



de koperhorst



“IK DOE ERTOE
EN IK HOOR ERBIJ”

Kwaliteitsplan 2022

Definitieve versie december 2021

Inhoud

Voorwoord.....	3
Ons profiel.....	5
Omschrijving doelgroepen	6
De juiste zorg op de juiste plaats.....	7
Communicatiestrategie en beleid.....	7
Ontwikkeling van ons (zorg)aanbod en dienstverlening	8
Besturingsfilosofie	9
Leiderschap, governance en management	9
Rol bestuurder en managementteam	9
Medezeggenschap	10
Het profiel van het personeelsbestand.....	10
Kwaliteitssysteem.....	11
Lerende netwerken	12
Tegel 1: Ik voel mij hier thuis	14
Tegel 2: Hier voelen mijn naasten zich welkom & thuis	16
Tegel 3: Hier hoor ik erbij & heb ik zinvolle bezigheden	17
Tegel 4: Hier krijg ik passende zorg & ondersteuning	18
Tegel 5: Hier eet & drink ik naar wens.....	19
Tegel 6: Ik doe ertoe, hier mag ik mezelf zijn	20
Tegel 7: Hier maak ik persoonlijke afspraken over mijn welzijn	21
Tegel 8: Hier heb ik medewerkers om mij heen die ik ken en vertrouw	22
Tegel 9: Hier nemen medewerkers verantwoordelijkheid voor mij.....	23
Tegel 10: Hier zijn de medewerkers professioneel & wordt met plezier gewerkt.....	25

Voorwoord

In dit jaar waarin corona veel bepaalt, heb ik de bestuurlijke verantwoordelijkheid overgenomen van Irene Vriens.

Door corona is in dit jaar de interne gerichtheid groter dan we ons ten doel hadden gesteld. Een groot deel van het jaar konden we de wijkbewoners niet in de Koperhorst ontvangen. Gelukkig hebben we niet stilgestaan. Allerlei activiteiten in huis zijn opgestart en de levendigheid is terug in huis. In 2022 willen we de volgende stappen zetten om de wijkbewoners te ontvangen en vanuit de Koperhorst onze diensten leveren aan ouderen die thuis willen blijven wonen. We ontvangen de bewoners uit de wijk en gaan de wijk in.

De afgelopen periode was een intensieve periode waarin ik onze veerkracht heb ervaren. Ik heb grote waardering voor bewoners, medewerkers, vrijwilligers, de naasten en alle betrokkenen om deze periode met elkaar goed door te komen. Daarbij realiseer ik me dat wat normaal leek wellicht niet zo normaal zal zijn.

We hebben in het afgelopen jaar plannen gerealiseerd en sommige plannen wat moeten temporiseren. Gedreven door onze ambities blijven we plannen maken en realiseren. Denk hierbij aan Koperhorst op koers, nieuwe voedingsconcepten en het verwelkomen en begeleiden van nieuwe medewerkers en bewoners.

Kwaliteit is meetbaar, maar niet alle aspecten zijn meetbaar. Kwaliteit is te ervaren, te proeven en te voelen. Wij hopen van harte dat elke bewoner, cliënt of bezoeker een warm welkom ervaart.

‘Ik doe ertoe en ik hoor erbij’

Evelien van Dijk, bestuurder
Stichting de Koperhorst
KvK nummer: 41188898



Inleiding

Het kwaliteitsplan 2022 bouwt voort op de gestelde doelen in het strategisch beleidsplan 2020-2025 van de Koperhorst en sluit aan op het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het Programma Kwaliteit Verpleeghuiszorg: 'Thuis in het verpleeghuis.' In de voorbereiding op het kwaliteitsplan heeft de bestuurder overleg gehad met de Cliëntenraad. De Cliëntenraad heeft voor 2022 een eigen jaarplan opgesteld dat zij in nauw overleg met de bestuurder en het managementteam uit gaat werken. Zo is het kwaliteitsplan 2022 vorm en inhoud gegeven door en voor bewoners en cliënten. Op 8 december heeft de Cliëntenraad het concept kwaliteitsplan goedgekeurd. De leden van het managementteam hebben input uit de organisatieonderdelen en diverse raadplegingen gebruikt bij het opstellen van de jaarplannen. De jaarplannen voor 2022 geven uitwerking aan de doelstellingen die in het kwaliteitsplan zijn geformuleerd.

Kwaliteit is lastig vast te leggen 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 2022. In hoofdstuk 1 is beschreven wie we zijn en waar we voor staan. Ook wordt gepresenteerd hoe we sinds 2021 onze kwaliteit beschrijven aan de hand van tien tegels. Onze strategische speerpunten zijn verwoord in hoofdstuk 2. Hoofdstuk 3 gaat in op de wijze waarop we invulling geven aan de besturingsfilosofie en leiderschap en hoe we ons kwaliteitssysteem hebben ingericht. In hoofdstuk 4 is per tegel uitgewerkt wat de bewoner/cliënt van ons mag verwachten en waar we aan gaan werken in 2022.

1. Wie zijn wij en waar staan we voor?

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. De Koperhorst is een standalone organisatie met één locatie in de Amersfoortse wijk Schothorst. We zijn diepgeworteld in de wijk en daaromheen. Dat maakt dat we in staat zijn om behoeften aan sociale aanspraak, ondersteuning en zorg snel te kunnen signaleren.

Naast wonen en zorg biedt de Koperhorst een ontmoetingsplek waar ouderen warmte en gezelligheid kunnen vinden. De zorg beslaat het hele pallet van wijkverpleegkundige zorg thuis in een van onze zorgservice-appartementen, programmatische (dag)activiteiten tot verpleeghuiszorg. De Koperhorst beweegt zich op het grensvlak van zorg en welzijn.

We richten ons op ouderen met een breinschade door bijv. dementie en/of ouderen waarbij de fysieke mobiliteit dusdanig is dat men thuis niet zelfstandig kan functioneren.

Visie op kwaliteit

'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.

We dromen 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. 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, hun naasten en de wijkbewoners. Daarnaast werken we samen met onze samenwerkingspartners aan een sterk zorg- en ondersteuningsnetwerk in onze omgeving.

We willen als organisatie aan iedereen die van ons afhankelijk is en van onze diensten gebruik maakt goede kwaliteit bieden. Wij gaan uit van de uniciteit van onze bewoners en de individuele keuzevrijheid van elke bewoner/cliënt. We kijken vooral naar individuele mogelijkheden.

Zorg is maatwerk, volledig aansluitend op de complexiteit van de zorgvraag en gaat samen met onze passie om kwetsbare ouderen een prettige tijd van leven te bezorgen. Voor de Koperhorst is kwaliteit gerelateerd aan thema's als prettig wonen, leefplezier, gezondheid en veilige zorg.

Kwaliteit in de context

Kwaliteit is in woord en context ontvankelijk voor interpretatie. 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, genderidentiteit, 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!*

Verantwoording

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.

Samenwerking

Om op maat kwaliteit te kunnen bieden werken we samen met de naasten van de bewoners/cliënten. Onze medewerkers, vrijwilligers en samenwerkingspartners maken samen met de naasten het verschil. 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. Daar werken we aan.

Wij hebben onze kwaliteitsvoornemens in 10 kwaliteitstegels vastgelegd. Jaarlijks werken we per kwaliteitstegel uit wat we willen bereiken.



Afbeelding: de 10 Koperhorstkwaliteitstegels

Omschrijving doelgroepen

De afgelopen jaren zien we twee ontwikkelingen die met elkaar in verband staan en beiden van invloed zijn op de doelgroepen die we in huis en onze omgeving willen bedienen. Ten eerste neemt de intensiteit en complexiteit van de zorgvraag toe. Ten tweede blijven ouderen, mede ingegeven door het overheidsbeleid, langer thuis wonen dan voorheen.

Woonvorm, doelgroep en zorgsoort

Groepswonen:

Verpleeghuiszorg: zeven woongroepen van acht of negen bewoners met een vorm van breinschade en een Zorgzwaartepakket (ZZP) 5 of hoger. Iedere bewoner beschikt over een éénkamer-appartement.

Wonen met intensieve zorg:

Vier etages met ieder tien tweekamerappartementen en een ontmoetingsruimte, voor bewoners met breinschade en/of een chronische lichamelijke aandoening en een Volledig Pakket Thuis (VPT) 4, 5 of 6.

Zorgservice-appartementen:

110 tweekamerwoningen voor bewoners met breinschade en/of een chronische lichamelijke aandoening en een VPT of zorg gefinancierd vanuit de ZVW of de WMO.

ZZP-verdeling

Woonvorm	ZZP1	ZZP4	ZZP5	ZZP6	VPT2	VPT4	VPT5	VPT6	ZVW	WMO	Totaal
Groepswonen	-	-	59	-	-	-	-	-	-	-	59
Wonen met intensieve Zorg	1	1	1	1	-	6	18	13	-	-	41
Zorgservice-appartementen	-	-	-	-	1	30	7	4	55	12	109
Totaal	1	1	60	1	1	36	25	17	55	12	209

2. Strategische speerpunten 2020 -2025



Iedereen is welkom

Als laagdrempelig middelpunt van de wijk is iedereen bij ons welkom voor persoonlijke ontmoeting in welke vorm dan ook. Wij organiseren een uitlopend palet aan (dag)activiteiten voor bewoners uit ons huis en omringende wijken.

Alles wat met 'ouder worden' te maken heeft

Elke oudere in onze omgeving die een vraag heeft over 'iets dat met ouder worden te maken heeft' kan bij ons terecht. 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. Daarnaast kunnen we samen met onze samenwerkingspartners een signalerende rol vervullen en tijdig ondersteuning bieden.



Leefplezier is leidend voor de manier waarop wij werken

In de Koperhorst staat 'het leven van de oudere' centraal en niet zijn beperking of ziekte.

Huisarts is uw en ons eerste aanspreekpunt

De huisarts is het eerste aanspreekpunt van u als bewoner en ons, als het gaat om uw gezondheid.

Samenwerking met familie en vrijwilligers

Wij vinden het belangrijk om samen met u en uw naasten af te spreken hoe we er samen voor kunnen zorgen dat u het leven kunt leven zoals u dat wilt. Het mooie is dat ook vrijwilligers zich aan onze organisatie en daarmee aan u hebben verbonden.



De juiste zorg op de juiste plaats

Met onze samenwerkingspartners in Amersfoort (zoals de huisartsen, fysiotherapeuten, welzijn-, andere ouderenzorg-organisaties en de gemeente) bouwen we aan een sterk zorg- en ondersteuningsnetwerk voor de ouderen in onze omgeving. Dit betekent dat we onze gezamenlijke kennis en expertise inzetten zodat u de juiste zorg en ondersteuning krijgt.

Preventie en signalering

Vanuit dit samenwerkingsverband dragen we zorg voor tijdige signalering van ondersteuning of zorgbehoefte.

Steun voor de ouderen: reismaatje

In onze omgeving zien we kwetsbare ouderen met een beperkt sociaal- en ondersteuningsnetwerk voor wie wij een 'reismaatje' kunnen zijn dat meereist door elke fase in het ouder worden. U kunt bij ons terecht, we kunnen u op weg helpen waar u dat wilt.

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. We sluiten aan bij enkele ontwikkeltrajecten in het kader van 'de krachtig verbindende toekomstvisie Utrecht' binnen Zorgkantorregio Utrecht en de ontwikkelprojecten in sub regio Eemland.



Communicatiestrategie en beleid

Onze doelgroepen weten waar de Koperhorst voor staat, 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: zij maken het verschil.



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. Een financiële gezonde organisatie waarin de baten en lasten in balans zijn is van belang. De Koperhorst wil een wendbare organisatie zijn. Wendbaar om de nodige vernieuwingen door te kunnen voeren. Denk hierbij aan de inzet van technologie om het arbeidsproces en de zelfstandigheid en het leefplezier van bewoners te vergroten. Om deze technologieën goed te kunnen benutten, zetten we in op de

digitale vaardigheden van onze medewerkers.

Ontwikkeling van ons (zorg)aanbod en dienstverlening

- De oudere van de toekomst heeft mogelijk andere ondersteunings- of zorgvragen. Wij willen blijvend inspelen op onze bewoners en gasten. Ons aanbod beweegt mee. Uitgangspunt blijft het aanbod toegankelijk te houden voor ouderen met beperkte financiële middelen.
- **Samenwerking in de keten**
We realiseren ons dat wij niet alles zelf in huis hoeven te hebben, in de samenwerking met anderen vinden we elkaar om dat te doen wat nodig is.

3. Hoe werken wij?

Besturingsfilosofie

In de Koperhorst willen we eenieder die bij ons werkt de verantwoordelijkheid geven, die hij of zij nodig heeft om te doen wat nodig is voor de bewoners of het team waar hij of zij mee werkt. Dat betekent dat er verschillen mogen zijn in de wijze waarop iemand sturing nodig heeft. Van bestuurder, managementteam en ondersteunende afdelingen wordt verwacht dat ze kunnen inspelen op individuele dan wel teambehoefte.

Buiten kijf staat dat gehandeld wordt binnen de professionele, juridische en financiële kaders en de kaders die we onszelf stellen. Daarbij gaat het om het werken vanuit de visie van de Koperhorst waarin eigen regie van bewoners nagestreefd wordt. We denken in mogelijkheden en niet in beperkingen. Protocollen zijn dienend en niet leidend. Vanuit onze visie gaan we uit van de kracht van elke medewerker en vrijwilliger.

In de Koperhorst werken we aan een cultuur waarin aandacht is voor het geven van complimenten en het benoemen waar je behoefte aan hebt en waar je last van hebt. Daarbij werken we op basis van vertrouwen en gaan verantwoording voor wat wij doen niet uit de weg.

In de wijze waarop we inhoud geven aan ons werk hechten we waarde aan de afstemming met bewoners/cliënten, hun naasten, vrijwilligers en medewerkers. Hierbij staan we voor een open dialoog.

Leiderschap, governance en management

Het managementteam is ervoor verantwoordelijk deze cultuur in woord en gedrag te dragen, om de resultaten van de eigen eenheid te behalen en een bijdrage te leveren aan de strategische koers. De managers hebben een directe hiërarchische relatie met de medewerkers van hun (zorg)eenheid. Zij delegeren coördinerende taken naar teamverpleegkundigen en coördinatoren.

De inbreng van zorg- of (para)medische professionals is goed geborgd in de Koperhorst. Er is een team van coördinerend verpleegkundigen dat aanspreekpunt is voor inhoudelijke vragen vanuit de hele organisatie. Dit team voorziet de bestuurder en het MT gevraagd en ongevraagd van advies. Daarnaast behoort het leveren van verpleegkundige expertise en coaching dan wel advisering van zorgteams, tot de kerntaken van het coördinerend verpleegkundig team. Ook onderhouden zij contacten met o.a. huisartsen, fysiotherapeuten, ergotherapeuten en specialisten ouderenzorg. De Koperhorst heeft goede samenwerkingsrelaties met organisaties die (para)medische zorg leveren.

De verpleegkundige zorg wordt 24 uur per dag geboden. De verpleegkundige is de spil binnen de organisatie ten aanzien van de kwaliteit en continuïteit van zorg. De professionaliteit wordt geborgd door methodisch te werken en de zorginhoudelijke processen te beschrijven en periodiek te evalueren. Specifiek kunnen de zorgeenheden/teams voor inhoudelijke ondersteuning gebruik maken van de dementie-expert.

Rol bestuurder en managementteam

De bestuurder houdt zich bezig met de lange termijn waarde creatie van de Koperhorst en sturing op totaalniveau. De bestuurder maakt verbinding met en tussen binnen- en buitenwereld en draagt er zorg voor dat er binnen de van toepassing zijnde wetten en kaders wordt gewerkt (waaronder in ieder geval toepassing Governancecode, Wet zorg en dwang, Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg, Wet op ondernemingsraden, cao enz.).

De bestuurder laat de verantwoordelijkheden daar waar ze zijn belegd. Tegelijkertijd is de bestuurder aanspreekbaar en zichtbaar in de organisatie door zelf koffiemomenten te plannen met bewoners en mee te lopen met medewerkers. De omvang van de organisatie is dusdanig dat netwerksamenwerking nodig is om te voorzien in uiteenlopende behoeftes van onze bewoners, cliënten en hun naasten.

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.

Raad van Toezicht

De bestuurder is verantwoordelijk voor het functioneren en presteren van de organisatie en legt daarover intern verantwoording af aan de RvT. De Raad van Toezicht heeft in zijn toezicht nadrukkelijk aandacht voor de stabiliteit en continuïteit van de organisatie. De RvT neemt besluiten volgens het

statutair bepaalde. Het toezicht richt zich op het behalen van de zorginhoudelijke, maatschappelijke en financiële doelen van de Koperhorst, het voldoen aan wet- en regelgeving, het voldoen aan de Governancecode Zorg en het op ethisch wijze handelen met oog voor het maatschappelijk doel van bewoners, cliënten en medewerkers. Bij de samenwerking tussen bestuurder en RvT, hanteert de RvT een positief kritische houding op basis van respect en vertrouwen. De Raad van Toezicht vervult de rollen van toezichthouder die besluiten dient te bekrachtigen of plannen goed te keuren, van werkgever, van adviseur/expert en van klankbord.

Medezeggenschap

Om recht te doen aan alle belangen in de organisatie is medezeggenschap vanuit bewoners, cliënten en medewerkers van groot belang. Daarnaast leveren zij waardevolle input om onze maatschappelijke opgave in het hier en nu en naar de toekomst toe goed te vervullen. De bestuurder heeft hiervoor overleg met de Ondernemingsraad, de Cliëntenraad en de (WZD)vertrouwenspersoon voor bewoners. Het gaat daarbij om het verkrijgen van tegenspraak. Uitgangspunt zijn de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen, de Wet op de Ondernemingsraden en de Wet zorg en dwang.

Het profiel van het personeelsbestand

De Koperhorst is georganiseerd in vijf organisatieonderdelen: zorg, kwaliteit & ontwikkeling, facilitair, financiën & ICT en personeel & organisatie (P&O). De eerste vier organisatieonderdelen worden aangestuurd door een manager. P&O is een team dat rechtstreeks rapporteert aan de bestuurder. In samenwerking en met verantwoordelijkheid voor het eigen domein werken we aan kwaliteit van diensten, zorg en producten. Elk organisatieonderdeel is daarbij nodig. Zo is een goed ICT-systeem randvoorwaardelijk om te kunnen communiceren met de naasten. Het leerhuis dat onderdeel is van kwaliteit en ontwikkeling draagt zorg voor uitdagende en uitnodigende leerpaden voor onze medewerkers.

Wonen en zorg

Binnen het organisatieonderdeel wonen en zorg werken we met zorgeenheden die bestaan uit huishoudelijk medewerkers, gastheren/-vrouwen, woonzorgassistenten, helpenden plus, verzorgenden, contactverzorgenden en teamverpleegkundigen.

Elke functie heeft zijn eigen kwaliteiten, vaardigheden en talent. Daardoor is er altijd sprake van een passende mix van aandacht voor warme zorg, gezelligheid en veiligheid. Er wordt periodiek gekeken of de personele samenstelling de actuele zorgvraag kan beantwoorden.

Iedere zorgeenheid begeleidt een aantal studenten. Dit zijn:

- BBL studenten
- BOL studenten
- BOL-stagiaires

De afstemming tussen zorgvraag en -antwoord leidt tot een bezettingsprofiel hierdoor zijn er altijd voldoende medewerkers in nabijheid van de bewonersgroepen. De zorgeenheden krijgen ondersteuning van een activiteitenbegeleider, een dementie-expert, een zorg circulair en de coördinerend verpleegkundigen. Het gedragsteam staat klaar voor hen, bij specifieke vragen.

We streven ernaar zo min mogelijk uitzendkrachten in te zetten en hebben een eigen flexteam. De flex-medewerkers worden ingezet bij open diensten. Daar waar we toch met uitzendkrachten werken, zijn dat zoveel mogelijk vaste uitzendbureaus en terugkerende uitzendkrachten. Voor de zomerperiode worden er tijdelijk extra vakantiekrachten geworven.

Facilitair

De receptie is dagelijks bezet van 7.30 uur tot 22.00 uur 's avonds. De receptie vervult een spilfunctie in huis. Bewoners en cliënten kunnen gebruik maken van de ontmoetingsruimte.

De medewerkers van de keuken, het restaurant, de dagactiviteiten, de activiteitenbegeleiding en de technische dienst, zijn onontbeerlijk omdat zij zorgdragen voor een schoon en veilig huis, een gevulde zinvolle dag en goed eten en drinken.

Vrijwilligers

Op dit moment hebben zich ongeveer 180 vrijwilligers verbonden aan de Koperhorst. Zij zetten zich in binnen de gehele organisatie. Hun werkzaamheden komen direct ten goede aan het welbevinden en welzijn van de bewoners. Onze vrijwilligers zijn van grote toegevoegde waarde. We hechten eraan dat elke vrijwilliger wordt gezien en gehoord. Iedere vrijwilliger heeft dan ook een aanspreekpunt binnen de organisatie. Om de inzet van vrijwilligers en de behoefte van de bewoners goed op elkaar af te stemmen is er een coördinator vrijwilligers in de Koperhorst.

Formatie 2022 Zorg in FTE	Begroting Groepswonen	Begroting WMZ	Begroting Zorg thuis	Begroting Dagbesteding	Begroting Logement	Begroting WMO-HH	Begroting Ondersteunend zorg expertise team	Begroting Nachtdienst	Begroting 2022
Nachtdienst									
Team verpleegkundige								1,90	1,90
Nachtdienst Niveau 4								0,00	0,00
Nachtdienst Niveau 3								1,90	1,90
Nachtdienst Niveau 2								1,90	1,90
GSW-KSW-Logeer-HBH									
Team verpleegkundige	4,79	2,85			1,74				9,38
Verzorging Niveau 3	14,14	8,51			0,89				23,54
Verzorging Niveau 2	7,26	3,40			0,00				10,66
Woon-zorg assistent	22,75	8,30			2,75				33,80
Gastvr-HH Niveau 2	16,30	6,00			0,83				23,13
Huishouding - Niveau 2	4,50	2,66			0,00	7,90			15,06
Leerling Niveau 3	8,90	6,50			2,50				17,90
Planner HH WMO						0,33			0,33
FIAT Extramural ZT									
Team verpleegkundige			1,93						1,93
Verzorging Niveau 3			11,48						11,48
Verzorging Niveau 2+			9,58						9,58
Woon-zorg assistent			0,78						0,78
Gastvr-HH Niveau 2			2,20						2,20
Leerling Niveau 3			3,69						3,69
Dagbesteding									
Verzorging Niveau 2				0,67					0,67
Gastvr-HH Niveau 2				0,11					0,11
Medewerker DB				1,90					1,90
Welzijnsmedewerker				0,89					0,89
Ondersteunend zorg expertise team									
Zorgmanager							1,00		1,00
Verpleegkundig Zorgadviseur							0,89		0,89
Coördinerend verpleegkundige							2,56		2,56
Dementie coach							0,89		0,89
Zorg-circulaire							0,42		0,42
Clientadviseur							0,67		0,67
Planner							1,33		1,33
Zorg Formatie 2022	78,64	38,22	29,66	3,57	8,71	8,23	7,76	5,70	180,49

Kwaliteitssysteem

Kwaliteit definiëren wij als de relatie tussen de verwachting en de ervaring. Dit kan gaan over diensten en producten. De verwachtingen worden omgezet in afspraken over bijvoorbeeld de zorg, de veiligheid en het eten en drinken in o.a. zorgleefplannen en overeenkomsten. In de Koperhorst toetsen we structureel of we voldoen aan de afspraken en verwachtingen.

In ons kwaliteitssysteem is de PDCA-cyclus opgenomen. In het systeem gaan we uit van een proces van continu verbeteren. Onderstaand lichten we deze cyclus toe.

Plan

We beschrijven ons streven in het kwaliteitsplan 2022, verdeeld over 10 kwaliteitstegels. Elke kwaliteitstegel heeft zijn eigen motto. Daaronder hangt een aantal 'sub-motto's'. Iedere tegel beschrijft wat bewoners, naasten, vrijwilligers en medewerkers van ons mogen verwachten en wat onze verbeteracties zijn. Het verschil tussen het te behalen motto en onze behaalde resultaten tot nu toe vormen de ruimte voor verbetering, leren en ontwikkelen. De gestelde doelen per tegel zijn uitgewerkt in jaarplannen. Bij de jaarplannen wordt gebruikt van de A3 methodiek.

Do

De acties uit de A3 plannen voeren we. De zorgeenheden vertalen de jaarplannen naar zogenaamde teamopdrachten. Daarmee vindt de operationalisering van doelen ook binnen de zorgeenheden plaats.

Check

We monitoren de voortgang van de verbeteracties op verschillende manieren. De teams rapporteren over de voortgang aan hun manager. De manager die eigenaar is van een bepaald jaarplan rapporteert aan de bestuurder.

Driemaal per jaar rapporteren we op totaalniveau over de voortgang aan onze Raad van Toezicht, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad. Ook het Zorgkantoor houden we hiermee op de hoogte van de voortgang van onze jaarplannen.

Input en feedback over de jaarplannen halen we conform het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg op vanuit o.a.: interne registraties, interne audits, overlegstructuren, cliëntenraadplegingen, medewerkersraadplegingen, klachtenregistraties, exitinterviews en proeftijdgesprekken. Deze informatie wordt ook opgenomen in het jaarlijkse kwaliteitsverslag en is wederom de start van de opvolgende cyclus. In 2022 gaan we externe audits organiseren.

Act

De uiteindelijke resultaten van de jaarplannen worden vastgelegd in onze digitale kwaliteitsbibliotheek. Alle kwaliteits- en beleidstukken in de kwaliteitsbibliotheek zijn onderdeel van zogenaamde 'Handboeken'. De handboeken gaan over een specifiek onderwerp en bestaan uit hoofdstukken en routes. In de handboeken wordt o.a. beschreven hoe we aan de wetgeving voldoen. De hoofdstukken zoomen in op thema's die voor ons en onze stakeholders belangrijk zijn. De routes zijn pragmatisch ingericht zodat de belangrijkste highlights goed leesbaar zijn voor onze medewerkers. De handboeken worden in een evaluatiecyclus van één keer per twee jaar onder de loep genomen. Mocht er in de tussentijd een essentiële beleidswijziging plaatsvinden, dan vindt eerder bijstelling plaats.

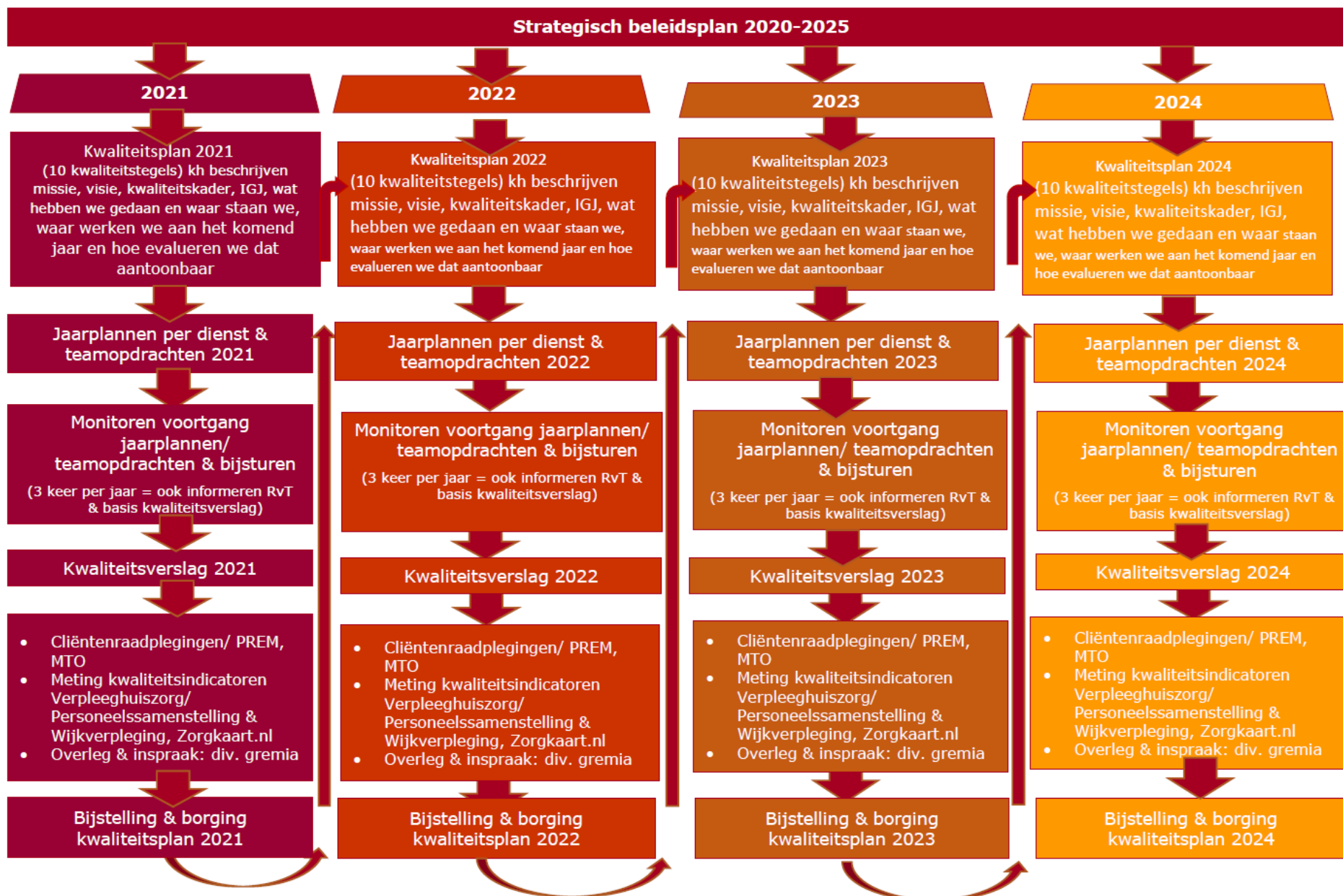
Op de volgende pagina is de (kwaliteits)plancyclus weergegeven.

Lerende netwerken

Wij nemen deel aan diverse (lerende) netwerken. Netwerken als de IVVU (vereniging van Instellingen voor Verpleging en Verzorging in Utrecht), REIN, Utrechtzorg en branchevereniging Actiz (HR-netwerk, Netwerk Dwang als het echt niet anders kan, Platform kleine zorgorganisaties, enz.)

Daarnaast komen we in 2022 periodiek met onze collega organisatie Pieters en Bloklands Gasthuis en De Haven bijeen om van elkaar te leren en ervaringen uit te wisselen. Binnen alle netwerken nemen medewerkers een actieve positie in.

(Kwaliteits)Plancyclus de Koperhorst





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 waar u zich thuis voelt en het prettig wonen is. U ervaart dat wij er alles aan doen om uw woon- en leefomgeving veilig te laten zijn. 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 eigen smaak.

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 erop vertrouwen dat u in veilige handen bent. Uw persoonlijke vrijheid en welzijn zijn in balans, waardoor u een gevoel van veiligheid ervaart.

Medewerkers ervaren de Koperhorst als een prettige werkgever, die oog heeft voor hun werkomgeving en werkomstandigheden. Zij voelen dat zij ertoe doen.

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, de naasten van de bewoners en de totale organisatie. Het werkelijk kennen van de bewoner, het afstemmen van benaderingswijze en leefomgeving, het vroegtijdig herkennen en duiden van onbegrepen gedrag en de zorg voor beweging en valpreventie vormen hiertoe ons uitgangspunt.

Hoe willen we hier het komende jaar aan werken?

In de onderstaande jaarplannen werken we aan de tegel 'Ik voel mij hier thuis':

- **Jaarplan Wonen, bouwen en innoveren**

Doelstelling: Huisvesting en inrichting aansluiten op de vraag van de huidige en toekomstige bewoner.

Resultaten:

- Vanuit de Koperhorst is actieve participatie in de werkgroep 'Wonen en zorg voor kwetsbare ouderen' die vanuit de gemeente Amersfoort is opgezet.
- Onderzocht is in samenspraak met vertegenwoordigers uit de organisatie voor welke doelgroep de Koperhorst extra wooneenheden wil en kan realiseren.
- In 2022 is een business case nieuwbouw gemaakt op basis waarvan een besluit wordt genomen over eventuele nieuwbouw.

- **Jaarplan Duurzaamheid**

Doelstelling: We willen de bronzen Milieuthermometer Zorg behouden.

Resultaat:

- Er is een 'Greenteam' opgezet dat als taak heeft ervoor te zorgen dat wat nodig is om het keurmerk te behouden, gerealiseerd wordt.

- **Jaarplan Ambassadeurschap Cliëntenraad**

Doelstelling: Om bewoners zich thuis te laten voelen bij de Koperhorst gaat de Cliëntenraad ambassadeurschap opzetten.

Resultaten:

- Elke bewoner weet wat de Cliëntenraad doet en wie zijn/haar contactverzorgende is.

- Elke bewoner die daar behoefte aan heeft (in welke situatie dan ook), wordt op weg geholpen door een ambassadeur.
- **Jaarplan herinrichting huishoudelijke zorg**
Doelstelling: Een schone leef- en werkomgeving te bieden aan bewoners en medewerkers.
Resultaten:
 - De schoonmaakprocessen die in de zorg- en facilitaire dienst gehanteerd worden, zijn zoveel mogelijk geüniformeerd.



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 dan ook altijd welkom.

U ervaart gastvrijheid bij het binnen komen, u wordt welkom geheten door een medewerker van de receptie. 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 u en uw naasten vanuit gelijkwaardigheid in gesprek te gaan en duidelijke afspraken te

maken, werken we hier samen aan.

We betrekken, indien u dat wenst, uw naasten actief bij de processen rondom zorgverlening en uw woon- en leefplezier.

Hoe willen we dat realiseren?

We vinden het van belang behoeftes, wensen en knelpunten vanuit naasten tijdig te signaleren en op te pakken. 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 bijvoorbeeld ontevredenheid ontstaat.

De afspraken over de manier waarop naasten participeren in wonen, zorg en welzijn zijn vastgelegd in het zorgleefplan van de bewoner en worden regelmatig met de bewoner/diens naasten geëvalueerd en zo nodig aangepast.

Om gastvrijheid goed in te bedden in de organisatie worden restaurant medewerkers bijgeschoold in gastvrijheid. Komend jaar zal het restaurant een bezoek ontvangen van een mystery guest; deze ervaring wordt met het team gedeeld en er worden verbeterdoelen en acties uitgezet.

De website en het maandelijkse 'Bijblijvertje' vormen een bron van informatie over de Koperhorst, die bewoners, naasten, medewerkers, vrijwilligers en belangstellenden altijd kunnen raadplegen. Via een digitale nieuwsbrief houden we naasten, vrijwilligers en medewerkers op de hoogte van bepaalde onderwerpen en het laatste Koperhorst nieuws. Social media worden in toenemende mate gebruikt om onze zichtbaarheid te vergroten.

Hoe willen we hier het komende jaar aan werken?

In het onderstaande jaarplan werken we aan de tegel 'Hier voelen mijn naasten zich welkom & thuis':

Jaarplan Koperhorst in de etalage

Doelstelling:

De bedoeling is om onze prestaties goed in de etalage te zetten, dat wil zeggen dat deze zichtbaar zijn op de Koperhorstwebsite, op (sociale) media en in bijeenkomsten. Het Koperhorst verhaal willen we delen. Bewoners, medewerkers en vrijwilligers zijn onze ambassadeurs. Hen geven we een podium.

Resultaten:

- Er ligt een actieplan hoe de Koperhorst behaalde resultaten naar buiten brengt.
- De awareness bij de bestuurder en managers is verhoogd: elke twee maanden wordt in het MT bepaald welke resultaten naar buiten worden gebracht en op welke wijze. Medewerkers, vrijwilligers en bewoners worden gevraagd hun ervaringen te delen.
- Een verkenning van optimalisatie van de website heeft plaatsgevonden zodat deze goed toegankelijk is voor de verschillende doelgroepen.



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

Hoe willen we dat realiseren?

In het dagelijkse contact tussen onze bewoners en medewerkers ligt de sleutel voor het uitspreken van verwachtingen en ervaringen. Verloopt er iets niet naar wens, dan horen we dit graag zo snel mogelijk. In het elektronisch cliëntdossier (ECD) worden de wensen vastgelegd en regelmatig met de bewoner geëvalueerd.

Jaarlijks organiseren we een onafhankelijke cliëntraadpleging, waarin we anoniem en in een veilige omgeving naar de meningen en ervaringen vragen.

De uitkomsten worden gedeeld en besproken met de zorgseenheden in het teamoverleg. De teamverpleegkundigen verwerken de verbeteracties in de teamopdrachten. De voortgang van de leer- en verbeterdoelen en acties worden besproken in het teamoverleg en gedeeld met bewoners en de naasten van bewoners tijdens een bijeenkomst.

Ook de waarderingen op Zorgkaart.nl leveren nuttige informatie over tevredenheid op.

Aan het einde van het verblijf in de Koperhorst nodigen we (tijdelijke) bewoners of hun nabestaanden uit om een review achter te laten via Zorgkaart.nl.

Elke twee 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 2022 nemen we deel aan de medewerkersraadpleging van branchevereniging Actiz.

Medewerkers en studenten vragen we aan het einde van hun dienstverband of stageperiode hoe zij de Koperhorst hebben ervaren. De uitkomsten worden geanalyseerd en zo nodig komen hieruit verbeterdoelen en acties voort.

Hoe willen we hier het komende jaar aan werken?

In het onderstaande jaarplan werken we aan de tegel 'Hier hoor ik erbij & heb ik zinvolle bezigheden':

Jaarplan professionalisering medewerkers; regelruimte

Doelstelling:

Eigen regelruimte wordt binnen de zorgseenheden ingezet om medewerkers toe te rusten voor wat nodig is. Hiermee wordt het probleemoplossend vermogen lager in de organisatie belegd.

Resultaten:

- De teamopdrachten zijn zelfstandig door de teamverpleegkundigen met de medewerkers uitgevoerd. Teamverpleegkundigen zoeken proactief hulp waar nodig.
- Er is een uniforme werkwijze op overeenkomstige zorgseenheden gerealiseerd. Hiertoe stellen de teamverpleegkundigen van de zorgseenheden samen de teamopdracht op.
- Met elke zorgseenheid heeft, in aanwezigheid van P&O en de zorgmanager, in het voor- en najaar een overleg plaatsgevonden waarbij voortgang op het thema regelruimte besproken is.
- De samenhang met jaarplan 'binden en boeien van medewerkers' is bewaakt door de zorgmanager.



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 in uw vertrouwde omgeving. Wij hopen dat u uw verhaal 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?

De verpleegkundig zorgadviseur gaat vooraf op huisbezoek bij de toekomstige bewoner en doet vooronderzoek. Zo nodig wordt de dementie-expert om advies gevraagd. De kennismaking wordt gedeeld met de teamverpleegkundige en het team. Alles om de verhuizing zo soepel mogelijk te laten verlopen en de bewoner zich snel thuis te laten voelen in de nieuwe woonomgeving.

We streven naar een evenwichtige teamsamenstelling. De teamverpleegkundigen vervullen een sleutelrol in het begeleiden en borgen van een goed leef-, leer- en zorgklimaat in de zorgseenheden. Zo spelen we ook in op de toenemende complexiteit van zorg.

De huisarts is de hoofdbehandelaar van onze bewoners. Huisartsenzorg sluit vanuit affiniteit aan op 'gewoon' wonen en leven. 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. Verder heeft de Koperhorst een overeenkomst met Accolade Zorg en MTC de fysioclub voor gespecialiseerde zorg en beleidsmatige ondersteuning.

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

Samen 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 worden vastgelegd op zogenaamde beweegkaarten. Onze medewerkers bieden we op een laagdrempelige manier advies en allerhande activiteiten aan t.a.v. vitaliteit, bewegen en gezondheid. Medewerkers kunnen bij MTC de fysioclub terecht voor advies en ondersteuning bij Long-COVID-klachten.

Hoe willen we hier het komende jaar aan werken?

In het onderstaande jaarplan werken we aan de tegel 'Hier krijg ik passende zorg & ondersteuning':

Jaarplan GIDS; Gewoon In De wijk Samen

Doelstelling:

We willen een gidsfunctie introduceren in de wijk om vroeg signalering en acute thuiszorg te bieden. Dat doen we samen met onze samenwerkingspartners in de wijk; huisartsenpraktijken, fysiotherapeuten en apotheken.

Resultaten:

- Informatiebijeenkomsten voor wijkbewoners zijn georganiseerd.
- (Ogen)Blikjes aandacht zijn verspreid onder oudere wijkbewoners die ingeschreven zijn bij de huisartsenpraktijken met wie de Koperhorst een samenwerkingsovereenkomst heeft.
- Met potentiële klanten is een gesprek gevoerd om de zorg- of hulpvraag in kaart te brengen.
- Deelnemende samenwerkingspartners weten elkaar te vinden om de vroegsignalering vanuit de wijk via de Koperhorst te stroomlijnen.
- De samenhang met jaarplan: '(Dag)activiteiten een waardevolle tijdbesteding' is door de zorgmanager bewaakt.



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

U kiest waar u wilt eten: thuis, op Groepswonen of Wonen met 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 veel mensen 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 wijkasten. Daarnaast hebben de Infectie Preventie Adviseurs, (keuken)medewerkers en aandachtsvelders binnen de zorgseenheden oog voor de voedselveiligheid.

Er is een voedingscommissie ingesteld bestaande o.a. uit; medewerker keuken/facilitaire dienst, bewoners en een vertegenwoordiger uit de Cliëntenraad die advies geven over het assortiment, tijden van eetmomenten enz.

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. De keuken werkt samen met de zorgseenheden aan 'fingerfood.' Aantrekkelijk en lekker eten dat bewoners zelf kunnen uitkiezen, pakken en opeten.

Maandelijks organiseren we het 'Sterrendiner'. Vanwege corona staat dit nog steeds on hold. We hopen bewoners en in een later stadium ook gasten uit de wijk, hiervoor 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.

Hoe willen we hier het komende jaar aan werken?

In het onderstaande jaarplan werken we aan de tegel 'Hier eet en drink ik naar wens':

Jaarplan Voeding op de toekomst voorbereid

Doelstelling:

(Wijk)bewoners kunnen in de Koperhorst eten wat en wanneer ze dat willen. We gaan inspelen op de voedingsbehoefte van de (toekomstige) bewoners en gasten.

Resultaten:

- Er is een voedingscommissie ingesteld met vertegenwoordiging van de Cliëntenraad die advies uitbrengt over o.a. etenstijden en assortiment.
- Implementatie van een in het MT vastgesteld voorstel, op basis van een door de Cliëntenraad goedgekeurd voorstel, start in het 2^e kwartaal.



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 en uw naasten 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?

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. Het is fijn om dan een bekend gezicht tegen te komen. Tijdens dit huisbezoek wordt aan de hand van een gevalideerde vragenlijst ingevuld wat voor u van belang is om kwaliteit van leven te ervaren.

De Koperhorst profileert zich zowel als een woonzorgcentrum 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 een scala aan (dag)activiteiten ontstaat er reuring en vervaagt de scheidslijn tussen binnen en buiten. Zo blijven bewoners en wijkbewoners zich een onderdeel van de samenleving voelen. Het team dagactiviteiten biedt een goed en toegankelijk aanbod activiteiten aan en zet deze op de kaart.

Voor de bewoners en de Koperhorst zijn de vrijwilligers erg belangrijk en van onschatbare waarde. Hun werkzaamheden komen direct ten goede aan het welbevinden en het welzijn van de bewoners.

We vinden het belangrijk om een inclusieve gemeenschap te 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 collega's 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?

In het onderstaande jaarplan werken we aan de tegel 'Ik doe ertoe, hier mag ik mezelf zijn':

Jaarplan Dagactiviteiten een waardevolle tijdbesteding (wijk/ steunsystemen)

Doelstelling:

We zetten een (dag)activiteitsaanbod op maat neer voor zowel geïndiceerde als (betalende) gasten uit de wijk(en) en Koperhorst bewoners.

Resultaten:

- De programmatische dagactiviteiten (basis) worden samen met Indebuurt033 en andere samenwerkingspartners in Amersfoort vormgegeven in het 1^e kwartaal.
- De digitale en fysieke buurt community: 'Buur(t)huis De Koperhorst' is inhoudelijk opgezet.
- Alle in de Koperhorst aangeboden activiteiten zijn beschreven in een draaiboek 'Leefplezier'.
- De samenwerking tussen het team dagactiviteiten en het team welzijn wordt één jaar na de startdatum geëvalueerd.
- De samenhang met jaarplan 'GIDS' is bewaakt door de zorgmanager.



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.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?

Zoals bij tegel zes beschreven is, onderzoeken we tijdens het huisbezoek waar uw behoeftes liggen. Daarnaast vragen wij de nieuwe bewoner en zijn naasten om samen een levensboek te maken en het 'Cliëntverhaal' 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 cliëntverhaal helpen medewerkers een bewoner te leren kennen en de zorg en begeleiding op hem/haar af te stemmen.

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, behoeftes 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.

Hoe willen we hier het komende jaar aan werken?

In het onderstaande jaarplan werken we aan de tegel 'Hier maak ik persoonlijke afspraken over mijn welzijn':

Jaarplan Technologische innovatie en ICT

Doelstelling:

Voor de periode 2023-2025 ontwikkelen we een visie t.a.v. de inzet van technologische innovaties die het welzijn van bewoners verhogen en medewerkers ondersteunen in hun werk.

Resultaten:

- Er zijn drie VR-brillen aangeschaft om vanaf het 1^e kwartaal vernieuwing aan te brengen in het activiteiten aanbod van de dagactiviteitenafdeling.
- Extramurale zorg voor oudere wijkbewoners is georganiseerd.
- Een experiment met communicatie via beeldscherm (videoverbinding) tussen de Koperhorst en wijkbewoners heeft in 2^e kwartaal plaatsgevonden.



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 als u vragen heeft. U komt waar u woont, vooral bekende gezichten tegen. Bij deze mensen voelt u zich veilig en vertrouwd. Woont u op Groepswonen, dan past een vast dag structuur 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 team waarin verschillende functies vertegenwoordigd zijn, te werken. Elke medewerker heeft zijn kwaliteiten en vaardigheden. Daardoor is er altijd sprake van een goede mix van aandacht voor warme zorg, gezelligheid en veiligheid.

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

Wij gaan zorgvuldig om met klachten. In de Koperhorst is een klachtenfunctionaris c.q. vertrouwenspersoon werkzaam die laagdrempelig bereikbaar is voor bewoners. E.e.a. conform de eisen die de branchevereniging Actiz hieraan stelt en zoals vastgelegd is in het Klachtenreglement. Klachten worden adequaat opgepakt en periodiek, voorzien van aanbevelingen, aan het MT en de bestuurder teruggekoppeld. We vinden het belangrijk om van deze ervaringen te leren en hierdoor te verbeteren.

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 te 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.

We beschikken over een actueel zorgcontinuïteitsplan. In dit plan hebben we vastgelegd hoe we reageren op en omgaan met een disbalans in de zorgcontinuïteit. 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?

Het jaarplan binden en boeien medewerkers (tegel 10) hangt nauw samen met deze tegel.



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 betekent in de eerste plaats de bewoner kennen en daardoor zien dat er iets is veranderd. Als onderdeel van het methodisch zorgproces wordt periodiek de 'risicosignalering zorgproblemen' afgenomen. Wanneer we een risico signaleren informeren we de bewoner over het risico en de mogelijkheden die er zijn. Ook nu staat leefplezier centraal. Risico's kunnen aanvaard worden en er kunnen acties ondernomen worden om de risico's te minimaliseren.

Voorbeelden van gezondheidsrisico's zijn:

- Vallen
- Medicatie
- Decubitus en huidletsel
- Stemming, depressie en eenzaamheid
- Pijn
- (In)continentiezorg.

Aan 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. Dit wordt allemaal regelmatig besproken binnen de gedragsvisites.

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.

Onder aanvoering van de teamverpleegkundigen zijn de zorgeenheden 99verantwoordelijk 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 adviesgroep veilige zorg heeft als doel de veiligheid van zorg in de Koperhorst te monitoren en het leren van veiligheid te stimuleren. D.w.z. binnen teams en tussen teams en op management en bestuurlijk niveau. De adviesgroep veilige zorg richt zich op de volgende onderwerpen: kwalitatief en methodisch werken, risico-signalering zorgproblemen (procedureafspraken, kwaliteit en borging acties), meldingen incidenten cliënten (meldproces, analyse en verbeteracties), vrijwilligheid van zorg (dossieronderzoek en psychofarmaca voorschrijvingen), onbegrepen gedrag (signalering, onderzoek, plan en borging), de 'bewegingen' van de zorgeenheden en teamverpleegkundigen t.a.v. kwaliteit en veiligheid van zorg en leerklimaat.

De aandachtspunten voortkomend uit de monitoring door de adviesgroep worden integraal met de teamverpleegkundigen gedeeld. Zij reageren op de aandachtspunten van de adviesgroep, delen voorgenomen verbeteracties, de status van lopende acties en geven elkaar hier feedback op.

De teamverpleegkundigen borgen de leermomenten in hun zorgeenheid door (een selectie van) de leermomenten mee terug te nemen naar de zorgeenheid en ze samen te bespreken.

De adviesgroep rapporteert drie keer de bevindingen, verbeterkansen- acties en het leerpotentieel ten aanzien van veilige zorg. De rapportage wordt breed in de organisatie gedeeld.

We hebben een dashboard waarin de verschillende bedrijfsonderdelen inzichtelijk zijn. Hierdoor krijgen we nog meer grip op de cijfers achter de verschillende bedrijfsonderdelen. Van daaruit kunnen we ook een financiële scan maken van de wenselijke en benodigde interne bedrijfsrapportages.

Om onze medewerkers meer te kunnen faciliteren in ICT-middelen, beschikken de zorgeenheden en medewerkers over mobiele devices.

Hoe willen we hier het komende jaar aan werken?

In het onderstaande jaarplan werken we aan de tegel 'Hier nemen medewerkers verantwoordelijkheid voor mij': **Jaarplan Bedrijfsvoering optimaliseren**

Doelstelling:

De stuurinformatie en onderlinge informatie-uitwisseling te verbeteren.

Resultaat:

- Er vindt een verkenning plaats naar de inzet van een geautomatiseerd dashboard om maandelijks en per kwartaal stuurinformatie te verkrijgen op verschillende managementniveaus.
- Intranet- en SharePoint zijn in het 4^e kwartaal actief.



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 erop 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

individueel en als team te ontwikkelen. Er is een cultuur van gezamenlijk leren en verbeteren.

Hoe willen we dat realiseren?

Om zoveel mogelijk aan te kunnen sluiten bij de leefwereld van bewoners, hun naasten, medewerkers en vrijwilligers investeren we in eigenaarschap van de zorgseenheden/teams. We stimuleren het gebruik van de eigen regelruimte. Ieder team in de Koperhorst krijgt binnen de afgesproken grenzen, de regelruimte die het aankan. Dit pakt per team of zorgseenheid anders uit. Elk MT-lid is verantwoordelijk voor de aanzwengeling, ondersteuning en borging van dit proces, binnen het eigen bedrijfs onderdeel.

Teams zijn zelf aan zet OF nemen Regie als het gaat om verbetering van de kwaliteit op de eigen zorgseenheid. Aan de hand van zogenaamde teamopdrachten laten de Koperhorst teams zien hoe zij werken aan kwaliteit en specifieke teamaangelegenheden. In de teamopdracht staat beschreven wat het team wil verbeteren en hoe dat wordt gerealiseerd.

De teamopdracht is van en voor het hele team. De teamverpleegkundige houdt de voortgang bij en bespreekt verbeterpunten en casuïstiek tijdens intervisiebijeenkomsten, met collega teamverpleegkundigen. De teamverpleegkundige vraagt desgewenst ondersteuning bij de coördinerend verpleegkundigen, rapporteert de voortgang van de teamopdracht aan de zorgmanager en bespreekt de teamdracht twee keer per jaar met haar.

We zijn als organisatie constant in beweging om op alle veranderingen in onze omgeving in te spelen. Vanuit het meerjaren traject "Koperhorst op Koers" maken medewerkers kennis met de belangrijke breinprincipes die een rol spelen bij groeien, ontwikkelen en veranderen. De eerste teams maken een start om samen tot een ontwikkelplan te komen. Het team geeft aan waarin zij wil groeien en wat de teamleden willen laten zien in houding en gedrag. Het coördinerend verpleegkundig team heeft hier een spilfunctie in. De coördinerend verpleegkundigen worden getraind om het proces te faciliteren en teams te laten reflecteren op dit groeiproces.

De Koperhorst zet zich neer als een boeiende en bindende werkgever, die oog heeft voor elke medewerker. Je kunt jezelf zijn bij ons en je blijven ontwikkelen. Wij zijn een lerende organisatie in alle opzichten. Nu en in de toekomst willen we een werkgever zijn, die eigenheid toont en zich daarmee onderscheidt 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:

- Werkplezier
- Weloverwogen inzet van personeel niet in loondienst
- Actief leren en ontwikkelen van (nieuwe) medewerkers
- Communicatie naar medewerkers
- Onboarding van nieuwe medewerkers.

Binnen de Koperhorst is een leermanagementsysteem (LMS) aanwezig dat gekoppeld is aan het online leer- en ontwikkelplatform REIN. Medewerkers kunnen zelf inzien en bijhouden welke na- en bijscholingen nog verplicht zijn om te volgen en welke leerlijnen er zijn voor hun persoonlijke ontwikkeling. In het LMS is inzichtelijk welke bevoegd- en bekwaamheden medewerkers hebben.

Hoe willen we hier het komende jaar aan werken?

In onderstaande jaarplannen werken we aan de tegel 'Hier zijn de medewerkers professioneel & wordt met plezier gewerkt':

- **Jaarplan Koperhorst op Koers**

Doelstelling:

Het is belangrijk dat we wendbaar blijven en afstemmen op wat de toekomstige bewoner van ons vraagt. 'De Koperhorst op Koers' is een meerjaren traject dat loopt t/m 2024 en als doel heeft medewerkers toe te rusten op het voeren van het goede gesprek met bewoners, hun naasten en collega's. Daarnaast is het doel zowel het probleemoplossend vermogen als de veerkracht van medewerkers te vergroten. Daarmee draagt de Koperhorst op koers bij aan de eigen regelruimte van medewerkers.

In 2022 wordt de focus gelegd op bewoners/cliënten met breinschade. Zorgmedewerkers krijgen inzicht in de werking van het brein van zowel mensen met breinschade, als het eigen brein. Het MT laat voorbeeldgedrag zien door te communiceren vanuit Groeitaal. Groeitaal wil zeggen dat er positief en constructief gecommuniceerd wordt.

Resultaten:

- 75% van de verpleegkundigen en verzorgenden (VIG) zijn getraind in het voeren van het goede gesprek met bewoners, hun naasten en collega's.
- 75% van de zorgmedewerkers heeft deelgenomen aan de workshops Breinzorg.

- **Jaarplan Leerhuis als katalysator van een lerende organisatie**

Doelstelling:

Het Leerhuis draagt aantoonbaar bij aan de werving en het behoud van medewerkers.

Resultaten:

- Alle huidige VAG-medewerkers worden door het Leerhuis geschoold tot zij de VIG-titel mogen dragen.
- 80% Van de huidige Helpenden Plus wordt door het Leerhuis geschoold tot het erkend keuzedeel.
- Er is een traineeship ontwikkeld om beginnende beroepsbeoefenaren d.m.v. buddy's te begeleiden en zo uitstroom te voorkomen. Er heeft een pilot plaatsgevonden met twee beginnend beroepsbeoefenaren.
- Onderzocht is of vanaf begroting 2023 gewerkt gaat worden met individuele scholingspakketten.
- Er zijn zes leerpaden in het LMS ingevoerd.

- **Jaarplan Binden en boeien van medewerkers**

Doelstelling:

De Koperhorst wil een organisatie zijn waar je er als medewerker toe doet, je kunt ontwikkelen en gehoord en gezien wordt. Specifiek wordt aandacht besteed aan het duurzaam inzetbaar en vitaal houden van onze medewerkers.

Resultaten:

- De keuze is gemaakt welke vorm er gehanteerd wordt voor het voeren van personeelsgesprekken (personeelscyclus).
- 60% van de medewerkers heeft een personeelsgesprek gevoerd.
- De 60+ gesprekken worden door een P&O adviseur gevoerd met alle medewerkers die 60 jaar worden en op basis hieruit worden acties ondernomen.
- Om uitval te voorkomen wordt aandacht besteed aan medewerkers die een ingrijpende fase in het leven doormaken. Het gaat zowel om individuele aandacht van de leidinggevende als de organisatie van workshops.
- Er is een glossy voor alle medewerkers (oud en nieuw) met een inwerkprogramma.
- Er is een start gemaakt om te komen tot mix & match om medewerkers en diensten aan elkaar te koppelen.
- In samenwerking met MTC de fysioclub wordt de volgende stap gezet in het programma: 'De Koperhorst fysiek onderscheidend'.



De Koperhorst
Paladijnenweg 275
3813 KA

033 - 472 62 14
info@koperhorst.nl
www.koperhorst.nl