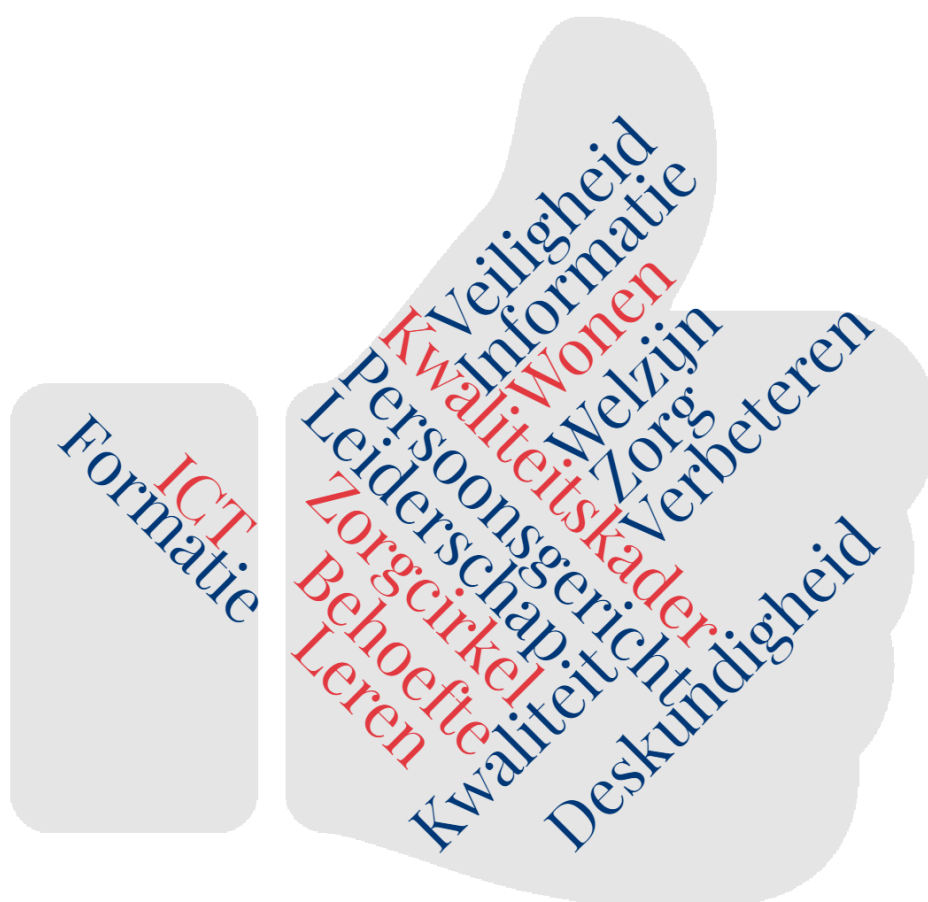


Kwaliteitsplan 2018



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Inleiding	4
2. Het profiel van De Zorgcirkel	6
2.1 Enkele kerngegevens	6
2.2 Uitgangspunten.....	6
2.3 Leiderschap, governance en management	6
3. Kwaliteit zoveel mogelijk in de regio	8
3.1 Regio Alkmaar	8
Persoonsgerichte zorg.....	8
Het reisgezelschap.....	9
Wonen en zorg	9
Samen processen verbeteren.....	9
Voldoende en bekwame medewerkers	9
3.2 Regio Egmond	10
Persoonsgerichte zorg.....	10
Het reisgezelschap.....	10
Wonen en zorg	11
Samen processen verbeteren.....	11
Voldoende en bekwame medewerkers	11
3.3 Regio Purmerend.....	12
Persoonsgerichte zorg.....	12
Het reisgezelschap.....	12
Wonen en zorg	13
Samen processen verbeteren.....	13
Voldoende en bekwame medewerkers	13
3.4 Regio Volendam	13
Persoonsgerichte zorg.....	14
Het reisgezelschap.....	14
Wonen en zorg	14
Samen processen verbeteren.....	15
Voldoende en bekwame medewerkers	15
3.5 Regio Zaanstreek	15
Persoonsgerichte zorg.....	15
Het reisgezelschap.....	16
Wonen en zorg	16
Samen processen verbeteren.....	16
Voldoende en bekwame medewerkers	16
3.6 GRZ.....	17
Persoonsgerichte zorg.....	17
Het reisgezelschap.....	17
Wonen en zorg	18
Samen processen verbeteren.....	18
Voldoende en bekwame medewerkers	18
Overige onderwerpen	18

4. Personeelsformatie.....	19
4.1 Belang van voldoende en goede medewerkers.....	19
4.2 Profiel personeelssamenstelling.....	20
4.3 Scholing.....	20
5. Hulpmiddelen en informatie.....	21
5.1 Hulpbronnen.....	21
5.2 Informatie.....	21
5.2.1 Cliëntdossier.....	21
5.2.2 Cliënttevredenheid en cliëntwaardering.....	22
5.2.3 Klachten.....	22
5.2.4 Registratie en rapportage.....	22
6. Leren en verbeteren.....	23
6.1 Instrumenten uit het kwaliteitsmanagementsysteem.....	23
6.2 HKZ-audit: certificatie kwaliteitsmanagementsysteem.....	23
6.3 Kwaliteitsprojecten.....	23
6.4 Kwaliteitsberaad.....	23
6.5 Lerend netwerk.....	24

1. Inleiding

Kwaliteit gaat over wat onze zorg voor de bewoner betekent. Een mooi voorbeeld daarvan is het verhaal van een van onze ergotherapeuten:

Kortgeleden werd mij gevraagd om een keer mee te kijken bij een bewoonster die heel moeilijk te verzorgen was. Mevrouw was bij het wassen en kleden duidelijk niet comfortabel en aan het gezicht van de verzorgende was te zien dat het voor haar heel inspannend was. Door de zware verzorging waren er meerdere verzorgenden die last hadden van lichamelijke klachten

Omdat ik geïnspireerd was door de lessen over het lerend vermogen van mensen met een dementie, ging ik in gesprek met de dochter over het verleden van mevrouw. Ze liet mij foto's zien van haar ouders en ze vertelde wat de gewoontes waren. Moeder waste zich altijd met Maya zeep en gebruikte 4711 eau de cologne en haar vader rook naar Old Spice.

Na dit fijne gesprek kocht ik Maya-zeep, 4711 en Old Spice bij de drogist. Korte tijd later verzorgde ik mevrouw samen met de verzorgende. We wassen haar met Maya zeep om haar de geur van vroeger te laten ervaren van vroeger. Het was zichtbaar dat mevrouw zich begon te ontspannen. We konden contact met haar maken en haar armen ontspannen. Bij het aantrekken van de trui konden we mevrouw tot zit laten komen zonder veel steun en zodoende de trui goed langs de rug aan te trekken.



Dat lukte anders nooit. We waren erg verbaasd dat de zeep zo'n reactie teweeg bracht. Mevrouw keek rond in de kamer en ze was redelijk alert. Voor dit unieke moment hebben we tijd genomen, waarna we haar verder verzorgden. Ook op de 4711 leek mevrouw te reageren. Tijdens de verzorging was ze heel ontspannen en op een hoger cognitief niveau aanwezig. We hadden mevrouw lange tijd niet zo ontspannen meegemaakt en het wassen en kleden. Toen mevrouw in de rolstoel zat en ik de ketting om haar nek deed, zei mevrouw 'koud'.



Het kippenvel stond op mijn armen..... Heel mooi om te mogen ervaren wat een verschil geuren van vroeger kunnen maken.

Mw. wordt nu elke dag gewassen met Maya zeep en de ervaringen zijn nog steeds positief.

De Zorgcirkel gaat er vanuit dat kwaliteit wordt gemaakt in de samenwerking tussen cliënt, zijn reisgezelschap en de medewerker(s). Het gaat om meer bereiken dan wordt verwacht, om presentie, om aanvoelen, om persoonsgerichtheid, wederzijds respect en om het goede goed te doen. Het leiderschap binnen De Zorgcirkel heeft naast de deskundigheid, competenties en gedrag van medewerkers, een stimulerende, faciliterende en inspirerende rol.

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en de strategische koers zijn verwerkt in het beleidsdocument "Kwaliteit in De Zorgcirkel". Dat document gaat over hoe de cliënt de relatie met de medewerkers die hem helpen bij het invullen van zijn behoeften ervaart en over of en hoe het resultaat daarvan van positieve invloed is op zijn kwaliteit van leven in bijvoorbeeld termen van geluk en welbevinden. 'Kwaliteit in De Zorgcirkel' is gebruikt bij het uitwerken van dit kwaliteitsplan 2018. We geven een verkorte weergave van de uitgangspunten en vullen dit aan met de volgende onderwerpen:

- Plannen die in de regio's worden uitgewerkt en tot uitvoering gebracht.

- Personeelsformatie
- Hulpmiddelen en informatie
- Leren en verbeteren

Het kwaliteitsplan dat nu voor u ligt beschrijft wat cliënten en hun reisgezelschap mogen verwachten van de zorg- en dienstverlening en welke opdrachten er liggen voor de zorgverleners en de regio's. Zo willen wij samen werken aan kwaliteitsverbetering en het lerend vermogen van ons allen.

In de regio wordt praktisch uitgewerkt hoe aan de verwachtingen gaat worden voldaan. Die uitwerking gebeurt samen met medewerkers, vrijwilligers, mantelzorgers en de cliëntenraden.

2. Het profiel van De Zorgcirkel

2.1 Enkele kerngegevens



Met 3500 medewerkers, 29 locaties, 32 thuiszorgteams voor thuiszorg en huishoudelijke hulp biedt De Zorgcirkel persoonsgerichte zorg aan zo'n 7500 ouderen en hun familie in de regio. Thuis, in een andere (woon)vorm, of in één van de woonzorgcentra of revalidatielocaties. We gaan daarbij uit van behoeften en wat mensen nog wel kunnen oftewel persoonsgerichte zorg met persoonlijke aandacht.

We werken ten behoeve van de cliënt intensief samen met collega zorgaanbieders, huisartsen, ziekenhuizen, gemeenten, woningbouwcorporaties en cliënt-/patiëntverenigingen.

Het werkgebied van De Zorgcirkel beslaat de regio's Alkmaar, Egmond, Purmerend, Edam/Volendam en Zaanstreek.

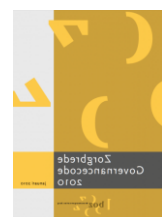
2.2 Uitgangspunten

In "Kwaliteit in de Zorgcirkel" hebben we de uitgangspunten voor ons werk geformuleerd:

- De **cliënt als mens** is altijd het vertrekpunt: 'eigen regie' en 'zelf doen'.
- Leren is de basis voor kwaliteitsverbetering. Wij zijn nooit uitgeleerd.
- Minder nadruk op verantwoording via gedetailleerde uitkomsten en meer op leren als voorwaarde
- We hebben vertrouwen in de mensen die bij ons werken.
- Samen leren en werken we aan kwaliteit van zorg: samen met cliënten, het reisgezelschap, de zorgverleners en andere zorgorganisaties.
- De kennisbronnen zijn in alle openheid beschikbaar, voor zover dit de privacy van betrokkenen niet in de weg staat.
- We werken aan minder bureaucratie en administratieve lastendruk
- De zorg moet persoonsgericht en veilig zijn.
- We besteden extra aandacht aan voldoende bevoegd en bekwaam personeel
- We geven uitvoering aan de wet- en regelgeving
- We hebben open gesprekken over dilemma's en we maken daarna afgewogen keuzes.

2.3 Leiderschap, governance en management

Aansturing en governance van De Zorgcirkel zijn ingericht om kwaliteit en veiligheid van zorg en wonen te bevorderen en waarborgen door gerichte aandacht voor de strategische koers, het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming, risicomanagement en het voldoen aan statutaire en financiële verplichtingen. De Governancecode is hierin leidend.



De strategische koers van De Zorgcirkel geeft lijnen aan die van cruciaal belang zijn voor kwaliteit van zorg. De rol en het leiderschap van de Raad van Bestuur van De Zorgcirkel is actief ondersteunend, stimulerend, begeleidend en controlerend op basis van visie en waarden.

De Raad van Toezicht ziet toe op de uitvoering hiervan en geeft specifiek aandacht aan de visie op zorg, waarin behoefte van de cliënt centraal staat en de randvoorwaardelijke thema's.

De RvT-commissie kwaliteit en veiligheid bereidt de besluitvorming voor van de Raad van Toezicht, bijvoorbeeld over de invulling van het toezicht op kwaliteit van zorg. De RvT commissie richt zich op het specifieke werkterrein van de kwaliteit en veiligheid van de medische zorg, de verpleegkundige zorg en de zorg van de facilitaire diensten. De Raad van Toezicht draagt in zijn geheel de verantwoordelijkheid van het toezicht op kwaliteit en veiligheid van zorg en organisatie.

3. Kwaliteit zoveel mogelijk in de regio

Een van de belangrijke pijlers van onze strategische koers is de kaart “Meer regie in de regio”. Zo kunnen de medewerkers dichtbij hun cliënten in de eigen omgeving op basis van behoefte de beste zorg organiseren en bieden. We scheppen ruimte voor de lokale cultuur als deze bijdraagt aan het welzijn van cliënten. We weten dat kwaliteit wordt gemaakt in de relatie en samenwerking tussen cliënt, zijn reisgezelschap en de medewerker(s).

Bij meer regie in de regio hoort ook dat wordt afgestemd met de seniorenraad en de WMO-raad in de gemeentes waar we zorg en wonen aanbieden. Die afstemming maakt het mogelijk om beter in te spelen op de behoeften van de ouderen. Hierdoor kunnen zij langer zo zelfstandig mogelijk in hun eigen thuis blijven wonen.

Dat neemt niet weg dat we een aantal onderwerpen samen oppakken in een centrale pdca cyclus. Denk aan het cliëntendossier, medicatieveiligheid, decubituspreventie, verantwoord gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen en advanced care planning. Deels omdat we daarover als De Zorgcirkel verantwoording moeten afleggen, maar vooral omdat we het samen beter kunnen doen.

Hierna worden de ambities van de regio's van De Zorgcirkel verwoord. Voor verdere informatie kunnen de jaarplannen van de betreffende regio's worden geraadpleegd

3.1 Regio Alkmaar

De regio Alkmaar bestaat uit de locaties Westerhout en De Vleugels. Daarnaast bieden we in grote delen van Alkmaar Thuiszorg.



Westerhout in Alkmaar

Hieronder treft u de belangrijkste onderwerpen en activiteiten in de regio Alkmaar in 2018.

Persoonsgerichte zorg

De backpackers begeleiden de teams bij de vertaling van de persoonsgerichte zorg naar handelen in de praktijk. Nieuwe zorgmedewerkers en medewerkers horeca en huishouding

worden in persoonsgerichte zorg geschoold. De cliënt ervaart hierdoor dat de zorg en dienstverlening steeds beter past bij zijn of haar persoonlijke levenswijze

Het reisgezelschap

Het eigen reisgezelschap, de familie, vrienden en vrijwilligers, is belangrijk voor de cliënt en voor ons. We zullen familie vanaf het begin betrekken en hen van harte uitnodigen om hun belangrijke bijdrage te blijven leveren in het leven van de cliënt. We zullen hen daarbij met social media ondersteunen. We werven goede vrijwilligers. De cliënt ervaart de bijdrage van mantelzorgers en vrijwilligers als steeds beter passend bij zijn of haar persoonlijke levenswijze.

Wonen en zorg

We ontwikkelen een visie op zorg voor mensen met dementie in een open omgeving en vertalen deze naar werkafspraken, de fysieke omgeving en personele bezetting. Ons doel daarbij: Westerhout voor cliënten een nog fijnere plek maken om te wonen.

Palliatieve zorg wordt actief op een hoger plan getild. Comfort van de cliënt en persoonlijke aandacht staan centraal in de laatste levensfase.

De Mieuwijdt voldoet niet aan de eisen voor het leveren van zware zorg. In overleg met Gemeente en Wooncorporatie wordt een visie op de benodigde voorzieningen voor ouderen in Graft de Rijp ontwikkeld en vertaald in plannen voor verbouw en/of nieuwbouw.

Samen processen verbeteren

We verbeteren het intake-/kennismakingsproces en schrappen overbodige en dubbele handelingen. We richten ons bij de kennismaking sterk op de vraag: wat is voor u belangrijk in deze levensfase?

Voldoende en bekwame medewerkers

De personele formatie conform de tijdelijke bezettingsnorm is in 2018 in alle locaties van de regio Alkmaar in orde. We lossen tekorten op, zodat de cliënt voldoende tijd en passende zorg ervaart.



3.2 Regio Egmond

De regio Egmond bestaat uit de locaties Agnes, Amberhof, en Prins Hendrik. Daarnaast bieden we Thuiszorg.

De regio Egmond is bovengemiddeld vergrijzend. Waar de vraag naar zorg thuis! elders in de komende jaren toeneemt, zien wij deze vraag in de regio nu al stijgen. Dit gegeven, in



Prins Hendrik in Egmond

samenhang met de arbeidsmarkt problematiek, maakt dat we het komende jaar in moeten zetten op het anders vorm geven van zorg thuis. De behoefte om kwaliteit en veiligheid te regelen neemt toe. Technologische oplossingen en het “anders” organiseren van de zorg rondom de cliënt is dan ook essentieel om aan de vraag te kunnen blijven voldoen. Ook zien we dat de cliënt die uiteindelijk intramuraal bij ons komt wonen, een zwaardere zorgvraag heeft en korter bij ons verblijft dan voorheen.

Hieronder treft u de belangrijkste onderwerpen en activiteiten in de regio Egmond in 2018.

Persoonsgerichte zorg

Namaste Care is een van oorsprong Amerikaans zorgprogramma dat zich richt op de levenskwaliteit van verpleeghuisbewoners met ernstige dementie en hun naasten. Contact hebben staat centraal, bijvoorbeeld door aanraking of door iets samen doen. We nemen deel aan het onderzoek van het VU-MC naar de effectiviteit van Namasté. We zullen Namasté verder invoeren in Amberhof en Prins Hendrik.

Persoonsgerichte zorg wordt verder geschoold door een opfriscursus voor de medewerkers en cursussen voor nieuwe medewerkers.

DCM-mapping wordt uitgevoerd en de backpackers coachen de teams in het persoonsgericht werken..

Het reisgezelschap

Mensen die door ouderdom of ziekte in een bepaald opzicht kwetsbaar zijn hebben familie, een relatie, vrienden en buurtgenoten hard nodig om hun leven mee te delen. Wij zullen investeren in versterking van het reisgezelschap.

De mantelzorgers worden eerder betrokken bij opname en de functionaliteit van familienet wordt uitgebreider benut om het reisgezelschap te informeren en betrokken te houden.

Aan de mantelzorger wordt een symposium aangeboden voor de mantelzorger (Adelheid Roosen leidt de middag aan de hand van een film over mantelzorg) en er zullen meerdere mantelzorgavonden worden georganiseerd.

De vrijwilligerscoördinator Egmond zal actief vrijwilligers werven in Heiloo voor de Amberhof en de thuiszorg.

Wonen en zorg

In de regio Egmond biedt een breed pakket op het gebied van wonen en zorg.

In 2018 rollen we de visie op eten en drinken uit in de locaties en er wordt gewerkt volgens het gastvrijheidsconcept.

Verder geven we uitwerking aan een toonaangevend regionaal beweegplan.

Het zorgpad stervensfase wordt in gebruik genomen.

Samen processen verbeteren

Door processen te verbeteren kunnen we de kwaliteit en veiligheid van zorg verbeteren en de efficiëntie bevorderen. Daartoe zal de verantwoordelijkheid voor kwaliteit duidelijk worden belegd bij de uitvoerend medewerkers. We benoemen aandachtsfunctionarissen op tal van onderwerpen.

Minimaal zes ondersteunende processen worden in overleg met de ondersteunende diensten vereenvoudigd. Hierdoor wordt de regio beter en efficiënter ondersteund, waardoor meer aandacht kan worden besteed aan de directe zorgverlening.

In samenwerking met ziekenhuis en andere zorgaanbieders zal een plan voor acute ouderenzorg worden uitgewerkt en ingevoerd. Door het stroomlijnen en optimaliseren van de keten van acute ouderenzorg zullen ouderen met (dreigende) acute vragen de juiste zorg op het juiste moment en op de juiste plek krijgen. Aanleiding is de groei van het aantal ouderen met acute zorgvragen en het feit dat relatief veel ouderen in de 2e lijn terecht komen terwijl zij ook in de 1e lijn opgevangen hadden kunnen worden.

Voldoende en bekwame medewerkers

De personeelsformatie wordt verder op orde gebracht en gehouden. De bezetting zal in overeenstemming zijn met de eisen van kwaliteitskader en goed afgestemd op de zorgbehoefte van de bewoners.

Bekwame medewerkers stemmen hun werkzaamheden af op de doelen die zij willen bereiken. Daarom formuleert ieder team een manifest dat richting geeft aan werk en gedrag, uitgaande van de strategische koers.

De toetsing van voorbehouden handelingen zal voortaan worden uitgevoerd door het deskundigheidsteam. Uren worden hiervoor uitgebreid

3.3 Regio Purmerend

De regio Purmerend bestaat uit de locaties Novawhere, Jaap van Praaghuis, Molentocht, De Viervorst, Triton, Zuidland en Middelwijck. Daarnaast biedt de regio Purmerend Thuiszorg.



Novawhere in Purmerend

Het is de grootste regio van De Zorgcirkel. Een deel van de locaties heeft een regiogerichte functie, een ander deel is meer wijkgericht

Hieronder treft u de belangrijkste onderwerpen en activiteiten in de regio Purmerend in 2018.

Persoonsgerichte zorg

In Purmerend wordt al enige tijd gewerkt aan persoonsgerichte zorg. Dit gaat op de ene plek makkelijker dan op de andere. Daarom willen we samen met het Trimbosinstituut een onderzoekslijn opzetten om inzicht te krijgen in de kritische succesfactoren voor de implementatie van Persoonsgericht Werken.

We geven verder uitwerking aan persoonsgericht werken. We zullen hierbij de coaching door de zogenaamde backpackers inzetten. We zullen veel aandacht geven aan het borgen persoonsgericht werken door regelmatige bespreking van de werkwijzen en resultaten.

Het reisgezelschap

In de gehele keten -van zorg thuis tot binnen de locaties- wordt het reisgezelschap actief betrokken bij de ondersteuning van de cliënt. De mantelzorgers worden naar behoefte ook zelf ondersteund.

In Zuidland wordt gewerkt met de MantelScan. Dit is een instrument voor professionals in zorg en welzijn om samen met zorgvragers en mantelzorgers een (mantel)zorgnetwerk in kaart te brengen, waarbij aandacht is voor de kracht en risico's van dat netwerk. Op basis van de resultaten van de scan worden afspraken gemaakt over de te bieden ondersteuning. Indien het instrument goede resultaten biedt, zal het ook elders in de regio gebruikt gaan worden.

Vrijwilligers vervullen een belangrijke rol. Daarom willen we een structureel in gesprek over de praktijkervaringen, meningen en ideeën van vrijwilligers, om ervan te leren en afspraken te maken hoe we samen het welzijn van de cliënten nog beter kunnen behartigen

Wonen en zorg

Zoals gezegd biedt de regio Purmerend een breed pakket op het gebied van wonen en zorg. Een aantal projecten is in 2017 gestart en zal in 2018 worden voortgezet.

In het kader van natuurbeliving en dagbesteding werken De Zorgcirkel en IVN, Instituut voor natuureducatie en duurzaamheid, samen binnen het programma 'Grijs, Groen & Gelukkig' om verpleeghuislocaties te vergroenen. De samenwerking krijgt met name binnen De Viervorst gestalte.

“Proeflokaal” in Triton biedt ouderen de mogelijkheid om samen te koken en te eten. medisch centrum bij Novawhere zal eind 2018 in gebruik worden genomen. Twee huisartsenpraktijken, een apotheek, het huisartsenlaboratorium en een fysiotherapiepraktijk zullen hier onderdak vinden. Versterking van de samenwerking met eerste lijn is hierbij een belangrijke doelstelling

De woonomgeving voor bewoners met continue thuisbeademing (Novawhere) zal in 2018 worden verbeterd.

Samen processen verbeteren

We werken aan verbetering van de processen. Dit doen we om kwaliteit en veiligheid te verbeteren en efficiëntie te verhogen. We zullen de ondersteuning van de directe zorgverlening versterken door het inzetten van medewerkers hoteldienst voor zorglogistieke processen en bij het belangrijke “Eten en Drinken”

Daarnaast zullen we de kennismaking met en intake van nieuwe bewoners en hun naasten verbeteren. Hierdoor zullen we sneller en meer adequaat de juiste zorg kunnen geven, maar ook goede afspraken maken over hoe mantelzorgers betrokken kunnen blijven bij de zorg en ondersteuning.

In Molentocht start in januari een pilot voor het digitaal aftekenen van gegeven medicatie. We verwachten dat hierdoor de medicatieveiligheid wordt verhoogd en er minder medicatie-incidenten zullen worden gemeld.

Voldoende en bekwame medewerkers

Voor goede zorg is het nodig dat de formatie op orde is en blijft. Het toenemend tekort aan gekwalificeerd personeel en de bezettingsnorm vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg vraagt om nieuwe strategische oplossingen. In samenwerking met de afdeling HR zal veel aandacht worden besteed aan effectief werven en scholen van professionals. Daarnaast zal ook nadrukkelijk worden gekeken naar de ondersteuning door (geschoolde) vrijwilligers en het reisgezelschap. Ook onderzoeken we creatieve mogelijkheden, zoals het inzetten van stagiaires vanuit defensie en medewerkers van de Prinsienstichting, Odion en Baanstede.

3.4 Regio Volendam

De regio Volendam bestaat uit de locaties Gouwzee/Nicolaashof, De Meermin en De Seevanck / Notariswoning. Daarnaast biedt de regio thuiszorg.

De regio Volendam kenmerkt zich door een sterke binding van bewoners aan de eigen woonplaats en de vaak sterke betrokkenheid van familie.



Sint Nicolaashof in Volendam

Hieronder treft u de belangrijkste onderwerpen en activiteiten in de regio Volendam in 2018.

Persoonsgerichte zorg

We versterken het persoonsgericht werken door scholing en training van alle medewerkers, ook van de ondersteunende diensten, zodat persoonsgerichte zorg overal wordt vertaald naar praktisch handelen in dienst van de behoefte van de cliënt. Deze ervaart hierdoor dat de zorg en dienstverlening steeds beter past bij zijn of haar persoonlijke levenswijze.

Het reisgezelschap

Het eigen reisgezelschap, de familie, vrienden en vrijwilligers, is belangrijk voor de cliënt en voor ons. We zullen familie vanaf het begin betrekken en hen van harte uitnodigen om hun belangrijke bijdrage te blijven leveren in het leven van de cliënt. We zullen hen daarbij met goede informatie ondersteunen.

We verbeteren keuze-informatie. We zullen meer voorlichting geven aan bewoners en hun naasten en voor verhuizing in voorbereidende gesprekken aandacht besteden aan persoonsgerichte zorg, leefcirkels, etc..

We werven goede vrijwilligers. De cliënt ervaart de bijdrage van mantelzorgers en vrijwilligers als steeds beter passend bij zijn of haar persoonlijke levenswijze.

Er wordt voor Nicolaashof/Gouwzee gewerkt aan de opbouw van een nieuwe cliëntenraad,

Wonen en zorg

We ontwikkelen het werken met leefcirkels verder om vrijheid en bewegingsruimte van bewoners met dementie te optimaliseren. De resultaten van de pilot in Gouwzee zullen worden gebruikt voor de mogelijke toepassing elders in De Zorgcirkel.

We geven afdelingen een eigen budget voor de aankleding van de ruimten, afgestemd op de behoefte van de bewoners.

Er blijkt steeds meer een behoefte aan een speciale afdeling voor PG bewoners met psychiatrische problematiek. We zullen dit in 2018 nader onderzoeken en een plan van aanpak hiervoor maken

Samen processen verbeteren

We verbeteren samen met het bemiddelingsbureau het indicatie- en intakeproces en maken het efficiënter door het verminderen van overbodige en dubbele handelingen. We richten ons sterk op de vraag: “Wat is voor u belangrijk in deze levensfase?”, waardoor de zorg en ondersteuning beter zal aansluiten op de behoefte van de bewoners. We laten ons hierbij mede leiden door de suggesties en adviezen van de cliëntenraden en de OR-leden in de regio.

Voldoende en bekwame medewerkers

De personele formatie is belangrijk om goede zorg te kunnen leveren. We zullen conform de tijdelijke bezettingsnorm de dagelijkse bezetting in alle locaties van de regio Volendam in orde brengen en houden. We lossen door intensivering van werving en opleiden de tekorten op, zodat de cliënt voldoende tijd en passende zorg ervaart.

Omdat het aantal bewoners met dementie toeneemt en de zorgvraag voor deze groep steeds complexer wordt, leiden we medewerkers op tot geriatriesch verzorgende psychogeriatricië

3.5 Regio Zaanstreek

De regio Zaanstreek bestaat uit de locaties Amandelbloesem en Saenden in Zaanstreek, De Keern en Jonkerhof in Landsmeer en Torenerf in Wormer. Daarnaast biedt de regio Zaanstreek Thuiszorg.



Jonkerhof in Landsmeer

Hieronder treft u de belangrijkste onderwerpen en activiteiten in de regio Zaanstreek in 2018.

Persoonsgerichte zorg

We versterken het persoonsgericht werken door scholing, training en coaching van alle medewerkers, ook van de ondersteunende diensten, zodat persoonsgerichte zorg overal

wordt vertaald naar praktisch handelen in dienst van de behoefte van de cliënt. Deze ervaart hierdoor dat de zorg en dienstverlening steeds beter past bij zijn of haar persoonlijke levenswijze.

Het reisgezelschap

Het reisgezelschap is belangrijk om de cliënt zo zelfstandig mogelijk te laten wonen. We werken daarom een integraal aanbod voor ondersteuning van cliënten en mantelzorgers uit om het thuis wonen langer mogelijk te maken. Verder implementeren we het ecogram (Vilans) als middel om het reisgezelschap in kaart te brengen bij nieuwe inhuizingen (start Saenden).

Een ecogram is een schema van het sociaal netwerk van de bewoner. Bij een ecogram gaat het niet alleen om familie, maar ook om niet-familieleden waarmee de bewoner een belangrijke persoonlijke verbinding heeft zoals vrienden, medebewoners, oude kennissen en collega's, maar ook de meer 'zakelijke' contacten zoals artsen, de fysiotherapeut, huishoudelijke of verzorgende medewerkers of de activiteitenbeleider. Een ecogram laat in één oogopslag de omvang en de kwaliteit van het netwerk van de bewoner zien.

Wonen en zorg

De regio Zaanstreek wil goede passende zorg bieden. Daarom wil de regio zich toeleveren op het kleinschalig wonen en dit op een toonaangevend niveau brengen.

De complexen Amandelbloesem en Burano worden levensloopbestendig vormgegeven, zodat bewoners niet hoeven te verhuizen bij zwaardere zorg, maar door ondersteuning van het reisgezelschap, aanpassingen, domotica, goede ketenzorg en andere faciliteiten daar kunnen blijven wonen.

Verder zal het gastvrijheidsconcept worden versterkt. De restaurants van Saenden en Torenerf zullen in overleg met bewoners, cliëntenraad en medewerkers worden aangepast.

In het kader van waardigheid en trots zullen in samenspraak met de cliëntenraden plannen worden gemaakt en uitgevoerd gericht op zinvolle dagbesteding.

Saenden heeft in 2017 het keurmerk Roze Loper behaald. Hiermee wordt aangegeven dat een zorginstelling tolerant is met betrekking tot seksuele diversiteit van zowel cliënten als van personeel. Graag willen we dit keurmerk ook voor de andere locaties in de regio Zaanstreek behalen. Dit in overleg met de cliëntenraden.

Samen processen verbeteren

Door het verbeteren van processen kan veel gewonnen worden, zowel op het gebied van kwaliteit en veiligheid, als op efficiëntie. De regio Zaanstreek wil hier de medewerkers betrekken en gebruikt hiervoor de methodiek van het verbeterbord. Afgesproken is dat elk team minimaal 1 proces per 4 maanden evalueert en verbetert.

In de regio Zaanstreek werken we met ondersteuning van het LOC samen met de unie van de cliëntenraden aan de opbouw van de medezeggenschap. De medezeggenschap zal worden betrokken bij het thematiseren en prioriteren van de verbetermogelijkheden. Zo zijn we er zeker van dat de veranderingen werkelijk bijdragen aan de ervaren kwaliteit van wonen en zorg.

Voldoende en bekwame medewerkers

Wij streven naar goede aansluiting van inzet van medewerkers op de zorgbehoefte. Zowel kwantiteit en kwaliteit moeten op orde zijn en blijven. We doen dit door gerichte werving en

selectie en het opleiden van nieuwe professionals, maar ook door het opscholen van medewerkers. Dit in samenwerking met de afdelingen HR en Communicatie en Marketing. Steeds vaker komen bewoners alleen de laatste periode van hun leven bij ons in zorg. Bijzondere aandacht wordt daarom besteed aan het scholen van het zorgpad stervensfase. Daarnaast versterken wij persoonsgerichte zorg door scholing en training van medewerkers, omdat dit een centraal thema binnen De Zorgcirkel is.

3.6 GRZ

Geriatrische Revalidatiezorg wordt geboden in Purmerend -in Novawhere en het Transitorium- en in Alkmaar in -Westerhout-. Daarnaast omvat de organisatorische eenheid ook Eerstelijnsverblijf (ELV).



Naast de revalidatie binnen de muren is er een toenemend belang van thuisrevalidatie. De Zorgcirkel en De Omring werken intensief samen om de GRZ op een steeds hoger plan te brengen. Zij hebben daartoe begin 2017 een samenwerkingsovereenkomst afgesloten.

Hieronder treft u de belangrijkste onderwerpen en activiteiten bij GRZ in 2018.

Persoonsgerichte zorg

De aandacht voor persoonsgerichte zorg is een thema binnen de hele Zorgcirkel. Revalidanten hebben andere behoeften dan de overige cliënten. Daarom wordt specifiek voor GRZ gewerkt aan revalidantgerichte scholing.

Het reisgezelschap

GRZ is in eerste aanleg gericht op het terugkeren naar de eigen woonomgeving. Hierbij speelt het reisgezelschap van de revalidant vaak een beslissende rol. Daarom is in het jaarplan van GRZ veel aandacht voor mantelzorgers, waarbij we gericht werken aan een mantelzorgprogramma, verbetering van de informatievoorziening aan mantelzorgers en aan scholing voor medewerkers in het communiceren met mantelzorgers.

Wonen en zorg

Bij de wonen- en zorgthema's richt GRZ zich in samenwerking met De Omring en Studio GRZ op het implementeren en borgen van het therapeutisch klimaat. Dit klimaat is mede beslissend voor succesvolle revalidatie.

Revalidatie is per definitie werken in de keten en daarom zullen we samenwerking in netwerken uitbreiden (onder andere CVA en orthopedie). De samenwerking met MEE zal worden versterkt met betrekking tot inzet van maatschappelijk werk en ouderenadviseurs. Dit is belangrijk omdat revalidatie erop is gericht om sneller en beter weer thuis te kunnen wonen. Om die reden zullen we de GRZ ook steeds meer thuis gaan aanbieden.

In Novawhere zullen we de tweepersoonskamers ombouwen naar eenpersoonskamers ter vergroting van de ruimte en de verbetering van privacy en verblijfscomfort.

Samen processen verbeteren

We verbeteren processen ten behoeve van kwaliteit, veiligheid en/of efficiëntie. De volgende processen zullen we het komende jaar evalueren en verbeteren:

- het triage- en intakeproces om te bevorderen dat de revalidant de juiste zorg krijgt en om verkeerde bed problematiek te voorkomen.
- Actualisatie en bespreking van behandelplannen
- Werkwijze warme maaltijden
- Uitstroom vanuit GRZ naar thuis of andere zorgvormen
- ELV mbt informatie-uitwisseling met wijkverpleegkundigen en huisartsen
- Borgen van privacy en informatiebeveiliging door overdracht via Point
- Aanschaf en/of huren van hulpmiddelen
- Beeldbellen
- Tijdelijke inzet van domotica

Voldoende en bekwame medewerkers

Wij zullen de personele formatie versterken en flexibel maken, waardoor de revalidant (met een per definitie veranderende zorg- en ondersteuningsbehoefte) altijd passende zorg kan worden geboden. In samenwerking met HR en Communicatie en Marketing zal de werving worden verstrekt. Daarnaast zullen we aandacht besteden aan de volgende onderwerpen:

- Medewerkers die werken aan hun ontwikkeling en competenties om te voldoen aan het competentieprofiel GRZ
- Opleiden van medewerkers tot verpleegkundige GRZ
- Scholingscarrousel GRZ
- Samenwerking met ROC's tbv specifieke GRZ-deskundigheidsbevordering

Overige onderwerpen

De GRZ wil voldoen aan de visitatiecriteria en bovendien werken aan toonaangevende zorg en behandeling. Daarom zal onderzoeksbeleid mbt GRZ worden geformuleerd en uitgevoerd.

4. Personeelsformatie

4.1 Belang van voldoende en goede medewerkers

Kwaliteit wordt gemaakt in de relatie tussen de zorgverlener en de cliënt. Daarvoor is een goede match nodig tussen benodigde en aanwezige medewerkers en benodigde en aanwezige bekwaamheden.

Mensen blijven (langer) thuis wonen en komen in een woonzorgcentrum als ze heel ziek zijn en hun zorgvraag complex is.. Ze wonen daar gemiddeld steeds korter tot overlijden. . Dat vraagt om een nieuwe opbouw en samenstelling van functies, opleidingsniveaus en samenwerking .

Het is niet eenvoudig om voldoende medewerkers te werven. Het aantal moeilijk vervulbare vacatures groeit gestaag. Vanuit de overheid worden gelden vrijgemaakt om de sector meer aandacht en aantrekkingskracht te geven. We werken hierin samen met Actiz, de regionale samenwerkings-verbanden (Sigra en ZW-plus) en collegaorganisaties.

De Zorgcirkel ontplooit activiteiten om medewerkers te werven, op te leiden, te behouden en beter en efficiënter in te zetten: Hierbij gaat het onder andere om:

Arbeidsmarkt en werving:

- Ontwikkelen en inzetten van goede arbeidsmarktcommunicatie en campagnes
- Meer online werven van nieuwe medewerkers (social media, banners e.d)
- Starten van een pilot recruitment
- Versterken van het regionale netwerk
- Uitvoering geven aan arbeidsmarktconvenanten, waarbij wordt samengewerkt met andere zorgaanbieders om het aantal beschikbare medewerkers in de zorg te verhogen
- Verhogen van het aantal opleidingsplaatsen
- Strategische personeelsplanning, gericht op voldoen aan de personeelsbehoefte in de toekomst (2020 en later)

Behouden van medewerkers:

- Verbeteren van het arbeidsvoorwaardenpakket (primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden en werkplekken op maat)
- Structurele en nadrukkelijke aandacht voor ontwikkeling van prettig en ontwikkelgericht werkklimaat
- Persoonlijk leiderschapsprogramma

Inzetbaarheid

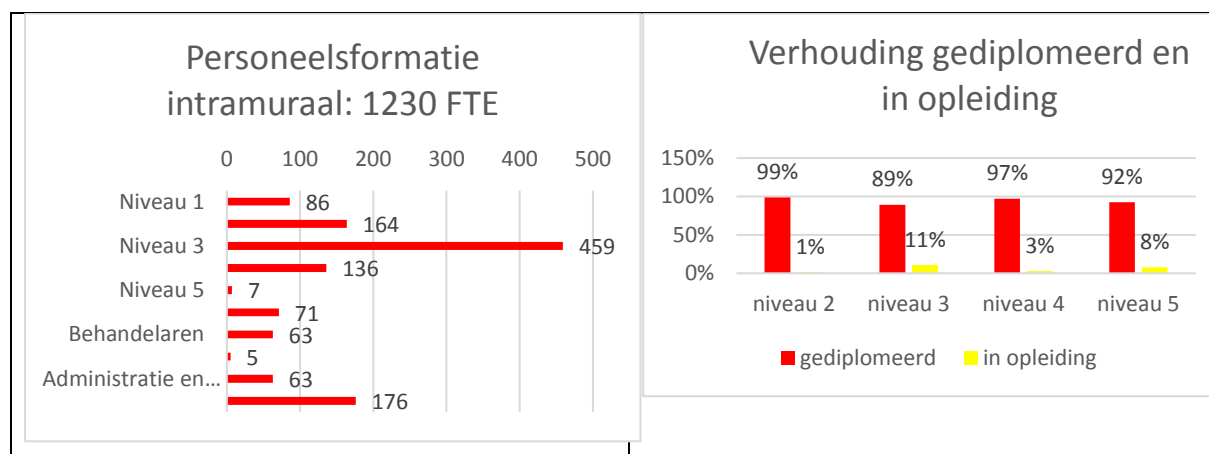
- Scholing en training
- Activerings- en vitaliteitsbeleid
- Versterken van de roosterplannen
- Verbeteren van de managementinformatie
- Trainen van leidinggevenden m.b.t. capaciteit

4.2 Profiel personeelssamenstelling

Het grootste deel van de medewerkers van De Zorgcirkel is werkzaam in de Wlz (intramuraal).

Hieronder een aantal kengetallen over 2016. (Deze zullen in een volgende versie worden geüpdatet naar 2017:

- 2071 medewerkers (1230 Fte) en 1565 vrijwilligers
- Instroom 2016: 171 medewerkers (101Fte), Uitstroom 2017: 188 medewerkers (107 Fte). Er was een kleiner instroom door verschuiving van intramurale zorg naar zorg thuis.
- Percentage medewerkers met een dienstverband onbepaalde tijd: 85%
- 100% van de zorgmedewerkers is geschoold
- Ziekteverzuimpercentage 2016: 5,9%
- 24 uurs medische en verpleegkundige bereikbaarheid door eigen artsen en verpleegkundigen Ratio personele kosten versus opbrengsten 67% (werkelijke personeelskosten 2016 (totaal intramuraal) uitgedrukt in een percentage van de totale opbrengsten 2016 (intramuraal))



4.3 Scholing

De Zorgcirkel biedt een breed scala aan scholingsmogelijkheden. Wij nemen daaruit:

- Scholingsprogramma persoonsgericht werken waarin vraaggericht denken en werken centraal staan.
- Zelfkeuzesysteem voor medewerkers en teams met een breed scala aan scholings- en ontwikkelingsmogelijkheden.
- Doorlopend leerprogramma voor leidinggevenden
- Breed pakket aan opleidingen: specialist ouderengeneeskunde, GZ-psycholoog, BBL- en BOL-opleidingen, HBO-V, verpleegkundig specialist. We breiden deze opleidingen in 2018 verder uit
- Programma persoonlijk leiderschap voor medewerkers
- Scholingsplannen per regio

5. Hulpmiddelen en informatie

5.1 Hulpbronnen

De Zorgcirkel streeft naar het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en -ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen.

In het komende jaar besteedt De Zorgcirkel aandacht aan de volgende relevante thema's:

1. **Strategische oriëntatie op wonen en vastgoed:** De gebouwde omgeving (o.a. vastgoed, onderhoud, buitenruimtes, woonoppervlakte, bewegingsruimte, vrijheid, privacy en faciliteiten voor specifieke zorg);
2. **Technologie helpt:** Technologische hulpbronnen zoals ICT en gebruik van domotica, wearables, telemonitoring en e-health;
3. Facilitaire zaken (o.a. beveiliging, eten en drinken, receptie);
4. **Financieel gezond:** Financiën en administratieve organisatie;
5. **Samen processen verbeteren:** hoge kwaliteit van zorglogistiek (o.a. vereenvoudigen van processen, beperken van doorlooptijden, en waarborgen van beschikbaarheid, actualiteit, vindbaarheid en onderhoud van hulpmiddelen en zorgmaterialen);
6. **Samenwerken met andere organisaties:** Versterken van de professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen.

5.2 Informatie

De Zorgcirkel maakt actief gebruik van alle bronnen van informatie om de inzet van mensen en middelen, het leveren, het monitoren, het managen en het samen leren en verbeteren van zorg te ondersteunen. Ook wil De Zorgcirkel cliënten en hun naasten informatie aanbieden zodat zij mee kunnen beslissen over wonen en zorg.

Voor kwaliteitsverbetering en kwaliteitsbeoordeling zijn twee zaken van essentieel belang:

1. het samen leren en verbeteren in lokaal verband op basis van verzamelde informatie
2. intern en extern verantwoording afleggen op basis van verzamelde informatie.

Het verzamelen, vastleggen en beheren van informatie is daarvoor belangrijk. Hierbij hoort ook het verzamelen van kwalitatieve en kwantitatieve cliëntervaringen en -oordelen. In eerste instantie moet immers aan de cliënt verantwoording worden afgelegd over de geboden kwaliteit van zorg.

De Zorgcirkel zal informatie openbaar en transparant publiceren, om te laten zien waar we als organisatie voor staan, wat de cliënt kan verwachten en hoe en waarmee de Zorgcirkel structureel aan verbetering werkt.

In het komende jaar besteedt De Zorgcirkel aandacht aan de volgende thema's rondom gebruik van informatie:

5.2.1 Cliëntdossier

De Zorgcirkel gebruikt al jaren Caress als ECD, met Ysis als aanvulling voor de behandelaars. Goede vastlegging van zorginhoudelijke informatie (inclusief zorgplanning) in het ECD is nodig voor goede zorg. In 2017 is een haalbaarheidsonderzoek gedaan naar de mogelijkheden van Caress en andere ECD-applicaties. Op basis hiervan is besloten om in 2018 na te gaan hoe Caress beter ingericht en gebruikt kan worden. In september 2018 zal dit worden geëvalueerd, om verdere keuzes voor ECD in de toekomst te maken.

5.2.2 Cliënttevredenheid en cliëntwaardering

Aan de cliënten (of hun vertegenwoordiger) wordt ieder half jaar bij de bespreking van het zorgleefplan gevraagd of zij tevreden zijn met de aard en omvang van de zorg. Dit zal in 2018 meer gestructureerd verlopen door bij de halfjaarlijkse zorgevaluatie een aanbevelingsvraag te stellen. De resultaten, met name de NPS- zullen in het teamdashboard worden aangegeven.

Het aantal waarderingen op de landelijke website ZorgkaartNederland van de Patiëntenfederatie Nederland is voor verbetering vatbaar. In 2018 zullen gerichte acties worden gevoerd om cliënten en hun naasten te stimuleren om reviews te plaatsen.

Cliënten van de GRZ en ELV wordt na hun ontslag een CQ-index vragenlijst gestuurd. Hierin wordt aan hen gevraagd in hoeverre zij De Zorgcirkel zouden aanbevelen bij vrienden en familie (NPS). Iedere twee maanden wordt hiervan een interactieve dashboard gemaakt, waaruit de algemene tevredenheid valt af te lezen, maar ook die op een veelheid van onderwerpen. Op basis hiervan kunnen de teams gericht maatregelen nemen, of besluiten om eerst nog verdiepend onderzoek te doen.

De cliëntwaardering is in de afgelopen jaren gemeten met de CQ-index. Er zijn andere instrumenten mogelijk. In de eerste helft van 2018 zal mede in overleg met het kwaliteitsberaad worden gekozen, welke instrumenten we in de toekomst gaan gebruiken.

5.2.3 Klachten

In de Zorgcirkel worden klachten in de meeste gevallen opgelost door de teams zelf. Indien de cliënt of vertegenwoordiger daarvoor kiest kan een klacht ook worden voorgelegd aan de klachtenfunctionaris, of aan de klachtencommissie. In een heel enkel geval is de klager het niet eens met de uitspraak en kan de klacht vervolgens worden behandeld door de landelijke geschillencommissie.

In 2017 is de nieuwe klachtenregeling van start gegaan. In 2018 zal deze worden geëvalueerd.

5.2.4 Registratie en rapportage

In De Zorgcirkel is een datawarehouse ingericht en worden er nog keuzes gemaakt voor zaken als KPI's en in te richten registratiesystemen in de zorg (bijvoorbeeld medicatie).

We zijn daarbij alert op de effecten van nieuwe registraties. Registreren en benchmarken is geen doel op zich, maar moet bijdragen aan kwaliteitsverbetering en ondersteunend zijn aan de directe zorgverlening. Informatie die belangrijk is voor de teams zal primair voor hen beschikbaar moeten zijn, zoals via teamdashboards.

De regio's brengen iedere vier maanden verslag uit over de activiteiten en resultaten. Dit doen zij aan de hand van allerhande indicatoren, waaronder kwaliteits- en veiligheidsindicatoren die zijn ontleend aan het kwaliteitskader. Voor het leren in de organisatie is het belangrijk dat de gegevens vooral ook op teamniveau beschikbaar zijn. Daarom krijgen de teams dashboards met de belangrijkste indicatoren op het gebied van bedrijfsvoering en kwaliteit. Hierin wordt informatie gegeven over MIC-meldingen, dossiers op orde en medicatieveiligheid.

Om te zorgen dat teams en medewerkers actief met kwaliteit- en veiligheid bezig zijn, zijn in 2017 op verschillende thema's zelfscans voor de teams ontwikkeld, bijvoorbeeld over hygiëne en medicatieveiligheid. Daarnaast zullen er interne audits worden uitgevoerd, om vast te stellen of de resultaten van de zelfscans leiden tot effectieve verbeteringen.

Bij de landelijke uitvraag zullen de kwaliteits- en veiligheidsindicatoren worden aangeleverd.

6. Leren en verbeteren

Leren en verbeteren gaan hand in hand. Naast het formele leren in de schoolbanken leren we in en van de dagelijkse praktijk. Van elkaar, van de feedback van bewoners en hun familie, van onderzoeken die worden gedaan en van de dingen die succesvol zijn en van dingen die niet goed gaan.

6.1 Instrumenten uit het kwaliteitsmanagementsysteem

Onder meer de volgende bronnen worden gebruikt om uit te leren:

- Trendanalyses Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)
- Trendanalyses Meldingen Incidenten Medewerkers (MIM)
- Prisma-analyse bij calamiteiten, ondersteund door extern deskundigen.
- Visitatie bezoeken, zoals afgelopen jaar bij de specialisten ouderengeneeskunde
- Zelfscans en audits
- Waarderingsonderzoeken bij cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers
- Klachten

Deze bronnen leveren veel informatie op over wat goed gaat en over wat beter kan. Daarbij zal meer aandacht worden besteed aan de opvolging: wat doen we om het beter te doen en is dat effectief. In 2018 zal actiever worden gestuurd op deze opvolging.

6.2 HKZ-audit: certificatie kwaliteitsmanagementsysteem

Sinds 2009 is het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) van De Zorgcirkel gecertificeerd. In het voorjaar van 2018 zal een transitie-audit worden uitgevoerd, omdat we vanaf 2018 moeten voldoen aan het vernieuwde HKZ VVT schema (versie 2015). Hierin wordt meer accent gelegd op de verantwoordelijkheid van de bestuurder, leiderschap, de context van de organisatie en het gericht omgaan met risico's. Het KMS wordt aangepast aan de nieuwe eisen. Het vastgestelde conceptueel kader risicomanagement wordt gebruikt om "omgaan met risico's" in het KMS te verwerken.

6.3 Kwaliteitsprojecten

De Zorgcirkel neemt deel aan meerdere kwaliteitsprojecten met andere zorgaanbieders.

De Zorgcirkel neemt deel aan 'Goede zorg zichtbaar maken' (Zilveren Kruis Achmea). Een groep van vijftien enthousiaste zorgaanbieders wil binnen twee jaar een bijdrage leveren aan het transparant maken van goede zorg voor de hele sector. Het project wordt in het voorjaar van 2018 afgerond en zal werkwijzen en instrumenten opleveren die helpen om goede zorg zichtbaar te maken!

Het project Namasté (VUMC) richt zich op de levenskwaliteit van verpleeghuisbewoners met ernstige dementie en hun naasten. Contact hebben staat centraal, bijvoorbeeld door aanraking of door samen iets doen. Groepen in de regio Egmond nemen deel aan dit onderzoeksproject.

6.4 Kwaliteitsberaad

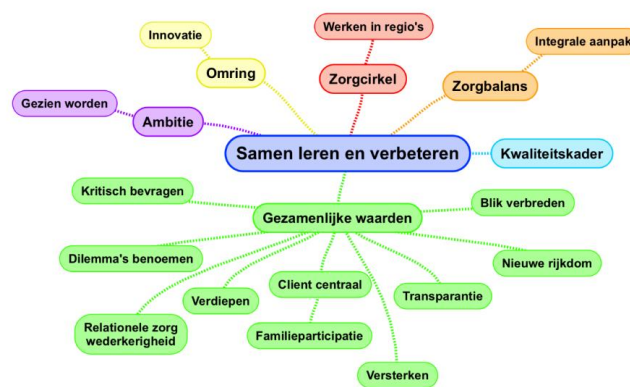
Voor het goede gesprek over kwaliteit en veiligheid van zorg heeft De Zorgcirkel een kwaliteitsberaad ingericht. Dit beraad zal treden op als stuurgroep op het gebied van kwaliteit, waaronder het doorvoeren van kwaliteitskaders. Het kwaliteitsberaad stelt jaarlijks de kwaliteitskalender vast en het beoordeelt het kwaliteitsplan en het kwaliteitsverslag.

In het kwaliteitsberaad zijn RvB, de afdeling kwaliteit en veiligheid, regiomanagers, CCR, OR, de VVAR en de vakgroepen vertegenwoordigd.

6.5 Lerend netwerk

De Zorgcirkel heeft in het voorjaar 2017 met Omring en Zorgbalans een lerend netwerk gevormd. De drie samenwerkende organisaties zijn vergelijkbaar in aard en omvang en kunnen leren van elkaars ontwikkeling. Er wordt nagedacht over alternatieven voor het jaarlijks uitzenden van medewerker naar een van de partners in het netwerk. Medewerkers van de drie organisaties weten elkaar steeds meer te vinden om van elkaar te leren. Wederkerigheid is hierbij het uitgangspunt.

De samenwerking is uitgewerkt in een kwalifest, waarin gedeelde waarden centraal staan:



We behandelen de gedeelde informatie vertrouwelijk en delen dit niet met anderen. We hebben een open blik ten aanzien van de gedeelde informatie en veroordelen elkaar niet. We stellen kritische vragen aan elkaar om maximaal te leren. We delen de inspanningen en kosten gelijkwaardig over de drie organisaties.

Wij delen de volgende informatie met elkaar:

- De opgestelde kwaliteitsplannen
- De kwaliteitsjaarverslagen
- Bevindingen uit prisma analyses
- Jaarplannen
- Goede werkwijzen
- Informatie over vrijwilligersbeleid en familieparticipatie
- In besturing en leiderschap delen we inzichten over samenwerking, strategische agendapunten voor onderzoek, intern en extern beleid en beïnvloeding

We organiseren jaarlijks de volgende activiteiten:

- Iedere organisatie organiseert jaarlijks een werkbezoek voor de andere partners
- Minimaal jaarlijks organiseren we een kwalifestival met externe sprekers en presenteren de drie organisatie over hun resultaten en best practices.
- Twee keer per jaar organiseren we op bestuurlijk niveau collegiale audits op onderwerpen met betrokkenheid van professionals en cliëntenraadsleden.

Kwaliteit wordt niet gezien door meer controle en inspecties,



**Wel door de glimlach van een bewoonster,
als zij het verschil ervaart...**

