



*de koperhorst*

# **Kwaliteitsplan 2021**



**In de Koperhorst  
doe ik ertoe &  
hoor ik erbij!**



# 1. Inhoud

Voorwoord .....	3
1. Wie zijn wij? .....	5
Ons profiel .....	5
Genieten van je leven op je eigen manier .....	5
Onze functie en rol voor onze doelgroepen: gids, reismaatje .....	5
Ik doe ertoe en hoor erbij .....	5
Ons belangrijkste doel: vrijheid .....	5
Kenmerken doelgroepen: toename ouderen met zware en complexe zorgvraag .....	5
2. Speerpunten 2020 -2025.....	6
We zijn hét middelpunt en ontmoetingsplek voor ouderen in onze omgeving .....	6
Genieten van het leven zoals u dat wilt.....	6
Sterk zorg- en ondersteuningsnetwerk voor ouderen in onze omgeving .....	6
Het 'Koperhorst verhaal' wordt geleefd en beleefd .....	6
Strategisch wendbare organisatie .....	7
3. Hoe werken wij? .....	7
Besturingsfilosofie: van systemen naar mensen .....	7
Leiderschap, governance en management.....	7
Veel aandacht voor leiderschap, bestuur en medezeggenschap .....	8
Rol bestuurder.....	8
Het profiel van het personeelsbestand- en samenstelling .....	8
Personeelssamenstelling .....	8
Ons kwaliteitssysteem .....	9
4. Kwaliteitstegels 2021 .....	11
Tegel 1: Ik voel mij hier thuis.....	11
.....	13
Tegel 2: Hier voelen mijn naasten zich welkom & thuis .....	13
.....	14
Tegel 3: Hier hoor ik erbij & heb ik zinvolle bezigheden .....	14
.....	15
Tegel 4: Hier krijg ik passende zorg & ondersteuning .....	15
Tegel 5: Hier eet & drink ik naar wens .....	16
.....	17
Tegel 6: Ik doe ertoe, hier mag ik mezelf zijn.....	17
.....	18
Tegel 7: Hier maak ik persoonlijke afspraken over mijn welzijn .....	18
.....	20
Tegel 8: Hier heb ik medewerkers om mij heen die ik ken en vertrouw .....	20
.....	21
Tegel 9: Hier nemen medewerkers verantwoordelijkheid voor mij .....	21
.....	23
Tegel 10: Hier zijn de medewerkers professioneel & wordt met plezier gewerkt .....	23
5. Hier gaan we in 2021 mee aan de slag .....	26

## Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsplan 2021 van de Koperhorst:

### **'Ik doe ertoe en ik hoor erbij'**

Dit kwaliteitsplan is gebaseerd op de uitgangspunten van het strategisch beleidsplan 2020-2025 van de Koperhorst, het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het Programma Kwaliteit Verpleeghuiszorg: 'Thuis in het verpleeghuis.'

Kwaliteit leg je niet alleen maar vast in een document. Het is een cultuur, een werk- en zienswijze die tot in de haarvaten van de organisatie zit. Om die reden is onze visie leidend bij het opstellen van het Kwaliteitsplan 2021.

De Koperhorst is een standalone organisatie met één locatie in de Amersfoortse wijk Schothorst. We leveren niet alleen verpleeghuiszorg; we zijn ook een sterk in de wijk verankert woonzorgcentrum. Naast verpleeghuiszorg leveren we zorg aan bewoners die bij ons een appartement huren en we bieden onze diensten aan wijkbewoners aan.

We hebben ervoor gekozen om ons Kwaliteitsplan 2021 zo op te zetten dat het voor de totale Koperhorst gebruikt kan worden.

#### **Uitgangspunten in het Strategisch beleidsplan 2020 – 2025**

*'Ik doe ertoe en ik hoor erbij', dat is de reactie die we willen zien en ervaren bij onze bewoners, hun naasten, ouderen in de omgeving, medewerkers, studenten, stagiaires en vrijwilligers.*

*Waar de maatschappij en ook de zorg snel verandert gaat het volgens ons om 'leefplezier'. Wij geloven erin dat zorg en ondersteuning daar op elke manier aan kan en moet bedragen.*

*Dat is waar wij voor gaan én staan bij de Koperhorst.*

*Dat doen we door vanuit onze identiteit en werkwijze, als één team, te luisteren en in te spelen op wensen en behoeften van onze bewoners, de mensen die dichtbij hen staan en de wijkbewoners. Daarnaast werken we samen met onze samenwerkingspartners aan een sterk zorg- en ondersteuningsnetwerk in onze omgeving.*

*De Koperhorst droomt ervan dat iedereen die in de Koperhorst woont en de oudere in Amersfoort, specifiek in de wijk Schothorst, op zijn eigen manier van het leven kan en mag genieten. Wij zien het als onze grootste uitdaging dat ouderen die gebruik maken van de zorg en diensten binnen en buiten de Koperhorst, zichzelf kunnen zijn en blijven. Het leven staat centraal en niet de beperking of de ziekte.*

Kwaliteit is in woord en context ontvankelijk voor interpretatie. Iedereen verstaat er wat anders onder. Bewoners en hun naasten ervaren kwaliteit in het zich thuis voelen en gehoord worden, een veilig gevoel en zoveel als mogelijk het eigen leven blijven leven. Medewerkers en vrijwilligers ervaren kwaliteit in werkplezier en veiligheid, fouten mogen maken en leren, een aangename werksfeer en een goede balans tussen werk en privé.

We vinden diversiteit heel belangrijk. We respecteren de ander, ongeacht leeftijd, levensovertuiging, seksuele voorkeur, etnische achtergrond, handicap, of politieke overtuiging. We trekken samen op en zijn geïnteresseerd in elkaar. Zo maken we ons motto waar: *Ik doe ertoe en hoor erbij!*

De inspecties en de financiers toetsen ons op het aantoonbaar leveren van veilige zorg, methodisch en transparant werken, een veilige werkplek voor medewerkers en een gezonde en transparante, financiële huishouding.

We willen als organisatie aan iedereen die van ons afhankelijk is en van onze diensten gebruik maakt, dezelfde kwaliteit bieden. Wij gaan uit van de uniekheid van onze bewoners, hun keuzevrijheid en positieve gezondheid. We kijken vooral naar individuele mogelijkheden.

E.a. dient zich te verhouden tot de thema's: prettig wonen, welbevinden, gezondheid en veilige zorg.

Zorg is maatwerk, volledig aansluitend op de complexiteit van de zorgvraag, vanuit onze passie om kwetsbare ouderen een prettige tijd van leven te bezorgen.

Dit kunnen en willen we niet alleen. We doen dit samen met de naasten van de bewoners: het netwerk van familie en mantelzorgers.

Om te werken aan kwaliteit van leven en veilige zorg te leveren, is het van belang dat medewerkers plezier in hun werk hebben, dat ze nieuwsgierig zijn en zich willen en kunnen blijven ontwikkelen.

Dat komt in onze plannen tot uiting. Vanaf de eerste keer dat men de Koperhorst binnenkomt zal men zich welkom, gekend en thuis voelen, zonder dat er vanuit onze kant beperkingen worden opgelegd.

Om dit in inzichtelijk te maken, hebben wij onze kwaliteitsvoornemens in 10 kwaliteitstegels ondergebracht.



*Afbeelding: de 10 Koperhorstkwaliteitstegels*

Deze kwaliteitstegels vormen de uitgangspunten van ons kwaliteitsmanagementsysteem, ze dekken de gehele organisatie en zijn getoetst aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

In het laatste hoofdstuk van dit Kwaliteitsplan vatten we onze acties voor 2021 samen, zij vormen de basis voor onze jaarplannen in 2021.

Irene Vriens, bestuurder  
Stichting de Koperhorst  
KvK nummer: 41188898

## 1. Wie zijn wij?

Om dit Kwaliteitsplan goed te kunnen lezen is het belangrijk om te weten wie wij zijn.

### Ons profiel

Als zelfstandige organisatie, met korte lijnen zijn we *het* middelpunt voor ouderen in onze omgeving. We zijn diepgeworteld in de wijk Schothorst en daaromheen. Dat maakt dat we in staat zijn om behoeften aan sociale aanspraak, ondersteuning en zorg snel te kunnen signaleren.

Naast diensten rondom wonen en zorg, biedt de Koperhorst een centrale ontmoetingsplek waar ouderen warmte en gezelligheid kunnen vinden.

### Genieten van je leven op je eigen manier

Wij vinden dat ieder mens recht heeft op een goed leven. Dat iedereen van het leven mag genieten zoals hij of zij dat wil, tot en met de laatste levensfase. Wij geloven dat zorg en ondersteuning op elke manier kan bijdragen aan het leefplezier.

Bij ons gaat het leefplezier van de bewoners voor de regels en protocollen. De Koperhorst is er voor de kwetsbare oudere met een zorgvraag, maar ook voor de oudere die behoefte heeft aan beschutting en (nog) geen specifieke zorgvraag heeft.

### Onze functie en rol voor onze doelgroepen: gids, reismaatje

In onze omgeving zijn we dé expert op het gebied van ouder worden en alles wat daarmee te maken heeft. We hebben een gidsrol voor onze samenwerkingspartners waarin we onze visie, kennis en expertise delen. Met hen bouwen we aan een sterk zorg- en ondersteuningsnetwerk in de wijk, zodat we de juiste zorg en ondersteuning op de juiste plaats bieden.

Voor de bewoners en ouderen in onze omgeving zijn we een 'reismaatje' die meereist door elke fase in het ouder worden. We bieden informatie en advies, ondersteuning en zorg, beschutting en geborgenheid, maar bovenal... warmte en gezelligheid. *We reizen mee tot aan de dood. Je mag bij ons blijven. Dit is je thuis.*

### Ik doe ertoe en hoor erbij

Bij de Koperhorst gaat het om leven. Leven zoals u dat wilt.

Zo zorgen we dat de levensfase voor ouderen mooie jaren mogen zijn. Dit doen we door de focus te leggen op menselijk en sociaal niveau, naast de medische kanten van zorg.

Ieder mens is uniek, heeft een eigen levensverhaal, levenservaring, passies en talenten. Dit geldt voor bewoners, vrijwilligers en medewerkers. Bij ons mag iedereen doen waar hij of zij goed in is. Zo creëren we een plek waar het fijn leven én werken is.

Wij halen er grote voldoening uit wanneer we dit bij elkaar kunnen brengen en de ouderen én medewerkers beseffen: *'Ik doe ertoe en hoor erbij.'*

### Ons belangrijkste doel: vrijheid

*In alles wat we doen streven we naar vrijheid...*

Voor de bewoners, om aan hun leven een waardevolle invulling te geven, óók als zij zorg en ondersteuning nodig hebben. Met de ouderen zelf, of met de mensen die dichtbij hen staan, beslissen wat zij belangrijk vinden en nodig hebben om een fijn leven te leiden.

Voor de medewerkers, die vanuit hun professionaliteit en passie doen wat nodig is om hun collega's en de ouderen in hun kracht te zetten.

### Kenmerken doelgroepen: toename ouderen met zware en complexe zorgvraag

De doelgroepen voor wie de Koperhorst vooral van betekenis wil zijn, zijn:

- Ouderen met een breinschade door bijv. dementie;
- Ouderen waarvan de mobiliteit dusdanig is, dat zij thuis niet meer zelfstandig kunnen functioneren;
- Ouderen met een beperkt of geen netwerk;
- Ouderen met een inkomenspositie AOW of AOW met een minimaal aanvullend pensioen.

We zien dat mensen met een Wet Langdurige Zorg (WLZ) indicatie daadwerkelijk langer thuis blijven wonen. Bij verhuizen naar de Koperhorst heeft men toenemend een zwaardere zorgvraag. Dit stelt hogere eisen aan zowel de professionaliteit van de organisatie als ook aan de individuele medewerkers.

## 2. Speerpunten 2020 -2025

### We zijn hét middelpunt en ontmoetingsplek voor ouderen in onze omgeving

- **Iedereen is welkom**  
Als laagdrempelig middelpunt van de wijk is iedereen bij ons welkom voor warmte en gezelligheid. Wij organiseren activiteiten die vaak worden geïnitieerd door de ouderen zelf. Welzijn zorgt voor een betere ervaren gezondheid en minder (zware) zorgvragen.
- **Alles wat met 'ouder worden' te maken heeft**  
Elke oudere in onze omgeving die een vraag of zorg heeft over 'iets dat met ouder worden te maken heeft' kan bij ons terecht voor een luisterend oor en een meedenkende houding. Samen zoeken wij het antwoord op deze sociale, ondersteunings- of zorgvragen.
- **Zo lang mogelijk zelfstandig thuis**  
We bieden een sociaal vangnet voor de ouderen in onze omgeving. Daardoor kunnen we hen ondersteunen om langer zelfstandig thuis te blijven wonen. Via dagbesteding voor mensen met breinschade ontlasten we mantelzorgers en zorgen we dat mensen ook langer thuis kunnen blijven wonen. We bieden een beschutte woonomgeving aan voor ouderen die op termijn hier ook ondersteuning en zorg kunnen krijgen.

### Genieten van het leven zoals u dat wilt

- **Leefplezier is leidend voor de manier waarop wij werken**  
Bij de Koperhorst staat 'het leven van de oudere' centraal en niet zijn beperking of ziekte. Waar de zorgvraag van de bewoners zwaarder wordt, blijft 'het leefplezier' leidend voor de manier waarop wij werken.
- **Huisarts is uw en ons eerste aanspreekpunt**  
Wanneer een oudere verhuist naar de Koperhorst blijft alles zoveel mogelijk zoals thuis. De huisarts blijft, net als thuis, het eerste aanspreekpunt van zowel de bewoner als het woonzorgteam van de Koperhorst als het gaat om behandeling.
- **Samenwerking met familie en vrijwilligers**  
Wij beseffen dat wij als professionals nooit in staat zullen zijn de relatie die de bewoners hebben met familie en vrienden kunnen vervangen. Daarom gaan we actief de dialoog aan over hun rol en betrokkenheid in het leven van bewoners.

### Sterk zorg- en ondersteuningsnetwerk voor ouderen in onze omgeving

- **De juiste zorg op de juiste plaats**  
Met onze samenwerkingspartners in Amersfoort (bijv. huisarts, fysiotherapeuten, welzijn, andere ouderenzorgorganisaties en de gemeente) bouwen we een aan een sterk zorg- en ondersteuningsnetwerk voor de ouderen in onze omgeving.
- **Preventie en signalering**  
Vanuit het netwerk signaleren we de kwetsbaarheid bij ouderen zodat we tijdig samen op zoek kunnen gaan naar de nodige oplossingen.
- **Delen van kennis en expertise in de keten: gids**  
In onze omgeving zijn we dé expert op het gebied van ouder worden, ouderenzorg en alles wat daarmee te maken heeft. We vervullen een gidsrol waar vanuit we onze visie, kennis en expertise proactief delen met onze samenwerkingspartners.  
Ook regionaal, in het zorgnetwerk van V&V-organisaties (Verpleging en Verzorging), dragen we ons steentje bij door onze kennis en expertise te delen in de samenwerkingsverbanden die lokaal en regionaal ontstaan. We sluiten aan bij de 'Toekomstvisie voor de VVT-organisaties' binnen Zorgkantoorregio Utrecht en de ontwikkelprojecten in sub regio Eemland.
- **Steun voor de ouderen: reismaatje**  
In onze omgeving zien we een grote groep kwetsbare ouderen, waarbij hun sociale- en ondersteuningsnetwerk kleiner wordt. Wij zijn een 'reismaatje' dat meereist door elke fase in het ouder worden. We gaan naast de oudere staan en bepalen samen wat er nodig is om een fijne oude dag te hebben.

### Het 'Koperhorst verhaal' wordt geleefd en beleefd

- **Communicatiestrategie en beleid**  
Onze doelgroepen weten waar de Koperhorst voor staat, waarom we de dingen doen zoals we ze doen, wat we te bieden hebben en wat zij van ons kunnen verwachten. Oftewel: zij kennen 'het Koperhorst verhaal'.
- **Onze mensen zijn de basis: zij maken het waar**  
Medewerkers, stagiaires en vrijwilligers zijn ambassadeur van onze organisatie en maken het verhaal van de Koperhorst waar. Oftewel: de belofte is in lijn met het bewijs dat we in de dagelijkse praktijk leveren.

## **Strategisch wendbare organisatie**

- **Balans en vernieuwing**  
Door het toenemend aantal ouderen, met (complexere) zorgvragen en krapte op de arbeidsmarkt blijft de opgave om 'meer met minder' middelen en menskracht te realiseren onverminderd actueel. Steeds meer is een financiële gezonde en wendbare organisatie van belang. Met een scherpe blik op (nieuwe) wet en regelgeving zal blijvend balans moeten worden gezocht tussen de inzet van middelen en mensen t.o.v. de inkomsten. Naast balans is vernieuwing nodig om efficiënter of beter ons werk te doen. Denk bijvoorbeeld aan de inzet van technologische oplossingen in het arbeidsproces en in het dagelijks leven van ouderen om hun zelfstandigheid en leefplezier te vergroten. Dit vraagt enerzijds creativiteit en ontwikkelkracht van onze organisatie, anderzijds vraagt het nieuwe vaardigheden van onze bewoners, medewerkers en vrijwilligers, waar we als werkgever in zullen ondersteunen.
- **Ontwikkeling van ons (zorg)aanbod en dienstverlening**  
Waar we onze rol voor ouderen binnen en buiten de Koperhorst verder uitbouwen zullen we ons (zorg)aanbod en dienstverlening de komende jaren verder ontwikkelen. Op basis van de behoeften en 'de vraag' die bestaat bij de ouderen zullen we prioriteiten stellen en een ontwikkelagenda opstellen om dit stapsgewijs te kunnen ontwikkelen. Omdat we bewust kiezen om er (ook) te zijn voor de doelgroep ouderen met beperkte financiële middelen is het toegankelijk en betaalbaar houden van ons aanbod en dienstverlening het uitgangspunt.
- **Samenwerking in de keten**  
Om binnen en buiten de Koperhorst 'de juiste zorg op de juiste plaats' te blijven bieden en flexibel in te kunnen spelen op de vraag, zullen we komende jaren de samenwerking met onze partners intensiveren. In de ontwikkeling van ons aanbod en dienstverlening maken we scherpe keuzes wat we zelf in huis willen hebben (en houden) en op welke dienstverlening we samenwerken met anderen.

## **3. Hoe werken wij?**

### **Besturingsfilosofie: van systemen naar mensen**

In een periode waarin de maatschappelijke legitimatie van de zorg onder druk staat, kan er de neiging ontstaan 'je vooral aan de regels' te willen houden. Dat sluit niet aan bij de visie van de Koperhorst. In ons handelen kunnen protocollen ondersteuning bieden. Het zoeken naar de juiste balans tussen controle en vertrouwen vraagt om een open dialoog, zelfreflectie en het organiseren van tegengeluiden. Verantwoordelijkheid nemen en de ruimte zoeken en nemen die de overheid biedt.

Echte legitimering van keuzes komt tot stand in samspraak met bewoners, hun naasten, vrijwilligers en medewerkers. Discussies over waarden en welke gevolgen deze hebben voor uiteenlopende belangenafwegingen, komen dagelijks terug in ons handelen en worden periodiek verankerd en/of bijgesteld in ons beleid.

### **Leiderschap, governance en management**

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg hecht groot belang aan inbreng van zorg- of (para)medische professionals.

Het huidig coördinerend verpleegkundig team voorziet de bestuurder en het MT gevraagd en ongevraagd van advies. Coaching en advisering van zorgteams en advisering aan bestuurder en MT behoren tot de kerntaken van het coördinerend verpleegkundig team.

De verpleegkundige is de spil binnen de organisatie ten aanzien van de kwaliteit en continuïteit van zorg. Door de inzet van verpleegkundigen, 24 uur per dag, wordt de kwaliteit van zorg verhoogd en bewaakt. Zij ondersteunen de (zorg)medewerkers/ -zorgeenheden bij het leren en verbeteren ten aanzien van zorg inhoudelijke processen. De inhoudelijke kwaliteit van de zorg wordt verhoogd door de inzet van de verpleegkundigen dicht bij de zorgeenheden/teams en hun bijdrage aan/ en stimulans tot methodisch werken. Op deze wijze voegen verpleegkundigen inhoudelijke waarde toe aan de hele organisatie, alle medewerkers én bewoners worden meer in hun kracht gezet, open, uitnodigend, lerend, wetend en bewust kiezend. De zorgeenheden/teams kunnen voor inhoudelijke ondersteuning gebruik maken van de dementie-expert.

Goede samenwerking met de huisartsen, fysiotherapeuten en specialist ouderengeneeskunde is van groot belang om kwaliteit van zorg en veiligheid te kunnen bieden. Dit wordt gedragen door de coördinerend verpleegkundigen.

Een van de eisen uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is dat elke zorgorganisatie professionele inbreng borgt. Aandacht voor kwaliteit en veiligheid zijn gewaarborgd via de inbreng van de verpleegkundigen en (para)medici binnen de organisatie.

## **Veel aandacht voor leiderschap, bestuur en medezeggenschap**

De Koperhorst is een kleine, platte organisatie.

Alle managementteamleden (MT-leden) hebben naast een beleidsmatige functie een leidinggevende functie, op onderdelen van de organisatie. Vanuit P&O is er actieve deelname in het MT. De bestuurder krijgt operationele en tactische informatie vanuit het MT en heeft structureel overleg met de afzonderlijke MT-leden. De bestuurder denkt mee en adviseert via het MT de werkvloer. De bestuurder heeft rechtstreeks contact met de Ondernemingsraad, Cliëntenraad, de vertrouwenspersoon voor bewoners en voert de gesprekken in het kader van de zorginkoop.

### **Rol bestuurder**

De bestuurder stelt zich ondersteunend, faciliterend en transparant op naar de bewoners en interne- en externe belanghouders. De bestuurder maakt verbinding met en tussen binnen- en buitenwereld en draagt er zorg voor dat er binnen de van toepassing zijnde kaders wordt gewerkt (waaronder in ieder geval toepassing Governancecode, Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg, Wet op ondernemingsraden, cao enz.).

De bestuurder heeft overzicht op de verantwoordelijkheden van de organisatie en betreft iedereen vanuit zijn/haar rol om een goede inbreng te hebben bij de uitvoer van taken, inclusief bewoners en hun naasten. De omvang van de organisatie is relatief klein, dat maakt dat de bestuurder altijd dichtbij kan zijn en bij calamiteiten, zo nodig, zelf kan ingrijpen. De bestuurder is vaak op de locatie aanwezig om dicht bij de organisatie te staan en zich door alle belanghebbenden te laten informeren en op eigen initiatief te signaleren.

### **Het profiel van het personeelsbestand- en samenstelling**

De Koperhorst is een organisatie waar de mens centraal staat. Dit geldt zowel voor de bewoners, de medewerkers als de vrijwilligers en voor iedereen die de Koperhorst bezoekt. We gaan respectvol met elkaar om en laten iedereen in zijn waarde. Wanneer iets niet mogelijk is, wordt duidelijk aangegeven waarom. In overleg wordt naar alternatieven gezocht.

### **Personeelssamenstelling**

De zorgeenheden in de Koperhorst bestaan uit huishoudelijk medewerkers, gastheren/-vrouwen, woonzorgassistenten, helpenden plus, verzorgenden, contactverzorgende en teamverpleegkundigen. Elk functie heeft zijn eigen kwaliteiten en vaardigheden. Daardoor is er altijd sprake van een gezonde mix van aandacht voor warme zorg, gezelligheid en veiligheid.

Elke zorgeenheid begeleidt een aantal BBL studenten, BOL studenten Helpende zorg en welzijn vanuit MBO Amersfoort, reguliere BOL-stagiaires en heeft vaste vrijwilligers.

Organisatiebreed is een groot deel van de medewerkers geschoold tot gespecialiseerd verzorgende/medewerker psychogeriatric (GVP/GMP) of volgt deze scholing in de komende jaren. Daarnaast krijgen de zorgeenheden ondersteuning van een welzijnsmedewerker, een dementie-expert en de coördinerend verpleegkundigen.

Behalve in de nachtdienst, zijn er altijd minimaal twee medewerkers op een Groepswonen groep van 8 bewoners aanwezig. Op de groepen Wonen met intensieve zorg, waar gemiddeld 10 bewoners wonen en er niet structureel gebruik gemaakt wordt van de gezamenlijke huiskamer, is de gastheer/gastvrouw 4 uur minder aanwezig.

Er is een vast flexteam wat het verschil, tussen bruto en netto opvangt.

We streven ernaar zo min mogelijk uitzendkrachten in te zetten, wat zeker in corona-tijd, niet altijd even gemakkelijk is. Daar waar we met uitzendkrachten werken, werkt het merendeel van de uitzendkrachten exclusief voor de Koperhorst.

Voor de zomerperiode worden er extra vakantiekrachten geworven. Velen worden gerekruteerd uit de groep stagiaires.

De nachtdienst is een aparte dienst bestaande uit 4 medewerkers per nacht bestaande uit 7.56 Fte. Er werkt altijd een verpleegkundige mee in de nachtdienst.

Het coördinerend verpleegkundig team bestaat uit 2.0 Fte. Op deze manier dragen we er zorg voor dat er 24 uur per dag minimaal 1 (in de nacht) en 2 tot 3 verpleegkundigen op de dag en avond aanwezig is.

### Wonen met intensieve zorg: ZZZ of VPT 4 en -6 en een enkele ZZZ/VPT 5

Iedere groep bestaat uit 10 bewoners. Zij worden begeleid door een gemêleerd team bestaande uit 10 Fte.

### Groepswonen: ZZZ 5

Iedere groep bestaat uit 8 bewoners. Zij worden begeleid door een gemêleerd team bestaande uit 11 Fte.

De bovenstaande formatie per zorgeenheid, is exclusief de nachtdienst en het coördinerend verpleegkundig team, de expertise van de zorgcirculair en de dementie-expert.

Het is van wezenlijk belang dat de medewerkers breed kijken, niet alleen gefocust zijn op het verlenen van hulp bij wassen, kleden en medicatie, echter vooral naar het leven in zijn totaliteit. Een prettig dag ervaren, welbevinden en zinvolle-, passende activiteiten zijn belangrijk.

Input vanuit het team welzijn is waardevol, daarbij kan de dementie-expert samen met de GVP/GMP opgeleide medewerkers en de in sensorische informatieverwerking geschoolde medewerkers, teams ondersteunen bij het opstellen van programma's.

Diverse netwerken maken het mogelijk om te leren van andere organisaties.

Naast het leren binnen de eigen organisatie, leren we van en met netwerken buiten onze organisatie. De Koperhorst vormt samen met Lyvore en het Sint Pieters en Bloklands Gasthuis het lerend netwerk. Daarnaast participeert de Koperhorst actief binnen diverse netwerken, waaronder Actiz, RAAT en de IVVU.

### Ons kwaliteitssysteem

Kwaliteit binnen onze organisatie is een continu proces waar ieder dagelijks een belangrijke rol in heeft. Vanaf 2021 gaan we binnen de Koperhorst starten met een nieuw kwaliteitssysteem. Dit kwaliteitssysteem is gebaseerd op de PDCA-cyclus. We beschrijven ons streven in 10 kwaliteitstegels. Elke kwaliteitstegel heeft zijn eigen motto. Daaronder hangen een aantal 'sub-motto's'. Iedere tegel beschrijft wat bewoners, naasten en medewerkers van ons als organisatie mogen verwachten en wat men hiervan merkt bij het wonen, werken of op bezoek komen.

Twee keer per jaar vindt interne toetsing plaats en is het antwoord op de vraag of er kwaliteit wordt geleverd bepalend. In het opvolgende jaar willen we vanuit het lerend netwerk mensen mee laten kijken en van hun feedback leren.

Aan elke kwaliteitstegel 'hangen' acties waar we in 2021 mee aan de slag gaan, om zo de gewenste resultaten te behalen en het uitgesproken motto te bereiken.

In het laatste hoofdstuk van dit Kwaliteitsplan worden de 10 motto's nog een keer kort benoemd met alle beoogde acties. Hier wordt ook inzichtelijk gemaakt welke projectplannen hieraan gekoppeld zijn. Deze plannen worden weergegeven in een A3-format. In ieder plan wordt a.d.h.v. deze methode, doelen, resultaat, acties en voortgang beschreven. Elk kwartaal wordt de voortgang, per projectplan, gerapporteerd. Dit vormt tevens onze basis van de evaluatie van dit Kwaliteitsplan en de verslaglegging voor het Kwaliteitsverslag 2021, een stevige borging.

Naast dit kwaliteitssysteem hebben we een kwaliteitsmethodiek, deze is zichtbaar in onze digitale kwaliteitsbibliotheek. Iedere kwaliteitstegel heeft zijn eigen map, daarin zijn alle kwaliteits- en beleidsstukken te vinden in de vorm van Koperhorsthandboeken. De handboeken bestaan uit hoofdstukken en routes (hoe werkt e.a. in de praktijk). De handboeken worden minimaal 1 keer per 2 jaar geëvalueerd.

Om de kwaliteitstegels goed in de organisatie te positioneren en te laten leven, hebben we 'cement' nodig. Cement werkt verbindend. Om goed en sterk cement te maken, zijn de juiste verhoudingen nodig en is het cruciaal om alle componenten goed te mengen.

Zo werkt het ook met kwaliteit, om kwaliteit substantieel tot uiting te laten komen, moet het in alle lagen van de organisatie worden doorleefd door onze medewerkers. Niet alleen door medewerkers in de woonzorgdienst, maar alle medewerkers binnen de organisatie. Iedereen draagt zijn steentje bij, om de bewoner te laten voelen dat hij/zij ertoe doet en zichzelf kan zijn.

Het voortdurend werken aan kwaliteit van welzijn, zorg & ondersteuning volgens de 10 kwaliteitstegels berust op de volgende vijf stappen:

#### 1 – Informeren: 'Iedereen is op de hoogte van de 10 kwaliteitstegels'

We informeren iedereen die binding heeft met onze organisatie over onze 10 kwaliteitstegels.

#### 2 – Conformereren: 'Elke dag doen we, waar we voor staan'

De focus van iedereen binnen de organisatie, is erop gericht de 10 kwaliteitstegels waar te maken.

3 – Signaleren: 'Iedereen draagt zijn/haar steentje bij'

Iedereen heeft een taak bij het signaleren of we de 10 kwaliteitstegels daadwerkelijk waarmaken.

4 – Leren en verbeteren: 'We signaleren en maken het bespreekbaar om elkaar te verbeteren'

Door met elkaar te leren en verbeteren wordt kwaliteit leuk, 'gewoon omdat het kan en niet omdat het 'moet'.

5 – Waarderen: 'We vinden het niet erg om onze organisatie onder de loep te laten nemen'

Op verschillende momenten laten we ons toetsen.

## 4. Kwaliteitstegels 2021



### **Tegel 1: Ik voel mij hier thuis**

Hier voel ik mij veilig en geborgen

Hier vind ik het schoon en gezellig

Hier vind ik de sfeer fijn

#### **Wat mag u van ons verwachten?**

De Koperhorst is een plek is waar u zich thuis- en veilig voelt en waar het prettig wonen is. U kunt blijven doen wat u gewend bent en fijn vindt. U kunt gebruik maken van verschillende faciliteiten en voorzieningen die een antwoord geven op uw wensen en behoeften. U richt uw appartement in naar uw eigen smaak en behoeften. Lukt het niet meer om uw appartement zelf te onderhouden, dan kunt u huishoudelijke hulp krijgen. De zorg- en dienstverlening sluiten aan bij uw woon- en leefplezier.

#### **Hoe willen we dat realiseren?**

We kiezen er bewust voor een 'open huis' te zijn waar iedereen zich thuis en welkom voelt. Naast een veelheid van activiteiten zijn er ook tal van voorzieningen, waarmee we sfeer en gezelligheid creëren.

Op de begane grond bevindt zich het hart van ons huis, hier zijn alle voorzieningen waar u gebruik van kunt maken, waaronder: een eigen keuken waar we dagelijkse verse en smakelijke maaltijden bereiden, een winkeltje, de tandarts, een opticien, de kapper, de pedicure, de schoonheidsspecialist, de WijkMobiel en een dependance van Bibliotheek Eemland.

Zorgen voor een veilig woon-, zorg- en leefklimaat zien we als een onderdeel van het primaire proces. Als u afhankelijk bent van zorg- en dienstverlening mag u er op vertrouwen dat u in veilige handen bent. Uw persoonlijke vrijheid en welzijn zijn in balans, waardoor u een gevoel van veiligheid ervaart.

In het kader van de Wet zorg en dwang, is de Koperhorst geregistreerd als locatie waar onvrijwillige zorg geboden mag worden, maar geen onvrijwillige opname plaats mag vinden. Hoewel we dus onvrijwillige zorg mogen inzetten, spannen we ons tot het uiterste in om dit te voorkomen. Vrijheid staat bij ons hoog in het vaandel. Behoud van vrijheid voor bewoners met breinschade, bijv. door een dementie, vraagt om een actieve houding van onze medewerkers, naasten van bewoners en de totale organisatie. Het werkelijk kennen van de bewoner, afstemmen van benaderingswijze en leefomgeving, vroegtijdig herkennen- en duiden van onbegrepen gedrag en zorg voor beweging en valpreventie, vormen hiertoe ons uitgangspunt. Zorg met instemming, zonder dwang, waarbij we de grootst mogelijke vrijheid aan bewoners bieden, voorheen ook wel aangeduid als alternatief voor vrijheidsbeperking, wordt in overleg ingezet en doorlopend kritisch gemonitord in het zorgleefplan, het MDO en op organisatieniveau.

We nemen deel aan de Innovatiekring Dementie en zijn houder van het Waarborgzegel Fixatievrije Zorg met 3 sterren.

We investeren in het opleiden van verzorgenden tot gespecialiseerd verzorgende psychogeriatricie. Wij vinden het belangrijk dat het niet bij deze doelgroep blijft, er is een afgeleide leergang ontwikkeld voor woonzorgassistenten, gastheren/-vrouwen, medewerkers van het restaurant, en de medewerkers van de facilitaire dienst (receptie, keuken technische dienst etc.). Deze scholing wordt door iedereen als zeer verrijkend ervaren. In 2020 is een start gemaakt om 5 medewerkers te scholen tot GVP-expert, zij hebben in het verleden al een GVP-opleiding afgerond.

Hygiëne maakt een nieuwe, frisse, doorstart binnen de Koperhorst met de komst van het 'Handboek Hygiëne & Infectiepreventie'. Het handboek is opgedeeld in drie hoofdonderwerpen: Algemene Hygiëne, Voedselveiligheid en Infectie en infectiepreventie. Ieder onderdeel heeft een eindverantwoordelijke. Om het beleid te waarborgen, is de Hygiëne & Infectiepreventie commissie (HIP-cie) opgericht, bestaande uit de Facilitair Manager, de Zorgmanager, de Hygiëne-Kwaliteitsmedewerker, de Verpleegkundige Infectiepreventie en de HACCP-medewerker.

De Hygiëne-Kwaliteitsmedewerker is de voorzitter van de HIP-cie. De HIP-cie komt iedere twee maanden bijeen om de stand van zaken t.a.v. hygiëne en infectiepreventie te bespreken.

We zorgen ervoor dat er altijd ruim voldoende geschoolde BHV-ers in huis zijn. Jaarlijks worden er nieuwe medewerkers tot BHV-er opgeleid en krijgen de reeds opgeleide BHV-ers een opfriscursus. Daarnaast dragen we er zorg voor dat er 24 uur per dag een opgeleide ploegleider aanwezig is.

Er wordt maandelijks geoefend met de BHV-ers. Elk Koperhorstteam oefent jaarlijks d.m.v. een table-top ontruiming. Het MT en de bestuurder volgen jaarlijks een training crisismanagement.

Het feit dat het vastgoed volledig in bezit is van de Koperhorst, maakt dat wij volledige invloed kunnen uitoefenen op veiligheid. We beschikken over een meerjaren onderhoudsplan. Zo is er geborgd dat er op tijd en planmatig groot- en mutatieonderhoud wordt gepleegd.

We streven ernaar dat uiterlijk 2025 iedere bewoner over een eigen badkamer beschikt en deze dus niet langer met de buurman hoeft te delen.

We verduurzamen ons vastgoed. In de zomer van 2019 is de Green Deal getekend met de gemeente Amersfoort en de provincie Utrecht.

Het Milieuplatform Zorgsector heeft in samenwerking met Stichting Milieukeur, de Milieuthermometer Zorg opgezet, hier zijn wij lid van. Eind 2020 hebben we het Bronzen keurmerk behaald.

2021 zal worden gebruikt om het ingezette beleid, voortvloeiend uit het bronzen keurmerk, goed te borgen.

Onze visie en het beleid t.a.v. EHealth willen we verder doorontwikkelen. Onderdeel daarvan wordt een awareness programma voor alle medewerkers.

Wat betreft het gebruik van domotica gaan we ons zelf de vraag stellen: Wat is onze visie hierop en welke elementen spreken aan of juist niet?

Nu lopen we soms nog achter de feiten aan omdat we door derden worden gedwongen om zaken te implementeren.

### **Hoe willen we hier het komende jaar aan werken?**

- Realiseren eigen badkamers op een etage Groepswonen
- (Verdere) implementatie Handboek Vrijheid & Onvrijwillige zorg
- Bedrijfshulpverlening (vormt een onderdeel van het scholingsplan 2021)
- Borgen beleid bronzen keurmerk Milieuthermometer
- Ontwikkelen en implementeren bijgesteld Handboek Hygiëne & Infectiepreventie
- Implementeren Handboek Breinzorg
- Opleiden van 5 GVP-medewerkers tot GVP-expert
- Verdere Verduurzaming. Aandachtspunten: nog verder terugdringen van het gebruik van gas en elektra, stimuleren gebruik van fiets en openbaar vervoer door medewerkers en het gebruik van meer duurzame producten binnen de organisatie
- Ontwikkelen visie op EHealth



## **Tegel 2: Hier voelen mijn naasten zich welkom & thuis**

Hier worden mijn naasten gastvrij ontvangen

Hier worden mijn naasten gezien en gehoord

Hier krijgen mijn naasten persoonlijke aandacht

### **Wat mag u van ons verwachten?**

We weten dat een goede relatie met uw familie en vrienden heel belangrijk is. Zij zijn altijd welkom. Onze kwaliteitstegels creëren we in coronatijd, dat betekent dat we soms beslissingen nemen waar u het misschien niet mee eens bent. Dat is niet makkelijk. We kunnen hier samen over praten.

U ervaart gastvrijheid, de receptie is een groot deel van de dag bemenst. Voor uw naasten is het niet altijd gemakkelijk om actief

betrokken te blijven. Dit kan verschillende oorzaken hebben, zoals: overbelasting, het verwerkingsproces, bezorgdheid en verwachtingen waaraan we niet altijd kunnen voldoen. Door met elkaar in gesprek te gaan en duidelijke afspraken te maken, werken we hier samen aan. Want: *we zeggen wat we doen en doen wat we zeggen.*

Medewerkers gaan met u en uw naasten het gesprek aan, samen gaat u op weg. Dit gebeurt vanuit gelijkwaardigheid. We betrekken, indien u dat wenst, uw naasten actief bij de processen rondom zorgverlening en uw woon- en leefplezier.

### **Hoe willen we dat realiseren?**

Als uitvloeisel van de coronacrisis hebben we medio september 2020 het 'Lotgenotendiner' geïntroduceerd. Partners van bewoners met een vorm van breinschade, door bijv. een dementie, eten één keer per maand samen. Zonder dat hun partner erbij is. Zo kunnen ze ervaringen delen en elkaar steunen. Dit project wordt in 2021 - zodra het in het kader van de coronamaatregelen weer mogelijk is om samen te eten - voortgezet. Eind 2021 zal het Lotgenotendiner worden geëvalueerd.

Door met elkaar in gesprek te gaan en blijven, kunnen we sneller behoeftes, wensen en knelpunten vanuit naasten signaleren en oppakken. Door het aangaan van het goede gesprek, voelt iedereen zich gehoord en serieus genomen. Verder willen we voorkomen dat verwachtingen niet helder zijn, waardoor er bijv. ontevredenheid ontstaat.

### **Hoe willen we hier het komende jaar aan werken?**

- Trainen medewerkers in het voeren van goede gesprek
- Twee keer per jaar organiseren van bijeenkomsten voor naasten om elkaar informeel te informeren en te horen wat er ervaren wordt/speelt
- Realiseren van het Lotgenotendiner
- Optimaliseren informatievoorziening eerste contactpersonen bewoners
- Herzien bewegwijzering in het gebouw



### **Tegel 3: Hier hoor ik erbij & heb ik zinvolle bezigheden**

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

#### **Wat mag u van ons verwachten?**

We hebben aandacht voor uw mening. Ziet u ruimte voor verbetering, laat het ons weten. We zien dit als een advies, om het nog beter te kunnen doen. Medewerkers benaderen u respectvol. We spreken u aan zoals u aangesproken wilt worden.

Op Groepswonen bieden we structuur, omdat we weten dat dit voor mensen met breinschade prettig is. Hiervoor zetten we o.a. getrainde

medewerkers, het Geheugenvenster\* en zorgrobot Zora in. Er is een scala aan tijdbestedingsactiviteiten waar u gebruik van kunt maken. Deze activiteiten sluiten aan op uw behoeften en die van medebewoners.

\*Een muziek- en beeldprogramma, afgestemd op structuur, het dagritme en de belevingswereld van mensen met breinschade

#### **Hoe willen we dat realiseren?**

We organiseren jaarlijks een onafhankelijke cliëntraadpleging, waarin we u naar uw mening en ervaring vragen, anoniem en in een veilige omgeving.

In onze ervaring geven traditionele methodes, zoals interviews onder mantelzorgers en vragenlijsten weinig inzicht in wat bewoners met breinschade zelf ervaren en belangrijk vinden. Daarom kiezen we voor een narratieve onderzoeksmethode. Bewoners worden uitgenodigd om hun verhaal te vertellen. Het verhaal wordt als kwaliteitsinstrument ingezet. De verhalen worden door de onderzoekers geanalyseerd en geclusterd, om op die manier tot een collectief verhaal te komen.

In het najaar van 2020 zijn we gestart met de jaarlijkse cliëntenraadpleging. In verband met het coronavirus zijn we hier tijdelijk mee gestopt. Begin 2021 hopen we de raadpleging onder Groepswonen bewoners weer te kunnen opstarten.

Ook de waarderingen op Zorgkaart.nl leveren nuttige informatie over tevredenheid op. We streven naar een minimaal gelijkblijvende waardering van een 8.5. Over de laatste 4 jaar scoren we gemiddeld gemeten een 8.5. De gemiddelde score over 2020 bedraagt medio oktober een 8.6.

Elke 2 jaar wordt er een medewerkersraadpleging afgenomen. Hierop vergelijken we de uitkomsten van de cliëntenraadpleging en medewerkersraadpleging, dit levert doorgaans waardevolle informatie op, waardoor we ons verder kunnen ontwikkelen.

In november 2020 namen we deel aan de medewerkersraadpleging van branchevereniging Actiz. De resultaten van deze raadpleging worden begin 2021 bekend, waarop we ze zullen analyseren, bespreken en kijken waar we aan kunnen werken. Tevens vindt er een benchmark plaats aan de hand van de medewerkersraadpleging, zodat we onszelf ook met andere organisaties kunnen vergelijken.

Aan het einde van het verblijf in de Koperhorst vragen we bewoners of hun nabestaanden, hoe zij het een en ander hebben ervaren. Medewerkers vragen we aan het einde van hun dienstverband hoe zij de Koperhorst hebben ervaren.

Vrijwilligers worden actief betrokken bij activiteiten overal in de Koperhorst. Daarnaast geven zij bewoners binnen de zorgeenheden extra aandacht.

In het elektronisch cliënten dossier (ECD) worden uw wensen vastgelegd en regelmatig met u geëvalueerd.

#### **Hoe willen we hier het komende jaar aan werken?**

- Vertalen uitkomsten cliëntenraadpleging naar verbeterplannen
- Vertalen uitkomsten medewerkersraadpleging naar verbeterplannen
- Voeren van exitgesprekken met vertrekkende medewerkers
- Verzenden verzoek (bij einde zorg) tot achterlaten van een review op Zorgkaart.nl
- Uitbreiden Geriatheek
- Samenwerken met het IVVU-innovatienetwerk
- Voortzetten gebruik innovatieve beweegactiviteiten (Zora, Silverfit, Tovertafel, Geheugenvenster, enz.)



## Tegel 4: Hier krijg ik passende zorg & ondersteuning

Hier wordt mijn gezondheid in de gaten gehouden

Hier word ik op een prettige manier ondersteund

Hier zijn mijn wensen en behoeften bekend

### Wat mag u van ons verwachten?

Om u zo goed mogelijk te leren kennen bezoeken we u voorafgaand aan de verhuizing graag thuis. Wij hopen dat u uw levensverhaal met ons wilt delen. We willen u ondersteunen bij het 'levend houden' van uw netwerk. Onze zorg is aanvullend en komt in een continue dialoog tot stand. We willen graag begrijpen waar (onbegrepen) gedrag vandaan komt. Dit vragen we van al onze medewerkers, niet alleen van gespecialiseerde professionals. Uw

leefwereld en behoeften zijn leidend. Medewerkers worden uitgedaagd om in voor u passende zorg en begeleiding te denken.

### Hoe willen we dat realiseren?

Omdat de complexiteit van de bewoners toe neemt, wordt er een steeds groter beroep gedaan op de professionaliteit van de medewerkers. Naast op- en bijscholing is het heel belangrijk om een goede teamsamenstelling te realiseren waarbij verpleegkundigen een belangrijke rol krijgen in het begeleiden en borgen van een goed leef-, leer- en zorgklimaat binnen de zorgeenheden.

Uw huisarts is uw hoofdbehandelaar. Huisartsenzorg sluit vanuit affiniteit aan op 'gewoon' wonen en leven. Om de kwaliteit van de huisartsenzorg te borgen, hebben we met de huisartsenpraktijken waar de meeste van onze bewoners patiënt zijn duidelijke afspraken gemaakt, welke vastgelegd zijn in een samenwerkingsovereenkomst. Huisartsen nemen deel aan de evaluatie van het zorgleefplan: het multidisciplinair overleg. Wanneer de huisarts het nodig vindt om expertise in te schakelen van bijvoorbeeld een specialist ouderengeneeskunde, psycholoog, logopedist of ergotherapeut, dan kan dit rechtstreeks vanuit de Eerste lijn.

De Koperhorst heeft een overeenkomst met Accolade Zorg en MTC voor gespecialiseerde zorg en beleidsmatige ondersteuning.

Er vindt periodiek, gestructureerd overleg plaats tussen de coördinerend verpleegkundige, manager zorg van de Koperhorst en de huisartsen.

De zorgeenheden worden voor het derde achtereenvolgende jaar geschoold in sensorische informatieverwerking. Zij worden begeleid door gespecialiseerde ergotherapeuten. De ergotherapeuten stellen zintuiglijke profielen voor bewoners op en vertalen deze naar signalerings- en zorgleefplannen, waarmee de zorgeenheden gaan werken. De zorgeenheden ondervinden in dit traject dat kennis over sensorische informatieverwerking bij breinschade extra mogelijkheden biedt om te kijken naar- en om te gaan met (onbegrepen) gedrag. Door het aanbieden van sensorisch, op de bewoner afgestemde zorg, -begeleiding en -activiteiten neemt het welbevinden van bewoners toe. Sensorische prikkels die als plezierig worden ervaren dragen bij aan het leefplezier.

In samenwerking met MTC de Fysioclub is er doorlopend aandacht voor lichaamsbeweging. Bewoners worden gestimuleerd om individueel of samen te bewegen. Zij ontvangen beweegadviezen en coaching op maat, welke wordt vastgelegd op zogenaamde beweegkaarten. Het MTC adviseert teams als het gaat om transfers van bewoners. We bieden allerhande activiteiten aan waar bewegen op een laagdrempelige, plezierige manier centraal staat. Ook medewerkers kunnen bij het MTC terecht voor advies t.a.v. vitaliteit, bewegen en gezondheid.

### Hoe willen we hier het komende jaar aan werken?

- Voortzetten project sensorische omgeving en begeleiding
- Aangaan samenwerking met behandeldienst Accolade Zorg
- Intensivering samenwerking met MTC de fysioclub
- Voortgang samenwerkingsoverleg met huisartsen



## **Tegel 5: Hier eet & drink ik naar wens**

Hier krijg ik smakelijk, gezond en gevarieerd eten aangeboden

Hier eten we gezellig samen

Hier wordt mijn voedsel veilig gekocht, bewaard en bereid

### **Wat mag u van ons verwachten?**

We hebben een eigen keuken. Zo bent u verzekerd van smakelijke en gezonde maaltijden en hebben de medewerkers op de zorgeenheden alle tijd en aandacht voor u. U kunt iedere dag kiezen uit verschillende gerechten en u gebruikt de warme maaltijd wanneer u dat prettig vindt. Op iedere zorgeenheid is een volwaardige huishoudkeuken aanwezig, waar ontbijt, avondeten en versnaperingen worden bereid.

U kiest waar u wilt eten: thuis, op groepswonen of intensieve zorg, samen met een aantal andere bewoners in de woonkamer

of in het restaurant. Het hebben van een eigen keuken en een geïntegreerde blik op zorg biedt mogelijkheden om risico's op het gebied van o.a. ondervoeding te verkleinen.

### **Hoe willen we dat realiseren?**

Lekker eten en drinken is voor iedereen belangrijk, zo ook voor de bewoners van de Koperhorst. Met het hebben van een eigen keuken kunnen we goed inspelen op de vraag van bewoners en gasten uit de wijk.

We merken dat bewoners met breinschade het met de tijd moeilijker vinden om te kiezen wat zij willen eten en hoe zij eten. Op een gegeven moment zijn een mes en vork vreemde voorwerpen. Het komende jaar werkt de keuken samen met de zorgeenheden aan 'fingerfood.' Aantrekkelijk en lekker eten wat bewoners zelf kunnen kiezen, pakken en opeten.

Maandelijks organiseren we het 'Sterrendiner'. Vanwege corona hebben we dit helaas on hold moeten zetten. We hopen bewoners en in een later stadium gasten uit de wijk weer te mogen verwelkomen. Als het weer veilig is kookt onze keuken de sterren van de hemel voor een grote groep liefhebbers van verfijnd, heerlijk eten in een sfeervolle ambiance.

De menucommissie komt elke 2 maanden bijeen. De menucommissie bestaat uit de chef-kok, bewoners en medewerkers uit verschillende onderdelen van de organisatie. De commissie bespreekt de wensen, opmerkingen en eventuele klachten van bewoners.

Om de voedselveiligheid te garanderen coördineert en bewaakt de HIP-commissie de hygiëne- en infectiepreventie richtlijnen en de uitvoering hiervan. Commissieleden dragen hun kennis over aan collega's en creëren bewustwording op de werkvloer door o.a. interne audits en bijscholing. In de HIP-commissie zijn zowel de zorgdienst als de facilitaire dienst vertegenwoordigd. De commissie werkt organisatie breed.

We vinden goede mondzorg van belang voor iedereen die binnen de Koperhorst woont. Het is bekend dat gebrekkige mondzorg tot aangeschakelde risico's leidt, zoals pijn, onbegrepen gedrag, ondervoeding en een verminderd welzijn. Daarom faciliteren we Mondzorgplus om deze zorg binnen de muren van de Koperhorst te bieden.

Mondzorg maakt standaard onderdeel van het gesprek over de te leveren zorg. Deze zorg wordt vastgelegd in het zorgleefplan en op de zorgkaart. De toepassing van geldende mondzorgrichtlijnen en de bijscholing van medewerkers is onder gebracht bij de verpleegkundigen. Omdat wij de functie behandeling niet leveren, betalen de bewoners deze kosten zelf. Niet iedereen blijkt hiervoor verzekerd te zijn.

### **Hoe willen we hier het komende jaar aan werken?**

- Doorgang project Eten op maat (o.a. fingerfood)
- Implementeren Handboek Hygiëne- & Infectiepreventie
- Onderzoeken opties om alle bewoners de mogelijkheid te geven om van mondzorg gebruik te maken



## **Tegel 6: Ik doe ertoe, hier mag ik mezelf zijn**

Hier staat mijn welzijn voorop  
 Hier staan mijn wensen centraal  
 Hier krijg ik oprechte aandacht

### **Wat mag u van ons verwachten?**

Wij verdiepen ons in uw leven, we hopen dan ook dat u ons erover wilt vertellen. Hoe meer u met ons deelt, hoe meer we u de aandacht kunnen geven, die u verdient. Binnen de Koperhorst gaat het om leven. Leven zoals u dat wilt en gewend bent. We creëren samen een plek waar het fijn leven is. U kunt doen wat u prettig vindt en wat bij u past.

### **Hoe willen we dat realiseren?**

We bezoeken u thuis, voordat u naar de Koperhorst verhuist.

Tijdens het bezoek bespreken we uw wensen, met u en uw naasten. We kijken hoe u woont en maken de eerste afspraken wat betreft het wonen in de Koperhorst. We hebben oog voor het voortzetten van uw leven in een nieuwe omgeving en we blijven daarover met u in gesprek.

De Koperhorst profileert zich als een woonzorgcentrum en we willen er zijn voor de wijk, als een ontmoetingscentrum met een gevarieerd welzijnsaanbod, voor ouderen binnen én buiten de muren van de Koperhorst.

Naast het reguliere aanbod, vinden we het belangrijk dat er eigentijdse activiteiten worden georganiseerd die u aanspreken. Door het scala aan activiteiten en het uitgebreide aanbod aan dagbestedingsvoorzieningen zoals de Koperwiek, ontstaat er reuring en vervaagt de scheidslijn tussen binnen en buiten. Zo blijven bewoners en wijkbewoners zich een onderdeel van de samenleving voelen.

Om dit te organiseren hebben we welzijnsmedewerkers en een coördinator vrijwilligers en welzijn in dienst. Zij coördineren alle activiteiten en werken vanuit een activiteitenjaarplan. Ze bieden ondersteuning aan de zorgeenheden, kijken naar de individuele vragen en wensen van bewoners en zoeken zo nodig naar een match met een vrijwilliger.

De verbeterpunten die naar voren komen uit de tevredenheidsraadplegingen gehouden onder bewoners, medewerkers en vrijwilligers, gebruiken we als input voor onze jaarplannen, het Kwaliteitsplan en de teamopdrachten. We vinden het heel fijn om te horen wat er goed gaat, maar horen ook graag wat er nog beter kan.

We vinden het belangrijk om een inclusieve gemeenschap zijn, waar iedereen ertoe doet, zijn eigen rol kan vervullen en plezier heeft. Daarom bieden wij ook plaats aan mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. We zien en ervaren een zeer positieve wisselwerking tussen de cliënten van 's Heeren Loo, die in de Koperhorst een leer-werkplek hebben en onze bewoners, medewerkers en vrijwilligers.

### **Hoe willen we hier het komende jaar aan werken?**

- Uitvoeren diverse tevredenheidsraadplegingen
- Ophalen behoeften aan scholing en begeleiding bij de vrijwilligers
- Meerjaren Groeitraject totale organisatie
- Ontwikkelen Handboek Eigen regelruimte
- Aanbieden scholing in het voeren van het 'goede gesprek
- Bieden van een leer/werkplek aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt



## **Tegel 7: Hier maak ik persoonlijke afspraken over mijn welzijn**

Hier word ik persoonlijk benaderd

Hier zijn mijn wensen en voorkeuren leidend

Hier worden mijn afspraken nagekomen

### **Wat mag u van ons verwachten?**

U geniet op uw eigen manier van het leven. We kijken vooral naar uw mogelijkheden. Uw wensen, welzijn, waar u van genieten kunt en wat voor u belangrijk is, staat centraal in de ondersteuning. We kijken samen hoe uw persoonlijke wensen zich verhouden tot uw zorgprofiel, zoals dit in uw zorgindicatie is afgegeven. We maken de balans op en kijken hoe e.a. hierin past. De afspraken die we met u maken leggen we vast in uw zorgleefplan. Het zorgleefplan wordt regelmatig met u besproken en zo nodig

bijgesteld. Uw naasten, medewerkers en vrijwilligers zijn op de hoogte van de afspraken die met u gemaakt zijn en houden zich hieraan.

### **Hoe willen we dat realiseren?**

Voordat u bij ons komt wonen, bezoekt de verpleegkundig cliëntadviseur u thuis. De woon-/leef wensen en zorgbehoeften worden doorgesproken en er wordt naar het indicatiebesluit en het bijbehorende zorgprofiel gekeken. Besproken wordt waar u in de Koperhorst zou willen wonen. Aan de hand van individuele voorkeuren wordt bepaald welke zorgplaats passend is. Het kan zijn dat iemand met een indicatieprofiel VV05 geen behoefte heeft aan wonen in een groep, omdat hij of zij geen 'groepsmens' is. In dat geval zou een appartement binnen de zorgeenheid intensieve zorg een oplossing kunnen zijn.

In de week voordat een toekomstige bewoner naar de Koperhorst verhuist, legt de contactverzorgende een huisbezoek af. De contactverzorgende, de nieuwe bewoner en zijn naasten leren elkaar alvast een beetje kennen. Het is spannend om op een nieuwe plek te gaan wonen, fijn om dan een bekend gezicht tegen te komen. Tijdens dit huisbezoek wordt als onderdeel van de kennismaking het profiel 4 domeinen, kwaliteit van leven ingevuld.

De nieuwe bewoner en zijn naasten wordt gevraagd om samen een levensboek te maken en het cliëntprofiel in het elektronisch cliëntdossier (ECD) in te vullen. Een levensboek kan de bewoner helpen om de belangrijkste en meest waardevolle gebeurtenissen uit zijn leven opnieuw te beleven. Het levensboek en het cliëntprofiel kunnen medewerkers ook helpen een bewoner te leren kennen en op hem/ -haar af te stemmen.

De leefwereld en de wensen van de bewoners zijn leidend binnen de kaders van het afgegeven zorgprofiel. Medewerkers worden uitgedaagd om in passende alternatieven te denken.

Alle medewerkers werken methodisch en cyclusmatig in het ECD en vanuit het zorgleefplan. Ze maken professionele afwegingen over de benodigde zorg en mogelijke risico's, op basis van wensen, welzijn, behoeften en mogelijkheden van de bewoner.

Het eerste, voorlopige zorgleefplan komt in nauw overleg met de bewoner tot stand. Aan de hand van de evaluatie ervan, ontstaat een definitief zorgleefplan. Het zorgleefplan wordt tenminste ieder half jaar en verder bij veranderingen in de situatie van de bewoner geëvalueerd en aangepast. Waarbij een belangrijke vraag aan de bewoner is of de afspraken rondom het leefplezier nog naar wens zijn.

Afspraken uit het zorgleefplan, die van belang zijn voor medewerkers van andere bedrijfsonderdelen of vrijwilligers, worden in vertrouwen met hen gedeeld. De verschillende bedrijfsonderdelen werken samen om ervoor te zorgen dat er aan de afspraken met de bewoner kan worden voldaan.

Op de afspraken uit het zorgleefplan wordt gerapporteerd in het ECD. Met toestemming van de bewoner kunnen naasten van de bewoner de rapportage meelesen via mantelzorgportaal Caren Zorgt. Zo zijn zij op de hoogte.

### **Hoe willen we hier het komende jaar aan werken?**

- (Meer) in positie brengen van de contactverzorgenden
- Installeren verzorgenden om contactverzorgende taken uit te voeren
- Aanzetten, blijvend, van de teamverpleegkundigen tot het in control zijn t.a.v. de voortgang van het zorgproces, met behulp van hun teamopdracht

- Doorontwikkelen van maatwerk activiteiten, in aansluiting op persoonlijke wensen, op dagbestedingsafdeling de Koperwiek
- Scholen in het goede gesprek, om te sturen op samenwerken in de zorg, partnerschap met de naasten van de bewoner en werkelijke gelijkwaardigheid van de bewoner in de relatie
- Verhogen van de verbinding tussen de woonzorgdienst en de andere bedrijfsonderdelen, wat betreft het delen van afspraken in zorgleefplannen en de samenwerking rondom welzijn



## **Tegel 8: Hier heb ik medewerkers om mij heen die ik ken en vertrouw**

Hier krijg ik en mijn naasten tijd en aandacht

Hier zie ik dagelijks vertrouwde gezichten

Hier krijg ik structuur, rust en regelmaat

### **Wat mag u van ons verwachten?**

U weet wat we u te bieden hebben en bij wie u kunt aankloppen. U komt waar u woont, vooral bekende gezichten tegen. Bij deze mensen voelt u zich veilig en vertrouwd. Woont u op Groepswonen, dan past de dagstructuur bij u. Door de rust en de regelmaat, voelt u zich prettig. U ervaart de aandacht en de aanwezigheid van medewerkers waarop u vertrouwt.

### **Hoe willen we dat realiseren?**

We kiezen ervoor om per zorgeenheid met een combinatie van functies te werken. Elk functie heeft zijn kwaliteiten en vaardigheden. Daardoor is er altijd sprake van een goede mix van aandacht voor warme zorg, gezelligheid en veiligheid.

Om Groepswonen bewoners met breinschade in alle rust van het eten te laten genieten, vragen we naasten, huisartsen e.a. om tijdens de maaltijden niet in de huiskamers op bezoek te komen

Onze receptie is dagelijks van 7.30 uur tot 22.00 uur bemenst. Er is altijd een bekend en vertrouwd gezicht aanwezig.

We werken aan en streven naar een langdurige werkrelatie met onze medewerkers, zodat we dat 'vertrouwde gezicht' ook waar kunnen maken.

Wij gaan zorgvuldig om met klachten. In de Koperhorst is een klachtenfunctionaris, c.q. vertrouwenspersoon werkzaam. E.a. conform de eisen die de branchevereniging Actiz hieraan stelt en zoals vastgelegd in het Klachtenreglement. Dit reglement sluit volledig aan bij de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg en de Wet zorg en dwang. We streven ernaar klachten zo adequaat mogelijk en naar tevredenheid op te lossen. We vinden het belangrijk om van deze ervaringen te leren en hierdoor te verbeteren. Klachten worden periodiek, voorzien van aanbevelingen, aan het MT en de bestuurder terugkoppelt.

We hechten eraan dat de vertrouwenspersoon laagdrempelig bereikbaar is voor bewoners.

Als klachten onvoldoende naar tevredenheid worden opgelost kunnen bewoners zich wenden tot de geschillencommissie. De Koperhorst is aangesloten bij de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg. We zijn er op gericht klachten naar tevredenheid in de lijn op te lossen zodat er geen of zo weinig mogelijk klachten aan de commissie hoeven worden voorgelegd.

Zowel bewoners als hun naasten, als ook de medewerkers en de vrijwilligers voelen zich in de Koperhorst veilig en op hun gemak. Er is sprake van een veilige zorgrelatie. Een veilige zorgrelatie gaat over het voorkomen van en het omgaan met grensoverschrijdend gedrag, mishandeling door professionals en vrijwilligers jegens een bewoner, maar ook andersom, dus het voorkomen en beschermen van de medewerker en vrijwilliger tegen grensoverschrijdend gedrag van de bewoner en diens naasten.

We beschikken over een actueel zorgcontinuïteitsplan. In dit plan hebben we vastgelegd hoe we reageren op en omgaan met een disbalans in de zorg continuïteit. Het MT en de bestuurder - in tijden van crisis, het crisisteam - worden jaarlijks getraind in het omgaan (grote) calamiteiten, van diverse aard.

### **Hoe willen we hier het komende jaar aan werken?**

- Periodiek training van het crisisteam (onderdeel van het scholingsjaarplan)
- Uitvoering geven aan de Leidraad Veilige Zorgrelatie
- Uitvoeren van het Waarschuwingsregister Zorg & Welzijn
- Voortzetten gebruik van de het Geheugenvensterprogramma
- Organiseren van themamiddagen voor de mantelzorgers van bezoekers van de dagbestedingsafdeling
- Uitbreiden Geriatheek
- Aan (blijven gaan) van een langdurig relatie met medewerkers



## **Tegel 9: Hier nemen medewerkers verantwoordelijkheid voor mij**

Hier maken ik en mijn naasten zich geen zorgen en zijn gerust  
 Hier zijn de medewerkers alert op mijn gezondheidsrisico's  
 Hier werken alle medewerkers goed samen, voor mijn welzijn, zorg en veiligheid

Hier zijn medewerkers alert op bedrijfsrisico's

### **Wat mag u van ons verwachten?**

U kunt erop rekenen dat wij oog hebben voor uw kwaliteit van leven. U merkt dat we uw gezondheid in het oog houden. U ziet dat medewerkers hun verantwoordelijkheid nemen en u ervaart dat medewerkers nauw samenwerken en goed op de hoogte zijn van gemaakte afspraken.

### **Hoe willen we dat realiseren?**

Risico signalerend werken zorgt voor een goede afweging om bewoners passend te ondersteunen. Door te weten waar risico's zich bevinden kan het goede gesprek beter gevoerd worden. Zo komen we te weten wat een bewoner er zelf van vindt en of men er iets aan wil doen om een vastgesteld risico te verkleinen. Vanuit veilige zorg zijn er vaste, terugkerende risico's, die we bij aanvang van zorg uitvragen en binnen de cyclus van het gehele zorgproces evalueren. Deze risico's bevinden zich binnen de volgende onderwerpen:

- Medicatieveiligheid een vormt repeterend onderdeel van de kwaliteit van zorg. Aan de hand van de beoordeling eigen beheer medicatie (BEM), medicatie-reviews en farmacotherapeutisch overleg, wordt geïnventariseerd of en welke risico's er zijn voor bewoners. Medicatiefouten bespreken vormt een vast onderdeel van het werkoverleg van iedere zorgeenheid.
- Decubitus en huidletsel hebben grote gevolgen voor het welzijn van bewoners. Het risico op decubitus en huidletsel wordt periodiek nagegaan door middel van een algemene Risicosignalering. Wordt er risico geconstateerd, dan wordt de Risicoanalyse Decubitus afgenomen.
- De verpleegkundigen spelen een sleutelrol in wondverzorging, decubituspreventie, -scholing, -behandeling en monitoring.
- Stemming, depressie en eenzaamheid zijn drie thema's die het leven van de bewoner negatief kunnen beïnvloeden en daarom onderdeel uitmaken van periodieke Risicosignalering. Op een geconstateerd risico, vanuit de signaleringstool, observaties of anderszins, wordt multidisciplinair met bewoner en naasten gekeken hoe e.a. (met zo min mogelijk inzet van psychofarmaca) verminderd of zelfs kan worden verbeterd.
- Pijn kan alle facetten van het leven beheersen en bijvoorbeeld leiden tot onbegrepen gedrag bij mensen met breinschade. In de doorlopende training on-the-job, leren zorgeenheden van in sensorische informatieverwerking gespecialiseerde ergotherapeuten, hoe zij (gemaskeerde) pijn bij bewoners kunnen signaleren. Ook het signaleren van pijn maakt onderdeel uit van de periodiek uitgevoerde risicosignalering.
- Wat betreft (in)continentiezorg, worden voorkeuren en gewoontes van bewoners opgenomen in een zorgleefplan en zorgkaart. Afhankelijk van de wensen en mogelijkheden van bewoners, wordt gekeken naar het voorkomen van incontinentie dan wel het gebruik van geschikt incontinentiemateriaal.

Aan Koperhorst bewoners met breinschade wordt zeer terughoudend psychofarmaca voorgeschreven. Wordt er psychofarmaca voorgeschreven, dan gebeurt dit onderbouwd en volgens geldende richtlijnen. Desalniettemin, zijn we altijd bezig om het gebruik van psychofarmaca terug te dringen, door structurele monitoring. We realiseren ons terdege dat er situaties zijn waarin de - weloverwogen - inzet van psychofarmaca, bewoners de kwaliteit van leven terug kan geven.

Op het gebied van infectiepreventie en antibioticaresistentie, coördineren en bewaken de HIP-contactpersonen, de hygiëne- en infectiepreventie richtlijnen en de uitvoering ervan. De contactpersonen dragen kennis over aan collega's en creëren bewustwording door o.a. interne audits te verrichten en bijscholing te verzorgen. De leden van de HIP-commissie zijn zowel werkzaam in de woonzorgdienst als de facilitaire dienst. De commissie werkt organisatie breed.

Onder aanvoering van de teamverpleegkundigen, zijn de zorgeenheden actief verantwoordelijk voor de veiligheid van de bewoners. Samen zorgen ze onder andere voor opvolging van de incident-analyses, het treffen van (preventieve) maatregelen en het uitzetten van verbeteracties n.a.v. voorgevallen incidenten en gevaarlijke situaties. De Werkgroep Veilige zorg vormt de achterwacht en zorgt voor het verzamelen van data en het omzetten naar informatie die begrijpelijk is voor iedereen. Ze haalt de verbeteracties/informatie op en zet deze om in een complete trendanalyse, leercurve en conclusie per kwartaal.

Koperhorstmedewerkers leren eigenaarschap te tonen om de veiligheid van de bewoners binnen hun zorgseenheid, waar passend of gewenst te vergroten. Met als resultaat dat de kwaliteit van de zorg op niveau blijft en er helder inzicht is in het verkleinen van risico's en bewust genomen risico's.

Daar waar een incident overlijden of ernstige schade tot gevolg heeft, vindt een vooronderzoek plaats om vast te stellen of er sprake is van een calamiteit. Wanneer dit zo is volgt melding aan de IGJ en onderzoek, voorgezeten door een externe voorzitter.

We maken gebruik van verschillende ICT-hulpmiddelen onder andere de ONS ECD-omgeving van NEDAP Healthcare. In de ECD-omgeving is het Omaha classificatiesysteem t.b.v. de thuiszorg ondergebracht. Tevens is er mantelzorgportaal Caren Zorgt, waardoor het mogelijk is voor bewoners en naasten om online inzicht te krijgen in het ECD en o.a. berichten uit te wisselen met zorgmedewerkers.

Om in een veilige omgeving te kunnen e-mailen wordt Zorgmail gebruikt. Vanuit het bedrijfsonderdeel ICT zorgen we ervoor dat alle systemen aan de nieuwe normen en aan alle wet- en regelgeving voldoen. Te denken valt aan NEN7510 en aan het toetsingskader EHealth van de IGJ.

Om de bedrijfsonderdelen beter op elkaar af te stemmen, gaan we op zoek naar een BI-tool die verschillende bedrijfsonderdelen en systemen aan elkaar kan verbinden. Hierdoor krijgen we nog meer grip op de cijfers achter de verschillende bedrijfsonderdelen. Van daaruit gaan we ook een financiële scan maken van de wenselijke en benodigde verschillende interne bedrijfsrapportages om tot een optimalisatie hierin te komen. Hiervoor zullen ook de verschillende onderliggende databases op elkaar worden afgestemd om de juiste consistente informatie te kunnen verkrijgen. Daar hoort ook bij een optimale vastlegging van wisselende medewerkers op 1 centraal punt met dezelfde basisgegevens voor alle te gebruiken applicaties.

Communicatie met de medewerkers verloopt nu via het 'MT-nieuws'. We gaan dit jaar aan de slag om een nieuw Koperhorst community te ontwikkelen in de vorm van een digitale mobiele app om zodoende de medewerkers te kunnen voorzien van informatie en updates over de organisatie.

We vinden digitalisering en meer regie voor medewerkers belangrijk. Het is en blijft een uitdaging om alle mogelijkheden uit de systemen te halen en ze op de juiste wijze, zo goed mogelijk in te zetten. Vorige jaren hebben wij ons ingezet op meer digitaliseringsopleidingen binnen de zorg, nu gaan we ervoor zorgen dat deze digitaliseringsslag ook wordt geborgd door herhaling van het cursusaanbod en opleidingen hierin.

Om onze medewerkers meer te faciliteren in ICT-middelen willen we een onderzoek gaan doen naar tablets voor de zorgseenheden en meer thuiswerk mogelijkheden.

Onze visie en het beleid t.a.v. EHealth willen we verder doorontwikkelen en borgen. Daar hoort ook het continue borgen van de AVG-wetgeving en het privacy beleid bij.

#### **Hoe willen we hier het komende jaar aan werken?**

- Ontwikkelen visie op EHealth en borgen van het IGJ EHealth toetsingskader
- Ontwikkelen Handboek Medicatie
- Beschikbaar maken Medido automatische medicijndispenser voor bewoners
- Ontwikkelen Handboek Geriatrische zorg
- Implementeren Handboek Veilige zorg
- Optimaliseren communicatie en informatie-uitwisseling organisatie breed
- Borgen project digitale vaardigheden
- Vergroten kwaliteit wondzorg
- Optimaliseren verder gebruik van div. hulpbronnen



## **Tegel 10: Hier zijn de medewerkers professioneel & wordt met plezier gewerkt**

Hier ervaar ik dat medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied

Hier ervaar ik dat medewerkers elkaar kennen

Hier ervaar ik dat medewerkers het iedere dag weer beter willen doen

### **Wat mag u van ons verwachten?**

Wij hechten belang aan een stabiel personeelsbestand met goed opgeleide medewerkers. De zorg en aandacht voor u en voor onze medewerkers zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. U mag er op vertrouwen dat onze medewerkers deskundig zijn. U kunt ervan op aan dat zij hun vakkennis op peil houden en dat zij op de

hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen op hun vakgebied.

U merkt dat medewerkers plezier hebben in hun werk. Ze zijn in balans, zetten hun talenten in en krijgen alle ruimte om zich als individu en als team te ontwikkelen. Er is een cultuur van gezamenlijk leren en verbeteren.

### **Hoe willen we dat realiseren?**

We zijn als organisatie constant in beweging om op alle veranderingen in te spelen. Dit vraagt flexibiliteit van iedereen die bij ons werkt. We spreken dezelfde taal en doen wat we beloven. Om dit in ons DNA-profiel te krijgen, is een verandering van houding en gedrag nodig. Het is onze wens dat iedereen in de Koperhorst 'ik doe ertoe en hoor erbij' ervaart. Om dit te realiseren zijn we voor meerdere jaren een samenwerking aan gegaan met een coaching- en trainingsbureau.

In 2021 willen we als MT verbindend leiderschap laten zien. Waarin: 1 team, 1 taak en 1 taal onze speerpunten zijn. Om alle medewerkers kennis te laten maken met het strategisch beleidsplan 2020-2025, organiseren we een digitale kick-off. Daarna vinden er speerpuntsessies plaats, in kleine groepen, bestaande uit medewerkers van verschillende bedrijfsonderdelen. Met elkaar wordt de visie vertaald naar concreet waarneembaar gedrag, op zowel organisatieniveau- als individueel niveau. Aan de orde komen de vragen: Wat betekent dit voor iedereen? Hoe kijk je naar veranderingen? Wie voelt zich eigenaar van deze ontwikkeling? Wat heb je hiervoor nodig? Hoe wil jij hieraan bijdragen? Na de speerpuntsessies gaan we op teamniveau aan de slag, dit doen we d.m.v. het aanbieden van verschillende inspirerende workshops.

Ieder team in de Koperhorst krijgt binnen de afgesproken grenzen, de regelruimte die het aankan. Dit pakt per team of zorgeenheid anders uit. Elk MT-lid is verantwoordelijk voor de aanzwengeling, ondersteuning en borging van dit proces, binnen het eigen bedrijfsonderdeel.

De horizontale samenwerking tussen de vier bedrijfsonderdelen krijgt in 2021 verder vorm, waarbij er op onderdelen structureel en projectmatig wordt samengewerkt. Ook hier ligt de begeleiding en borging bij het MT.

Van de MT-leden wordt verwacht dat ze verbindend leiderschap laten zien naar hun medewerkers en ondernemend leiderschap als MT in het geheel, om de organisatie gezond te houden, blijvend een hoge kwaliteit te bieden en te laten zien, dat we doen wat we hebben afgesproken.

Om zoveel mogelijk aan te kunnen sluiten bij de leefwereld van bewoners, hun naasten, medewerkers en vrijwilligers, hebben we vertrouwen in de zorgeenheden/teams. We stimuleren het gebruik van de eigen regelruimte. Dit geldt zowel voor de bewoner en zijn naasten, als voor de medewerkers binnen hun team of zorgeenheid. De besluitvorming in een zorgeenheid, over de organisatie van de zorg, -welzijn en dienstverlening aan de bewoners, vindt ook daar plaats.

In het eerste kwartaal starten we met het werven van vakantiekrachten voor de zomerperiode.

Om zo goed mogelijke zorg te kunnen leveren en continuïteit in personeel te kunnen bieden, zet de Koperhorst zich neer als een boeiende en bindende werkgever, die oog heeft voor elke medewerker. Je kan jezelf zijn bij ons en je ontwikkelen. Wij zijn een lerende organisatie in alle opzichten. Nu en in de toekomst willen we een werkgever zijn, die een eigenheid toont en zich daarmee onderscheidend opstelt ten opzichte van de concullega's.

Wij vinden het belangrijk om medewerkers te behouden en te zorgen voor een zo stabiel mogelijke teamsamenstelling. Om dit te realiseren, zetten we op het volgende in:

- **Preventief ziekteverzuimbeleid**  
Wij streven ernaar om het ziekteverzuim onder het landelijk gemiddelde te houden. Om ziekteverzuim te voorkomen, zetten we een diversiteit aan hulpmiddelen in. Het blijft hard werken en het streven is het ziekteverzuim zo laag mogelijk te houden.
- **Werkplezier**  
Wij vinden het belangrijk dat medewerkers plezier in hun werk hebben, hun eigen verantwoordelijkheid nemen, eigen regelruimte krijgen en zich gesteund voelen door hun leidinggevende en de bestuurder. Daarnaast starten we met de ontwikkeling van TOP (Talent Ontwikkel Plan) gesprekken. Einddoel: een medewerker die zich gehoord voelt en ingezet wordt op zijn talenten.
- **Leerplezier**  
Er is ruimte voor individuele ontwikkeling. Vanuit het Leerhuis worden er flexibele scholingen aangeboden, die de medewerker op zijn eigen tempo kan volbrengen. Op die manier blijft de werkdruk acceptabel, ondanks dat de werklast soms hoog kan zijn.
- **Weloverwogen inzet van personeel niet in loondienst**  
Gezien de krappe arbeidsmarkt ontkomen we er niet aan om personeel niet in loondienst in te huren. Hier gaan we zo terughoudend mogelijk mee om.
- **Actief leren en ontwikkelen van nieuwe medewerkers**  
Binnen de Koperhorst neemt het Leerhuis een prominente plaats in. De docenten van MBO-Amersfoort zijn dagelijks in de Koperhorst aanwezig om de theorie te borgen. We leiden studenten zowel in de BOL- als BBL-variant op, voor de niveaus 2, 3 en 4. In diverse leerroutes, op maat voor iedere leerling. Medewerkers kunnen doorgroeien tot een gewenst, passend en haalbaar opleidingsniveau. Dit kan middels modules en een volledige opleiding. We werven ook nieuwe (geschoolde) medewerkers.
- **Communicatie**  
Het is van groot belang dat alle medewerkers adequaat geïnformeerd zijn, om hun werk zo goed als mogelijk te kunnen doen.

#### **De Koperhorst als lerende organisatie**

Omdat het leren en ontwikkelen alle onderdelen van de organisatie raakt, is het Leerhuis gerealiseerd. Bij het Leerhuis ligt de verantwoordelijkheid voor het opleiden en her- en bijscholen van nieuwe en huidige medewerkers.

Het Leerhuis biedt tevens ondersteuning in de ontwikkeling van het leerklimaat op drie niveaus:

- Individuele ontwikkeling
- Teamontwikkeling
- Organisatieontwikkeling

We werken hierbij nauw samen met MBO Amersfoort en andere opleidingsinstituten. Zij brengen de docenten en trainers in, en dragen zo, samen met ons, zorg dat BOL en BBL studenten en/of medewerkers afstuderen met erkende diploma's en/of certificaten.

Binnen het leerbedrijf zijn verschillende functies aanwezig, die van belang zijn voor een effectief leerklimaat. Deze functies bestaan uit: twee opleidingscoördinatoren en een instructeur. De opleidingscoördinatoren begeleiden werkbegeleiders en stagiaires en studenten in hun leerproces. Daarnaast monitoren en bewaken zij het leerklimaat binnen de organisatie.

De instructeur kan door MBO Amersfoort worden ingezet voor gast of vaardigheidslessen voor alle BOL en BBL studenten. Daarnaast is diegene ook inzetbaar voor het geven van scholing met betrekking tot verpleegtechnische vaardigheden aan onze zorgmedewerkers, zodat zij bevoegd en bekwaam blijven.

In 2021 gaat het Leerhuis de samenwerking aan met de Hogeschool Utrecht (HU). Dat betekent dat er per stageperiode een 8-tal stagiaires die de HBO-V opleiding volgen, vanuit verschillende opleidingsjaren aanwezig zijn. Elke 2 weken is een docent van de HU aanwezig voor de interne begeleiding van de stagiaires en werkbegeleiders.

Verder gaan we onderzoeken of er een samenwerking tot stand kan komen met VMBO het Element, uit Amersfoort. In het vierde leerjaar lopen leerlingen die affiniteit hebben met de zorg, hier een jaar stage. Het doel hiervan is: het gemotiveerd starten met een vervolgopleiding in de zorg, waardoor er minder uitval is.

Het Leerhuis implementeert in 2021 een leermanagementsysteem dat gekoppeld is aan het online leer- en ontwikkelplatform REIN. Medewerkers kunnen zelf bijhouden welke na- en bijscholingen nog verplicht zijn om te volgen, en welke leerlijnen er zijn voor hun persoonlijke ontwikkeling.

Medewerkers maken een goede start binnen de organisatie d.m.v. een on-boarding programma. Het is van groot belang dat medewerkers adequaat worden ingewerkt. Vanaf dag 1 nemen we de medewerker mee.

We vertellen hem/haar waar we als organisatie voor staan en hoe we dit, met de 10 kwaliteitstegels in het achterhoofd, realiseren.

Om grip te krijgen en te houden op het ziekteverzuim willen we onze medewerkers begeleiden in het waar mogelijk aanpassen van hun leefstijl. We hopen dat medewerkers hierdoor minder door ziekte uitvallen. Dit doen we door workshops aan te bieden die gerelateerd zijn aan leefstijl, vitaliteit en diverse levensfasen. Zoals: stoppen met roken, migraine, overgang, omgaan met kanker, gezonde voeding enz.

We zien dat de ouder wordende medewerkers, wanneer ze ziek worden, ook vaak langdurig ziek zijn. Deels zijn het ziekten waar we niets aan kunnen doen. Leefstijl gerelateerde ziektes kunnen wel voorkomen worden. Vitaal blijven, naar het eigen lichaam luisteren, gezond eten en bewegen werken preventief. Met de 60+ medewerkers worden gesprekken gevoerd om samen te kijken op welke wijze, binnen de mogelijkheden die de cao ons biedt, ze hun pensioen gezond kunnen halen.

Het ziekteverzuim in de organisatie is op het moment van opstellen van dit Kwaliteitsplan hoger dan gemiddeld in de Koperhorst. Dat komt omdat we midden in de corona pandemie zitten. We houden ons strikt aan de maatregelen van het RIVM. Medewerkers worden snel door ons getest en werken in afwachting van de testuitslag niet.

Vanaf 2019 loopt in de Koperhorst het project digitale vaardigheden. Het doel van het project is de kwaliteit van zorg en efficiency van werken te verbeteren door het vergroten van de digitale vaardigheden van alle medewerkers. Naast een toename van het gevoel van eigenwaarde, zelfvertrouwen en prettiger werken, levert het vergroten van de digitale vaardigheden meer voordelen op. Medewerkers die digitaal vaardig zijn hebben minder tijd nodig voor het werken in een ECD, waardoor er meer tijd beschikbaar is voor de bewoners. Het maakt ook de adoptie van nieuwe technologie beter en vermindert uiteindelijk de werkdruk. Door medewerkers efficiënter in te zetten en technologie beter te benutten, kan de aanpak ook positief bij gaan dragen aan het arbeidsmarkttekort.

In 2021 implementeren we ons nieuwe kwaliteitsmanagementsysteem, vanuit de 10 kwaliteitstegels. Dit kwaliteitsmanagementsysteem dekt de gehele organisatie en is getoetst aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Verder benutten we het komend jaar om ons kwaliteitsbeleid verder te optimaliseren.

#### **Hoe willen we hier het komende jaar aan werken?**

- Doorontwikkelen Leerhuis (o.a. door implementatie Handboeken Leerhuis en REIN)
- Implementatie leermanagementsysteem
- Verdere implementatie online leerplatform REIN
- Uitvoeren meerjaren Groei/ontwikkeltraject totale organisatie
- Borgen project digitale vaardigheden
- Implementatie werkprogramma Welkom aan boord
- Aanbieden workshops gerelateerd aan leefstijl, vitaliteit en verschillende levensfasen
- Aanbieden 60+ gesprekken
- Werven vakantiewerkers a.d.h.v. de 10 kwaliteitstegels
- Samenwerking aangaan HU en VMBO Element
- Implementatie kwaliteitssysteem 10 kwaliteitstegels
- Ontwikkelen TOP-gesprekken

## 5. Hier gaan we in 2021 mee aan de slag

<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiseren privébadkamers</li> <li>1 Groepswonen etage</li> <li>Implementatie Handboek Vrijheid &amp; Onvrijwillige zorg</li> <li>Doorontwikkeling BHV</li> <li>Borgen Bronzen Milieuthermometer</li> <li>Implementatie Handboek Hygiëne- &amp; Infectiepreventie</li> <li>Implementatie Handboek Breinzorg</li> <li>Opleiden 5 GVP-experts</li> <li>Verdere verduurzaming</li> <li>Ontwikkelen visie op EHealth</li> </ul>	 <p><i>de koperhorst</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trainen in het 'goede gesprek'</li> <li>Organiseren 2 bijeenkomsten voor naasten</li> <li>Evalueren Lotgenoten diner</li> <li>Optimaliseren informatievoorziening</li> <li>1* contactpersonen bewoners</li> <li>Herzien bewegwijzering</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vertalen uitkomsten cliënten- &amp; medewerkers raadpleging naar verbeterplannen</li> <li>Voeren exitgesprekken met vertrekkende medewerkers</li> <li>Verzenden verzoek review op Zorgkaart.nl</li> <li>Uitbreiden Geriatheek</li> <li>Samenwerken met [VVU-Innovatienetwerk</li> <li>Voortzetten gebruik innovatieve beweegactiviteiten (Zora, Silverfit, Tovertafel, Geheugenvenster, enz.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voortzetten project sensorische omgeving &amp; begeleiding</li> <li>Aangaan samenwerking met behandeldienst Accolade Zorg</li> <li>Intensivering samenwerking met MTC de fysiclub</li> <li>Voortgang samenwerkingsoverleg met huisartsen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doorgang project Eten op maat (o.a. fingerfood)</li> <li>Implementeren Handboek Hygiëne- &amp; Infectiepreventie</li> <li>Onderzoeken opties om mondzorg voor alle bewoners mogelijk te maken</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Uitvoeren diverse raadplegingen</li> <li>Ophalen scholings- &amp; begeleidingsbehoefte vrijwilligers</li> <li>Groei/ontwikkelingstraject</li> <li>Ontwikkelen Handboek Eigen regelruimte</li> <li>Trainen in het 'goede gesprek'</li> <li>Uitvoeren Klachtenregeling</li> <li>Leer/werkplek mensen met afstand tot de arbeidsmarkt</li> </ul>	<p><b>Ik doe er toe &amp; ik hoor er bij</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(Meer) positioneren contactverzorgenden</li> <li>Installeren verzorgenden: contactverz. taken</li> <li>Aanzetten teamverpleegkundigen tot in control zijn t.a.v. voortgang zorgproces: d.m.v. teamopdracht</li> <li>Doorontwikkelen maatwerk activiteiten dagbestedingsafdeling de Koperwiek</li> <li>Trainen in het 'goede gesprek' (=samenwerken in zorg, partnerschap met naasten bewoner &amp; gelijkwaardigheid bewoner</li> <li>Verhogen verbinding tussen diensten t.a.v. delen afspraken in zorgleefplannen &amp; samenwerking rondom welzijn</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Periodiek training crisisteam</li> <li>Uitvoeren Leidraad Veilige Zorgrelatie</li> <li>Uitvoeren Waarschuwingsregister Zorg &amp; Welzijn</li> <li>Gebruik Geheugenvenster</li> <li>Organiseren themamiddagen mantelzorgers dagbestedingsafdeling</li> <li>Uitbreiden Geriatheek</li> <li>Aan (blijven gaan) van een langdurig relatie met medewerkers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ontwikkelen visie EHealth</li> <li>Ontwikkelen Handboek Medicatie</li> <li>Beschikbaar maken automatische medicijndispenser voor bewoners</li> <li>Ontwikkelen Handboek Geriatrische zorg</li> <li>Implementeren Handboek Veilige zorg</li> <li>Optimaliseren communicatie &amp; informatie-uitwisseling organisatie breed</li> <li>Borgen project digitale vaardigheden</li> <li>Vergroten kwaliteit wondzorg</li> <li>Optimaliseren gebruik div. hulpbronnen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doorontwikkelen Leerhuis</li> <li>Implementatie LMS</li> <li>Verdere implementatie REIN</li> <li>Uitvoeren Groei/ontwikkeltraject</li> <li>Borgen project digitale vaardigheden</li> <li>Implementatie 'Welkom aan boord'</li> <li>60+ gesprekken &amp; levensfase gerelateerde workshops</li> <li>Werven vakantiewerkers kwaliteitstegelgedachte</li> <li>Samenwerking HU &amp; VMBO Element</li> <li>Ontwikkeling TOP-gesprekken</li> <li>Implementatie kwaliteitstelsysteem</li> <li>10 kwaliteitstegels</li> </ul>



*de koperhorst*

Stichting de Koperhorst  
Paladijnenweg 275  
3813 KA

033 - 472 62 14  
[info@koperhorst.nl](mailto:info@koperhorst.nl)  
[www.koperhorst.nl](http://www.koperhorst.nl)