

# Kwaliteitsverslag 2023

## Kleinschalig wonen (Sector V&V)



# Zorg Louise



Opgesteld door:

*Wazken Gelici directeur en Roland Vermeij wijkverpleegkundige*

Verslag jaar 2023 datum: 07-11-2023

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>pagina</b>
Inleiding .....	3
<b>1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</b> .....	3
Kleinschaligheid .....	4
Zorgplannen .....	4
<b>2. Wonen en welzijn</b> .....	4
Zingeving .....	5
Zinvolle tijdsbesteding .....	5
Familieparticipatie en inzet vrijwilligers.....	5
Wooncomfort .....	5
<b>3. Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning</b> .....	6
<b>4. Leren en ontwikkelen</b> .....	7
<b>5. Leiderschap, governance en management</b> .....	8
<b>6. Personeelssamenstelling</b> .....	9
<b>7. Hulpbronnen, omgeving en context</b> .....	9
<b>8. Gebruik van informatie</b> .....	10

## Inleiding

Zorg Louise is een kleinschalige thuiszorgorganisatie voor doelgroep Armeense ouderen in Almelo. We bieden niet alleen begeleiding en ondersteuning thuis maar ook buitenhuis. Op onze mooie locatie in Almelo beschikken wij dagelijks over een ruimte waar 18-24 personen per dag kunnen verblijven. Hier vinden diverse activiteiten plaats speciaal gericht op ieders wens(en). Ons doel is kleinschalig te blijven en hierdoor de garantie van kwaliteit van zorg, begeleiding en ondersteuning te waarborgen.

Visie en missie van onze organisatie is ; Vanuit het oogpunt van Zorg Louise zijn wij van mening dat iedereen recht heeft op zorg, aandacht en respect. Ieder mens is uniek en heeft daarbij zijn of haar wensen. Wij willen de mensen zo lang mogelijk in hun eigen waarde laten. We bieden de client begeleiding en ondersteuning waar nodig, dit ter bevordering dat de client zo lang mogelijk in zijn of haar eigen woning kan blijven wonen. Er is ruimte voor de eigen verhalen, gevoelens, vreugde en verdriet, herkenbare dagelijkse ritme van opstaan, activiteit en afleiding, eten en drinken, rusten.

De belangrijkste verandering 2023 is de uitbreiding van product groep 24 uren zorg.

Het kwaliteitsverslag is samengevoegd met de directiebeoordeling. Het verslag stimuleert zorg Louise om de kwaliteit van de zorg en ondersteuning continu te optimaliseren en het lerend vermogen te versterken. In samenspraak met de directie, zorgverleners, kwaliteitsmedewerker en wijkverpleegkundige is het verslag opgesteld.

### 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaat over de wijze waarop de bewoner in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg- en dienstverlening met als doel om uiteindelijk de bijdrage aan de kwaliteit van leven van een bewoner zo optimaal mogelijk te laten zijn. Iemand met een zorg- en ondersteuningsbehoefte is vooral een uniek persoon met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst en eigen doelen. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vindt plaats binnen een relatie tussen bewoner en zijn naasten, zorgverleners en zorgorganisatie. De kwaliteit van deze relaties, en met de deskundigheid en competenties van de zorgverleners, bepaalt mede de kwaliteit van zorg en draagt aldus bij aan de kwaliteit van leven van de bewoner. De wens van de bewoner is leidend.

#### Kleinschaligheid

De bewoners van zorg Louise staan in alles centraal. De kleinschaligheid zorgt ervoor dat wij de bewoners en hun naasten goed kennen, er is veel aandacht voor de wensen en behoeften en waar nodig worden zorg en ondersteuning aangepast in eigen waarden en normen. De bewoners ervaren nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip doordat ze niet aan hun lot overgelaten. Voor elke bewoner wordt een zorgplan ( een persoonlijk cliëntverhaal vast gelegd ONS dossier). Wensen, behoeften en voorkeuren worden vastgelegd en inzichtelijk gemaakt voor zorgmedewerkers en betrokkenen. Hiermee draagt het persoonlijk cliëntverhaal bij aan een

persoonlijkere verlening van zorg, waarbij meer rekening gehouden wordt met de behoeftes en voorkeuren van de bewoner.

### **Zorgplannen**

ONS dossier levert een bijdrage aan het voortdurend werken aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening. De wijkverpleegkundige en kwaliteitsmedewerker van zorg louise neemt deel aan de klankbordgroep V&V om te blijven door ontwikkelen zodat het primaire proces nog beter op elkaar aansluit en er methodisch wordt gewerkt.

Alle bewoners hebben een elektronisch dossier waarin een actueel zorgplan is opgenomen die in samenspraak is opgesteld met bewoner en/of naaste(n). Hierbij is het uiterst belangrijk dat er goed wordt geluisterd naar de bewoner en zijn/haar naaste(n) zodat deze inbreng wordt meegenomen om de zorgverlening beter af te stemmen op behoeften. Om de ondersteuning goed af te stemmen zal er een keer per jaar multidisciplinair overleg georganiseerd worden. Het doel van dit overleg is om met elkaar tot een volledig beeld te komen van de situatie en van de zorgen die er eventueel zijn.

Vervolgens zal er samen bepaald worden welke ondersteuning gewenst is en maken we een concreet plan van aanpak. De medewerkers van zorg louise kennen de zorgplannen en verzorgen de bewoners volgens afspraken. De verantwoordelijkheid voor het opstellen van een zorgplan is belegd bij de eerst verantwoordelijke van de bewoner. Een eerst verantwoordelijke van tenminste niveau 2 of 3 (IG) wordt ondersteund door wijkverpleegkundige die eindverantwoordelijk is voor de dossiers van de locatie. Tevens ondersteund de kwaliteitsmedewerker het proces.

De vertegenwoordiger van de bewoner heeft via telefonische en fysieke bezoek contact met instelling . Deze werkwijze wordt als prettig ervaren om contact te leggen en elkaar op de hoogte te houden.

## **2. Wonen en welzijn**

Dit hoofdstuk gaat over de wijze waarop de zorgverleners van zorg louise in hun zorg- en dienstverlening oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van bewoners en hun naaste(n), en de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen ervan. Hierbij speelt de zorg van lichaam en geest van de bewoner een rol maar is de woon- en leefomgeving, waarin de bewoner die zorg ontvangt eveneens van groot belang voor zijn kwaliteit van leven.

### **Zingeving**

Bij zingeving gaat het om aandacht en ondersteuning van levensvragen. De zorgverleners van zorg Louise bieden de bewoners ondersteuning bij de levensfase waar zij in zitten. Er is voldoende tijd en aandacht voor en er wordt goed geanticipeerd op wat de bewoners aangeven. Er is geen handelingsverlegenheid ten aanzien van bepaalde onderwerpen en minder ervaren collega's worden ondersteund door ervaren collega's.

### **Zinvolle tijdsbesteding**

Bij zinvolle tijdsbesteding gaat het om aandacht en ondersteuning van activiteiten die voor de bewoner het leven makkelijker maken. Zorg Louise biedt dagelijks verschillende activiteiten aan. Het is mogelijk dat dit individueel in thuissituatie als in groepsverband op de locatie wordt gedaan. Er is keuzevrijheid om wel of niet deel te nemen. Wekelijks organiseert coördinator dat de bewoners verschillende bezoeken te maken binnen de gemeenschap ( bijvoorbeeld naar kerk, speciale eigen kruidenierswinkels en bezienswaardigheden). Daarnaast wordt er veel aandacht besteed aan

betrokkenheid van oude netwerken om samen spelletjes en of een activiteiten in eigen cultuur . De activiteiten worden aangepast aan de behoefte van de bewoners en als het mooi weer is gaan we naar buiten om te genieten van de natuur en bewegen in buiten lucht. Dagelijks zorgen we voor voldoende beweging en stimuleren we de zorgverleners om te gaan bewegen met de bewoners. Naast de dagelijkse activiteiten worden er ook uitstapjes buiten de deur georganiseerd zoals een bustocht, naar een tuincentrum en op vakantie. De activiteiten worden begeleid door zorgverleners en familie leden en vrijwilligers van zorg louise.

### **Verzorging en verzorgdheid**

Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

Bij een schoon en verzorg lichaam en kleding gaat het om aandacht en ondersteuning van persoonlijke verzorging. Zorg Louise vindt het persoonlijke verzorging en een verzorgt lichaam en schoon huis erg belangrijk ziet er toe dat bewoners verzorgde kleding dragen. Zorgt voor het wassen, drogen en strijken van de kleding en beddengoed. Er wordt zeer goed gekeken naar de eigen wensen en behoeften waardoor iemand bijvoorbeeld wekelijks naar de kapper gaat of dagelijks make-up wordt aangebracht. Indien een bewoner nog in staat is een eigen kledingkeuze te maken doen we dit samen met de bewoner. Periodieke bezoeken van tandarts, pedicure en kapper om de verzorgdheid hoog te houden van de bewoners.

### **Familieparticipatie en inzet vrijwilligers**

Bij familieparticipatie en inzet van vrijwilligers gaat het over ruimte bieden aan de rol van Familie mantelzorgers. Familie en mantelzorgers verdienen ondersteuning in hun vaak zware rol, zowel in de organisatie maar ook daarbuiten.

### **Naaste(n) van bewoners worden geïnformeerd over bijzonderheden en krijgen de mogelijkheid om bijvoorbeeld ondersteuning te bieden tijdens activiteiten.**

Binnen zorg louise ondersteunen familie en vrijwilligers de zorgverleners met verschillende bewonersgerichte activiteiten het ontbijt, activiteiten, koken etc. Zij doen bijvoorbeeld specifiek een activiteit met een bewoner waarmee zij een goede relatie hebben en leveren een bijdrage aan persoonsgerichte zorg en het welzijn van onze bewoners. De rolverdeling wordt goed in de gaten gehouden waarbij wordt gewaakt dat vrijwilligers geen zorgtaken verrichten.

Zorg Louise gaat jaarlijks een familiedag organiseren voor het eerst in december 2023. Hierbij worden de bewoners, verwanten, vrijwilligers en personeelsleden uitgenodigd. De onderlinge band en betrokkenheid wordt hierdoor versterkt ( teambuilding). Familie en Vrijwilligers zijn nauw betrokken, of het nu gaat om de zorg of de verdeling van activiteiten, de uitwisseling van informatie en de bezoeken die plaatsvinden.

### **Wooncomfort**

Langer thuis blijven wonen, vertrouwd thuis blijven wonen ondanks een grotere hulpvraag. Samen met onze wijkverpleegkundige wordt er een plan opgesteld met daarin welke zorg bewoner nodig heeft, wie er allemaal bij kan helpen en hoe de woning veilig en comfortabel gemaakt kan worden. Voor zorg louise is het belangrijk dat bewoner kan leven zoals hij dat graag wil.

### **Inrichting en schoonmaak van de woning en de locatie**

De gezamenlijke locatie van zorg louise ( de dagbesteding locatie ) is een belangrijke plek waar de sfeer voorop staat, een gevoel van veiligheid en geborgenheid waarin iedereen zich thuis voelt en kan iedere bewoner zichzelf zijn. Vanuit die veiligheid worden bewoners gestimuleerd op zintuiglijk en motorisch gebied. Dit om de bereikte ontwikkeling in stand te houden. Betrokkenheid, inleving en affiniteit is het uitgangspunt waarmee gewerkt wordt. Er is veel aandacht voor de inrichting en vind Zorg louise beweging erg belangrijk zo is er een kamer tot sport kamer ingericht waar bewoners onder begeleiding oefenen en bewegen ( fiets , loopband bal speeltjes en yoga alles om fit te blijven en zijn of een altaar waar geloof uitingen of gebeden kan worden. Maar het is ook leuk en gezellig, zeker wanneer het in groepsverband gebeurt.

### **Maaltijden**

Eten, drinken en alles wat daarmee samenhangt, is een belangrijk onderdeel van kwaliteit van leven. Eten is meer dan voeding zeker in het cultuur van onze bewoners. De zintuigen worden geprikkeld door geur, kleur, smaak en sfeer. Voor veel mensen roepen de rituelen verbonden aan het koken en aan het met elkaar nuttigen van de maaltijd het gevoel van samenzijn en herinneringen op. Team van zorgverleners bedenken samen met de bewoners het menu. Meerdere keren per week worden er boodschappen gedaan. Dagelijks wordt er vers en afwisselend gekookt door de team van zorg louise. Tijdens de maaltijden is er een warme gezellige feestelijke sfeer elke maaltijd is er een feestje

### **3. Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning**

Het leveren van goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning vraagt om een permanente leercultuur, waarbij zorg medewerkers, als een onderdeel van persoonsgerichte zorg, zoveel mogelijk ook de veiligheid van cliënten waarborgen.

### **Incidentenmelding**

Werken aan basisveiligheid vindt met name plaats in de team overleggen die wekelijks gehouden wordt. Omdat in teams wordt gewerkt aan concrete verbetermaatregelen, spreken we in dit verband over 'leren en verbeteren', waarbij 'verbeteren' uiteraard ook bijdraagt aan het verder ontwikkelen van de kwaliteit binnen zorg louise. Zorgverleners hebben de verantwoordelijkheid continu aan de verbetering van de zorg en ondersteuning te werken, regelmatig metingen middels formulieren in ONS dossier uitvoeren en de uitkomst ter sprake brengen tijdens de team overleggen die gehouden worden.

De zorgmedewerkers melden een incident via een vragenlijst in Ons Dossier waarna deze de team in de teamoverleg de meldingen analyseert. De meldingen worden besproken tijdens het teamoverleg en vervolgens komen deze verder aan de orde tijdens de multidisciplinaire overleggen. Er heeft in 2023 een incidenten plaatsgevonden. Het aantal meldingen is zeer laag door de alerte inzet van medewerkers en het gebruik van Ons Medicatie.

### **Verplichte en vrije-keuze indicatoren**

De wensen ten aanzien van opnames , medicatie en reanimatie worden vastgelegd in het medisch beleid in Ons dossier. Bespreken medicatiefouten in het team.

Zorg louise werkt doorlopend op medicatieveiligheid in samenwerking en de samenwerkende apotheken. Op cliëntniveau vindt er periodiek , minimaal een keer per jaar een medicatiereview

plaats door de (specialistarts) apotheker in overleg met de huisarts. Incidenten met medicatie worden altijd besproken in het team en jaarlijks beschreven in een trendanalyse.

### **Aandacht voor eten en drinken**

In het cliënt zorgplan in Ons dossier worden onderstaande vragen vastgelegd over eten en drinken: Op de dagbesteding en in thuissituatie krijgt bewoner de juiste hoeveelheden binnen hierbij lettend op suiker, zout, vet en word gestimuleerd op positieve manier om gevarieerd te eten rekening houdend met:

- Mijn favoriete gerecht is ...
- Mijn eten eet ik het liefst ...
- Mijn favoriete drankje is ...
- Ik drink mijn koffie ...
- Ik drink mijn thee ...
- Ik eet graag ...

### **Decubitus**

Decubitus is onder de aandacht in de dagelijkse zorg, eventuele signalen en acties worden vastgelegd in het zorgplan.

### **Continentie**

In elk zorgplan wordt vastgelegd of een bewoner ondersteuning nodig heeft bij toiletgang en of incontinentiemateriaal iemand gebruikt.

### **Risico-inventarisatie op bewoner niveau**

Jaarlijks wordt de risico-inventarisatie op organisatieniveau uitgevoerd en geëvalueerd. De resultaten hiervan zijn terug te vinden in het ECD en in het kwaliteitshandboek.

## **4. Leren en ontwikkelen**

Zorg louse is een lerende organisatie, die streeft naar optimale zorg en ondersteuning voor bewoners en de beste werkomstandigheden voor medewerkers, vrijwilligers en familienetwerk.

### **Leren van en in de praktijk**

Leren doen we dagelijks door onderling kennis uit te wisselen. Reflecteren en feedback blijft een aandachtspunt binnen zorg louse. Hierin kunnen we als teams groeien. Er is wel sprake van vertrouwen en zich veilig voelen. Medewerkers zijn in het algemeen lief voor elkaar. Er wordt gerefereerd naar de Armeense waarden en normen en Armeense cultuur. Wijkverpleegkundige is bezig met het organiseren van scholing workshops.

### **Leren van elkaar**

Bestuur speelt samen met de wijkverpleegkundige en de zorgverleners een actieve rol bij de totstandkoming van lerend organisatie en streven in de nabij toekomst ook deel te nemen aan het lerend netwerk ouderenzorg binnen de Coöperatie Boer en Zorg waar zorgaanbieders van VPT zorg Wonen binnen de V&V sector aan deelnemen aan de bijeenkomsten voor wisselen van ervaringen uit



over verschillende thema's die spelen binnen de ouderenzorg, leren van elkaar en doen inspiratie op door werkbezoek bij andere leden uit het netwerk.

Zorg Louise BV heeft een kwaliteitsmanagementsysteem, dit kwaliteitsmanagementsysteem is in 2021 voor het eerste gecertificeerd onder nummer K96228/01 Kwaliteitscertificaat nummer

Soort:HKZ : Cert.nr: 10000428466-MS-C-RVA-NLD

Afgegeven door: DNV management system autorisatie

Geldig tot: 05-04-2024conform het HKZ klein organisaties certificatieschema Verpleeg- en Verzorgingshuizen, begeleiding en thuiszorgorganisaties. Het kwaliteitsmanagementsysteem geeft inzicht in de kwaliteit van zorg en ondersteuning.

Het biedt inzicht in de prestaties van de organisatie, maakt signalen en trends zichtbaar en draagt bij aan het bijsturen, verfijnen en aanpassen van beleid en jaarlijks geactualiseerd.

Evalueren en ontwikkelen. Deze verslag van Zorg Louise is eerste kwaliteit verslag 2023 van kleinschalig wonen en gaat een jaarlijks geactualiseerd worden.

### **Interne- en externe audits**

Het proces van interne- en externe audits werkt naar tevredenheid. Begin 2023 heeft er extern audit voor HKZ plaatsgevonden en interne audits door kwaliteit medewerker plaatsgevonden op procesniveau. De bevindingen uit de externe en interne audit zijn hebben veelal te maken met processen (werkwijzen) die in de loop van de tijd iets gewijzigd zijn en professioneler zijn geworden. De maatregelen zijn volgens de PDCA cyclus aangepakt en opgeheven.

De externe audit voor de HKZ heeft plaatsgevonden op 16 februari en 11 maart 2022. Uit de externe audit, uitgevoerd door DNV, zijn geen tekortkomingen naar voren gekomen. Wel zijn er aandachtspunten en opmerkingen uitgekomen die zijn opgepakt door de kwaliteitsmedewerker.

### **5. Leiderschap, governance en management**

Zorg Louise wordt aangestuurd door een statutair directie bestuurder.

De directie stuurt de zorg binnen Zorg Louise aan, ondersteunt door team professionals en is onder andere verantwoordelijk voor het administratieve proces en het dagelijkse leiding in samenwerking met de bewoner of diens gemachtigde. Het personele beleid wordt door de bestuurder behandeld. Op elke locatie is een zorgcoördinator aanwezig en samen met de team zijn ze dagelijks betrokken bij het primaire proces op de werkvloer. Er wordt gewerkt aan kwaliteit door zich te richten op de hoofdtak. De persoonsgerichte zorg- en ondersteuning van de bewoner en het belang van de relatie tussen bewoner, zorgverlener en zorgorganisatie staat centraal. Dit gebeurt vanuit visie en intrinsieke motivatie wat hogelijk wordt gewaardeerd en gevoeld als oprechte betrokkenheid. De directie is op de hoogte van wat er speelt op de werkvloer en zet zorgverleners in hun kracht. De directie voldoet aan de algemene gang van zaken in de zorgorganisatie.

Bestuur faciliteert de cliëntenraad. Over 2023 zijn er in totaal twee bijeenkomsten geweest. De bijeenkomsten waren met name gericht op bijpraatsessies van de locatie.

Conform de Wet Kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (WKKGZ) heeft zorg louise een vertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris, klachtenreglement en zijn we aangesloten bij een erkende Geschilleninstantie.



Website informatie over wonen en werken bij zorg Louise is duidelijk te vinden op de website. Dit kwaliteitsverslag is openbaar toegankelijk via de website van de coöperatie.

## **6. Personeelssamenstelling**

Het échte contact en de relatie tussen zorgverlener en bewoner zijn sleutelfactoren voor goede zorg. Gezien, gehoord en geholpen worden op de terreinen waar je als bewoner behoefte aan hebt, daar draait het om in persoonsgerichte zorg. De zorgverlener maakt het verschil, met zijn of haar kennis, deskundigheid, ervaring en bejegening. Personeelssamenstelling draait dan ook om de inzet van de juiste mensen met de juiste competenties die nodig zijn, gezien de vragen van de bewonersgroep op dat moment. Medewerkers van zorg Louise doen hun werk met plezier. Er is een groot verschil met werken in een grote zorginstelling of in een kleinschalig thuiszorg. Het team heeft een scherpe focus en is alert, rekening houdend met de eigen kracht en competenties die voor handen zijn.

24 uur per dag zijn er zorgverleners beschikbaar voor het verlenen van zorg en ondersteuning thuisituatie als op onze locatie. Van de aanwezige zorgverleners is minimaal één wijkverpleegkundige HBO 6 BIG geregistreerd. Daarnaast zijn er een verzorgende MBO niv 3 en niv 2 en Maatschappelijke zorg medewerkers HBO en MBO aanwezig of oproepbaar. Zorgverleners sluiten aan met hun kennis en vaardigheden bij de (zorg)vragen en (zorg)behoeften van de bewoners en zijn bevoegd en bekwaam voor de vereiste zorgtaken. Het personeel van zorg Louise is opgeleid in de niveaus geen niveaus tot 2, 3, 4 en 5. Er wordt heel bewust met de bezetting omgegaan en nabijheid is gegarandeerd.

Binnen zorg Louise wordt met zorgverleners minimaal 1 keer per jaar functioneringsgesprekken gehouden, de verslagen van deze gesprekken worden aan de personeelsdossiers toegevoegd. De gesprekken worden gevoerd met de directie. De medewerkers zijn tevreden over hun arbeidsrelatie en de samenwerking in het team.

Directie onderneemt meer om ervoor te zorgen dat we voor nu en in de toekomst voldoende deskundige medewerkers hebben en houden. We hebben veel aandacht voor het werven en binden van collega's. Er is mogelijkheid voor opleiden, bijscholing en begeleid stagiaires en leerlingen tijdens hun studie, zowel met een BOL opleiding als met een BBL leerwerkplek voor niveau 2, 3 en 4. De studie wordt aangeboden aan nieuwe of bestaande medewerkers, dit mogen ook herintreders of zijinstromers zijn.

Zorgverleners houden wekelijks teamoverleg, tijdens het teamoverleg worden de zorgvragen van bewoners, de planning van werkzaamheden en overige aangelegenheden besproken. Tevens worden klachten en/of wensen tijdens het teamoverleg besproken. In 2023 waren er geen klachten.

De RI&E is geactualiseerd in 2023.

In 2023 is er geen medewerkers tevredenheidsonderzoek uitgevoerd, dit staat gepland voor 2024 omdat er veel nieuwe medewerkers zijn aangenomen in 2023.

## **7. Hulpbronnen, omgeving en context**

Onze persoonsgerichte zorg en ondersteuning sluit aan bij de wensen van bewoners. De eerste aandacht gaat daarbij meestal uit naar gezondheid en welbevinden van de bewoners. De juiste, deskundige medewerkers en een aantrekkelijke levering in eigen waarden en normen de leefomgeving van de bewoners zijn de omstandigheden die van grote invloed zijn op de door de bewoners ervaren kwaliteit van leven.

Hulpbronnen, omgeving en context levert een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van leven van de bewoners en kwaliteit van het werk van de medewerkers.

### **Samenwerking**

Zorg Louise heeft professionele relaties en samenwerkingen met andere zorgorganisaties zoals Ziekhuisen, huisarts, apotheek, Coöperatie Boer en Zorg. Maatschappelijke organisaties zoals de Armeense stichtingen en de kerk zijn waarde volle bindingen voor de bewoners van zorg Louise om verbonden blijven met de samenleving.

Alle leveranciers van zorg Louise zijn vastgelegd in de leveranciersbeoordeling en beoordeelt conform de procedure. Het leveranciersbestand is goed op orde en hier is de directie content mee. De gebouwde omgeving en facilitaire zaken

De bewoners wonen thuis in eigen vertrouwde omgeving.

Het locatie gebouw heeft ook een multifunctionele open huiskamer waar verschillende activiteiten gehouden worden. De activiteiten zijn gericht op bewegen en beleven. Zo is er gym onder leiding van begeleiders, maar zijn er ook creatieve bezigheden zoals knutselen, handwerken of bloemschikken.

De open huiskamer kan ook gebruikt worden door cliënten uit andere omgeving zoals maatschappelijke participatie. De tuin is gerealiseerd met onder meer zitplekken, een moestuin waar verse kruiden en groente fruit geteeld word.

### **8. Gebruik van informatie**

Actief gebruik maken van alle bronnen van informatie heeft tot doel inzet van mensen en middelen, het leveren, monitoren, managen, samen leren en verbeteren van zorg te ondersteunen, alsook het bieden van informatie aan cliënten en hun naasten opdat zij er gebruik van kunnen maken.

Drie thema's worden onderscheiden als het gaat om gebruik van informatie:

1. Verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit
2. Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen
3. Openbaarheid en transparantie

Verzamelen en delen van informatie is primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit.

Als meetinstrument zal zorg Louise samen met de V&V leden van de Coöperatie Boer en zorg een cliënttevredenheidsonderzoek opstellen. Vanaf 2024 zal deze ingezet worden.

Elk halfjaar hebben we een gesprek waarin wordt gevraagd hoe het gaat en wat er beter kan.

Uiteindelijk zal dit bijdragen aan de kwaliteit van zorg door actief bezig te gaan met verbeterpunten.

De uitkomsten van deze gesprekken worden vastgelegd in Ons.

Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen

Er wordt gewerkt met het elektronisch cliëntendossier (ECD) van Ons waarmee we de

administratieve taken van zorgprofessionals vereenvoudigen en er meer tijd voor zorg overblijft. Met Ons kun je zorg vastleggen, plannen, rapporteren en zorgplannen opstellen. Een veilige oplossing waarmee eenvoudig gewerkt kan worden, tijd- en plaats onafhankelijk.