en deze direct in het systeem van Exact online te krijgen, wordt Trifact gebruikt. Exact Online is gekoppeld aan het Visionplanner prognose controller systeem. Hiermee wordt realtime de prognose gevolgd en kan er tijdig worden geïntervenieerd als daar behoefte aan is. Het loonadministratiesysteem is eveneens gekoppeld aan Exact online. De salarisadministratie wordt verzorgd door het administratiekantoor Zofi met het softwaresysteem van NMBRS. Dit wordt ook systematisch verwerkt in Exact online.

### **Digitale technologie en ondersteuning**

Voor De Zorgheimer is digitale technologie en ondersteuning van groot belang voor de medewerkers bij het leveren van kwalitatieve en veilige zorg. Binnen de ICT moeten gegevens ook veilig zijn. De Zorgheimer wil een aantrekkelijke werkgever zijn door in te spelen op de digitale samenleving.

### **Samenwerking**

Eén van de pijlers van De Zorgheimer is het aanwezig zijn in de regio. Dit betekent samenwerkingsverbanden en/of -overeenkomsten aangaan met kritische ketenpartners.

De Zorgheimer heeft samenwerkingsafspraken met een vaste apotheekhoudende huisarts en apotheek. Wanneer de bewoners naar De Zorgheimer verhuizen, wordt hen gevraagd om te veranderen van huisarts en apotheek. De huisarts schakelt, waar nodig, een specialist ouderengeneeskunde in.

Het doel van De Zorgheimer is om het medicatieproces ook te digitaliseren. Dit is vanaf medio november 2023 van start gegaan en zal in 2024 verder uitgerold worden.

Daarnaast werkt De Zorgheimer samen met De Zeeuwse Zorgschakels. Dit is een organisatie voor de ketenzorg dementie in Zeeland. De Zeeuwse Zorgschakels verwijst potentiële bewoners door naar De Zorgheimer. Ook heeft de Zorgheimer een vaste ergotherapeut die wordt ingezet bij behoefte.

Ook is De Zorgheimer lid van Kenniz om deel te nemen aan het lerend netwerk. Denk hierbij aan samenwerkingen met andere zorgaanbieders om andere diensten te kunnen aanbieden of op het gebied van opleidingen, achterwacht, Wzd functionaris en lerend netwerk. Ook de gemeente is een belangrijke samenwerkingspartner met het oog op de toekomst van het aanbod van de ouderenzorg.

#### **4.3.2 Plannen en voornemens**

Wat betreft hulpbronnen, context en omgeving heeft De Zorgheimer de volgende plannen en voornemens voor 2024:

- Het duurzaam inkoopbeleid verder implementeren (groter inkopen om verpakkingen te verminderen);
- Tegengaan van verspillingen;

	<b>Kwaliteitsplan De Zorgheimer 2024</b>					
	Status	Actueel	Versie	1.0	Opgesteld	December 2023
	Eigenaar	Directie			Evaluatie	December 2024

- Duurzame schoonmaakmiddelen opvoeren tot standaard;
- Onderzoeken of er zonnepanelen geplaatst kunnen worden;
- Stimuleren van EHealth;
- Inventariseren van ICT/ technologie voor het bevorderen van de zelfredzaamheid en kwaliteit van leven van de bewoners;
- Inzet van de innovatiemiddelen;
- Plan indienen bij gemeente voor uitbreiding tot twintig kamers.

## 4.4 Gebruik van informatie

### 4.4.1 Huidige situatie

Als uitgangspunt van de klanttevredenheid zal de aanbevelingsvraag en totaalscore op Zorgkaart Nederland gebruikt worden. Naast Zorgkaart Nederland worden bewoners en verwanten tevens uitgenodigd om eventuele verbeterwensen te uiten bij medewerkers dan wel bij de contactverzorgende of bij de klachtencommissie. Daarnaast wil De Zorgheimer zijn zorg- en dienstverlening continu verbeteren. Hiervoor wordt de vragenlijst van de bewonersreis met het proces warm welkom nieuwe bewoner gebruikt.

#### **Medewerkerstevredenheid**

De ervaringen van medewerkers worden gemeten via een medewerkerstevredenheidsonderzoek. Minimaal één keer per jaar wordt er een onderzoek gedaan naar de tevredenheid en functioneren van medewerkers tijdens het functioneringsgesprek. Hiermee wordt er een duidelijk beeld gevormd over hoe medewerkers in de organisatie staan (tevredenheid, betrokkenheid, motivatie, loyaliteit) vanuit het perspectief van de medewerkers. Daarnaast zal er in 2024 een medewerkerstevredenheidsonderzoek worden gedaan met input van de Universiteit van Maastricht.

#### **Meldingen incidenten bewoners en medewerkers**

Een van de voor De Zorgheimer belangrijke registraties, is de melding van incidenten bewoners. Er is een incidentencommissie actief. Periodiek worden de meldingen die op ONS zijn gemaakt geanalyseerd en besproken. De terugkoppeling hiervan vindt plaats tijdens het werkoverleg.

#### **Openbaarheid en transparantie**

De jaarlijkse kwaliteitsverslagen worden gepubliceerd op de website van De Zorgheimer.

#### **AVG**

Sinds 25 mei 2018 geldt de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). In deze wet staat welke privacy rechten iedereen heeft en welke verantwoordelijkheden organisaties hebben als het gaat om de privacy van betrokkenen. Ook binnen De Zorgheimer wordt er alles aan gedaan om persoonsgegevens te beschermen en zorgvuldig om te gaan met privacygevoelige informatie. Vanaf november 2022 was er een Functionaris Gegevensbescherming aangesteld en aangemeld. Deze heeft zich echter teruggetrokken, waardoor er op korte termijn een nieuwe Functionaris Gegevensbescherming zal worden aangesteld.

### 4.4.2 Plannen en voornemens

- Zorgkaart Nederland blijven gebruiken voor de klanttevredenheidsmeting;
- Meting van medewerkerstevredenheid;
- Nieuwe Functionaris Gegevensbescherming aanstellen;
- Publiceren van het kwaliteitsverslag op de website.