

# Kwaliteitsplan 2023



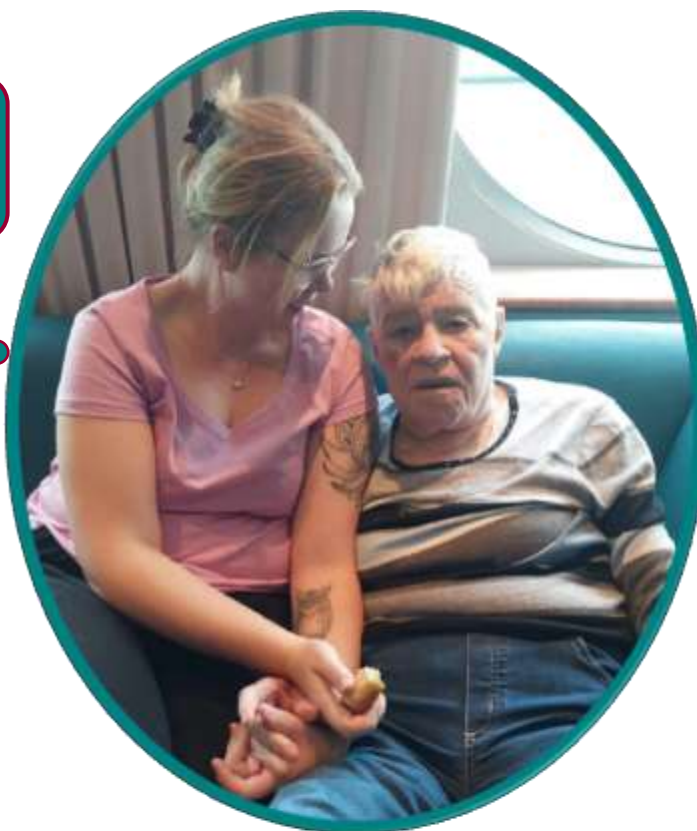
IK DOE ERTOE EN  
IK HOOR ERBIJ

## Inhoud

Voorwoord en inleiding.....	3
1. Profiel De Koperhorst .....	4
2. Vrijheid & veiligheid van zorg .....	8
3. Leren & ontwikkelen: lerende organisatie .....	9
4. Besturen .....	17
5. Jaarplannen 2023.....	18

### *Anneli*

Helpende zorg en welzijn op Groeps-  
wonen & mede initiatiefnemer/ vrijwil-  
liger van het Koperhorst Kattencafé



## Voorwoord en inleiding

### Voorwoord

In de wereld is momenteel veel gaande. Ver weg en dichtbij. Het is voor ons allen een tijd die (snelle) aanpassing vraagt aan veranderende omstandigheden. Ik ervaar de Koperhorst als een warm huis waar bewoners, collega's, vrijwilligers, naasten en stagiaires zich thuis voelen. Zo staan we ook bekend. Dat is 'kwaliteit' om te koesteren!

De druk op de ouderenzorg neemt toe door de zogenaamde vergrijzing. De vergrijzing in combinatie met een krappere wordende arbeidsmarkt stelt ons voor een maatschappelijke opgave. De Koperhorst staat midden in de samenleving en werkt samen met partners aan de maatschappelijke opgave. Zeker in de huidige tijd en met het oog op de toekomst is samenwerking met zowel partners in de zorg als naasten en wijkbewoners nodig om datgene te kunnen blijven doen wat nodig is voor de kwetsbare ouderen.

Aantrekkelijk zijn en blijven voor onze collega's is van groot belang. We leiden zorgprofessionals op en investeren in persoonlijke ontwikkeling en eigenaarschap. Hoe mooi is het dat collega's, vrijwilligers en naasten steeds mee initiatieven nemen om het leef- en werkplezier te vergroten. We hebben in 2023 mooie plannen op de agenda die we gezamenlijk gaan waarmaken. Ik zie uit naar de samenwerking met alle betrokkenen! Samen bewegen we mee

*Evelien van Dijk*

Bestuurder

### Inleiding

Het kwaliteitsplan is tot stand gekomen door input van uit het managementteam en reflectie op de conceptversie vanuit de cliëntenraad, de ondernemingsraad en de Raad van Toezicht. We voldoen aan de eisen vanuit de kwaliteitskaders Verpleeghuiszorg en Wijkverpleging. In dit plan zijn de vereiste elementen terug te vinden. We zijn een eigen kwaliteitssysteem aan het ontwikkelen dat past bij waar de Koperhorst voor gaat en staat 'Ik doe ertoe & ik hoor erbij'. Onze kwaliteitstegels zijn dit jaar in voor bewoners en cliënten herkenbare stijl geschreven Zij zijn degenen die de kwaliteit kunnen ervaren, proeven en delen.

Het eerste hoofdstuk gaat in op ons profiel. Vervolgens wordt beschreven hoe we werken aan vrijheid en veiligheid en aan leren en ontwikkelen. In het laatste hoofdstuk is beschreven waar we de focus op leggen in 2023. De jaarplannen geven invulling aan onze collectieve ambitie zoals verwoord in het strategisch plan 2020-2025 'Ik doe ertoe en ik hoor erbij'.



*Jenneke*

Gastvrouw Groepswonen &  
initiatiefnemer/ vrijwilliger  
Koperhorstmoestuin

# 1. Profiel De Koperhorst

## 1.1 Missie & visie, strategisch beleidsplan

### Missie

De Koperhorst is er voor ouderen in de Koperhorst en in de wijk vanaf het moment dat zij behoefte hebben aan ondersteuning tot en met de laatste levensfase. Wij bieden naast beschut wonen, thuiszorg in onze appartementen en zorg voor mensen met breinschade, ook een ontmoetingsplek, informatiepunt en faciliteiten voor alle ouderen in onze omgeving.

We hebben een gidsrol voor onze samenwerkingspartners waarin we onze visie, kennis en expertise delen over 'ouder worden'. Samen werken we aan een sterk zorg- en ondersteuningsnetwerk voor ouderen in onze omgeving. Dit doen we vanuit De Koperhorst, maar ook op plekken in de wijk, waar ouderen bij elkaar wonen en een zorgvraag is. Deze gidsrol hebben we ook voor ouderen zelf. We reizen samen door de fasen van het ouder worden. Als een reismaatje kijken we samen wat er nodig is om een fijne oude dag te hebben.

De collega's en vrijwilligers zijn de basis en het fundament van de Koperhorst. We werken vanuit vertrouwen en vrijheid. Bij ons mag de (wijk)bewoner, mantelzorger, collega en vrijwilliger zichzelf zijn en doen waar hij goed in is. Zo creëren we een plek waar het fijn leven én werken is. We zijn een goede werkgever die onze collega's echt ziet en ondersteunt in hun werk en persoonlijke ontwikkeling.

### Visie

#### Onze visie op de samenleving

We zien steeds meer ouderen in Amersfoort. Zij wonen langer thuis en krijgen vaker een zorg- of ondersteuningsvraag. Er is creativiteit en vernieuwing nodig om deze groei in zorgvragen op te vangen. Hiervoor is samenwerking nodig met alle (zorg)aanbieders, de (zorg)professionals, ouderen en de mensen die dichtbij hen staan.

Ieder mens is anders, heeft zijn eigen verhaal, wensen en behoeften. Meer en meer beslissen de ouderen zelf over hoe hij hun leven en levenseinde invulling wil geven.

We zien ook een grote groep kwetsbare ouderen in Amersfoort, waarbij hun sociale- en ondersteuningsnetwerk kleiner wordt. Vereenzaming ligt op de loer. Zij hebben hulp nodig om hun weg te vinden in het oerwoud van mogelijkheden in zorg en ondersteuning.

#### Onze visie op het leven

Ons hart klopt voor het leven: jezelf zijn, leuke dingen doen, lachen en huilen, gezelligheid en lekker eten. Wij geloven dat zorg en ondersteuning op elke manier kan bijdragen aan uw leefplezier. Dit is waar wij voor staan bij de Koperhorst.

Bij ons gaat 'het leven' voor de regels en protocollen: uw leefplezier is leidend voor de manier waarop wij werken. Daar geloven we in en handelen we naar.

Samen met het woonzorgteam van de Koperhorst bepaalt u wat u nodig heeft om uw leven te kunnen leiden zoals u dat wilt en welke zorg en ondersteuning hiervoor nodig is. De huisarts blijft uw en ons eerste aanspreekpunt als het gaat om behandeling. Wanneer nodig schakelt u samen met ons expertise in van andere behandelaren.



## Strategisch beleidsplan 2020-2025

Het strategisch beleidsplan is in 2019 tot stand gekomen door werksessies met collega's van de verschillende disciplines van de Koperhorst, de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad, het managementteam en de Raad van Toezicht. Onze visie, missie en positionering hebben we in ons strategisch beleid vertaald naar speerpunten: zaken die we als Koperhorst, in samenwerking met onze partners bereikt willen hebben in 2025.

De strategische speerpunten van de Koperhorst geven weer waar we ons de komende jaren op richten. Onze strategische ambities zijn in de jaarplannen vertaald. De jaarplannen voor 2023 zijn beschreven in paragraaf 5.

Per speerpunt ontstaat het volgende beeld:

- Het speerpunt: 'We zijn het middelpunt en ontmoetingsplek voor ouderen' in onze omgeving vindt uitwerking in het jaarplan 'Verbreden aanbod (dag) activiteiten'. Ook het plan om een meerjarenstrategie te ontwikkelen op het gebied van zorgtechnologie draagt hieraan bij.
- Als het gaat om 'Genieten van het leven zoals u dat wilt', dan wordt hier in het jaarplan 'Kleinschalig wonen en werken op groepszaken' en het verbreden van de (dag)activiteiten aan gewerkt.
- Het derde speerpunt gaat over het organiseren van een sterk zorg- en ondersteuningsnetwerk voor ouderen in onze omgeving. Hier werken we aan in het jaarplan 'Passende zorg en ondersteuning thuis in de wijk'.
- 'Het Koperhorst verhaal wordt geleefd en beleefd' is het vierde speerpunt. Het jaarplan 'Aantrekkelijke leer- en werkomgeving' geeft hier invulling aan. Het Koperhorst Kwaliteit Systeem past ook bij dit speerpunt.
- Last but not least willen we een strategisch wendbare organisatie zijn. Zowel het jaarplan 'Meebewegen en wendbaar blijven' als 'Wonen, bouwen en innoveren' geven hier uitvoering aan. Tot slot is duurzaamheid een actueel thema waar de Koperhorst veel energie in stopt.

## 1.2 Kerngegevens organisatie & organisatiestructuur

### Kerngegevens organisatie

Adres	Paladijnenweg 275
Postcode	3813 KA
Plaats	Amersfoort
Telefoonnummer	033 472 62 14
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41188898
E-mailadres	info@koperhorst.nl
AGB-code	42420444
Internetpagina	www.koperhorst.nl
Rechtsvorm	Stichting
Aantal locaties	1
Organisatietype	Standalone

### Organisatiestructuur

De Koperhorst is georganiseerd in vijf organisatieonderdelen: zorg, ontwikkelen & kwaliteit, facilitair, financiën & ICT en personeel & organisatie. De eerste vier organisatieonderdelen worden aangestuurd door een manager. Personeel & organisatie is een team dat rechtstreeks rapporteert aan de bestuurder.



### 1.3 Omschrijving doelgroepen & aantal bewoners/cliënten

#### Omschrijving doelgroepen

- Groepswoon: zeven woongroepen van acht of negen bewoners met een vorm van breinschade en een Zorgzwaar-  
tepakket WLZ 5 VV 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 WLZ VPT/VV 4 t/m 6.
- Zorgservice-appartementen: 110 tweekamerwoningen voor bewoners met breinschade en/of een chronische licha-  
melijke aandoening en een WLZ VPT 4 t/m 6 of zorg gefinancierd vanuit de ZVW of de WMO.
- Kortdurend verblijf met zorg: 14 tweekamerappartement voor cliënten die tijdelijke zorg nodig hebben: ELV, Res-  
pijtzorg en Wlz.

#### Zorgtype en aantal bewoners/cliënten

Productie per afdeling	Aantal cliënten						
	WMIZ	GW	Logeer	Zorgserv. app.	Dag besteding	HH	Totaal
<b>Intramuraal ZZP</b>							
WLZ 1 VV							0,00
WLZ 4 VV			0,85				0,85
WLZ 5 VV	0,98	55,86	0,85				57,69
WLZ 6 VV	1,96		1,70				3,66
WLZ 7 VV		0,49					0,49
WLZ 10 VV							0,00
WLZ Niet geïndiceerd							0,00
WLZ Mutatiedagen (1,5%)	0,04	0,85					0,89
WLZ Logeren VV							0,00
<b>Totaal ZZP</b>	<b>2,98</b>	<b>57,20</b>	<b>3,40</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>63,58</b>
<b>VPT</b>							
WLZ VPT 2							0,00
WLZ VPT 4	4,90		2,55	49,98			57,43
WLZ VPT 5	17,64			7,84			25,48
WLZ VPT 6	13,72		0,85	3,92			18,49
<b>Totaal VPT</b>	<b>36,26</b>	<b>0,00</b>	<b>3,40</b>	<b>61,74</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>101,40</b>
<b>Totaal ZZP + VPT</b>	<b>39,24</b>	<b>57,20</b>	<b>6,80</b>	<b>61,74</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>164,98</b>
<b>Begeleiding / Dagbesteding</b>							
Aantal dagdelen							
WLZ Dagactiviteiten basis					300		300
WLZ Vervoer Dagactiviteit ouderen					1.250		1.250
WLZ Dagbesteding psychogeriatrisch					2.500		2.500
<b>Extramuraal Wijkverpleging ZVW</b>							
Aantal uren							
ZVW Wijkverpleging integraal				7.400			7.400
<b>Extramuraal Eerstelijnsverblijf</b>							
Aantal cliënten							
ZVW ELV laag complex			5,1				5,1
ZVW ELV hoog complex							0,0
<b>Begeleiding</b>							
Aantal dagdelen							
WMO Dagactiviteit basis / Subsidie					2.150		2.150
WMO Dagactiviteit plus					0		0
WMO Vervoer Dagactiviteit ouderen basis					0		0
<b>Huishouding</b>							
Aantal eenheden (2/2,5 uur)							
WMO HBH1 Koperhorst						2.850	2.850
WMO HBH2 Koperhorst						300	300
WMO HBH1 Agnietenhoven						0	0
WMO HBH1 Beweging 3.0						0	0
WMO HBH2 Beweging 3.0						0	0
<b>Respijtzorg</b>							
WMO Respijtzorg (per 4 weken)			250				250

## 1.4 Personeelssamenstelling

### Zorgeenheden

De zorgeenheden bestaan uit huishoudelijk medewerkers, gastheren/vrouwen, woonzorgassistenten, helpenden plus, verzorgenden, contactverzorgenden en teamverpleegkundigen. Daardoor is er sprake van een passende mix van aandacht voor warme zorg, gezelligheid en veiligheid. Er wordt periodiek gekeken of de personele samenstelling goed aansluit bij de actuele zorgvraag. De zorgeenheden krijgen ondersteuning van coördinerend verpleegkundigen, een activiteitenbegeleider, een dementie-expert, een zorgcirculair en het gedragsteam.

### Facilitair

De receptie is dagelijks bezet van 7.30 uur tot 22.00 uur 's avonds. De receptie vervult een spilfunctie in huis. De medewerkers van de keuken, het restaurant, de activiteitenbegeleiding en de technische dienst, zijn onontbeerlijk omdat zij zorgdragen voor een schoon en veilig huis, een prettige dag en goed eten en drinken.

### Vrijwilligers

Op dit moment hebben zich ongeveer 200 vrijwilligers verbonden aan de Koperhorst. Iedere vrijwilliger heeft een aanspreekpunt. Om de inzet van vrijwilligers en de behoefte van de bewoners goed op elkaar af te stemmen is er een coördinator vrijwilligerswerk. Dankzij onze vrijwilligers kunnen we de bewoners van de Koperhorst veel aanbieden op het gebied van welzijn. Daarnaast vinden we het van groot belang dat onze vrijwilligers het werk doen waar zij plezier en voldoening uithalen.

### (Para)medische disciplines

De huisarts is de hoofdbehandelaar van onze bewoners. 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 ouderengeskunde, GZ-psycholoog, logopedist of ergotherapeut, dan kan dit rechtstreeks vanuit de eerste lijn. De Koperhorst werkt samen met Accolade Zorg: specialist ouderenzorg, WZD-functionaris en beleidsmatig advies, Silverein: GZ-psycholoog, MTC de fysioclub: fysio- en ergotherapie.

### Personeelssamenstelling

Formatie 2023 Zorg in FTE	Begroting Groepswonen	Begroting VMZ	Begroting Zorg thuis	Begroting Dagbesteding	Begroting Logement	Begroting WMO-HH	Begroting Ondersteunend zorg expertise team	Begroting Nachtdienst	Begroting 2023
<b>Nachtdienst</b>									
Team verpleegkundige								1,90	1,90
Nachtdienst Niveau 4								1,90	1,90
Nachtdienst Niveau 3								1,90	1,90
Nachtdienst Niveau 2								1,90	1,90
<b>GSW-KSW-Logeer-HBH</b>									
Team verpleegkundige	4,79	2,85			1,74				9,38
Verzorging Niveau 3	15,14	8,51			0,89				24,54
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	2,22			0,44	7,90			15,06
Leerling Niveau 3	8,90	6,50			2,50				17,90
Planner HH WMO						0,33			0,33
<b>FLAT Extramuraal ZT</b>									
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
<b>Dagbesteding en Activiteiten</b>									
Coördinator vrijwilligers en welzijn				0,67					0,67
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
<b>Ondersteunend zorg expertise team</b>									
Zorgmanager							1,00		1,00
Verpleegkundig Zorgadviseur							0,89		0,89
Coördinerend verpleegkundige							2,56		2,56
Dementie coach							0,89		0,89
Clientadviseur							0,67		0,67
Planner							2,00		2,00
<b>Zorg Formatie 2023</b>	<b>79,64</b>	<b>37,78</b>	<b>29,66</b>	<b>4,24</b>	<b>9,15</b>	<b>8,23</b>	<b>8,01</b>	<b>7,60</b>	<b>184,31</b>
Formatie 2023	79,64	37,78	29,66	4,24	9,15	8,23	8,01	7,60	184,31
Formatie 2022	78,64	38,22	29,66	3,57	8,71	8,23	7,76	5,70	180,49
Verschil	1,00	-0,44	0,00	0,67	0,44	0,00	0,25	1,90	3,82

## 2. Vrijheid & veiligheid van zorg

### 2.1 Vrijheid & veiligheid

#### Visie op vrijheid & veiligheid van zorg

Leefplezier is in de Koperhorst leidend voor de manier waarop we werken. Zo ook in de afwegingen en afspraken die we met bewoners maken over veiligheid en risico's. We zijn altijd op zoek naar het evenwicht tussen leefplezier (vrijheid) en veiligheid. Waarbij leefplezier zwaar weegt en we veiligheid op maat afspreken, bijvoorbeeld door in overleg risico's te accepteren.

#### Uitsluitend vrijwillige zorg

We verlenen in principe alleen zorg op vrijwillige basis. Om voorbereid te zijn op uitzonderlijke situaties hebben we ons laten registreren als organisatie waar in het kader van de Wet zorg en dwang aan mensen met breinschade onvrijwillige zorg gegeven mag worden. Tot op heden hebben we nog geen onvrijwillige zorg ingezet.

We werken aan het voorkomen van onvrijwillige zorg door o.a. de toepassing van de brein- en omgevingszorg principes, een dagactiviteitsaanbod gericht op huidige interesses en mogelijkheden en de inzet van een demantie-expert, gespecialiseerde verpleegkundigen, een GZ-psycholoog en een specialist ouderengeneeskunde.

#### Veilige zorg

Als het gaat om veilige zorg geloven we vooral in (zelf)reflectie en dialoog: we leren samen van fouten én van wat goed gaat. Verder is veiligheid ingebed in de vorm van aandachtsvelders op alle zorgeenheden en medewerkers die gespecialiseerd zijn in o.a. hygiëne en infectiepreventie, mondzorg, medicatieveiligheid, wondzorg en HACCP. We monitoren gezondheidsrisico's, zijn alert op signalen van ontspoorde (mantel)zorg en mishandeling en zetten in op technische hulpmiddelen en domotica zoals de Medimo medicatie toedienapplicatie en de Bladderscan. De adviesgroep veilige zorg monitort veiligheid- en vrijheid van zorg overall.

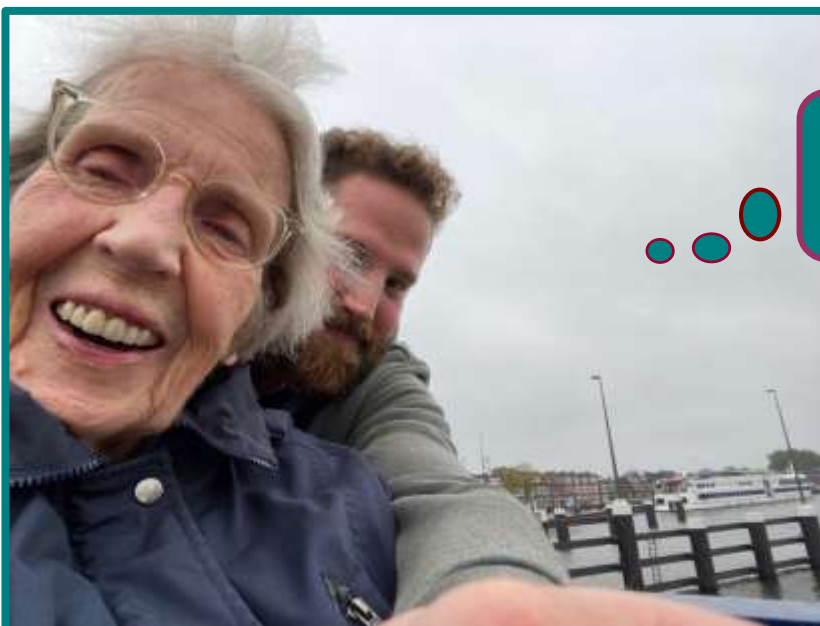
#### Melden & leren van (bijna) incidenten

De belangrijkste functie van het melden van incidenten is wat ons betreft het samen leren van de gebeurtenis om herhaling te voorkomen. De teamverpleegkundigen zijn verantwoordelijk voor de incidentanalyse. Zij betrekken collega's van de zorgeenheid hier zoveel mogelijk bij en nemen op basis van de analyses leerpunten mee. Is de casus interessant voor andere zorgeenheden, dan worden ze met hen gedeeld. De Adviesgroep veilige zorg monitort de kwaliteit van de analyses, de verbeteracties en de borging ervan en rapporteert haar bevindingen en verbeterkansen richting de zorgeenheden, de bestuurder en het managementteam.



*Aline*

Teamverpleegkundige Groepswonen  
& Koperhorst huisfotograaf



*Oege*

Coördinerend verpleegkundige &  
mede aanjager/ vrijwilliger  
Koperhorstmoestuין



### 3. Leren & ontwikkelen: lerende organisatie

#### 3.1 Leerhuis & lerend netwerk

##### Leerhuis

Leren en ontwikkelen vinden we heel belangrijk in de Koperhorst. We leiden collega's op voor de ouderenzorg en zien graag dat collega's zich blijven ontwikkelen. Het Leerhuis is verantwoordelijk voor het organiseren en inhoudelijk opleiden van (aanstaande) collega's en her- en bijscholing. Wij werken voor het opleiden van leerlingen nauw samen met MBO Amersfoort. Samen met MBO Amersfoort zorgen we ervoor dat studenten afstuderen met erkende diploma's en of (deel) certificaten. Daarnaast werken we samen met de Hogeschool Utrecht, de Baander, Vmbo het Element, NederlandStage en Pro 033. Ook ontvangen we stagiaires van diverse andere opleidingen.

De Koperhorst zorgt voor de begeleiding in de praktijk. Naast de opleidingscoördinatoren en instructeur van het Leerhuis zijn collega's actief als werkbegeleiders of assessoren.

Binnen de Koperhorst kennen wij de volgende ontwikkelingsmogelijkheden voor collega's:

- Opleidingstrajecten, leidend tot een diploma of (deel)certificaat. Zie onderstaand de tabel.
- Nascholing, bijscholing, doorscholing en intervisie. In 2023 richten we ons bijvoorbeeld op breinzorg, communicatie & gedragsverandering, crisistraining CMT, Sociale psychiatrie, Acute Zorg en triagemodel, Ondervoeding/obesitas en Grijs, groen en gelukkig.
- Teamontwikkeling.

##### Overzicht opleidingstrajecten 2023

BOL	Vmbo	4
	Praktijkonderwijs	4
	Entree niveau 1	2
	Helpende Zorg & Welzijn niveau 2	17
	Helpende Zorg & Welzijn plus	12
	VIG-niveau 3/mbo-verpleegkunde niveau 4	8
	Hbo-verpleegkunde	8
	Master psychologie	1
Mbo-certificaten	3 <sup>e</sup> Leerweg: Helpende Zorg & Welzijn niveau 2	7
BBL	Mbo-verpleegkunde niveau 4	6
	VIG	22

##### Leermanagementsysteem

Binnen de Koperhorst is een leermanagementsysteem Studytube aanwezig dat gekoppeld is aan het online leer- en ontwikkelplatform REIN. Collega's 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 bekwamenheden collega's hebben.

##### Regelruimte & teamopdrachten

Om zoveel mogelijk aan te kunnen sluiten bij de leefwereld van bewoners, hun naasten, collega's 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.

Teams zijn zelf aan zet en 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.

##### Lerend netwerk

De Koperhorst maakt deel uit van een lerend netwerk met het Sint Pieters Gasthuis en Zorg- en Wooncentrum De Haven. Daarnaast nemen we deel aan verschillende andere (lerende) netwerken, zoals: de IVVU, REIN, Utrechtzorg en Actiz (HR-netwerk, Netwerk Dwang als het echt niet anders kan, Platform kleine zorgorganisaties)

#### 3.2 Kwaliteitsmanagement

##### Kwaliteitssysteem in ontwikkeling

Wij omarmen een kwaliteitssysteem dat eenvoudig is en aansluit bij onze visie op kwaliteit waarbij vrijheid en leefplezier van onze bewoners hoog in het vaandel staan. Daarom zijn we in de afgelopen jaren gestart met het ontwikkelen van een eenvoudig kwaliteitssysteem dat bij ons past én getoetst is aan de Kwaliteitskaders Verpleeghuiszorg en Wijkverpleging: het Koperhorst kwaliteitssysteem. Onze kwaliteitsvoornemens beschrijven we in 10 kwaliteitstegels, die uitgangspunt vormen van ons kwaliteitssysteem. Elke kwaliteitstegel heeft zijn eigen motto en beschrijft wat bewo-

ners, naasten en collega's van ons als organisatie mogen verwachten en wat men hiervan merkt bij het wonen, werken of op bezoek komen. In 2023 vindt de doorontwikkeling plaats van dit systeem. De PDCA-cyclus wordt doorlopen. Op pagina 9 is het KKS visueel weergegeven.

### 3.3 Tevredenheid

#### Raadplegingen & Zorgkaart.nl

Periodiek organiseren we een onafhankelijke cliëntenraadpleging. De PREM vindt jaarlijks plaats.

De uitkomsten worden gedeeld en besproken met de zorgeenheden 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. De resultaten worden in samenhang bekeken met de resultaten van de cliëntenraadpleging. In 2023 nemen we deel aan de medewerkersraadpleging van branchevereniging Actiz.

Collega's 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.

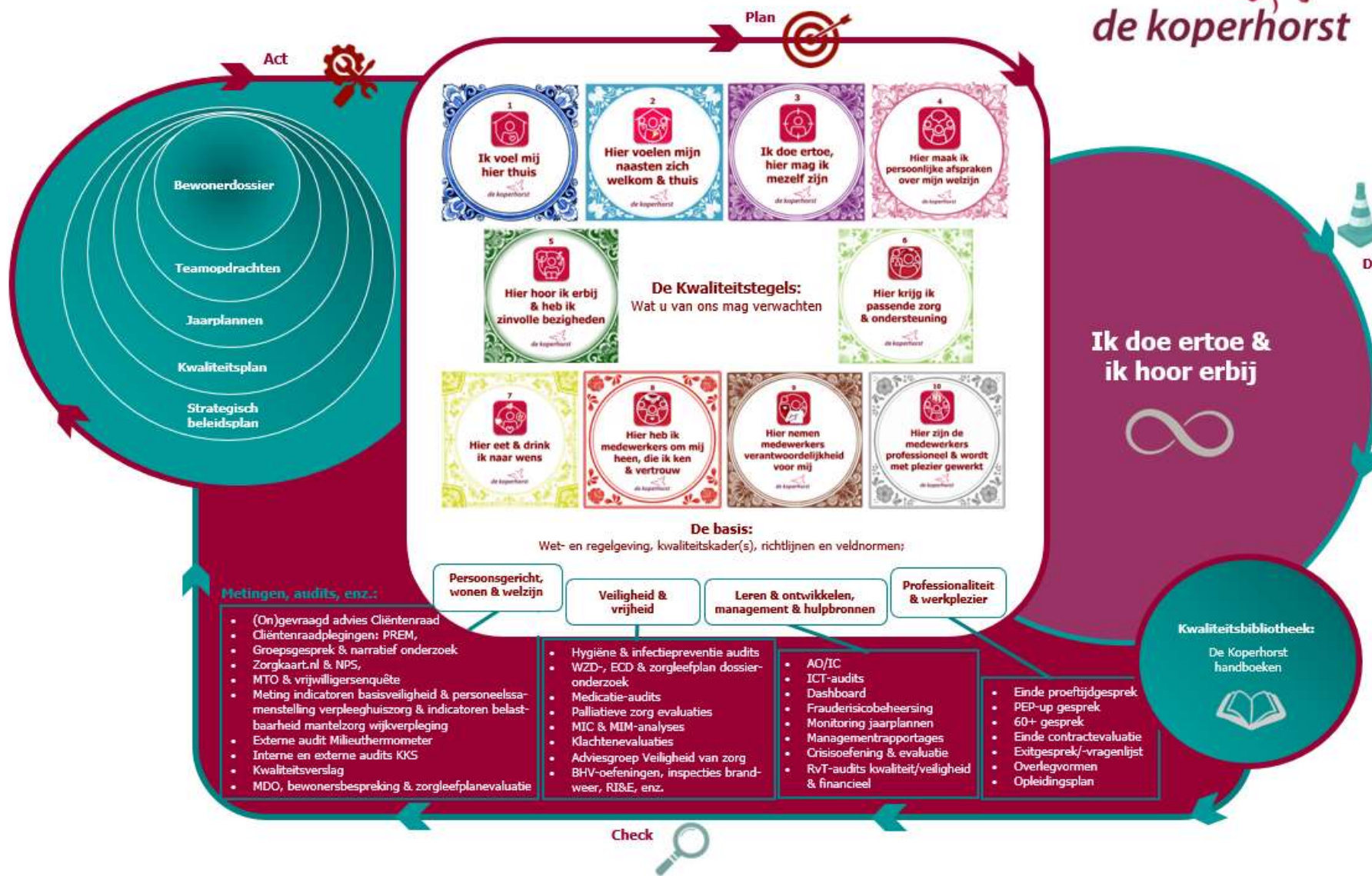
#### Klachten

We stellen het op prijs als bewoners/cliënten hun eventuele klachten direct kenbaar maken aan betrokkenen. We zijn er op gericht klachten naar tevredenheid in de lijn op te lossen. Uiteraard kan een klacht ook ingediend worden bij de klachtenfunctionaris c.q. vertrouwenspersoon die verbonden is aan de Koperhorst laagdrempelig bereikbaar is voor bewoners. Klachten worden 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.



### 3.4 KKS: Koperhorst Kwaliteit Systeem



### 3.5 De tien Koperhorst Kwaliteitstegels



Hier ervaar ik huiselijkheid & een warme sfeer  
Hier vind ik het schoon en gezellig

#### Wat mag u van ons verwachten

“Zoals het klokje thuis tikt, tikt het nergens.” Als u in de Koperhorst komt wonen voelt dat niet meteen als het thuis dat u achterlaat. We spreken de wens uit dat de Koperhorst, met de tijd wel als thuis voelt.

U ervaart dat wij er alles aan doen om uw woonomgeving aangenaam te laten zijn. U merkt dat u de ruimte krijgt om de dingen op uw eigen manier te doen, zoals u gewend bent en fijn vindt.

Uw appartement richt u naar eigen smaak in en uw (meeverhuizende) huisdier woont gezellig bij u in.

#### Zo werken we hieraan

- Voordat u hier komt wonen kijken we samen, aan de hand van uw zorgindicatie, waar u in de Koperhorst het beste kunt wonen.
- We houden de Koperhorst schoon en gezellig. We werken aan duurzaamheid en onderhouden het pand goed, zodat het prettig en comfortabel wonen is.
- In de Koperhorst woont iedereen op basis van vrijwilligheid, we zijn in het kader van de Wet zorg en dwang bewust niet als accommodatie geregistreerd.
- Er zijn allerlei voorzieningen waar u gebruik van kunt maken zoals een winkel, kapsalon, bibliotheek, café-restaurant en een bloemist.
- Lukt het u niet om uw huisdier zelfstandig op uw appartement te verzorgen dan is het de bedoeling dat uw netwerk u daarbij helpt.



Hier zijn mijn naasten welkom & blijven zij betrokken bij mij  
Hier is er aandacht voor mijn naasten

#### Wat mag u van ons verwachten

Hoe fijn is het als uw naasten zich ook op hun gemak voelen in de Koperhorst? We zeggen tegen u en uw familie, vrienden en bekenden:

“Wees welkom!”

Wie de Koperhorst binnenkomt wordt hartelijk ontvangen. De medewerkers die u en uw bezoek tegenkomen, groeten en zijn vriendelijk.

Bezoektijden kennen we niet. Heeft u hulp nodig om op tijd klaar te zijn voor uw visite, dan kijken we samen hoe we dit kunnen regelen.

We zien graag dat u met uw naasten blijft doen wat u samen gewend bent, ook na de verhuizing naar de Koperhorst. We kijken naar uw beider wensen, omstandigheden en onze mogelijkheden. We blijven in contact, staan stil bij verwachtingen en voorkomen zo dat we langs elkaar heen praten. We zeggen: “Kom alstublieft als u ergens mee zit, iets wilt delen of vragen heeft.”

We beseffen dat mantelzorgen belastend kan zijn en dat het deels overdragen van zorg emotioneel kan zijn. Laat ons weten hoe het voor u als naaste is, dan kijken we er samen naar.

#### Zo werken we hieraan

- In uw zorgleefplan staan de afspraken over de betrokkenheid van uw naasten. Goed om te weten: ze zijn niet in “beton gegoten” en kunnen altijd aangepast worden.
- Via Carenzorgt.nl kunnen uw naasten met uw toestemming uw zorgdossier inzien, leggen we laagdrempelig contact en houden we elkaar op de hoogte.
- De zorgeenheden organiseren bijeenkomsten voor u en uw naasten. Tijdens de ontmoetingen wordt informatie over de zorgeenheid gedeeld en is er ruimte voor het uitwisselen van ervaringen en het stellen van vragen.
- Op onze website, in de “Bijblijver” en op social media delen we het reilen en zeilen van de Koperhorst.
- We willen gastvrij zijn en blijven. Daarom volgen collega’s van o.a. de receptie en het restaurant hier regelmatig bijscholing in en horen we graag wat u en uw omgeving van onze dienstverlening vindt.
- Op de afdeling Tijdelijke zorg bieden we o.a. respijtzorg aan mensen met breinschade. Zo kunnen mantelzorgers even op adem komen.





Hier kent men mij en weet men wat belangrijk voor mij is  
Hier krijg ik oprechte aandacht

#### Wat mag u van ons verwachten

“Je mag er zijn, gewoon zoals je bent.”

We willen u graag echt leren kennen en hopen dat u uw verhaal met ons wilt delen, van mens tot mens. We nemen er de tijd voor om een band met u op te bouwen. Zo kunnen we er voor u zijn en werken we samen aan een plek waar het goed toeven is. U ervaart dat we u zien: uw talenten, uw interesses, behoeften en mogelijkheden. We weten wat belangrijk voor u is. We tonen belangstelling en zijn er met aandacht voor u. Bijvoorbeeld wanneer u behoefte voelt om te praten over de dingen die u bezighouden. Zowel de blijde als verdrietige dingen, grote en kleine zaken. U merkt dat iedereen

welkom is in de Koperhorst. We vormen samen een divers gezelschap waarin we er allemaal toe doen en erbij horen.

#### Zo werken we hieraan

- Voordat u bij ons komt wonen halen we zoveel mogelijk informatie bij u op. Het kan zijn dat we u thuis komen bezoeken. We doen er alles om u te leren kennen en te zorgen voor een “zachte landing” in de Koperhorst.
- We vragen u om een levensboek te maken of onder “Mijn verhaal” in uw dossier iets over uzelf te vertellen.
- We vragen u, gasten, medewerkers en vrijwilligers om een open en belangstellende houding naar de ander aan te nemen als het gaat om verschillen. We treden op tegen pestgedrag, discriminatie en uitsluiting.
- Er is een vertrouwenspersoon aanwezig.



Hier zijn mijn wensen & behoeften leidend

Hier worden afspraken op mij afgestemd & nagekomen

#### Wat mag u van ons verwachten

“Zeg wat je doet en doe wat je zegt.”

We maken samen afspraken over de manier waarop u wilt leven en wij u ondersteuning en zorg bieden.

U merkt dat uw leefplezier, wensen en behoeften hierbij steeds vooropstaan.

We noteren de afspraken in uw zorgleefplan. Dit zorgleefplan beweegt met uw behoeften mee.

#### Zo werken we hieraan

- Minstens één keer per jaar kijken we samen naar de afspraken in uw zorgleefplan. Wat nog past en waar u blij mee bent, blijft. Wat wenselijk is voegen we toe.
- Het kan gebeuren dat het ondanks goede afspraken anders loopt dan verwacht. We vinden dat net zo goed jammer als u en vragen om uw begrip.
- Loopt er iets niet naar wens? Dan horen we dit graag van u. Blijf er niet mee rond lopen: samen kijken we naar een oplossing. Onze klachtenfunctionaris is laagdrempelig bereikbaar.
- Om het jaar organiseren we een cliëntenraadpleging. U kunt dan anoniem uw mening geven over onze dienstverlening en aandachtspunten meegeven. Ook houden we de waarderingen op Zorgkaart.nl goed in de gaten. Ze leveren nuttige informatie op. We vragen iedereen die in de Koperhorst woont, naasten en mensen die bij ons geloofd hebben om een waardering achter te laten op Zorgkaart NL. We kijken wat we mogen koesteren en waar we kunnen verbeteren.





Hier amuseer ik mij & kan ik anderen ontmoeten  
Hier ben ik actief betrokken bij het dagelijks leven

### Wat mag u van ons verwachten

Doen waar je blij van wordt en aan het einde van de dag kunnen zeggen:  
"Dit was een fijne dag!"

We maken er een sport van om steeds weer te achterhalen wat u en anderen leuk of zinvol vinden om te doen. We bieden een mix van oude vertrouwde en eigentijdse activiteiten. Denk hierbij aan de nostalgie van de sjoelbak versus een quiz of dansje met Zora, onze grappige robot.

In de ontmoetingsruimte komt u in contact met medebewoners, wijkbewoners en vrijwilligers. Zo hoor je nog eens een nieuwtje 😊. Wijkbewoners zijn van harte welkom.

Zij kunnen gebruik maken van de faciliteiten en aanschuiven in het restaurant en bij (dag)activiteiten. Gezellig!

### Zo werken we hieraan

- In uw zorgleefplan noteren we wat u graag doet en welke ondersteuning u hierbij misschien nodig heeft voor het hebben van een fijne dag.
- Er zijn (welzijn)medewerkers, vrijwilligers en soms naasten aanwezig om activiteiten te organiseren en te begeleiden in o.a. de huiskamer, de ontmoetingsruimte, activiteitenruimte en de tuin. Heeft u een idee of wilt u zelf iets organiseren dan werken we daar graag aan mee.
- Voor een scala aan activiteiten - zoveel mensen zoveel wensen - is veel menskracht nodig. Onze vrijwilligers komt u dan ook overal tegen. Deze kanjers zijn betrokken bij alles wat met leefplezier en prettig leven te maken heeft.
- Aan onze bewoners en bezoekers met breinschade bieden we structuur en regelmaat. We reiken herkenbare activiteiten aan die passen bij hun interesses, het moment van de dag en de tijd van het jaar. Hierbij maken we o.a. gebruik van het Geheugenvenster, een stukje moderne technologie dat u en ons helpt bij het volgen van het ritme van de dag.
- In de Bijblijver, op de aankondigingen in de liften en op het grote (tv)scherm in de ontmoetingsruimte ziet u wat er zoal te doen is.
- Na elke activiteit vragen we u of u er plezier aan heeft beleefd. Uit navraag en observaties blijkt wat bevalt en wat kan blijven. Als het nodig is passen we wat aan en ontwikkelen we nieuwe activiteiten.



Hier krijg ik persoonlijk afgestemde zorg  
Hier word ik op een prettige manier ondersteund

### Wat mag u van ons verwachten

Zorg, die u past als een handschoen. Dat is waar we voor gaan.

We nemen goede zorg en ondersteuning zeer serieus en weten waar we mee bezig zijn. Leefplezier en vrijheid zien we als een groot goed. Altijd en voor iedereen. Daarom beloven we u dat we steeds ons uiterste best zullen doen om u zorg en ondersteuning te bieden waar u het mee eens bent.

### Zo werken we hieraan

- Op de dag dat u in de Koperhorst komt wonen zorgen we dat de eerste belangrijke zaken, zoals medicijngebruik, voedingsvoorkeuren en eventuele allergieën in uw voorlopige zorgleefplan staan. In de weken daarop kijken we hoe uw zorgbehoefte er precies uit ziet.
- Uw huisarts is uw en ons eerste aanspreekpunt als het gaat om evt. behandeling.
- Gebruikt u medicatie dan geven we u hier graag uitleg over. Misschien beheren we uw medicatie en reiken we het u ook aan. U mag erop rekenen dat we dit op een verantwoorde manier doen, in samenspraak met u, uw huisarts en de apotheek.
- Is er sprake van breinschade (zoals dementie), dan werken we vanuit de acht principes van dr. Anneke van der Plaats. Invoelend zorgen en herkenbaarheid van de omgeving zijn de belangrijkste sleutels.
- Begrijpen we mensen met breinschade onvoldoende, dan kijken we eerst naar ons eigen gedrag en zoeken we als naasten en team naar een benadering die goed doet. We hebben veel expertise in huis, zoals: een dementie-expert en gespecialiseerde verpleegkundigen. Via de gedragsvisites maken we gebruik van de kennis van een GZ-psycholoog en een specialist ouderengeneeskunde.
- We leggen ons toe op het bieden van vrijwillige zorg en het herkennen van verzet tegen de zorg die we geven.





Hier eet ik lekker, gezond, gevarieerd & waar ik wil  
Hier wordt mijn voedsel veilig gekocht, bewaard & met zorg bereid

### Wat mag u van ons verwachten

Lekker eten, met liefde bereid. Onze koks koken dagelijks een smakelijke en gezonde maaltijd voor u. De keuken- en restaurantcollega's - zeg maar de witte en zwarte brigade - werken nauw samen om de maaltijd in een prettige sfeer te serveren. Eet u in uw appartement of samen met anderen in de gezamenlijke huiskamer, dan wordt de maaltijd daar gebracht.

We zien graag dat de maaltijd iets is waar u naar uitkijkt en van nageniet. Een kok kan niet altijd naar alle monden koken: is het eten een keer niet lekker, laat het ons dan weten.

We weten wat u graag eet en drinkt, waar we u blij mee maken en waar u misschien hulp bij nodig heeft. We houden rekening met uw evt. dieetwensen en andere eetbehoeftes.

### Zo werken we hieraan

- De Koperhorst menucommissie bestaat uit cliëntenraadsleden en medewerkers uit de zorg, het restaurant en de keuken. Samen kijken zij naar een gevarieerd menu waar zoveel mogelijk mensen blij mee zijn.
- Als het weekend of de feestdagen voor de deur staan bakken we graag koekjes, cake of een lekkere taart met u.
- We organiseren regelmatig een Sterrediner. Een drukbezocht festijn waar liefhebbers van culinaire hoogstandjes hun hart op kunnen halen. Op 1e Kerstdag bereiden we een traditioneel Kerstdiner voor u en bent u jarig dan kiest u wat u wilt eten.
- In onze winkel verkopen we o.a. brood van de bakker, allerhande broodbeleg en vers fruit. Mist u iets dan proberen we dit aan het assortiment toe te voegen.
- Onze Infectie Preventie Adviseurs en HACCP-aandachtvelders bewaken de hygiëne en de voedselveiligheid.
- Voor mensen die geen bestek kunnen gebruiken, door bijv. breinschade of krachtverlies in handen, denkt de keuken mee over een bordje lekker- en aantrekkelijk ogend eten, waar zij mee overweg kunnen.
- We denken graag met u mee over mondzorg. Want, u geniet pas van lekker eten als uw mond gezond is. De tandartsen van Mondzorgplus komen als u dat wilt gewoon bij u thuis.



Hier zie ik bekende gezichten & voel ik mij veilig  
Hier staan bekende medewerkers mij & mijn naasten persoonlijk te woord

### Wat mag u van ons verwachten

"U kunt op ons bouwen..."

U bent omringd door bekende medewerkers en vrijwilligers bij wie u terecht kunt.

Zowel u als uw naasten hebben het gevoel dat u in goede handen bent. Onze

benadering is respectvol en oprecht. We horen graag van u of u het prettig vindt om bij uw voornaam aangesproken te worden. Wij kennen u en u leert ons ook kennen.

### Zo werken we hieraan

- We staan voor uw privacy en een respectvolle bejegening. We hebben allemaal een geheimhoudingsverklaring ondertekend en sommigen van ons hebben ook een beroepsgeheim.
- We herkennen en voorkomen grensoverschrijdend gedrag, ontspoorde (mantel)zorg of mishandeling door medewerkers, vrijwilligers en naasten. In de Koperhorst is een cliëntenvertrouwenspersoon aanwezig.
- We streven naar een evenwichtige teamsamenstelling en een mix van kwaliteiten en vaardigheden. Er is een "schil" van vaste invalmedewerkers.
- We spannen ons in voor een goede, langdurige werkrelatie met medewerkers en vrijwilligers.
- In ons zorgcontinuïteitsplan hebben we beschreven hoe we reageren op en omgaan met een eventueel ernstig tekort aan medewerkers.





Hier zijn medewerkers alert op (mijn) veiligheid  
Hier werken medewerkers goed samen

### Wat mag u van ons verwachten

Serieus, zorgvuldig en betrokken...

U kunt erop rekenen dat we oog hebben voor uw veiligheid, die van elkaar en de omgeving. We kijken steeds naar de balans tussen fijn leven, wonen en goede, veilige zorg.

"Een ongeluk zit in een klein hoekje." Wanneer er dingen misgaan zijn we er open over en leren we samen van de gebeurtenis.

### Zo werken we hieraan

- "Ouderdom komt met gebreken 😊". Risico's horen bij het leven, laat deze uw leefplezier niet in de weg staan. In uw zorgleefplan spreken we af wat u wilt.
- Bij breinschade doen we er alles aan om voorschrijving van gedragsbeïnvloedende medicatie te voorkomen. Het gedragsvisite team is alert op nog niet begrepen gedrag en zorgt ervoor dat niemand deze medicatie, met vaak vervelende bijwerkingen, onnodig gebruikt.
- Alle Koperhorst teams werken aan kwaliteit en veiligheid. De teams nemen (bijna) incidenten onder de loep, zetten verbeteracties uit en voorkomen zo herhaling. Ieder teamlid heeft ook een aandachtsgebied, zoals: bedrijfshulpverlening of hygiëne- en infectiepreventie.
- De mensen die de afdelingen en de organisatie aansturen, houden ook een oogje in het zeil. Ze kijken o.a. hoe het gaat met de kwaliteit van zorg- en dienstverlening, vrijheid, veiligheid en de financiën.
- We zijn voorbereid op calamiteiten zoals bijvoorbeeld: brand, stroomstoring of uitbraak van infectieziekten. Er zijn 24 uur per dag als bedrijfshulpverlener getrainde collega's in de Koperhorst aanwezig en het managementteam en de bestuurder trainen jaarlijks in het omgaan met calamiteiten.
- De adviesgroep veilige zorg kijkt als laatste kritisch mee naar al het werk wat er gedaan is aan veiligheid.



Hier word ik bijgestaan door deskundige en positief ingestelde medewerkers  
Hier hebben medewerkers het naar hun zin en wordt er goed samengewerkt

### Wat mag u van ons verwachten

"Vakmanschap is meesterschap."

Wij zien graag dat iedereen in de Koperhorst trots is op zijn vak en met plezier werkt.

U kunt vertrouwen op de deskundigheid van de Koperhorst medewerkers.

Om deskundig te blijven, is het nodig om regelmatig in de schoolbanken te schuiven.

Gelukkig zit een leven lang leren in onze genen 😊. Daarom hebben we ook een eigen Leerhuis waar we samen met o.a. mbo-Amersfoort studenten opleiden tot professionals.

Niet alleen studenten kunnen terecht in het Leerhuis, ook medewerkers, vrijwilligers en zelfs uw naasten. Er zijn passende scholingen voor iedereen. Sommige zijn verplicht, andere kiezen we zelf uit. Zo blijft leren leuk.

### Zo werken we hieraan

- We werken vanuit vertrouwen en waarderen eigen initiatief. De teams hebben eigen regelruimte, die zij invullen naar eigen, "professioneel" inzicht. De vuistregel is: "Wat je doet, doe je met-, in nabijheid van- of voor een bewoner."
- Iedereen krijgt de ruimte om zich te ontwikkelen en zijn talenten in te zetten.
- We zijn erop gericht om medewerkers voor de Koperhorst te winnen en te behouden. We zetten in op een goede landing van nieuwe collega's. We zijn attent en stimuleren plezier tijdens het werk. Er is een levendige personeelsvereniging.
- We zijn een compacte en eigenzinnige organisatie. Daardoor zijn onze zorg- en dienstverlening niet gewoon maar heel bijzonder.



## 4. Besturen

### 4.1 Raad van bestuur, besturingsfilosofie & managementteam

De Koperhorst wordt aangestuurd door bestuurder Evelien van Dijk. Zij stuurt het Management Team (MT) en Personeel en organisatie (P&O) aan. De zorgmanager, facilitair manager, manager financiën en ICT en de manager ontwikkelen en kwaliteit vormen het MT. De MT-leden sturen rechtstreeks een onderdeel van de organisatie aan.

De bestuurder werkt volgens de geldende versie van de Zorgbrede Governance Code. Zij zorgt voor een gedragen visie op kwaliteit, samen met zorgprofessionals en bewoners. Daarbij verbindt zij de binnen- en buitenwereld. Dat doet zij door inspraak te organiseren vanuit de organisatie, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad en samenwerkingspartners te betrekken bij projecten die passen bij de organisatie visie. Als boegbeeld van de organisatie beantwoordt zij vragen van de media en neemt zij actief deel aan bestuurlijke bijeenkomsten. Het strategisch beleid wordt op actieve wijze uitgedragen. Zij stelt zich faciliterend op naar bewoners en cliënten, hun naasten, de collega's en de intern en extern belanghebbenden. Zij is benaderbaar en houdt voeling met hoe het gaat in Koperhorst. Gelijktijdig stuurt zij erop dat problemen zoveel mogelijk worden opgelost op de plaats waar zij worden ervaren. Dat leeft zij voor in woord en gedrag.

De Koperhorst heeft de afgelopen jaren qua aantal collega's een groei doorgemaakt. Deze ontwikkeling vraagt om aanpassing van de besturing, het leiderschap en regelruimte voor collega's. De kunst is de geborgenheid te behouden en daar waar nodig de vak/taakvolwassenheid te verbeteren. Daarbij wordt gekozen voor de weg der geleidelijkheid. Van het MT wordt gevraagd op uitnodigende wijze het organisatieonderdeel zodanig te leiden dat de Koperhorst een wendbare organisatie is die blijvend inspeelt op wat de bewoner/cliënt van nu en in de toekomst van ons vraagt. Elke medewerker wordt uitgenodigd om daadwerkelijk in te spelen op de individuele behoefte van een bewoner/cliënt en er in mindere mate vanuit te gaan dat die zich aanpast aan de Koperhorst. De in gang gezette ontwikkeling naar meer regelruimte zal de komende jaren verankerd worden. Het groeitraject 'Koperhorst op koers' is daar ondersteunend bij.

Om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de leefwereld van bewoners, werken wij met kleinschalige teams. Besluitvorming over de organisatie van de individuele zorg- en dienstverlening gebeurt binnen de teams. Ondersteuning van teams is daarbij essentieel.

### 4.2 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.




### 4.3 Toezicht








De bestuurder legt verantwoording af aan de RvT. De RvT vergadert in aanwezigheid van de bestuurder circa tien keer per jaar. Jaarlijks worden de vaste onderwerpen ingepland. Daarnaast is er in de vergaderingen ruimte voor actuele en strategische onderwerpen. Er zijn twee commissies, namelijk de auditcommissies Kwaliteit en Veiligheid en de auditcommissie Financiën. De beide commissies komen jaarlijks drie tot viermaal bijeen en delen daarna hun bevindingen in de Raad van Toezicht.




"Ik kan de wereld aan met één hand, zolang jij de andere vasthoudt"






## 5. Jaarplannen 2023

Nr.	Jaarplan	Toelichting	Doelstelling	Resultaten	Tegels
1	Kleinschalig wonen & werken op Groepswonen	In de periode 2023-2025 brengen we op Groepswonen in de praktijk wat we in 2022 hebben geleerd in de training Breinzorg. Breinzorg, ofwel omgevingszorg is ontwikkeld door Anneke van der Plaats. Het staat voor het aanpassen van de omgeving van mensen met breinschade (zoals een dementie). Door een herkenbare en voorspelbare omgeving begrijpen bewoners met breinschade hun omgeving intuïtief, ervaren zij minder stress en voelen zij zich veilig en prettig.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bevorderen van het leef- en werkplezier op Groepswonen door gezamenlijk de reis te maken van zorgen voor, naar samen optrekken met bewoners. Dat betekent dat de dag samen, als een huishouden, geleefd wordt.</li> <li>• Bevorderen van werkplezier door de rapportagedruk te verlagen en te gaan werken met een voorspelbaar, repeterend rooster.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is een cross-functional team Kleinschalig wonen &amp; werken ingericht.</li> <li>• De personele samenstelling is per Groepswonen zorgseenheid in kaart gebracht en zo nodig aangepast zodat er een balans is tussen ervaren en lerende collega's.</li> <li>• Per Groepswonen zorgseenheid zijn collega's drie maanden gecoacht door het cross-functional team zodat zij in staat zijn om de geleerde breinzorgprincipes in praktijk te brengen.</li> <li>• Bewoners en collega's vormen een huishouding en voeren zowel individueel als gezamenlijk, herkenbare en huiselijke activiteiten uit.</li> <li>• Eind 2023 vindt 25% van de rapportagemomenten in nabijheid van de bewoner plaats, d.m.v. een videodagboek.</li> <li>• Per zorgseenheid is er vanaf de start van de coaching met een repeterend rooster gewerkt.</li> <li>• De dementie-expert heeft een tussentijdse rapportage gemaakt van de observaties die ze gedaan heeft. (Getoetst is of de nieuwe werkwijze leidt tot verbetering van leefplezier).</li> </ul>	 <p style="text-align: center;"> <small>TE HOOR ERTOE HIER MAG IK MEZELF ZIJN</small>    <b>de koperhorst</b> </p>
2	Verbreden aanbod (dag)activiteiten	We zien kansen in het creëren van nieuwe dagactiviteiten met en voor (wijk)bewoners. In 2023 focussen we ons vooral op "groene" dagactiviteiten. We (collega's, bewoners, wijkbewoners, cliënten en vrijwilligers) zorgen voor kippen en kroelen met katten. We klussen en maken de seizoenen mee in de tuin. We spitten, zaaien, poten en oogsten. We maken jam, bakken taart en genieten van onze zelf geteelde groente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbreden van het activiteiten-aanbod aan onze (wijk)bewoners, afgestemd op interesses, behoeftes, leefstijl en mogelijkheden.</li> <li>• (Wijk)bewoners, vrijwilligers, collega's en naasten uitnodigen om hun talenten in te zetten en actief te zijn.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De volgende nieuwe dagactiviteiten en voorzieningen zijn gerealiseerd zoals een moestuin, kippen in de buitenruimte en een kattenkamer.</li> <li>• Tenminste 50% van de kosten van de nieuwe dagactiviteiten is d.m.v. donaties gerealiseerd.</li> <li>• Er is een communicatieplan opgesteld om de nieuwe activiteiten bekend te maken onder (wijk)bewoners en hun naasten.</li> </ul>	

3	<b>Passende zorg en ondersteuning thuis in de wijk</b>	In 2022 hebben we met succes het GIDS-project samen met huisartsen, fysiotherapie en apotheken uitgevoerd. Uit deurcontacten die de gidsen hebben gehad blijkt dat er een grote behoefte is aan informatie over voorzieningen en zorg. Middels een lichte (zorg)infrastructuur willen we de wijkbewoners ondersteunen om langer zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen.	Onderzoeken wat de KH aan zorg en ondersteuning kan bieden aan bewoners in de wijk.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is een behoefte onderzoek uitgevoerd naar beeldcontact met de KH bij de externe gebruikers van persoonsalarmering en bij de mensen die we hebben leren kennen via het GIDS-project.</li> <li>• De casemanager van de Koperhorst is bij cliënten in de wijk ingezet.</li> <li>• Er is een verkennend onderzoek gedaan naar de mogelijkheden van het leveren van een zorgpakket thuis.</li> </ul>	
4	<b>Voeding van de toekomst</b>	(Wijk)bewoners, cliënten, vrijwilligers en collega's genieten van smakelijke, betaalbare en gezonde maaltijden.	Verruimen en moderniseren van het aanbod aan warme maaltijden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een nieuwe maaltijdmenu-cyclus is ingevoerd.</li> <li>• Onderzocht is of (wijk)bewoners de voorkeur geven aan een warme maaltijd tussen de middag of 's avonds. Afhankelijk daarvan worden de werkprocessen aangepast.</li> <li>• Er is een start gemaakt met het handzaam en herkenbaar opdienen van warme maaltijden aan bewoners die hier ten gevolge van breinschade behoefte aan hebben.</li> </ul>	 
5	<b>Professionaliseren</b>	Een schone leef en werkomgeving en opgeruimde gemeenschappelijke ruimtes.  Om efficiënter te kunnen werken wordt een aantal administratieve processen verder geautomatiseerd of vereenvoudigd.	Toerusten van collega's om veiliger en efficiënter hun werk te kunnen doen.  Digitaliseren van werkprocessen en verbeteren van de digitale vaardigheden van collega's.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderzocht is hoe de inzet van collega's die zich bezighouden met schoonmaaktaken organisatiebreed het beste ingezet kunnen worden.</li> <li>• Er ligt een voorstel om ook bij (wijk)bewoners die particulier of vanuit de Wmo hulp bij het huishouden van ons afnemen de professionele schoonmaaklijn te gebruiken die die we in de rest van de KH inzetten.</li> <li>• De schoonmaaktaken zijn uitgevoerd volgens de actuele protocollen en hygiëne-infectiepreventie eisen.</li> <li>• Er zijn ludieke opruimacties georganiseerd.</li> <li>• Oriëntatie op een vervangend financieel administratief rapportagesysteem heeft plaatsgevonden.</li> <li>• Twee administratieve werkprocessen zijn efficiënter geautomatiseerd.</li> <li>• Drie collega's zijn getraind en worden ingezet als digicoach.</li> </ul>	   

6	<b>Ambassadeurschap Cliëntenraad</b>	De Cliëntenraad wil het ambassadeurschap ook in 2023 verder vormgeven en de CR bij "iedereen" onder de aandacht brengen. Om ook medewerkers, familie en mantelzorgers hierin te betrekken gaat de Cliëntenraad nadere plannen uitwerken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nieuwe bewoners letterlijk wijzen maken in de Koperhorst.</li> <li>De Cliëntenraad en met name de werking hiervan in bredere kring bekendheid geven.</li> <li>Nieuwe bewoners worden in eigen omgeving welkom geheten met een kort bezoek door leden van de Cliëntenraad.</li> <li>Relevante berichtgeving vanuit de Cliëntenraad rechtstreeks delen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bewoners weten wat en waar te vinden is.</li> <li>"Iedereen" weet wat de Cliëntenraad is en welke positie deze inneemt binnen de Koperhorst.</li> <li>Nieuwe bewoners voelen zich welkom en weten dat ze erbij horen.</li> <li>Bewoners weten waar de Cliëntenraad mee bezig is.</li> </ul>	
7	<b>Infrastructuur/ zorgtechnologie</b>	In 2023 worden de infrastructuur en de hard- en software vervangen. Door tijdige vervanging voorkomen we incidenten, beveiligingsrisico's, verminderde functionaliteit, uitval en storingen. De inzet van zorgtechnologie kan het werkplezier van collega's verhogen. Dat brengt op zijn beurt weer een lager ziekteverzuim met zich mee. Ook bewoners en cliënten kunnen er profijt van hebben: hun veiligheid en leefplezier kunnen erop vooruitgaan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infrastructuur up to date en daarmee veilig houden.</li> <li>Ontwikkelen van een zorgtechnologie meerjarenstrategie leef- en werkplezier toenemen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Er is een meerjaren agenda bepaald voor zorgtechnologie.</li> <li>De infrastructuur, software, en hardware zijn in 2023 vervangen zodat we weer up to date zijn voor 3 respectievelijk 5 jaar.</li> <li>Onderzocht is welke zorgdomotica kan wordt aangeschaft vooruitlopend op vervanging van het verpleegproepsysteem in 2025.</li> <li>Er is een meerjarenstrategie bepaald voor het gebruik van zorgtechnologie waarbij subsidiemogelijkheden onderzocht zijn.</li> </ul>	
8	<b>Aantrekkelijke leer- &amp; werkomgeving</b>	Door de toenemende vergrijzing en de krapte in de arbeidsmarkt is het dringend nodig om op een andere manier te kijken naar de inzet van collega's. We besteden specifiek aandacht aan werkplezier en het duurzaam inzetbaar en vitaal houden van onze collega's, vrijwilligers en leerlingen. We willen een organisatie zijn waar je ertoe doet, je kunt ontwikkelen en gehoord en gezien wordt.	<p>Om aantrekkelijk te zijn voor nieuwe collega's en collega's voor de Koperhorst te behouden gaan we:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Collega's goed laten landen in de dynamiek van het werk;</li> <li>Meer rust in roosters creëren;</li> <li>Ieders talent zien en waar het kan ook inzetten;</li> <li>Nieuwe opleidingsmogelijkheden aanbieden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Er is een route opgesteld om collega's, vrijwilligers en stagiaires goed te laten landen in de organisatie.</li> <li>Een derde planner is aangesteld om de roosters en de benodigde capaciteit tijdig zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen.</li> <li>Het meerjarentraject: 'De Koperhorst op koers' is in 2023 gericht op de onderlinge samenwerking en verbinding in teams/zorgeenheden.</li> <li>Initiatieven die vanuit eigenaarschap door collega's zijn ingebracht, zijn binnen de mogelijkheden van de organisatie gefaciliteerd.</li> <li>Onderzocht is of het onderwijsaanbod per 1 september 2023 uitgebreid kan worden met de BOL VIG-opleiding, samen met MBO Amersfoort.</li> <li>Er is deelgenomen aan het Utrechtzorg programma: "Bekwaam is inzetbaar."</li> </ul>	

9	<b>Wonen, bouwen, innoveren</b>	Over vijf jaar willen we een plek zijn waar een doorlopend activiteitenprogramma verschillende leeftijdsgroepen boeit en bindt. Waar een leerwerkbedrijf studenten opleidt voor verschillende soorten dienstverlening ("dubbelkwalificatie"). Waar zorgprofessionals graag willen werken vanwege het imago en de faciliteiten. Waar de mensen van de wijk graag komen, ongeacht hun leeftijd en zorgvraag. De eerste schets is gemaakt.	In samenwerking met MBO Amersfoort en Bzzzonder ontwikkelen van een innovatief, wijkgericht concept waarin ontmoeten, leren en wonen een plek krijgen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onderzocht is of het bedachte innovatieve concept haalbaar is (betrokkenheid stakeholders en financiële haalbaarheid).</li> </ul>	
10	<b>Duurzaamheid</b>	De zorgsector is verantwoordelijk voor 7% van de totale CO2-uitstoot van Nederland en heeft daarmee een flinke invloed op het klimaat. Wij willen een bijdrage leveren aan een leefbare wereld. Vandaar dat we in 2019 de Green Deal Duurzame Zorg 2.0 ondertekend hebben en vanaf 2021 houder zijn van het bronzen certificaat Milieuthermometer Zorg. Vanuit groeiende maatschappelijke urgentie en het Klimaatakkoord is er inmiddels de Green Deal Duurzame Zorg 3.0. Deze Greendeal heeft concretere en ambitieuzere doelen. Eind 2022 ondertekenden we de Greendeal 3.0.	Bereiken van de Green Deal Duurzame Zorg 3.0.	<ul style="list-style-type: none"> <li>De aansluiting op het warmtenet Schothorst-Zuid in 2025 is in 2023 door Warmtebedrijf Amersfoort voorbereid.</li> <li>Het Koperhorst Fietsleaseplan is in 2023 uitgevoerd.</li> <li>Er is een pilot uitgevoerd om op onze collega's afgestemde, gezonde, betaalbare maaltijden aan te bieden.</li> </ul>	
11	<b>Koperhorst Kwaliteits Systeem</b>	In de loop der jaren zijn we certificaathouder geweest van verschillende erkende kwaliteitssystemen. In het aanbod van kwaliteitssystemen zien we geen systeem dat nog bij ons past. Vandaar dat we ons eigen kwaliteitssysteem ontworpen hebben: KKS ofwel Koperhorstkwaliteitssysteem. Tien Koperhorst kwaliteitstegels vormen de kern en geven weer wat (wijk)bewoners, cliënten en hun naasten van ons mogen verwachten. Het KKS stelt de bewoner of cliënt centraal, staat voor leef- en werkplezier en is bedoeld om continu te leren en cyclisch te verbeteren. Eind 2022 zijn we extern geaudit door een geaccrediteerde auditor.	We beschikken over een zelfontworpen, werkend, levendig en bekrachtigd Kwaliteitssysteem. In 2023 heeft het werkend en levendig krijgen van het systeem de focus.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het KKS-implementatieplan is uitgevoerd.</li> <li>De resultaten van de externe KKS-audit zijn aantoonbaar gebruikt om de werking van het KKS te verbeteren.</li> <li>Maandelijks is er organisatie breed een kwaliteitstegel in de spotlight gezet voor bewoners, collega's en vrijwilligers.</li> </ul>	

12 **Meebewe-  
gen en  
wendbaar  
blijven**

Vergrijzing in combinatie met de krapper wordende arbeidsmarkt vraagt om een maatschappelijke transitie. Gezamenlijk met de IVVU-partners is het doel de weer- en wendbaarheid van individuele VVT-organisaties te versterken om de benodigde transformatie vorm te geven. Daarnaast wordt op regionaal niveau samengewerkt om de transformatie vorm te geven. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om de relatie tussen formele en informele zorg. Het maatschappelijk debat wordt ook op landelijk niveau gevoerd. De Koperhorst maakt zich sterk voor een wijkgerichte aanpak.

Vorbereiden van de organisatie op komende maatschappelijke veranderingen die nodig zijn om in de toekomst de zorg en ondersteuning aan ouderen te bieden.

- Er is een themabijeenkomst georganiseerd met de OR, CR, RvT en MT.
- Selectief heeft de Koperhorst deelgenomen aan landelijke dan wel regionale initiatieven om het maatschappelijke gesprek hierover te voeren.



IK DOE ERTOE EN  
IK HOOR ERBIJ



# *de koperhorst*

Paladijnenweg 275  
3813 KA Amersfoort  
033 -472 62 14

info@koperhorst.nl  
www.koperhorst.nl

