



NIEUW  
*Voegelesang*



**Kwaliteitsplan 2024**

# Inhoud

<b>Inleiding</b> .....	3
<b>Zorgorganisatie</b> .....	4
<b>1.1 Visie</b> .....	4
<b>1.2 Missie</b> .....	4
<b>1.3 Kernwaarden</b> .....	4
<b>1.4 Koers</b> .....	5
<b>1.5 Organisatie en bewoners</b> .....	5
<b>1.6 Uitgangspunten van de zorgverlening</b> .....	6
<b>1.7 Het team</b> .....	6
<b>1.8 Kwaliteitskader verpleeghuiszorg thuis</b> .....	6
<b>Verantwoording Kwaliteitskader langdurige zorg thuis met een Wlzindicatie</b> .....	7
<b>2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</b> .....	7
<b>2.2 Multidisciplinaire aanpak</b> .....	8
<b>2.3 Verantwoord thuis wonen</b> .....	9
<b>2.4 Wonen en welzijn</b> .....	10
<b>2.5 Veiligheid</b> .....	12
<b>2.6 Leren en verbeteren</b> .....	14
<b>2.7 Leiderschap, governance en management</b> .....	14
<b>2.8 Personeelssamenstelling</b> .....	15
<b>2.9 Gebruik van hulpbronnen</b> .....	16
<b>2.10 Gebruik van informatie</b> .....	17
<b>Bijlage 1: PDCA-cyclus</b> .....	18
<b>Afsluiting</b> .....	19

## Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2024 van Nieuw Vogelesang. In dit document wordt de visie van Nieuw Vogelesang beschreven met daarin een aantal thema's waar we het komende jaar extra aandacht aan besteden. In dit kwaliteitsplan leest u ook hoe wij invulling geven aan het kwaliteitskader Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT). Het kwaliteitsplan is een beschrijvend document voor alle betrokkenen en belanghebbenden van Nieuw Vogelesang.

# Zorgorganisatie

## 1.1 Visie

### **Visie: waar staan we voor**

Nieuw Vogelesang is een woonzorginitiatief waar we kwetsbare ouderen op een waardige wijze kunnen bijstaan, zodat zij naar vermogen regie over het eigen leven kunnen behouden. Bij alles wat wij doen staat de kwaliteit van leven van de bewoners centraal. Onze dienstverlening is daarom persoonlijk, bewoners ervaren ons als toegankelijk en dichtbij. Wij hebben een open houding naar hen, naar de familie, medewerkers en omgeving. Alleen op die wijze kunnen wij steeds blijven werken aan verbetering van onze kwaliteit.

## 1.2 Missie

### **Missie: Waar gaan we voor**

Wij scheppen een woonomgeving, waarin ouderen, hun familie/naasten zich herkennen. Wij bieden gelegenheid tot actieve deelname aan de woongemeenschap die wij met elkaar vormen, respecteren het als bewoners zich willen terugtrekken en kiezen zorgmomenten die passen bij het dagritme van de bewoners. Wij realiseren ons dan ook dat voor familie en naasten de hulpvraag van hun verwant een grote impact heeft. Daarom ondersteunen wij ook hen in hun streven naar passende zorg, kwaliteit van leven en wonen en zullen hen daar zo veel mogelijk bij betrekken (participatie).

## 1.3 Kernwaarden

De kernwaarden spelen een belangrijke rol in de missie, visie, strategische pijlers en doelen:

- **Vreugde** is een van die emoties die ons het beste laat voelen. Het is een positieve emotie die door elk mens hoog aangeschreven staat.
- **Vrijheid** is de essentie om niet te worden gehinderd om wat te zeggen, maar betekent vooral ook dat je mag zijn wie je bent.
- **Verbinding** is de energie die bestaat tussen mensen wanneer zij zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelen.

## 1.4 Koers

Om onze missie en visie waar te kunnen maken heeft Nieuw Vogelesang een koers uitgezet die bestaat uit vier strategische pijlers:

- **Bewoners:** Het doel van onze zorgverlening is om uiteindelijk onze bijdrage aan de kwaliteit van leven van een bewoner zo optimaal mogelijk te laten zijn. Welzijn van een bewoner staat boven de zorgvraag. Wij willen de bewoner een omgeving bieden die voelt als thuis.
- **Organisatie:** We willen het leven van kwetsbare mensen makkelijker maken door de grenzen die vanuit stelsels en systemen voortdurend zijn opgeworpen te doorbreken; systeemgrenzen tussen de care en de cure, grenzen tussen het wonen en de ondersteuning/zorg enz. Die grenzen willen wij doorbreken om onze bewoners optimaal en vroegtijdig te kunnen ondersteunen. Wij gaan nieuwe verbindingen aan om een integraal en innovatief aanbod te leveren.
- **Medewerkers:** Goede kwaliteit van zorg, aansluiten op- en bijdragen aan hoogwaardige kennis en expertise, investeren we in onze medewerkers als dragers van kwaliteit. Zorginhoudelijk leiderschap staan daarbij centraal.
- **Continue verbeteren:** In 2023 werkt Nieuw Vogelesang aan het optimaliseren van de werkprocessen en wordt aan doelen gewerkt op basis van de PDCA-cyclus.

## 1.5 Organisatie en bewoners

In 2022 hebben zorgondernemers Edith en Gerrit Aartsen de deuren van Nieuw Vogelesang geopend. Zij vormen samen de directie van Nieuw Vogelesang. Beide zijn meewerkend, zodat er korte lijnen zijn binnen de organisatie. Er wordt veel waarde gehecht aan kennis en inzichten van de professionals op de werkvloer. De directie is goed bereikbaar voor het team, bewoners en/of hun families. Nieuw Vogelesang bevindt zich midden in dorpscentrum van het bosrijke Leersum. Met onze bewoners vormen we een actieve woongemeenschap met dagelijkse activiteiten die voldoen aan de behoeften van de bewoners. Dit uiteraard met respect voor de momenten dat de bewoners zich liever even terugtrekken. Op de begane grond is er een grote ruimte waarin zich een eetgedeelte bevindt, een ruimte voor activiteiten met televisie en aansluitend een grote serre. Op de 1<sup>e</sup> verdieping is er ook een ruimte met keuken, televisie en groot balkon waar veelal activiteiten plaatsvinden. In onze prachtig aangelegde tuin met jeu de boules baan, moestuinbakken en meerdere zitjes kunnen bewoners een heerlijke tijd kunnen doorbrengen. Nieuw Vogelesang heeft 14 appartementen en 6 studio's. De appartementen zijn eventueel ook beschikbaar voor echtparen.

Nieuw Vogelesang biedt warme persoonsgerichte zorg aan ouderen die niet meer zelfstandig thuis kunnen wonen met mantelzorg of thuiszorg. We bieden hierin een diversiteit aan uiteenlopende mogelijkheden in zorg en ondersteuning, voor bewoners met zowel psychogeriatrische- als somatische problematiek. Ook voor bewoners die relatief weinig ondersteuning nodig hebben, of bewoners die intensieve zorg nodig hebben biedt Nieuw Vogelesang een passende woonomgeving. Bewoners verblijven op basis van het scheiden van wonen en zorg. Bewoners betalen een maandelijks bedrag voor de huur en aanvullende diensten. Nieuw Vogelesang levert VPT-zorg (Volledig Pakket Thuis) i.s.m. Coöperatie Boer en Zorg. Hierbij heeft de Coöperatie een administratieve rol en fungeert zij als kennisbank voor aangesloten V&V aanbieders.

## 1.6 Uitgangspunten van de zorgverlening

Wij richten ons op ouderen met psychogeriatrische beperkingen en/of somatische hulpvragen, binnen de indicatie variërend tussen VV4 en VV10 en eerstelijnsverblijf laag/hog complex (ELV). Hierin bieden we huishoudelijke ondersteuning, begeleiding, zinvolle invulling van de dag, persoonlijke verzorging, verpleging en personenalarmering. De geneeskundige zorg is georganiseerd via de huisarts, met de specialist ouderengeneeskunde op indicatie. De ANW-uren zijn geborgd met een verpleegkundige achterwacht en de huisartsenpost.

## 1.7 Het team

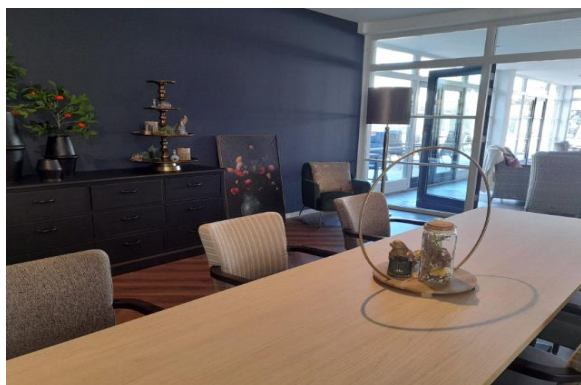
Nieuw Vogelesang investeert in het ontwikkelen en opleiden van medewerkers. Dit is belangrijk, gezien de toename in complexiteit van zorg en veranderende zorgvraag. Veel van onze medewerkers zijn MBO-geschoold, wij werken ook met talent die passie heeft voor onze bewoners en een bijdrage kunnen leveren aan het leven van de bewoner, waar bewonersgerichte zorg voorop staat. Zij krijgen extra opleiding en training aangeboden die specifiek op de zorg die onze bewoners nodig hebben is gericht of vanuit de behoefte van de medewerkers zelf. We maken hierbij gebruik van de expertise van de Zorg & Werk Academie uit Ede.

## 1.8 Kwaliteitskader verpleeghuiszorg thuis

Hierna volgen wij de thema's die van toepassing zijn voor langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie. Dit zijn:

- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- Multidisciplinaire aanpak
- Verantwoord thuis wonen
- Wonen en welzijn
- Veiligheid
- Leren en verbeteren
- Leiderschap, governance en management
- Personeelssamenstelling
- Gebruik van hulpbronnen
- Gebruik van informatie

Binnen elk thema zijn vereisten van toepassing. In dit kwaliteitsplan vertellen we graag waar we staan en waar ruimte voor ontwikkelen bestaat en waar een doel op geformuleerd wordt.



# Verantwoording Kwaliteitskader langdurige zorg thuis met een Wlzindicatie

## 2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

### Compassie, uniek zijn en autonomie

Nieuw Vogelesang stelt in haar missie nadrukkelijk dat het maken van keuzes door bewoners belangrijk is. Niet alleen over het dagelijks leven, maar ook over ingrijpende zaken. De afspraken die hierover worden gemaakt worden vastgelegd in het zorgplan. Een EVV-er (eerste aanspreekpunt) met een (minimale) achtergrond van verzorgende niveau 3 maakt met de bewoner en zijn naasten afspraken die betrekking hebben op de thema's wonen, persoonlijke zorg, eten en drinken, prettige invulling van de dag, eigen regie en gezondheid. Bij deze thema's vragen we tijdens een intake wat voor de bewoner belangrijk is met betrekking tot deze thema's en welke afspraken we hierover maken. Zo kennen we het verhaal, de behoeften en wensen, de zorgen, problemen en levensvragen van elke bewoner. Daarnaast hebben we aandacht en begrip voor de familie/naasten/mantelzorgers.

### Zorgdoelen

Het Kwaliteitskader stelt dat er binnen 24 uur na aanvang van de start zorg een voorlopig zorgleefplan beschikbaar is waarin een aantal belangrijke zaken zijn vastgelegd. Voor het realiseren hiervan dienen medewerkers een extra inspanning te plegen. Deze informatie is bij aanvang zorg vastgelegd, en dient ook in het concept zorgleefplan te worden opgenomen. Het zorgleefplan geeft weer welke afspraken er zijn met de bewoner en op welke wijze die worden uitgevoerd, echter om de bewoner werkelijk te kennen als uniek mens, legt de EVV-er met de bewoner (wanneer bewoner hiermee toestemt) het levensverhaal vast. Uiterlijk zes weken na intake (of zoveel eerder als mogelijk) is het zorgleefplan volledig en definitief afgerond.

**Ruimte voor ontwikkeling is het vastleggen van zo veel als mogelijke levensverhalen in 2024.**

## 2.2 Multidisciplinaire aanpak

### Samen

De zorgvraag bij langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie betreft vaak, maar niet altijd, een multidisciplinaire zorgvraag. Bij de bewoner zijn, behalve de directe naasten, vaak verschillende disciplines betrokken bij de zorgverlening. De afstemming over de zorgverlening en een goede inschatting van risico's vormen daarmee een belangrijk onderdeel van de kwaliteit van de zorgverlening. Uitgangspunt daarbij is dat de juiste geneeskundige zorg beschikbaar en bereikbaar moet zijn voor alle bewoners. Ook gaan vrijwilligers een grotere rol spelen en vragen wij familie een actieve rol te vervullen, die afspraken leggen we vast in het ECD (elektronisch cliënten dossier). Het motto is dat we met zijn allen moeten samenwerken om de zorg, het wonen en het welzijn van de bewoner centraal te laten staan. Participatie is hierin cruciaal.

### ECD en methodisch werken

Nieuw Vogelesang werkt methodisch met het ECD. Het ECD is met toestemming van de bewoner in te zien door naasten via CarenZorgt. Het zorgteam werkt in het ECD, evenals de specialist ouderengeneeskunde. Medische overdracht van de huisarts wordt in het ECD verwerkt. De huisartsen werken in het eigen systeem (HIS).

### Geneeskundige zorg en behandeling

Er is een specialist ouderengeneeskunde betrokken bij de organisatie. Die wordt door de huisarts geconsulteerd als complexiteit van de problematiek toeneemt en treedt dan op als medebehandelaar. De huisarts blijft regiehouder van de bewoner. Voorbehouden handelingen worden uitgevoerd door een bevoegd- en bekwaam teamlid. We betrekken de bewoners en waar mogelijk familie/naasten/mantelzorger actief bij het zorgleefplan en houden die samen actueel. De huisarts en/of specialist ouderengeneeskunde (SO) is verantwoordelijk voor de medische behandeling.

### Multidisciplinair

Er zijn diverse zorgprofessionals verbonden aan de locatie. Denk aan een ergotherapeut, fysiotherapeut, diëtist, psycholoog etc. Tijdens een MDO (multidisciplinair overleg) schuiven de diverse disciplines en familie aan om de zorg zo goed mogelijk op elkaar aan te laten sluiten.



## 2.3 Verantwoord thuis wonen

Als de complexiteit van zorg toeneemt, dan gaan zorgprofessional en bewoner (indien noodzakelijk samen met naasten) in gesprek om te kijken welke woonaanpassingen noodzakelijk zijn om verantwoord thuis te blijven wonen. Wat als waardevol wordt ervaren, is voor iedere bewoner anders en kan per moment verschillen. Vast staat dat het belangrijk is dat de bewoner zelf de regie heeft en houdt. Nieuw Vogelesang ondersteunt daarbij. Welke ondersteuning, op welke manier, waar en wanneer, hangt af van wat de bewoner wenst..



## 2.4 Wonen en welzijn

Het Kwaliteitskader onderscheidt vijf thema's die een bijdrage leveren aan een optimale levenskwaliteit, welzijn van de bewoners en hun naasten: zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam (verzorgde kleding), familieparticipatie en inzet vrijwilligers en wooncomfort.

### Zingeving

Binnen Nieuw Vogelesang wonen bewoners met voor het overgrote deel een christelijke achtergrond. Na het uitspreken van de wens om de maaltijd te beginnen en te eindigen met gebed, hebben we hier ruimte voor gegeven op de locatie. Daarnaast wordt er iedere zondag 'rustdag' gehouden en kijken sommige bewoners naar de digitale kerkdienst op hun studio/appartement. Daarbij bieden wij maandelijks een op maat gemaakt programma "zingeving" aan o.l.v. een pastoraal werker.

### Zinvolle dagbesteding

Wanneer iemand niet meer de eigen dag kan invullen, dan ondersteunt Nieuw Vogelesang daarin. Behoud van regie voor de bewoner en aansluiting bij het normale leven is daarbij het uitgangspunt. Om te weten wat voor iemand een zinvolle dag is, verdiepen zorgverleners zich in wat bewoners gewend waren en wat voor hen van waarde is. Het gaat erom dat er samen met de bewoner wordt gekeken naar wat voor hem of haar een zinvolle dag is en dat er vervolgens ruimte wordt geboden om dat in te vullen. Maatwerk is hierin van groot belang en is onderdeel van het persoonlijk plan van de bewoner. Zinvolle dagbesteding wordt op locatie vormgegeven door de gastdames/heren, activiteitenbegeleider en in samenwerking met vrijwilligers. **Ruimte voor groei is het volledig in kaart brengen van de individuele wensen per bewoner in 2024.**

### Schoon en verzorgd lichaam

Bewoners die ondersteuning nodig hebben bij de dagelijkse verzorging ontvangen deze zorg zoals zij die wensen. Hierover zijn afspraken vastgelegd in het persoonlijk plan van de bewoner. Indien de gezondheidssituatie van de bewoner wijzigt wat een effect heeft op de wijze waarop de persoonlijke verzorging wordt uitgevoerd dan kan het team een beroep doen op het behandelteam, zoals bijvoorbeeld een ergotherapeut. Daarnaast wordt de persoonlijke was van de bewoners verzorgd op locatie. Indien een bewoner zijn of haar eigen was wil verzorgen worden zij daarin begeleidt. Het is belangrijk dat naast persoonlijke verzorging, ook de kleding schoon en verzorgt is en blijft.

### Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

In het zorgleefplan van de bewoner wordt expliciet vermeld in welke mate er ondersteuning van familie of mantelzorger is. Wij vinden de betrokkenheid van de familie van groot belang. Dit voor zowel de bewoner als voor de familie. Om familie betrokken te houden in het zorgproces rondom hun naaste, hebben wij veel aandacht voor de familie wanneer er een behoefte is voor ondersteuning in het een proces van verwerking en acceptatie. Op Nieuw vogelesang maken wij dankbaar gebruik van vrijwilligers die zich met liefde inzetten om de bewoners een mooie dag te bezorgen. Dit gebeurt bijvoorbeeld met koffie schenken, groepsactiviteit, maar eventueel ook geheel passende aandacht van een vrijwilliger op persoonlijk vlak als een bezoekje brengen of samen een stukje fietsen. Wij kijken niet naar wat niet meer kan, maar naar wat er nog wel mogelijk is. De kracht zit juist in het 'samen' doen. 'Alleen' is soms een opgave te hoog gegrepen, maar 'samen' komen we veel verder. **Ruimte voor groei is dat familie een actieve rol gaat vervullen binnen het zorgleefplan van de bewoner.**

### Wooncomfort en woongeluk

Bewoners die bij ons wonen of tijdelijk verblijven hebben de beschikking over een eigen appartement dat ingericht wordt met persoonlijke eigendommen van de bewoner. Op locatie kunnen bewoners veilig gebruik maken van toegankelijke gemeenschappelijke ruimtes. Nieuw Vogelesang vindt het belangrijk dat bewoners in een gastvrije en sfeervolle ambiance door professionele en gemotiveerde medewerkers worden verzorgd/bijgestaan. De algemene ruimtes zijn dan ook sfeervol ingericht en bewoners worden hier ook bij betrokken.



Twee heel gelukkige bewoners, Reijer en Ada (echtpaar).

## 2.5 Veiligheid

In het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden vier relevante thema's genoemd rondom basisveiligheid: medicatieveiligheid, decubituspreventie, het gemotiveerd gebruiken van vrijheidsbeperkende maatregelen en preventie van acute ziekenhuisopname.

### Medicatieveiligheid

Een meerderheid van de bewoners in zorg van Nieuw Vogelesang wordt behandeld door de huisarts die regiebehandelaar is van de locatie. Nieuw Vogelesang werkt op locatie met aandachtsvelders. Zo is medicatie ook een aandachtsveld van één van de medewerkers. Zij richt zich primair op het medicatieproces en de farmacotherapie. Deze zorgmedewerker heeft een relatie met de incidenten VVT-commissie voor wat betreft het melden van medicatiefouten. Halfjaarlijks wordt er een incidentenrapportage voor de locatie(s) opgesteld, waarbij specifiek aandacht is voor de meest voorkomende medicatie incidenten en een uitvoerige analyse hierop. Bewoners kunnen rekenen op kwaliteit en veiligheid in het dagelijks handelen van de zorgprofessionals.

### Decubituspreventie

Decubituspreventie heeft direct bij aanvang zorg aandacht van de verzorgenden en persoonlijk begeleider. Bij aanvang zorg wordt een integrale risicosignalering ingevuld waarbij inzichtelijk wordt of er werkelijk sprake is van een gezondheidsrisico. Indien er sprake is van een risico op decubitus wordt in samenwerking met behandelaren gekeken wat voor deze specifieke bewoner aan preventie kan worden gedaan ter voorkoming van decubitus. Deze afspraken zijn vastgelegd in het persoonlijk zorgplan. De wijze waarop Nieuw Vogelesang uitvoering wil geven aan de prevalentie metingen decubitus wordt in het hoofdstuk leren en verbeteren nader toegelicht.

### Continentie

Nieuw Vogelesang is van mening dat passende zorg rondom (in)continentie één van de basisvoorwaarden is van goede zorg en kan bijdragen aan kwaliteit van leven. In 2024, net als 2023 zal dit gemeten worden door Nieuw Vogelesang in verband met de samenhang van persoonsgericht werken en goede dossiervoering. Uit de meting van 2023 blijkt dat in alle gevallen een zelfredzaamheidstekort vastgelegd is in het zorgplan wat de voorkeuren en gewoontes zijn of er hulp benodigd is en welk incontinentiemateriaal eventueel van toepassing is.

### Aandacht voor eten en drinken

Nieuw Vogelesang hecht waarde aan de cliënttevredenheid op het gebied van voeding en ambiance rondom maaltijden. De contactverzorgende is verantwoordelijk voor het inventariseren van wensen en de eventuele ondersteuningsbehoeften. Er is altijd een gastvrouw actief om kwalitatieve maaltijden te bereiden en/of te serveren. Tevredenheid van de bewoners wordt o.a. gemeten in het CTO.

### Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

Binnen Nieuw Vogelesang worden geen vrijheidsbeperkingen ingezet, *tenzij*. In het geval van veiligheid is vrijheidsbeperking soms nodig ter voorkoming van een onverantwoorde situatie, waarbij geen redelijk alternatief met een minder ingrijpend karakter voorhanden is. Ze moeten dan doelmatig zijn en in verhouding staan tot het doel dat wordt beoogd. Daarnaast wordt gestreefd naar het zo snel mogelijk afbouwen van de vrijheidsbeperkingen, indien mogelijk. De beslissing en de verantwoordelijkheid om vrijheidsbeperkingen toe te passen worden genomen door de specialist ouderengeneeskunde (tevens WZD deskundige). De relevante afwegingen – voorafgaande aan het besluit – worden besproken

met de EVV-er, de bewoner en/of (wettelijk) vertegenwoordiger, zo mogelijk met paramedici en psycholoog. Vrijheidsbeperkingen worden geregistreerd in het zorgleefplan en periodiek geëvalueerd door de specialist ouderengeneeskunde.

#### Preventie van acute ziekenhuisopname

Bewoners van Nieuw Voegesang mogen rekenen op veilige, adequate en professionele zorg passend bij de gezondheidssituatie. De huisarts bespreekt bij aanvang zorg met de bewoner wat de beleidsafspraken zijn omtrent reanimeren, en de wensen omtrent medisch handelen. Hierbij wordt ook besproken wat de beste plek van behandelen is. Door dit bij aanvang van zorg vast te leggen, kan er op een juiste manier geïntervenieerd worden als de gezondheidssituatie van een cliënt acuut wijzigt. Er wordt gehandeld conform het hygiëne, infectie- en preventiebeleid (HIP). Er wordt gezorgd voor hulpmiddelen die bewoners nodig hebben om in hun zorgvraag te worden voorzien en is voldoende ondersteunende ICT aanwezig (te denken aan laptop, mobiele telefoons, oproepsysteem en passende digitale omgeving).

#### Bekwaam en bevoegd personeel

Binnen Nieuw Voegesang vinden wij het belangrijk dat medewerkers bevoegd en bekwaam zijn en blijven in hun handelingen. Nieuw Voegesang werkt met ADL-assistenten, helpende (+), verzorgende-IG en verpleegkundigen (niveau 4). Iedere dienst is er minimaal een niveau 3 aanwezig en draagt de eindverantwoordelijkheid. Scholingen vinden plaats op locatie maar ook extern hetzij digitaal (e-learnings en HACCP). De meeste gastdames zijn reeds in bezit van een ADL certificaat waar 1 gastdame deze in 2024 gaat behalen evenals nog 2 gastdames de HACCP. In 2024 volgt de BIG- herhalingsscholing voor niveau 3/4. Voor de helpende (+) volgt de herhalingsscholing Medicatieveiligheid en diabeteszorg. Ook wordt er in 2024 de cursus Palliatieve zorg voor VIG en verpleegkundigen gevolgd. Wondzorg zal ook door 2 VIG'ers worden gevolgd in 2024. Een WZD e-learning zal door iedereen digitaal worden doorlopen (2023/2024). De verpleegkundige bereikbaarheidsdienst (niveau 5) is op afroep beschikbaar en is geborgd via Quarijn.

## 2.6 Leren en verbeteren

Wij hechten waarde om voldoende tijd en ruimte te bieden om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. De organisatie faciliteert dit zowel binnen de eigen organisatie, als waar nodig, ook buiten de organisatie door het inzetten van externe deskundigheid. Voorbeelden zijn coaching van het team, coaching van individuele teamleden, scholing via Zorg en Werk, reflectie in teamoverleggen en klinische lessen georganiseerd door teamleden gericht op een specifiek onderwerp (denk aan voeding, hoe om te gaan met moeilijk verstaanbaar gedrag, wondzorg etc.) en BIG-geregistreerde handelingen.

### Kwaliteitsmanagement systeem

Tijdens periodieke POP-gesprekken wordt gereflecteerd op het handelen van een zorgmedewerker en wordt gekeken naar hoe de medewerker zich verder wil ontwikkelen binnen de organisatie. Aan de locatie zijn diverse externe specialisten verbonden. Als het team bekwaamd moet worden in bepaalde handelingen, worden er klinische lessen verzorgd. We verbinden vervolgens de uitkomsten van de zelfevaluaties aan uitkomsten van andere kwaliteitsmetingen zoals de periodieke incidentenrapportage, de klachtenrapportage, decubitusprevalentie en interne- en externe audits. Op basis van dit meervoudige perspectief stellen we jaarlijks een kwaliteitsbeeld op. Op deze wijze hebben teams en het bestuur een zeer nauwkeurig beeld over hun kwaliteit van zorg en eventuele verbeteropgaven op team- en locatieniveau. De doelen geformuleerd in dit kwaliteitsplan zullen op basis van de PDCA-cyclus behandeld worden. **Daarbij zal de kwaliteitsmethodiek van Kwaliteit@ waar wij in participeren (sinds 2023) in 2024 volledig zijn geïmplementeerd.**

### Lerend netwerk

Vanuit Kwaliteit@, een kwaliteitsmethodiek voor kleinschalige zorgorganisaties, voorziet in een lerend netwerk waarin Nieuw Vogelesang participeert. Eveneens zijn wij onderdeel van het lerend netwerk van de Coöperatie Boer & Zorg. In deze lerende netwerken kunnen wij relevante informatie halen en brengen.

## 2.7 Leiderschap, governance en management

Nieuw Vogelesang organiseert de zorg op een manier, dat leidt tot goede zorg. Daarbij faciliteren wij onze zorgprofessionals om te leren en verbeteren en ondersteunen wij in de afstemming met externe partijen. Wij zijn aangesloten bij Coöperatie Boer en Zorg, waarbij zij houder zijn van de Wtza toekenning en ons controleren op kwaliteit en good governance. De directie loopt dagelijks mee in het primair proces. Edith en Gerrit Aartsen (zorgondernemers) zien erop toe dat de onderwerpen van dit kwaliteitsplan in praktijk worden gebracht en nemen maatregelen als dit onverhoopt nodig wordt bevonden. Wij hanteren de Zorgbrede Governance Code 2023.

## 2.8 Personeelssamenstelling

Om de zorg te kunnen bieden conform de zorgvisie en om te voldoen aan de wensen en verlangens van cliënten, voldoen we aan de volgende kenmerken. In de tabel staan de medewerkers onderverdeeld naar discipline.

Aantal medewerkers en vrijwilligers (peil datum december 2023)

Functie	Aantal	Fte	Niveau
Bestuurder	2	2	
Verpleegkundige	1	1	4
Leerling Verpleegkundige	1	0,78	3
Verzorgende IG	4	2,45	3
Helpende+	3	2,23	2
Helpende	5	2,73	2
ADL-assistent	1	0,67	1
Activiteitenbegeleider	1	0,42	1
Gastvrouw	3	1,26	1
Coördinerend Gastvrouw	1	0,78	2
Interieurverzorging	2	0,92	1
Stagiaire	1	0,67	
<b>Totaal</b>	<b>24</b>	<b>15,49</b>	

### Aantallen

Nieuw Vogelesang heeft 24 medewerkers in vaste dienst. Nieuw Vogelesang is een SBB erkend leerbedrijf en biedt stage/ leerplekken voor mbo studenten. Vanaf eind 2023 starten 2 studenten verpleegkunde waarvan er reeds 1 al als VIG'er werkzaam is bij ons. Per schooljaar zullen er een wisselend aantal stagiaires/leerlingen werkzaam zijn. Veelal studeren zij aan ROC's in de buurt. Wij gaan uit van een gemiddelde van 2/3 stagiaires en/ of leerlingen.

### Dagelijkse bezetting

Tijdens iedere dienst is minimaal 1 medewerker niveau 3 of hoger werkzaam.

#### *De ochtenddienst:*

1 VIG/verpleegkundige van 7.00u - 15.30u

1 medewerker van 7.00u - 14.30u

1 medewerker van 7.00u - 11.00u

1 gastdame van 8.00u - 13.30u

#### *De avonddienst:*

1 VIG/verpleegkundige van 15.15u - 23.15u

1 medewerker van 16.30u - 22.30u

1 gastdame van 14.30u - 19.00u

#### *De nachtdienst:*

1 VIG/verpleegkundige van 23.00u - 7.15u  
(wakende dienst)

Dagelijks is er ondersteuning van vrijwilligers/ activiteitenbegeleider om persoonsgerichte activiteiten zoals wandelen, spelletjes spelen, koffie drinken, creatieve activiteiten, zingen, beweegactiviteiten, etc. te initiëren.

## 2.9 Gebruik van hulpbronnen

Om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen gaan wij in op het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen.

### Vastgoed

Nieuw Vogelesang is een nieuwe zorgvilla die speciaal is ingericht voor onze doelgroep met de daarbij horende duurzaamheidseisen en technologie van vandaag de dag. Zo maken wij gebruik van onze zonnepanelen, warmtepompen, zonneboiler, waterpomp (tuin), verlichting met sensoren en geprogrammeerd lichtplan via de app Casambi. Daarbij overige app's voor legionella e.a. De bestuurder neemt kleine klusjes voor zijn rekening, eventueel samen met een vrijwilliger. Dit betreft algemeen onderhoud aan de appartementen en de gezamenlijke ruimtes. Voor het grote onderhoud hebben wij onderhoudscontracten met externe bedrijven.

### Leveranciers en samenwerkingspartijen

We hebben diverse leveranciers en samenwerkingspartijen aan ons gebonden. Hieronder worden de belangrijkste genoemd waar we in 2023 mee hebben samengewerkt.

#### Belangrijkste leveranciers en samenwerkingspartijen:

Compushare	ICT
IHK	Domotica
Vallei Accountants	Salarisadministratie, jaarrekening, fin.advies
Beter Thuis Wonen	Financiële administratie
Van de Berg	Brandmeldinstallatie, installaties algemeen
Van Looijen	Algemeen onderhoud
Apotheek de 3 Leliën	Farmaceutisch proces
Boer en Zorg	Zorgcontracten, lerend netwerk, RvC, Cliëntenraad, kwaliteit waarborgen
Kwaliteit@	Kwaliteitsmethodiek
Quarijn	Paramedische dienstverlening (SO-arts, fysio, verpleegkundige achterwacht, ergo, logopedie, psycholoog, etc.)
Perspectief	Arbo- arts
5 huisartsenpraktijken	Leersum, Amerongen, Langbroek
Plus Leersum	boodschappen
Jan- Erik Huls	BHV
De Bruine Meren	Tuinonderhoud/ aanleg
Evaq chairs	evacuatieexpert.nl
Estea	Participatie
Fysiopraktijk	Helix Leersum
Aqua Assistance	Legionella beheer
Rik Nijs	Lichtprojecten
Grunbach	Lift
Nieuwestroom.nl	Energie, electra
Arbode	RI&E
Ziggo	TV, internet en telefoon
Vitens	Water
Zorg & Werk Academie	Scholingen/ cursussen
Bruynzeel	Keukens/ onderhoud
Miele	Onderhoud apparatuur
N-care	Medicatie systeem



## ICT

Nieuw Vogelesang maakt gebruik van zowel een mail als een map voor de medewerkers waar procedures, beleidsstukken en formulieren van Nieuw Vogelesang zijn opgenomen. Wij maken tevens gebruik van de protocollen van Vilans welke te vinden zijn op vilans.nl waar wij een contract mee hebben afgesloten.

## ECD

Nieuw Vogelesang maakt gebruik van ONS Nedap. ONS is voor ons een gebruikersvriendelijker systeem waarin de medewerkers snel alle informatie kunnen vinden die ze nodig hebben.

## Materialen, hulpmiddelen en Facilitair

Wij beschikken over 2 keukens, waarbij er momenteel van 1 gebruikt wordt gemaakt. Hier wordt dagelijks vers gekookt. Indien gewenst samen met de bewoners. Daarbij beschikken we over tilliften, domotica-systeem, digitaal medicatie systeem, rolstoelen, douchestoelen, po-stoelen, draagbrancards, evaq chairs en een douchebrancard.

## **2.10 Gebruik van informatie**

Net als andere organisaties die langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie bieden, dienen ook wij in het kader van onderlinge landelijke vergelijkbaarheid vanaf verslagjaar 2020 minimaal één keer per jaar informatie over de Net Promotor Score (NPS) score van de eigen organisatie aan te leveren. Aanvullend dienen wij minimaal één keer per jaar de cliëntervaringen te verzamelen met een instrument dat voldoet aan bovenstaande criteria. Net als in 2023 zullen wij in 2024 deze clientervaringen verzamelen door bewoners/ familieleden hun ervaringen te laten delen. Wij hebben zowel in 2023 als in 2024 gekozen voor het meetinstrument van methodiek Kwaliteit@. Dit wordt door ons aangeleverd bij CBZ (Coöperatie Boer & Zorg).

## Bijlage 1: PDCA-cyclus

#	Strategische pijler	Doelstelling	Betrokkenen	Evaluatie / rapportage Q1
1	Bewoners	In Q3 2024 participeert 50 % van de naasten in het zorgleefplan van de bewoner en werkt hierin samen met het zorgteam.	Bewoner, naasten, zorgteam	Streven hierin is om naasten een nog actievere rol te geven (in het kader van participatie).
2	Organisatie Bewoners	In Q2 2024 werkt Nieuw Vogelesang met een uitbreiding op het huidige activiteitenprogramma gebaseerd op individuele behoeften, tijd en plek van uitvoering van en met de bewoners.	Ondernemer, medewerkers, Bewoner, naasten	Op dit moment wordt uitgebreider in kaart gebracht waar de behoeften, mogelijkheden en locatie liggen van de bewoners op dit moment.
3	Organisatie	In Q3 2024 heeft Nieuw Vogelesang de kwaliteitsmethodiek volledig geïmplementeerd binnen de organisatie.	Ondernemer, medewerkers, auditerende en certificerende organisatie	<b>Opgepakt:</b> Op dit moment zijn wij bezig om het keurmerk/methodiek te implementeren binnen Nieuw Vogelesang.
4	Organisatie Bewoners	In Q1 2024 zijn alle levensverhalen in kaart gebracht en wanneer mogelijk (instemming bewoners) vastgelegd.	Ondernemer, medewerkers, bewoner, naasten	Samen met VIG'ers, activiteitenbegeleider en ondernemer zullen hierover gesprekken met bewoners en naasten plaatsvinden komende tijd.
5	Organisatie Medewerkers Continue verbeteren	In Q4 2024 is er volop aandacht voor 'lerend netwerk' op basis van WZD, overige onderwerpen bij kennisuitwisselingbijeenkomsten binnen "Boer & Zorg" + Kwaliteit@	Ondernemer, medewerkers, CBZ, Kwaliteit@	<b>Opgepakt:</b> we volgen e-learnings WZD en bespreken WZD tijdens werkbesprekingen. We gaan en nemen reeds deel aan kennisbijeenkomsten waar diverse onderwerpen worden besproken.
6	Organisatie Medewerkers	In Q1 2024 wordt er opnieuw in kaart gebracht wat de wensen en allergieën zijn m.b.t. eten en drinken.	Ondernemer, gastdames, bewoners	De gastdames zullen dit in kaart gaan brengen.
7	Medewerkers Deskundigheidsbevordering	In Q3 zijn alle gasdames in bezit van Haccp. Daarbij zijn de zorgmedewerkers bijgeschoold op de thema's BHV, BIG, Palliatieve Zorg en Dementiezorg, wondzorg. Daarbij zal er in kaart gebracht en uitgevoerd worden waar verdere behoeften liggen.	Ondernemer, medewerkers, Zorg & Werk.	Er zal met Zorg & Werk een planning worden gemaakt om de scholingen ten uitvoer te brengen.

## Afsluiting

Zoals u heeft kunnen lezen belooft 2024 een bijzonder waardevol jaar te worden voor Nieuw Voegesang waarin een breed verbeterproject verder tot uitvoering gebracht wordt op alle niveaus binnen onze organisatie. Door het verkregen inzicht, mede door de opstart van deze nieuwe zorgvilla, is een gedegen zelfreflectie tot stand gekomen. Het was geen makkelijke periode, het zichtbaar en bespreekbaar maken van de verbeterpunten doet van alles met betrokken mensen die ontzettend hard werken en zich dagelijks inzetten voor goede kwaliteit van persoonsgerichte zorg.

De verbeterpunten geven ons een houvast en zorgen voor duidelijkheid in de lijn waar wij het met elkaar naartoe willen laten gaan. Dat, samen met gedreven medewerkers en met het vertrouwen van onze bewoners, geeft ons als zorgorganisatie de inspiratie om de verbeteringen aan te gaan. Wij werken naar goede resultaten toe t.a.v. de kritische aandachtspunten, meer grip krijgen en houden op de PDCA-cyclus, de tevredenheid van onze bewoners waarborgen en werkplezier voor ons allen.