

Kwaliteitsplan 2024



Inhoud

Inhoud 2

1. Voorwoord en inleiding 3

2. Wie zijn wij 4

3. Zo kijken we naar vrijheid en veiligheid van zorg 7

4. Zo kijken we naar kwaliteit en leren 7

5. Zo leiden en organiseren we De Koperhorst 15

6. Jaarplannen 2024 16

Koperhorst
Kattenkamer



Loesje, Jessie & Zoë

1. Voorwoord en inleiding

Voorwoord

De Koperhorst staat in het hart van de wijk en geeft als compacte organisatie op eigen wijze invulling aan alle ondersteuning en zorg. In De Koperhorst is een sfeer van warmte die je proeft als je binnenkomt. Samen zijn we De Koperhorst, een open huis waar iedereen welkom is. En welkom geheten wordt bij de ingang.

Ons uitgangspunt is dat mensen die in De Koperhorst wonen, hun leven leiden zoals zij dat willen. Medewerkers, vrijwilligers en leerlingen nodigen we uit om hun talenten te benutten en zich te blijven ontwikkelen. Leefplezier en werkplezier gaan wat ons betreft hand in hand. Samen maken we waar wat we met De Koperhorst kwaliteitstegels beogen.

Er is veel gaande in de wereld om ons heen. Ook in de zorg is het belangrijk dat we meebewegen met wat er door onze omgeving van ons verwacht wordt. We geloven in een sterke gemeenschap waarin we naar elkaar omzien en uitgaan van wat iemand kan en wil. De komende jaren zullen we vanuit onze visie op het leven en werken verder bouwen aan De Koperhorst. Elkaar ontmoeten blijft daarbij van essentieel belang.

Bij een nieuw kalenderjaar hoort een nieuw kwaliteitsplan waarin we onze plannen ontvouwen. U zult er een doorgaande lijn in lezen m.b.t. voorgaande jaren. Wat we in al die jaren hebben opgebouwd, koesteren we. Tegelijkertijd staan we niet stil.

Evelien van Dijk

Bestuurder



Inleiding

Het kwaliteitsplan is tot stand gekomen door input vanuit het managementteam en reflectie op de conceptversie vanuit de cliëntenraad, de ondernemingsraad en de raad van toezicht. De uitgangspunten van de kwaliteitskaders Verpleeg-huiscare en Wijkverpleging zijn meegenomen. We hebben een eigen kwaliteitssysteem ontwikkeld dat past bij waar De Koperhorst voor gaat en staat.

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 2024. De jaarplannen geven invulling aan onze collectieve ambitie, zoals verwoord in het strategisch plan 2020-2025. 'Ik doe ertoe en ik hoor erbij'.



2. Wie zijn wij

2.1 Onze 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 de medewerkers 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 zij hun leven en levenseinde invulling wil geven.

We zien ook een grote groep kwetsbare ouderen in Amersfoort, waarbij het 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 het leefplezier van onze bewoners. Dit is waar wij voor staan bij De Koperhorst.

Bij ons gaat het leven voor de regels en protocollen: 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 de bewoner wat hij/zij nodig heeft om het leven te kunnen leiden zoals hij/zij dat wil en welke zorg en ondersteuning hiervoor nodig is. De huisarts blijft het eerste aanspreekpunt voor de bewoner en ons als het gaat om behandeling. Wanneer nodig schakelen we samen de 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 2024 zijn beschreven in hoofdstuk 6.

Per speerpunt ontstaat het volgende beeld:

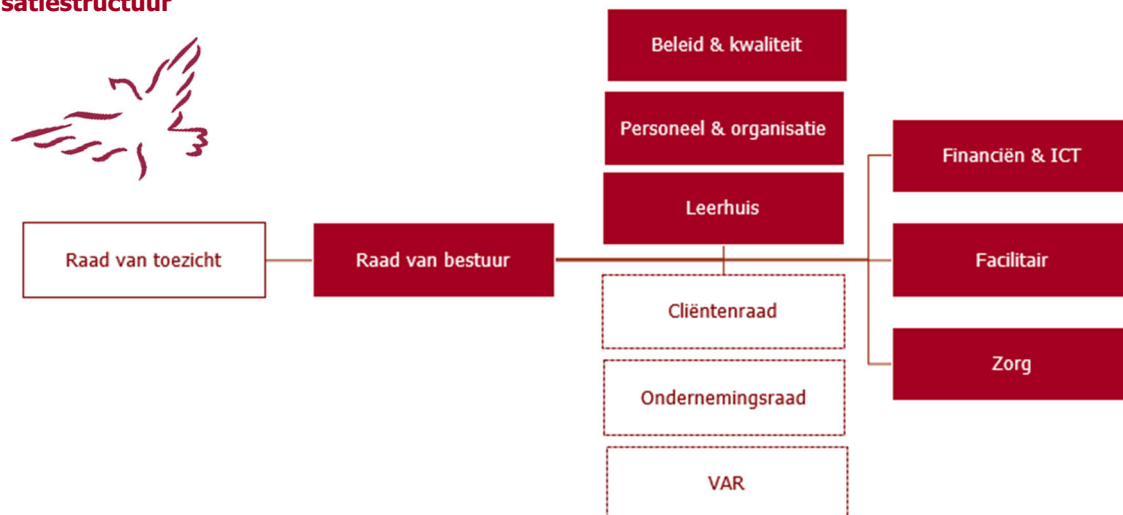
- Het speerpunt: 'We zijn het middelpunt en de ontmoetingsplek voor ouderen in onze omgeving' vindt o.a. uitwerking in het jaarplan 'Leven in de brouwerij'.
- Als het gaat om het speerpunt 'Genieten van het leven zoals u dat wilt', dan wordt hier onder meer in het jaarplan 'De Gouden driehoek' aan gewerkt.
- Aan het speerpunt 'Sterk zorg- en ondersteuningsnetwerk voor ouderen in onze omgeving' wordt gewerkt 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- & werkomgeving' geeft hier invulling aan.
- Last but not least willen we een strategisch wendbare organisatie zijn. De jaarplannen 'Wonen, bouwen, innoveren', 'ICT/ zorg-technologie' en 'Koperhorstkameraden' geven hier uitvoering aan. Tot slot is duurzaamheid een actueel thema waar De Koperhorst veel energie in stopt.

2.2 Onze organisatie en organisatiestructuur

Kerngegevens

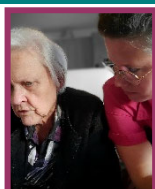
Adres	Paladijnenweg 275
Postcode	3813 KA
Plaats	Amersfoort
Telefoonnummer	033 472 62 14
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41188898
E-mailadres	info@koperhorst.nl
AGB-code	42420444
Internetpagina	www.koperhorst.nl
Rechtsvorm	Stichting
Organisatietype	Standalone

Organisatiestructuur



De organisatieonderdelen: zorg, facilitair en financiën & ICT, worden aangestuurd door een manager. De onderdelen Personeel & Organisatie, Leerhuis en beleid en kwaliteit, zijn zelforganiserend en rapporteren rechtstreeks aan de bestuurder.

2.3 Onze bewoners, waar en hoe zij wonen



Klein Koperhorst

Bewoners met breinschade
57 woonslaapkamers
7 woongroepen
ZZP5 en hoger



Wonen met intensieve zorg

Bewoners met breinschade en/of somatische aandoening
40 tweekamerwoningen, 4 etages + ontmoetingsruimte per etage
VPT4, 5 of 6



Zorgservice-appartementen

110 tweekamerwoningen
VPT, Wijkverpleging en/of Hulp bij het huishouden



Tijdelijk verblijf met zorg

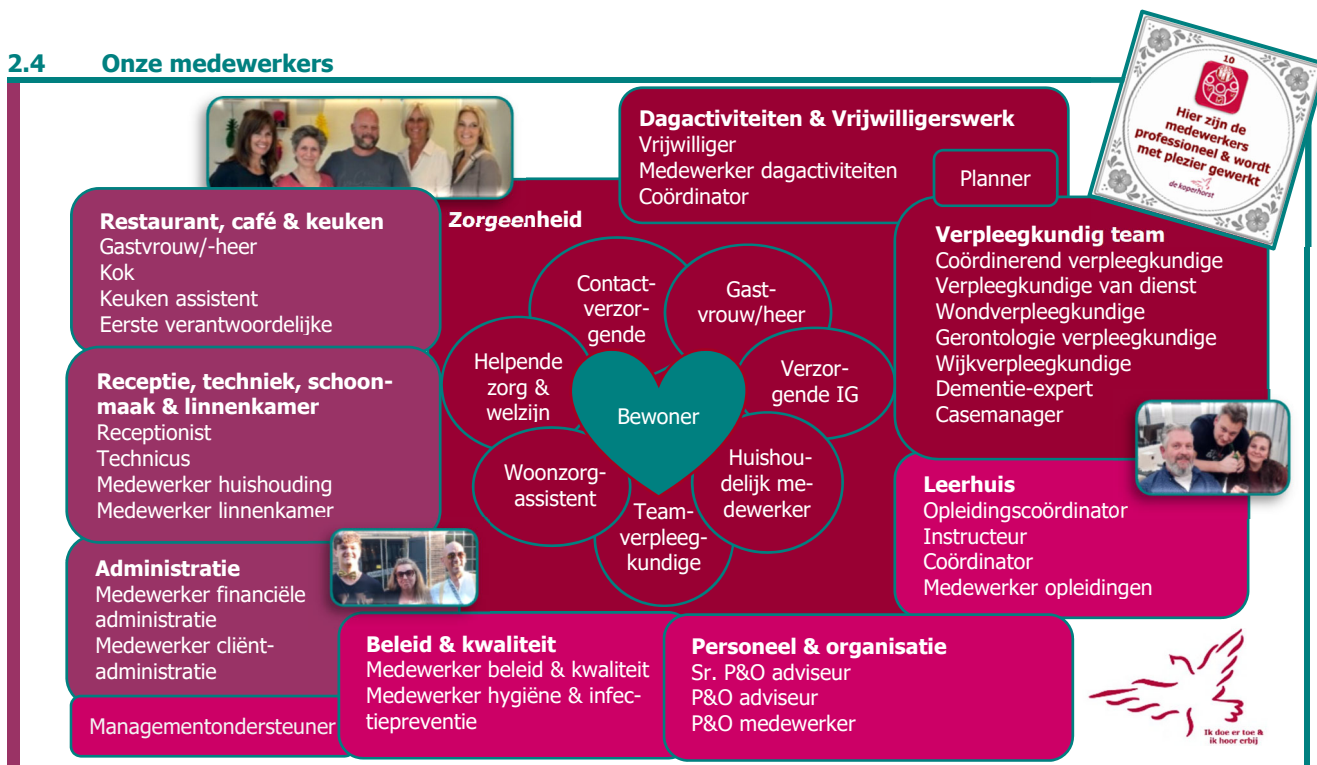
14 tweekamerwoningen + ontmoetingsruimte
Eerstelijnsverblijf, Wlz logeren of Respijtzorg



Dagactiviteiten

28 plaatsen
5 dagen per week
Wmo & Wlz Dagbesteding (psychogeriatrisch)
Voor bewoners, wachtlijst cliënten en mensen uit de wijk Schothorst en omliggende wijken

2.4 Onze medewerkers



2.5 Samenwerking in zorg en ondersteuning

In het kader van zorg en ondersteuning werken we intensief samen met:

Huisartsen

De huisarts is de hoofdbehandelaar van onze bewoners. Huisartsen nemen deel aan de evaluatie van het zorgleefplan: het multidisciplinair overleg. We hebben een samenwerkingsovereenkomst met de Amersfoortse huisartsenpraktijken Sagenhoek en Orion. Samen hebben zij een groot deel van onze bewoners onder hun hoede. Voor de avond en nacht werken we samen met de Huisartsenpost Eemland.

Apotheek

GDS Apotheek Jansen levert de medicatie voor het merendeel van onze bewoners. We werken samen in het elektronisch voorschrijf- en toedienregistratiesysteem van Medimo. De apotheek ondersteunt De Koperhorst verder met controles op opiatenbeheer en initieert medicatiereviews en farmacotherapeutisch overleg.

Specialist ouderengeneeskunde

Specialistische ouderengeneeskunde huren we in bij de collega's van Accolade Zorg. De specialist ouderengeneeskunde (SO) is acht uur per week in De Koperhorst aanwezig. Daarnaast kunnen de huisartsen de expertise van de SO inroepen. De SO maakt onderdeel uit van het Breinzorgteam en adviseert de bestuurder.

Fysiotherapeut en ergotherapeut

De Fysioclub levert geriatrie, fysiotherapie en ergotherapie aan onze bewoners, rechtstreeks vanuit de eerste lijn.

GZ-psycholoog

Voor psychologisch advies en begeleiding werken we samen met een GZ-psycholoog van Silverein. Zij maakt o.a. deel uit van het Breinzorgteam.

WZD-functionaris

Een specialist ouderengeneeskunde van Accolade Zorg is als Wzd-functionaris benoemd.



3. Zo kijken we naar vrijheid en veiligheid van zorg

3.1 Vrijheid en veiligheid

Visie op vrijheid en 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 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 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 dementie-expert, gespecialiseerde verpleegkundigen, een GZ-psycholoog en een specialist ouderengeneeskunde.

Veilige zorg

Als het gaat om veilige zorg geloven we vooral in professionaliteit, (zelf)reflectie en dialoog: we leren samen, elke dag opnieuw. Verder is veiligheid ingebed in de vorm van aandachtsvelders op alle zorgeenheden/ afdelingen en medewerkers die gespecialiseerd zijn in o.a. gerontologie, hygiëne- en infectiepreventie, mondzorg, medicatieveiligheid, wondzorg en HACCP.

We monitoren gezondheidsrisico's en zijn alert op signalen van ontspoorde (mantel)zorg en mishandeling en zetten in op technische hulpmiddelen en domotica zoals de Medimo medicatie toedien-applicatie en de Bladderscan.

De adviesgroep veilige zorg monitort veiligheid en vrijheid van zorg overall.

Melden en leren van (bijna) incidenten

De belangrijkste functie van het melden van (bijna) incidenten is wat ons betreft het samen leren van gebeurtenissen, om herhaling te voorkomen. De teamverpleegkundigen/ eerste verantwoordelijken zorgen voor de incidentanalyses. Zij betrekken hun collega's hierbij en nemen op basis van de analyses leerpunten mee. Is de casus interessant voor andere zorgeenheden/afdelingen, dan wordt ze met hen gedeeld. De Adviesgroep veilige zorg monitort de kwaliteit van de analyses, de verbeteracties en de borging ervan en rapporteert haar trends en verbeterkansen richting de zorgeenheden/afdelingen, de bestuurder, het managementteam en de raad van toezicht.

4. Zo kijken we naar kwaliteit en leren

4.1 Kwaliteit

Onze definitie van kwaliteit

Kwaliteit is de mate waarin onze zorg- en dienstverlening voldoen aan de verwachtingen en behoeften van bewoners. Bewoners en hun naasten ervaren kwaliteit bijvoorbeeld in het zich thuis voelen en gehoord worden. Medewerkers en vrijwilligers ervaren kwaliteit in werkplezier, een veilige werkomgeving en een goede balans tussen werk en privé.

Onze professionaliteit

Om zorg en ondersteuning op een hoog niveau te kunnen bieden, hebben we 24 uur per dag, gekwalificeerde, professionele medewerkers in huis. We werken vanuit vertrouwen in de professionaliteit van onze medewerkers en faciliteren hun ontwikkeling. In onze organisatie zijn checks and balances opgenomen (zie 4.3 KKS visual) om onze professionaliteit te monitoren, evalueren en bij te stellen. De bewoner mag dan ook uitgaan van de kwaliteit van de geboden zorg. Dat noemen wij de professionele kwaliteit. Professionaliteit is ook opgenomen in KKS-tegel 10. Daar gaat het om de professionaliteit zoals bewoners en cliënten deze ervaren.

Koperhorst Kwaliteitssysteem (KKS)

Om op een bij ons passende manier aan kwaliteit te werken, hebben we ons eigen systeem ontwikkeld: het Koperhorst Kwaliteits Systeem (KKS). De basis van KKS wordt gevormd door de genoemde professionele kwaliteit. Op dit stevige fundament rusten de tien Koperhorst kwaliteitstegels (zie 4.3 KKS visual). De tegels brengen in beeld waar we voor gaan en waar we elke dag aan werken. Elke kwaliteitstegel heeft een motto. In de tegeluitwerking beschrijven we wat dit in de praktijk betekent en hoe we hier samen met de bewoner, de naaste, de medewerker, vrijwilliger en stagiaire aan werken. De tekst van de tegel staat vast, terwijl we in de uitwerking meebewegen met de tijd. De manier waarop we de zorg- en dienstverlening organiseren, blijft in beweging en daar verhouden we ons toe.

Om het goede gesprek over kwaliteit te voeren, staat periodiek een kwaliteitstegel in de schijnwerpers bij bewoners, vrijwilligers en medewerkers. Medewerkers knopen het gesprek aan met bewoners over de tegel en gaan na hoe zij

vinden dat we het doen. Komen we het motto op de tegel na? Zijn er tips en tops? De rode draad uit deze ontmoetingen wordt meegenomen in de teamopdrachten. De pdca-cyclus met betrekking tot kwaliteit wordt weergegeven op pagina 10.

Tevredenheid: raadplegingen en Zorgkaart.nl

Elke twee jaar organiseren we een medewerkersraadpleging. De resultaten worden in samenhang gebracht met de resultaten van de cliëntenraadpleging. 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.

In 2024 willen we de manier waarop we cliëntenraadpleging vormgeven, aan laten sluiten op onze kwaliteitstegels. Om het jaar vragen we een onderzoeksbureau om na te gaan hoe bewoners zorg en ondersteuning hebben ervaren. Bewoners die wijkverpleegkundige zorg krijgen, vragen we jaarlijks d.m.v. de zogenaamde PREM naar hun tevredenheid. 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. Alle uitkomsten worden gedeeld met de zorgseenheden. De teamverpleegkundigen verwerken evt. verbeteracties in de teamopdrachten. De voortgang van de leer- en verbeterdoelen en acties worden besproken in het teamoverleg en gedeeld met bewoners en hun naasten

Klachten

We stellen het op prijs als bewoners en naasten eventuele klachten direct kenbaar maken aan betrokkenen. We zijn er op gericht klachten naar tevredenheid in de lijn op te lossen. Een klacht kan ook direct ingediend worden bij de klachtenfunctionaris die verbonden is aan De Koperhorst. Alle 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 (Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg).

4.2 Leren

Leren en Ontwikkelen in De Koperhorst

In De Koperhorst hechten we veel waarde aan leren en ontwikkelen. We bieden opleidingen aan medewerkers en stagiaires en stimuleren hun groei naar functies waarin ze optimaal functioneren. Het Leerhuis coördineert alle scholingsactiviteiten. Voor de opleidingen van onze medewerkers en stagiaires werken we nauw samen met MBO Amersfoort, waarmee we het onderwijs letterlijk in huis halen. We zijn 'Onderwijs in Bedrijf'. Deze samenwerking garandeert dat studenten afstuderen met erkende diploma's en/of (deel)certificaten. Verder hebben we partnerschappen met Hogeschool Utrecht, de Baander, Vmbo het Element, NederlandStage en Pro 033 en begeleiden we stagiaires van diverse opleidingen. We verkennen de mogelijkheden om deelnemers met een verstandelijke beperking in samenwerking met 's Heeren Loo ook erkende certificaten voor functies in de tuin of receptie te behalen.

Praktijkbegeleiding in de Koperhorst

De Koperhorst verzorgt intensieve praktijkbegeleiding. Onze opleidingscoördinatoren, instructeurs en leerwerkcoaches van het Leerhuis zorgen samen met de werkbegeleiders en assessoren voor kwalitatieve opleidingen en bij- en nascholing. Jaarlijks leiden we 30 tot 40 studenten op.

Ontwikkelingsmogelijkheden voor collega's

Binnen De Koperhorst bieden we diverse ontwikkelingsmogelijkheden, waaronder opleidingstrajecten die leiden tot een diploma of (deel)certificaat. We bieden nascholing, bijscholing en intervisie.

In 2024 ligt de focus op bekwaam blijven voor verpleegtechnische handelingen, digitale vaardigheden, breinzorg, communicatie & gedragsverandering, crisistraining CMT, sociale psychiatrie, acute zorg en triagemodel, ondervoeding/obesitas, Grijs, groen en gelukkig en de week van de overgang. We zetten in op werkplekleren; d.w.z. samen leren in teams.

Leerportaal

In De Koperhorst gebruiken we het leermanagementsysteem Studytube, gekoppeld aan het online leer- en ontwikkelplatform REIN. Collega's hebben zicht op de verplichte na- en bijscholingen en beschikbare leerpaden voor persoonlijke ontwikkeling. Hier maken we steeds meer persoonlijk maatwerk van. Het systeem biedt inzicht in de bevoegdheden en bekwaamheden van collega's en de verschillende kwaliteiten die in teams aanwezig zijn.

Regelruimte & Teamopdrachten

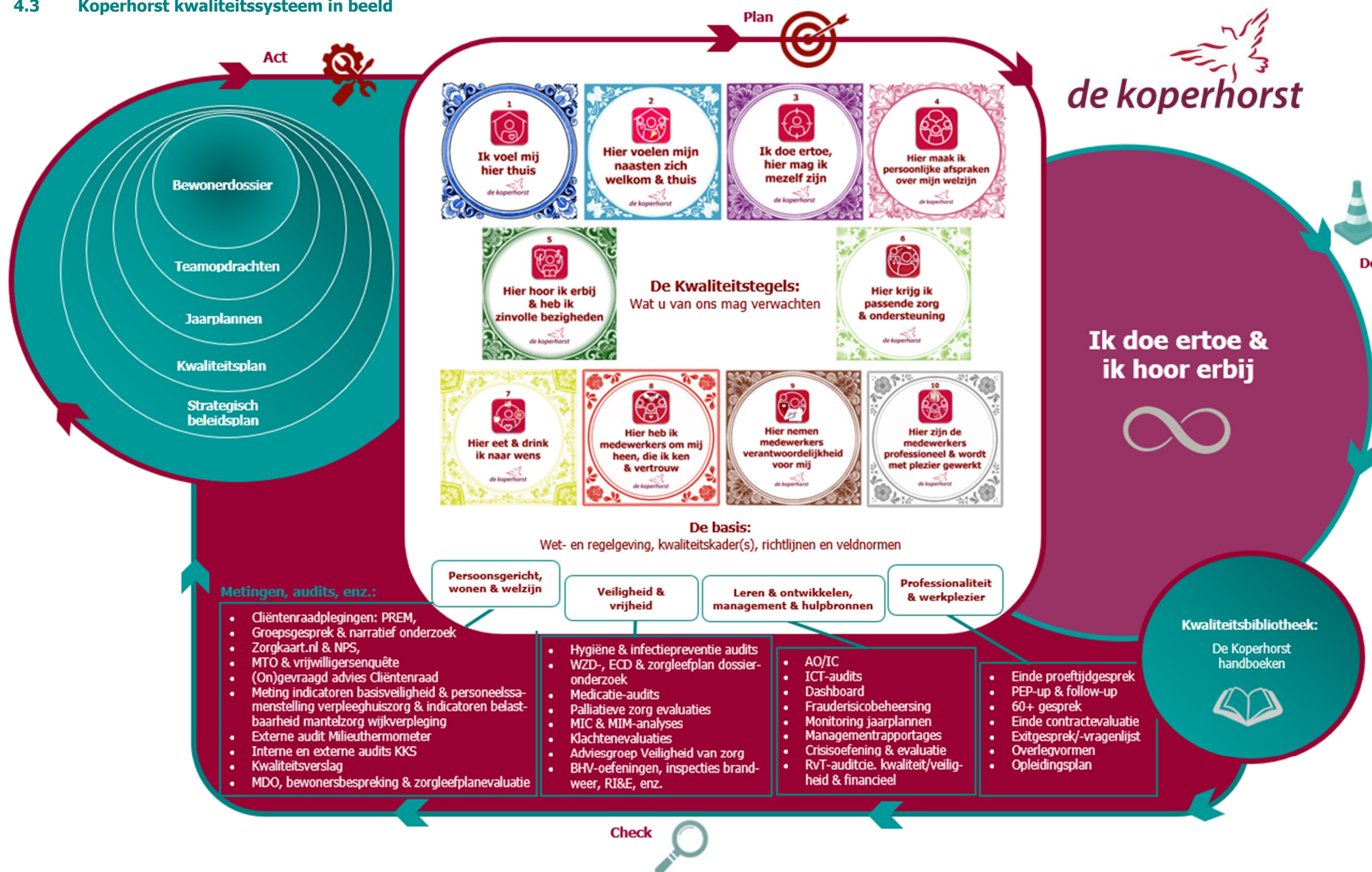
We investeren in het eigenaarschap binnen de teams, om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de leefwereld van bewoners, hun naasten, collega's en vrijwilligers. Teams krijgen binnen vastgestelde grenzen de nodige regelruimte. Ze nemen zelf de regie in handen voor kwaliteitsverbetering binnen hun zorgseenheid. Dit gebeurt onder andere aan de hand van teamopdrachten, waarin staat wat en hoe het team verbeteringen wil realiseren. Het Leerhuis ondersteunt de uitvoering daarvan.

Lerend Netwerk

De Koperhorst is onderdeel van een lerend netwerk met het Sint Pieters Gasthuis en Zorg- en Wooncentrum De Haven. We zijn ook actief in netwerken, zoals IVVU, REIN, Utrechtzorg en Actiz.



4.3 Koperhorst kwaliteitssysteem in beeld



4.4 De tien Koperhorst Kwaliteitstegels



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

Wat betekent dat eigenlijk?

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 mettertijd wel als thuis voelt.

We trekken samen op 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 doen we dat samen

Samen uit samen thuis

- Voordat u uw intrekt neemt in De Koperhorst kijken we samen, aan de hand van uw zorgindicatie, waar u 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. In het kader van de Wet zorg en dwang, zijn we bewust niet als accommodatie geregistreerd.
- Er is veel te vinden in huis, 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 en blijven zij betrokken bij mij.
Hier is er aandacht voor mijn naasten.

Wat betekent dat eigenlijk?

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 visite 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 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."

Zo doen we dat samen

Samen uit samen thuis

- In uw zorgleefplan staan de afspraken over de betrokkenheid van uw naasten. Deze afspraken 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 zorgseenheden organiseren bijeenkomsten voor u en uw naasten. Tijdens de ontmoetingen wordt informatie over de zorgenheid 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 derde etage bieden we o.a. herstel-, hospice- en respijtzorg.



Leefplezier!



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

Wat betekent dat eigenlijk?

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 doen we dat samen

Samen uit samen thuis

- 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 aan om u te leren kennen en te zorgen voor een 'zachte landing' in De Koperhorst.
- We vragen u, uw naasten, 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 cliëntenvertrouwenspersoon.

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

Wat betekent dat eigenlijk?

Zeg wat je doet en doe wat je zegt.

U merkt dat uw leefplezier steeds vooropstaat. We noteren de afspraken in uw zorgleefplan. Dit zorgleefplan beweegt met uw behoeften mee.

Zo doen we dat samen

Samen uit samen thuis

- 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. Loopt er iets niet naar wens? Dan horen we dit graag van u. Blijf er niet mee rondlopen: samen zoeken we naar een oplossing.
- 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 geïnteresseerd zijn om een waardering achter te laten op Zorgkaart.nl. We kijken wat we mogen koesteren en waar we kunnen verbeteren.



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

Wat betekent dat eigenlijk?

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 waardevol vinden om te doen. We bieden een mix van oude vertrouwde en eigentijdse activiteiten. Denk hierbij aan de nostalgie van de sjoelbak versus een (echte of virtuele) fietstocht door de oude wijk.

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

kom. Zij kunnen gebruikmaken van de faciliteiten en aanschuiven in het restaurant en bij activiteiten. Gezellig!

Zo doen we dat samen

Samen uit samen thuis

- In uw zorgleefplan noteren we samen wat u graag doet en welke ondersteuning u misschien nodig heeft voor het hebben van een fijne dag.
- Naast u zijn er medewerkers, vrijwilligers en 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 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.
- Op Klein Koperhorst werken we met leefmomenten. Ze bieden zowel bewoners als medewerkers structuur en regelmaat. We reiken herkenbare activiteiten aan die passen bij het moment van de dag.
- In de 'Bijblijver', op de aankondigingen in de liften en op het grote (tv)scherf in de ontmoetingsruimte ziet u wat er zoal te doen is.

Hier krijg ik passende zorg.

Leefplezier en vrijheid zien we als een groot goed. Altijd en voor iedereen.

Wat betekent dat eigenlijk?

Hier blijf ik actief en krijgen mijn mogelijkheden meer aandacht dan mijn beperkingen. Op de dagen dat u denkt, ik trek het even niet, zetten wij dat stapje extra.

Zo doen we dat samen

Samen uit samen thuis

- 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 maanden daarna kijken we samen hoe uw zorgbehoefte er precies uitziet.
- 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. We nemen uw naasten mee in het samenwerken volgens deze principes.
- Begrijpen we mensen met breinschade onvoldoende, dan kijken we eerst naar ons eigen gedrag en zoeken we als naasten en medewerkers naar een benadering die goed doet. We hebben veel expertise in huis, zoals een dementie-expert en gespecialiseerde verpleegkundigen. Een gespecialiseerde GZ-psycholoog en een specialist ouderengeneeskunde zijn wekelijks in huis om u en ons terzijde te staan.
- We leggen ons toe op het bieden van vrijwillige zorg en het herkennen van weerstand tegen de zorg die we geven.



Hier eet ik lekker, gezond en waar ik wil

Hier wordt mijn voedsel veilig gekocht, bewaard & met zorg bereid

Wat betekent dat eigenlijk?

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 doen we dat samen

Samen uit samen thuis

- 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 Sterrendiner. Een drukbezocht festijn waar liefhebbers van culinaire hoogstandjes hun hart op kunnen halen. Met kerst 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, allerlei broodbeleg en vers fruit. Mist u iets dan proberen we dit aan het assortiment toe te voegen.
- Onze infectiepreventie adviseurs en HACCP-aandachtvelders bewaken de hygiëne en de voedselveiligheid.
- Voor mensen die geen bestek kunnen gebruiken door bijvoorbeeld breinschade of krachtverlies in handen, denkt de keuken mee over een bordje lekker, aantrekkelijk ogend en handzaam eten.
- 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 ervaar ik mij geborgen.
Hier staan vertrouwde medewerkers mij en mijn naasten persoonlijk te woord.

Wat betekent dat eigenlijk?

U bent omringd door medewerkers en vrijwilligers bij wie u terecht kunt. Zowel u als uw naasten weten de weg en zien bekende gezichten. Onze benadering is respectvol en oprecht. We horen graag van u of u het prettig vindt om bij uw voor- naam aangesproken te worden. Wij kennen u en u leert ons ook kennen.

Zo doen we dat samen

Samen uit samen thuis

- 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 en mishandeling. Er is een cliëntenvertrouwenspersoon.
- We spannen ons in voor een goede, langdurige werkrelatie met medewerkers en vrijwilligers.
- We streven naar een evenwichtige teamsamenstelling en een mix van kwaliteiten en vaardigheden. Er is een 'schil' van vaste invalmedewerkers.
- 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 betekent dat eigenlijk?

Serieus, zorgvuldig en betrokken...

U kunt erop rekenen dat we oog hebben voor uw veiligheid, die van elkaar en de omgeving. We kijken met u 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 doen we dat samen

Samen uit samen thuis

- 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 breinzorgteam is alert op nog niet begrepen gedrag en zorgt ervoor dat niemand deze medicatie, met vaak vervelende bijwerkingen, onnodig gebruikt.
- Alle Koperhorstteams 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 het werk op het gebied van veiligheid.



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

Wat betekent dat eigenlijk?

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 Koperhorstmedewerkers.

Om deskundig te blijven, is het nodig om regelmatig in de schoolbanken aan 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 leerlingen en stagiaires kunnen terecht in het Leerhuis, ook medewerkers en vrijwilligers. Er zijn passende scholingen voor iedereen. Sommige zijn verplicht, andere kiezen we zelf uit. Zo blijft leren leuk.

Zo doen we dat samen

Samen uit samen thuis

- 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.
- We zien erop toe dat onze medewerkers en vrijwilligers met respect behandeld worden door bewoners, hun naasten, collega's en iedereen die verder over de vloer komt.
- 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.

5. Zo leiden en organiseren we De Koperhorst

5.1 Bestuurder en managementteam

De Koperhorst wordt aangestuurd door bestuurder Evelien van Dijk. Zij stuurt het managementteam (MT), Personeel en organisatie (P&O), het leerhuis en Beleid & Kwaliteit aan. De zorgmanager, facilitair manager en de manager financiën en ICT 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 (zorg)professionals en bewoners. Daarbij verbindt zij de binnen- en buitenwereld. Dat doet zij door inspraak te organiseren vanuit de organisatie, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad. Zij faciliteert domeinoverstijgende samenwerking en het gezamenlijk uitwerken van projecten die passen bij de organisatievisie. 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 is benaderbaar voor intern en extern belanghebbenden en houdt voeling met hoe het gaat in De Koperhorst. Tegelijkertijd 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 bestuurder is met het managementteam verantwoordelijk voor de ontwikkeling en bijstelling van de lange termijnvisie. Zij zorgen voor een wendbare organisatie die inspeelt op wat de bewoner/cliënt van nu en in de toekomst van ons vraagt. Het leiderschap kenmerkt zich door het geven van kaders en ruimte, zodat eigenaarschap van elke individuele medewerker tot zijn recht komt. 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 komende jaren gaat de aandacht uit naar het samenspel tussen de bewoner, de familie/naasten en de medewerker/vrijwilligers.

5.2 Medezeggenschap

Om recht te doen aan alle belangen in de organisatie is medezeggenschap vanuit bewoners, cliënten en medewerkers van grote waarde voor de organisatie. De bestuurder heeft hiervoor overleg met de Ondernemingsraad, de Cliëntenraad en de (WZD)vertrouwenspersoon voor bewoners. Bij specifieke onderwerpen neemt een lid van het managementteam deel aan het overleg.

Het gaat daarbij om het verkrijgen van tegenspraak. Daarnaast leveren de medezeggenschapsorganen waardevolle input om onze maatschappelijke opgave goed te vervullen. Uitgangspunt zijn de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen, de Wet op de Ondernemingsraden en de Wet zorg en dwang.

5.3 Toezicht

De bestuurder legt verantwoording af aan de raad van toezicht (rvt). De rvt vergadert in aanwezigheid van de bestuurder circa zes 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 auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid en de auditcommissie Financiën. De beide commissies komen jaarlijks drie- tot viermaal bijeen en delen daarna hun bevindingen in de rvt.



6. Jaarplannen 2024

Nr.	Jaarplan	Toelichting	Doelstelling	Resultaten	Tegels
1.	De Gouden Driehoek	We hechten eraan dat de Gouden Driehoek in balans is. De Gouden Driehoek staat voor de relatie tussen bewoner, naasten en medewerkers. De bewoner doet wat hij of zij kan, de naaste kan blijven doen wat hij of zij deed. En de Koperhorst biedt van daaruit de professionele zorg en ondersteuning die nodig is. We werken samen om de beweging te maken van zorgen voor naar zorgen dat.	Zelfstandig zijn je leven lang. Een gelijkwaardige zorgrelatie vanaf dag één.	- Voordat de bewoner in De Koperhorst komt wonen, is in het kennismakingsgesprek aandacht besteed aan de samenwerking in de Gouden Driehoek. - Circa 30 medewerkers zijn in 2024 getraind om het goede gesprek met bewoners en naasten aan te gaan. - Het leerproces rondom het voeren van het goede gesprek is vanaf november 2024 voor de komende jaren geborgd bij het Leerhuis. - Projectsubsidies zijn aangevraagd om dit project te realiseren.	
2.	Klein Koperhorst	In de periode 2023-2025 brengen we op Klein Koperhorst (voorheen Groepswonon) in de praktijk wat we in 2022 en 2023 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.	- Bevorderen van het leef- en werkplezier op Klein Koperhorst door samen te leven. Dat betekent dat de dag samen als een gezin geleefd wordt. Naasten zijn hierbij ook van harte welkom. - We zijn alert en creatief om het 'instelling denken' uit het leven te weren. We ontregelen de zorg.	- Eind 2024 bestaat de dag op de Klein Koperhorst woongroepen, uit tenminste zes herkenbare leefmomenten. Bijvoorbeeld het moment 'We gaan aan de koffie.' - De werkwijze van 'samenleven als gezin' op Klein Koperhorst is eind 2024 geborgd met ondersteuning van een breinzorgverpleegkundige. - In 2024 is onderzocht in hoeverre we middels spraak- en/of film het leven weergeven, in nabijheid van de bewoner. De werklust t.a.v. rapportage is verlaagd.	
3.	Leven in de brouwerij	- In 2023 zijn we erin geslaagd om het activiteitenaanbod uit te breiden met 'groene' dagactiviteiten (zorgen voor kippen, kroelen met katten, tuinieren enz.). - In 2024 brengen we nog meer leven in de brouwerij: we beginnen een theetuin/theehuis, gerund met en door Koperhorstbewoners en bezoekers van de Koperwiek. In het theehuis is iedereen, in het bijzonder de wijk, welkom voor koffie, thee en zelfgemaakte limonades, taart en tosti's. - We zien dat ons activiteitenaanbod goed aansluit bij een groot deel van onze bewoners. Maar niet bij alle bewoners. Hier gaan we in 2024 aandacht aan besteden.	- Het faciliteren van een theehuis als nieuwe activiteit binnen de Koperwiek. Bewoners en bezoekers worden verleid tot het (opnieuw) inzetten van hun talenten. Activiteiten zijn, waar dit aansluit bij deze talenten, interesses en mogelijkheden, gericht op het gezamenlijk runnen van het theehuis. - De dagbesteding nieuwe stijl verhoogt het leefplezier en het gevoel van eigenwaarde en zorgt voor verbreding van sociaal contact. - Ons algemene activiteitenprogramma willen we uitbreiden, zodat we aan uiteenlopende behoeften van (wijk)bewoners tegemoet kunnen komen.	- Vanaf maart 2024 is aan nieuwe bewoners gevraagd waar zij voor in zijn, waar hun hart sneller van klopt en hoe we dat samen vormgeven. Het antwoord is vastgelegd in het zorgleefplan. - Onderzocht is of gasten van de Koperwiek doorde-weeks 's avonds op De Koperhorst willen eten. Indien hier behoefte aan is en we dit kostenneutraal kunnen organiseren, zijn de openingstijden en roosters aangepast. - In de Koperwiek is de mogelijkheid van het opzetten van een theehuis onderzocht en zo mogelijk is hiervoor ruimte gecreëerd. - In 2024 zijn er op basis van de kennismakingsgesprekken met bewoners nieuwe algemene activiteiten ontwikkeld en toegevoegd aan de bestaande.	

4.	Landingsproces nieuwe bewoners	- We vinden het belangrijk dat bewoners die in De Koperhorst komen wonen zich thuis en welkom voelen. Een vertegenwoordiging van de Cliëntenraad heet alle nieuwe bewoners al welkom. Het gaat om een goede 'landing' net na de verhuizing, maar ook na een wat langere periode. - Daarnaast zorgen verpleegkundigen voor contact over de zorg die nodig is. - We horen dat een aantal bewoners na enige tijd behoefte heeft aan het verbreden van hun netwerk en ondersteuning om de weg te vinden in De Koperhorst.	- Bewoners voelen zich thuis en vinden aansluiting bij medebewoners. - Ondersteunen van de bewoner die verhuisd is naar De Koperhorst en zorg nodig heeft.	- Er is een proef gedaan met een zogenaamde 'nieuwe bewoners eettafel'. - De Cliëntenraad heeft een maand na de verhuizing bij de bewoner nagevraagd of hij/zij nog iets nodig heeft om goed te kunnen wennen aan het leven in De Koperhorst. - Eind 2024 zijn er twee verpleegkundigen aanwezig, die het proces van 'landen' van nieuwe bewoners monitoren. Hier rapporteren zij per kwartaal over aan de zorg eenheid. Vastlegging vindt plaats in het ECD. - Na 3 tot 6 maanden is de rondom een nieuwe bewoner verzamelde informatie beoordeeld en in samenspraak met bewoner, naasten en andere zorgprofessionals vertaald naar het eerste definitieve zorgleefplan.	 
5.	Voeding van de toekomst	Het verruimen en moderniseren van het aanbod aan warme maaltijden.	Gasten, bewoners, vrijwilligers en collega's genieten van smakelijke, betaalbare en gezonde maaltijden.	- In het vierde kwartaal is een start gemaakt met het handzaam en herkenbaar opdienen van warme maaltijden aan bewoners, die hier ten gevolge van breinschade behoefte aan hebben. - Medio 2024 is een start gemaakt met het verzorgen van smakelijke, gezonde en betaalbare lunches voor medewerkers, vrijwilligers en anderen.	 
6.	Koperhorstkameraden	We zien dat er een behoefte ontstaan is aan aanvullende, betaalde dienstverlening. Het kan bijvoorbeeld gaan om individuele activiteiten, taken die veelal door naasten worden verricht, begeleid vervoer, er samen op uit gaan en andere zaken die bijdragen aan het leefplezier bij bewoners.	Vanuit De Koperhorst gaan we deze diensten tegen betaling leveren.	- Per 1 mei 2024 is er een plan van aanpak uitgewerkt om De Koperhorstkameraden vorm te geven. - Het plan van aanpak is besproken met de relevante medezeggenschapsorganen. - Evaluatie heeft een halfjaar na de start plaatsgevonden.	 
7.	Passende zorg en ondersteuning thuis in de wijk	We willen onderzoeken wat we kunnen betekenen rondom zorg en ondersteuning onder de al aan ons verbonden wijkbewoners. D.m.v. zorgtechnologie en live-contact/zorg. Hierdoor kunnen mensen langer zelfstandig thuis blijven wonen.	Onderzoeken of De Koperhorst zorg en ondersteuning kan uitbreiden in de wijk.	- Er is voor september 2024 een behoefteonderzoek uitgevoerd naar o.a. beeldcontact met De Koperhorst. Startend bij de externe gebruikers van persoonsalarmering en bij de mensen die we hebben leren kennen via het GIDS-project. - Een coördinerend verpleegkundige heeft deelgenomen aan het project 'Verkenkend volledig pakket thuis'. - In 2024 hebben we met de twee huisartsenpraktijken waar een samenwerkingsovereenkomst mee bestaat, onderzocht of er in het kader van IZA, gezamenlijk een project over passende zorg in de wijk kan worden opgepakt.	

8.	Eenduidig schoonmaakbeleid	We gaan de processen zo inrichten dat de schoonmaak in de zorgservice-appartementen aan dezelfde eisen voldoet als elders in De Koperhorst. Daarmee beogen we de arbeidsomstandigheden van onze medewerkers te verbeteren.	Het toerusten van collega's om veiliger te werken en de werkprocessen worden herzien en geoptimaliseerd.	- Per 1 mei 2024 ligt er een voorstel om bij alle bewoners die huishoudelijk hulp van De Koperhorst afnemen, de professionele schoonmaaktaken te gebruiken. - De schoonmaaktaken bij bewoners zijn in kaart gebracht en zijn uitgevoerd volgens de actuele protocollen en hygiëne-infectiepreventie-eisen.	 
9.	Aantrekkelijke leer- & werkomgeving	- We besteden aandacht aan werkplezier en het duurzaam inzetbaar en vitaal houden van onze medewerkers, vrijwilligers en leerlingen. - We willen een organisatie zijn waar je ertoe doet, je kunt ontwikkelen en gehoord en gezien wordt.	- Medewerkers kiezen heel bewust voor De Koperhorst. Zij omarmen de visie en dragen deze uit. - Medewerkers wordt een landingsperiode gegund van drie tot zes maanden.	- Gedurende de landingsperiode van de medewerkers is bekend geworden welke talenten zij hebben en of zij deze willen inzetten. - Het meerjarentraject 'De Koperhorst op koers' is in 2024, in de afrondende fase gericht op het voeren van het goede gesprek met bewoners en hun naasten. Het Leerhuis heeft een programma ontwikkeld om dit leerproces te borgen. - Medewerkers maken naar behoefte gebruik van holistische stoelmassages, gezonde en smakelijke maaltijden in het restaurant, persoonlijke gesprekken en workshops in het kader van vitaliteit.	 
10.	Duurzaamheid	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. Wij zijn houder van het bronzen certificaat Milieuthermometer Zorg en hebben de Green Deal Duurzame Zorg 3.0. ondertekend.	- Het verder reduceren van voedselverspilling. - Verkennen of het mogelijk is om het zilveren certificaat Milieuthermometer Zorg te behalen.	- Vanaf 8 januari 2024 is het warme maaltijd menu aangepast van een componentenkeuzemenu naar een drie gangen menu en een samengestelde maaltijd. - De effecten van bovenstaande besluiten zijn gemonitord. In mei 2024 zijn de resultaten geanalyseerd. Zo nodig heeft bijstelling plaatsgevonden. - Per 1 oktober 2024 is verkend of het behalen van het Zilveren Milieu keurmerk zorg haalbaar is in 2025.	 

11.	ICT/ zorg-technologie	• In 2024 worden de infrastructuur en de hard- en software vervangen voor zover noodzakelijk om te kunnen werken in de cloud. Door tijdige vervanging voorkomen we incidenten, beveiligingsrisico's, verminderde functionaliteit, uitval en storingen. • In 2024 wordt de organisatie voorbereid op het nieuwe werken in de cloud (externe opslagcapaciteit). Daarvoor moeten infrastructuur, software en hardware vervangen worden in 2024. In de cloud zijn documenten en informatie altijd en overal beschikbaar. Medewerkers kunnen eenvoudig met elkaar samenwerken, documenten delen en bewerken. Investeren in eigen servercapaciteit is niet langer nodig. • De inzet van zorgtechnologie kan het werkplezier van medewerkers verhogen. Ook bewoners en cliënten kunnen er profijt van hebben: hun veiligheid en leefplezier kunnen erop vooruitgaan.	• Infrastructuur van de IT up-to- date en daarmee veilig houden. • Digitaliseren van werkprocessen en verbeteren van de digitale vaardigheden van collega's • Kiezen van drie zorgtechnologieën die we de komende jaren gaan gebruiken die woon-, leef- en werkplezier vergroten.	• Eind 2024 werkt De Koperhorst met de meeste software in de cloud, de benodigde software en hardware is dan vervangen om hiermee goed te kunnen werken. • Vanaf 1 september 2024 zijn zes collega's getraind en worden zij ingezet als digicoach. • Vanaf 1 november 2024 is met een van de drie zorgtechnologieën gestart. Voor de bekostiging ervan zijn subsidiemogelijkheden onderzocht.	
-----	-----------------------	---	---	---	---