



Kwaliteitsplan 2022

Opgesteld door : Irma van der Velde, directeur zorg Kloek BV

Datum : November 2021

Versie : 2

Inhoudsopgave

1. Voorwoord	4
2. Missie en Visie	5
3. Kloek	6
3.1 Omschrijving van de organisatie	7
3.2 Kerngegevens	7
4. Kwaliteit	8
4.1 Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg	8
4.2 Reikwijdte kwaliteitsplan Kloek Zorg BV	8
4.3 Relatie met verbeteraanpak die zich over meerdere jaren uitstrekt Het kwaliteitsplan is gebaseerd op de verbeteraanpak van Kloek Zorg BV 2021- 2026 waarbij onderstaande thema's als rode draad door de jaren lopen (dit zijn dezelfde thema's als vorig kalenderjaar):	9
5. Persoonsgerichte zorg	9
5.1 Methodisch werken	10
5.2 Welzijn	10
5.3 Voeding	10
5.4 Huiskamermedewerkers	11
6. Wonen en welzijn	11
6.1 Familieparticipatie	11
6.2 Individuele activiteiten	12
6.3 Betrekken sociaal netwerk	12
6.4 Hygiëne	12
7. Kwaliteit en veiligheid	13
7.1 Uitkomsten verpleeghuiszorg indicatoren	13
7.2 Indicatoren toezicht IGJ	14
8. Programma leren en ontwikkelen	16
8.1 Leiderschapsontwikkeling	16
8.2 E-learning (info learn)	
9. Leiderschap, governance en management	17
9.1 Governancecode	17
9.2 Medezeggenschap	17
9.3 Professionele inbedding	17

Kloek BV

9.4 Stuurinformatie	17
10. Personeelssamenstelling	17
10.1 Landelijke context-gebonden normen	18
10.2 Personeelssamenstelling 2020	18
10.2 Normen personeelssamenstelling	20
10.3.1 Cluster 1, Aandacht, aanwezigheid en toezicht	20
10.3.2 Cluster 2: Specifieke kennis, vaardigheden	21
10.3.3 Cluster 3: Ontwikkeling naar eigenaarschap	22
10.3.4 Cluster 4: Reflectie, leren en ontwikkelen	22
10.4 Kwaliteitsmanagementsysteem	23
10.5 Leren van elkaar	23
10.6 Interne audits	23
10.7 Klantervaringen	23
11. Gebruik van hulpbronnen en informatie	24
11.1 Informatisering	24
11.2 NPS-score	24
12. Ontwikkelplannen Kloek Zorg BV	24

1. Voorwoord

Hieronder leest u het plan dat Kloek heeft ten aanzien van kwaliteit binnen de organisatie Kloek Zorg BV. Het plan is opgesteld aan de hand van het kwaliteitskader dat gehanteerd wordt binnen de verpleeghuiszorg. Sinds 2017 wordt door Kloek BV een kwaliteitsplan gepubliceerd.

Met gepaste trots kunnen wij vermelden dat Kloek in 2021 kwalitatief grote stappen gezet heeft. De inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) heeft Kloek bezocht en onderzocht met als resultaat een “groene scan”. Ook heeft Kloek zich weten te “hercertificeren” (ISO) en heeft Waardigheid en Trots ons gescand om hun resultaat en voortgang te bepalen.

Het voordeel van veelvuldig screenen van Kloek is dat we scherp hebben welke accenten we in 2022 willen leggen op het gebied van kwaliteit. Zo zullen onderwerpen als methodisch werken, familieparticipatie, voeding en bijvoorbeeld medezeggenschap passeren in het kwaliteitsplan en kunt u zien welke plannen er zijn.

Het kwaliteitsplan wordt besproken met de cliëntenraden voor het einde van het jaar 2021. Daarna vindt definitieve vaststelling plaats door het MT en de Raad van Bestuur. Het kwaliteitsplan wordt voorgelegd aan de RvC (staat geagendeerd voor de december vergadering van de Raad van Commissarissen). Op 2 November is de input van het kwaliteitsplan besproken met andere organisaties binnen de branche vereniging Riant verzorgd wonen.

Wij wensen u veel leesplezier.

Mede namens de organisatie Kloek Zorg BV,

Irma van der Velde

2. Missie en Visie

De missie en de visie blijven in ontwikkeling en worden binnen de organisatie besproken en gedeeld. In 2021 hebben de teams meegedacht over de visie en de missie. Hieronder leest u wat de missie en visie van Kloek is.

Missie

De droom van de oprichters van Kloek: mensen met dementie, met **een kleinere beurs** goede particuliere zorg bieden. Met zorg waarin het **eigen leven** in zoveel mogelijk facetten centraal staat. Met kennis “van” en meebewegen “met” de ontwikkeling van mensen en hun dementie. Daarbij willen we vooral een **zo gewoon mogelijk thuis** zijn voor bewoners. Waar we zorg leveren die past bij de leefstijl en levensfase van elke individuele bewoner. Waar **de kleine dingen grote waarde hebben**. Een krantje lezen, een boodschap doen, samen eten, dagelijkse gezelligheid. Kleinschalig en persoonlijk.

Waar openheid is om het eigen leven te blijven leiden en waar we mensen **niet opsluiten**. Waar we in overleg met bewoner en naasten **veilige zorg** bieden, ook met toepassing van technische mogelijkheden. Zorg in een **mooie verzorgde omgeving**; een eigen appartement waarin **privacy en het eigen leven** centraal staat. Particuliere zorg die **voldoet aan alle eisen** die gesteld worden op het gebied van kwaliteit en continuïteit.

Kloek wil open, liefdevolle en professionele zorg bieden. Daarbij hebben we de ambitie om **continu te blijven verbeteren, te leren en te groeien**. Kloek is een onderneming, dat betekent dat continuïteit van groot belang is. Om de continuïteit te waarborgen zetten we in op groei. Groei die nooit ten koste mag gaan van onze kwaliteit en ambitie om goede zorg te leveren. De letters van Kloek staan voor:

Kleinschalig.

Wij hebben woonzorgeenheden waarin bewoners een eigen appartement met privacy én een gemeenschappelijke kamer tot hun beschikking hebben. Een huiselijke sfeer wordt gecreëerd met zoveel mogelijk vaste medewerkers per eenheid. Kleine dingen zijn voor ouderen met dementie vaak al groot; ook in onze aanpak en activiteiten houden we het dichtbij en kleinschalig, passend bij het dagelijkse levensritme.

Liefdevol.

Bij Kloek worden bewoners liefdevol verzorgd. Dat doen we doordat medewerkers zich inspannen om bewoners te leren kennen en met liefde en aandacht goede zorg te verlenen.

Open.

Bij Kloek hebben we open deuren voor bewoners en familie. Daarbij houden we de veiligheid van de bewoner in acht en overleggen we met bewoner en naasten hoe veiligheid en openheid samen gaan en welke technische hulpmiddelen daarbij kunnen helpen. Bij Kloek communiceren we open en transparant, over wat er goed gaat én wat er niet goed gaat. Daar leren we van. We zijn open en eerlijk in wat we wel en niet kunnen leveren.

Eigen.

Het eigen leven staat centraal bij Kloek. In een zorgomgeving (gaan) wonen is een grote verandering voor mensen, waar mogelijk proberen we eigen gewoontes en leefstijl zoveel mogelijk te handhaven. We creëren een leefritme en daarbij behorende dagelijkse activiteiten die passen bij de bewoner en zijn/haar zorgvraag. Daarbij realiseren we ons ook dat mensen op hoge leeftijd en/of met dementie ook steeds veranderen, daar bewegen we in mee.

Kwaliteit.

Kwaliteit maken we samen. Kloek levert zorg die voldoet aan de kwaliteitsstandaarden. Dat doen we samen met alle medewerkers, samen met bewoners en hun familie. Samenwerking is de kern van ons handelen. In de samenwerking zijn we duidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is. Fouten verdoezelen we niet en leren we van.

Visie op persoonsgerichte zorg

Het ziektebeeld dementie is ingewikkeld en verloopt bij ieder mens anders. Dementie verandert niks aan het feit dat iedereen in het leven ervaringen heeft opgedaan en eigen wensen en behoeften heeft. Dat is leidend als u bij ons komt wonen. Wij praten met u. Wij gaan in gesprek om vanuit uw wensen, gewoonten en behoeften te bespreken hoe u wilt leven als u bij ons woont. Door uw wens te achterhalen bieden wij u een “thuis” bij Kloek: een veilige en sfeervolle omgeving, waar de daginvulling wordt afgestemd op uw persoonlijke levensstijl en op wat u nog graag zelf wil of kan doen. Dat is waar Kloek voor staat. Wij bieden iedere bewoner aandacht, veiligheid, vertrouwen en begrip. Wij hopen dat u mee blijft doen in de gemeenschap. Op uw wens betrekken wij uw geliefden en naasten en bevorderen wij de inzet van hulpverleners waar nodig. Binnen Kloek gaat het erover wat u nodig heeft om gezond en gelukkig te zijn.

Om het bovenstaande te bereiken ontmoet u deskundige en liefdevolle medewerkers die aandacht hebben en betrokkenheid tonen, met ervaring en kennis over dementie.

Om het bovenstaande te bereiken woont u in een kleinschalige en sfeervolle leefomgeving in uw eigen appartement met privacy. Een open organisatie waar u en uw naasten altijd welkom zijn.

Om het bovenstaande te bereiken werken wij met u samen maar heeft u zelf de regie over uw eigen leven. Waarbij uw eigen geschiedenis, ervaringen en wensen vertaald worden in de samenwerking.

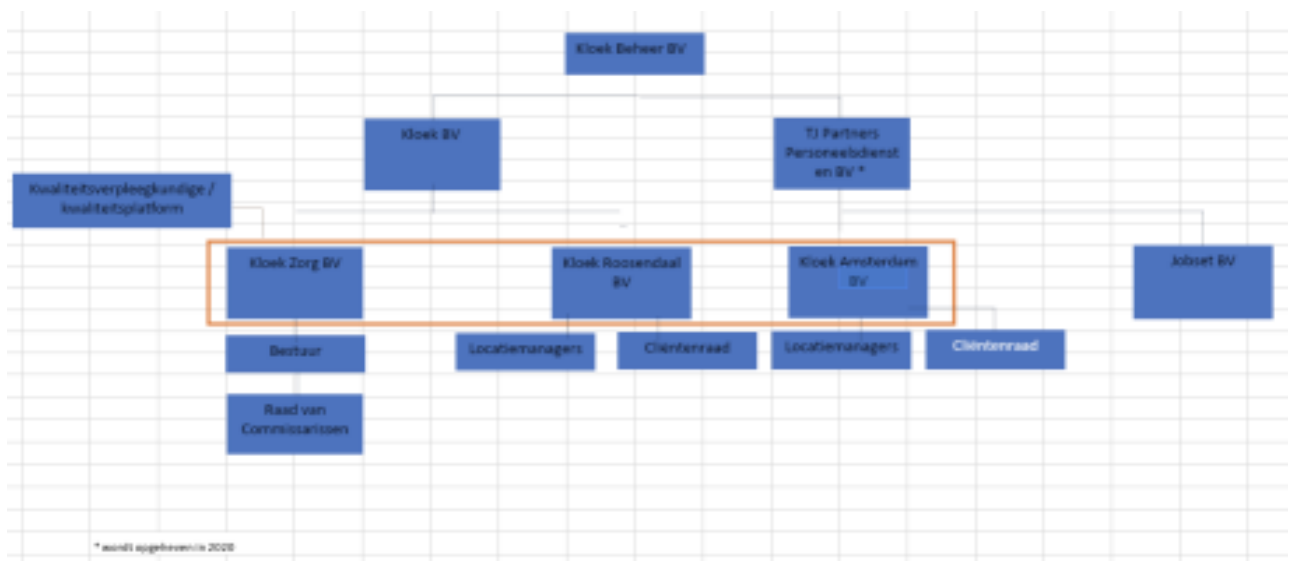
3. Kloek

Kloek is een particuliere Kleinschalige Woonvoorziening (KSW), mede opgericht door Martin van de Graaf in 2016, hij voert nu de directie van Kloek Zorg BV. Reden van oprichting is dat de initiatiefnemers particuliere zorg bereikbaar wilden maken voor mensen met de laagste inkomens. In maart 2016 is Kloek Roosendaal gestart en in maart 2018 is Kloek Amsterdam open gegaan. In 2019 heeft Kloek een fusie ondergaan waarin de organisatie structuur vereenvoudigd is, en de WTZi verplaatst is naar Kloek Zorg BV.

3.1 Omschrijving van de organisatie

Kloek heeft 2 locaties kleinschalige woonvoorzieningen voor ouderen met dementie VPT 5. De eerste locatie is opgestart in Roosendaal in maart 2016, de tweede locatie is in Amsterdam opgestart in maart 2018.

Kloek Zorg BV is een vennootschap met een eenhoofdige Raad van Bestuur, een Raad van Commissarissen en een Cliëntenraad per locatie. Er is een eenhoofdige directie die bestaat uit een Directeur Zorg. Bestuur en directie worden ondersteund door een locatiemanager, zij vormen met elkaar het MT.



Kloek Zorg BV heeft voor de locatie in Roosendaal en Amsterdam een contract afgesloten met Novicare voor de levering van behandelaren zoals gedragspsychologen en specialisten ouderengeneeskunde. De behandelaren zijn onderdeel van de multidisciplinaire teams voor wat betreft de verplichting vanuit het kwaliteitskader.

3.2 Kerngegevens

Capaciteit op basis van VPT (en enkele PGB's)	2021	2022
Kloek Roosendaal	44	44
Kloek Amsterdam	36	36

4. Kwaliteit

4.1 Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Het kwaliteitsplan is gebaseerd op het 'Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, samen leren en verbeteren' van het Zorginstituut Nederland (publicatiedatum 13 januari 2017). Inmiddels is er een geactualiseerde versie (2021). Het doel van het kwaliteitskader is drieledig. Ten eerste beschrijft dit document wat cliënten/bewoners en hun naasten mogen verwachten als men in een verpleeghuis woont. Ten tweede biedt dit document opdrachten voor zorgverleners en zorgorganisaties om samen de kwaliteit te verbeteren en het lerend vermogen te versterken. Ten derde vormt dit document het kader voor extern toezicht en voor inkoop en contractering van zorg.

In grote lijnen is de handreiking voor het opstellen van het Kwaliteitsplan gevolgd (zoals genoemd in bijlage 4 van het geactualiseerde kwaliteitskader). Dit geldt ook voor het begrippenkader dat in het kwaliteitskader wordt gebruikt. Hierbij is het volgende model leidend:



4.2 Reikwijdte kwaliteitsplan Kloek Zorg BV

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg richt zich op de zorg aan Wlz-geïndiceerde cliënten. Kloek Zorg BV beschikt over een WTZi toelating welke vanaf 01-01-2022 automatisch overgaat in de WTZa. Op beide locaties van Kloek hebben de bewoners een Wlz indicatie en krijgen zij zorg op basis van VPT (en enkele op basis van PGB). Het kwaliteitsplan van Kloek Zorg BV richt zich op het leveren van de kwaliteit zoals vastgesteld is in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

4.3 Relatie met verbeteraanpak die zich over meerdere jaren uitstrekt

Het kwaliteitsplan is gebaseerd op de verbeteraanpak van Kloek Zorg BV 2021- 2026 waarbij onderstaande thema's als rode draad door de jaren lopen (dit zijn dezelfde thema's als vorig kalenderjaar):

1. Tevreden bewoners en medewerkers;
2. Operationaliseren van de visie in cultuur en handelen;
3. (Verder) ontwikkelen van methodisch werken, betrokkenheid en eigenaarschap bij medewerkers;
4. Familieparticipatie;
5. Communicatie optimaliseren met stakeholders, medezeggenschapsraden, medewerkers en familieleden;
6. Behouden en aantrekken van professionals die dementiezorg als talent hebben;
7. Toepassen en/of uitbreiden van zorgtechnologie zoals domotica;
8. Leren en ontwikkelen, op ieder vlak en op iedere laag van de organisatie.

5. Persoonsgerichte zorg

Een algemeen doel dat Kloek zich stelt voor 2022 is dat alle medewerkers (in alle functiegroepen) kennis hebben over werken met bewoners met dementie (passend bij hun functie en verantwoordelijkheden). Hiervoor wordt een scholingsprogramma opgesteld. Deze wordt apart geduid in de begroting en de invulling wordt afgestemd op de behoefte en wensen van de individuele medewerkers en per locatie.

Alle medewerkers binnen Kloek zijn in het jaar 2021 meegenomen in persoonsgerichte zorg door middel van coaching, begeleiding, uitleg en scholing.

Methodisch werken is noodzakelijk om goede en persoonsgerichte zorg te bieden. In 2022 zullen wij extra inzet plegen om medewerkers hierbij te ondersteunen, omdat wij zien dat methodisch werken blijvend aandacht vraagt.

5.1 Methodisch werken

In 2021 is een beleidsdocument geschreven genaamd: "Methodisch werken met het persoonsgerichte zorgleefplan in het ECD". In dit document wordt eenvoudig beschreven hoe er bij Kloek gewerkt wordt met het zorgleefplan. Medewerkers zijn hierbij betrokken en ondersteund door Kloek maar ook door Waardigheid en Trots.

Op basis van de uitkomsten van verschillende audits (intern, ISO) en onderzoeken (IGJ, scan WT) blijkt dat medewerkers van Kloek hierin gegroeid zijn. Toch vraagt dit in 2022 een intensieve begeleiding per medewerker. Toepassen van de PDCA en de cyclus overzien vraagt veel van medewerkers. Dit blijkt uit de teamoverleggen en de scan van waardigheid en trots, waar medewerkers dit onderwerp bespreken. Denk hierbij aan rapportage, bijstellen van doelen of het zien van oorzaak en gevolg. Dat betekent dat methodisch werken aankomend jaar weer veel aandacht krijgt binnen Kloek. We willen de talenten van medewerkers meer gebruiken en inzetten zodat medewerkers van elkaar leren en ook meer betrokken worden bij dit proces. Bijvoorbeeld: er zijn medewerkers goed in rapporteren. Een idee is om deze medewerkers te vragen interne scholingen te geven op het gebied van rapportage. Ook volgend jaar wordt Kloek ondersteund door Waardigheid en Trots en zullen medewerkers in teams en individueel begeleid worden.

5.2 Welzijn

Op het moment dat een nieuwe bewoner bij Kloek komt wonen, wordt met de bewoner besproken, welke wensen, voorkeuren, behoeften en ondersteuning de bewoner wenst. Dit proces wordt vooral uitgevoerd door de contactverzorgende. Tot voor kort kwam de welzijnsmedewerker pas later in beeld bij de bewoner.

Wij willen de welzijnsmedewerker intensiever betrekken bij de opname van de bewoner. De bewoner kan direct aangeven waar hij/zij gelukkig van wordt of hoe hij/zij graag de dag doorbrengt. Door daar vanuit professie in mee te denken kan iemand zich sneller thuis of op zijn gemak voelen. Kloek zorg BV beschrijft de rol van welzijn in het inhuis-beleid.

5.3 Voeding

Uit het bewoners- en medewerkers tevredenheidsonderzoek komt naar voren dat men ontevreden is over de avondmaaltijd bij Kloek. Bewoners (en/of familie) geven aan dat er te weinig variatie in de voeding zit, dat het in sommige gevallen weinig lijkt en dat de kwaliteit erg afhangt van de medewerker die kookt.

Medewerkers geven aan dat er onmogelijk aan alle wensen van de bewoners voldaan kan worden omdat er verschillende eetgewoontes zijn. In Amsterdam speelt de aanwezigheid van verschillende culturen van medewerkers en bewoners ook een grote rol.

Mede door de uitkomsten van de tevredenheidsonderzoeken is er een pilot gestart omtrent voeding. Het concept regeneratie in combinatie met hybride koken is met personeel en de cliëntenraad besproken. Er wordt een proeverij georganiseerd bij een nieuwe leverancier "Eetgemak" en aan de hand van die resultaten zal besloten worden welke stappen we zullen gaan nemen om de kwaliteit van voeding te verbeteren. Eetgemak is een professionele partij die Kloek ook kan ondersteunen in het implementeren en coachen van de medewerkers.

5.4 Huiskamermedewerkers

In 2020-2021 zijn we in overleg met de bewoners, familie en medewerkers gestart met huiskamer medewerkers. De ervaringen zijn erg positief en wij zullen binnen Kloek Zorg BV met huiskamer medewerkers blijven werken.

Om goede medewerkers te vinden stellen wij in onze vacature geen eisen aan mensen qua ervaring of diploma's. Iedereen kan dus solliciteren en tot op dit moment is Kloek daar erg blij mee omdat het hele verschillende medewerkers oplevert. Mensen die uit het onderwijs komen, levenservaring opgedaan hebben via reizen of bijvoorbeeld via de zijkant instromen nadat zij in een hotel gewerkt hebben. Dit brengt een leuke mix van ervaringen met zich mee en dat versterkt het gesprek met de bewoners en in het team onderling.

Het is noodzakelijk om nieuwe medewerkers zonder ervaring te scholen in persoonsgerichte zorg voor mensen met dementie. Naast de ontwikkeling van de medewerkers zullen wij een beleidsstuk schrijven waarin duidelijk uitgelegd wordt wat er precies met persoonsgerichte zorg bedoeld wordt en hoe de medewerkers dat vorm kunnen geven.

6. Wonen en welzijn

6.1 Familieparticipatie

In 2021 is er beleid opgesteld over familieparticipatie. Het beleid is ontwikkeld samen met familie en mantelzorgers van bewoners. Dit wordt aan het eind van 2021 besproken in het MT. In het jaar 2022 zullen wij aandacht gaan besteden aan de implementatie van dit beleid. Voor bewoners en mantelzorgers worden familie-avonden georganiseerd waar zij mee kunnen praten over hun familie of geliefde. In het jaar 2022 wil Kloek Zorg BV hier in blijven investeren.

6.2 Individuele activiteiten

Soms zijn activiteiten gericht op een aantal bewoners in de huiskamer of een aantal mensen met dezelfde interesse. Wij hebben het doel gesteld om van iedere bewoner minimaal 1 welzijns-doel op te stellen. Als dat doel een activiteit met een groep bewoners is dan kunnen wij dat initiëren, bijvoorbeeld muziek of koken. Maar wij willen ook graag dat bewoners individueel begeleid worden. 1 op 1 wandelen of naar de markt, misschien een borreltje halen in de kroeg. Medewerkers hebben hier dan tijd en vrijheid voor nodig. Ook werven van vrijwilligers of betrekken van mantelzorgers en/of het sociale netwerk van bewoners is belangrijk.

6.3 Betrekken sociaal netwerk

Naast dat familieparticipatie de aandacht krijgt trekt Kloek steeds meer de wijk in. De Pijp in Amsterdam kan echt onderdeel worden van het leven van de bewoners. Op dit moment werken wij samen met “het cafe op de hoek” waar 1 van onze bewoners regelmatig te vinden is. Er zijn afspraken gemaakt waardoor de bewoner kan bestellen en de eigenaar is op de hoogte van de woonplek van de bewoner. Ook familie is bij deze constructie betrokken.

Ook is er een bewoner die regelmatig koffie drinkt in een koffietentje in de wijk. Wij zien dat bewoners hiervan genieten en willen deze manier van werken uitbreiden. Medewerkers wandelen dagelijks met bewoners door de wijk, gaan naar de Albert Heijn en naar de markt. Ook op onze locatie in Roosendaal investeren we in het sociale netwerk. Naast dat we daar ook regelmatig met bewoners door de wijk wandelen en de lokale winkels/ horeca bezoeken zijn we actief betrokken in het dementienetwerk West-Brabant. De gemeente Roosendaal stimuleert ook actief samenwerking in de regio op het gebied van dementie en wij als Kloek doen hier ook actief aan mee.

6.4 Hygiëne

Kloek Zorg BV heeft het contract met Diversy verlengd. Door de coördinatie van een aantal onderwerpen bij een expert te leggen (zoals de hygiëne commissie, een uitbraak team en of scholing van medewerkers) is er voldoende kennis binnen Kloek zorg BV over deze onderwerpen aanwezig. Voor Diversy is het hun corebusiness en medewerkers van Kloek Zorg BV verliezen hierdoor de kwaliteit niet uit het oog.

Kloek BV

6.5 Vrijwilligers

In de periode van Corona is Kloek niet gericht geweest op werven van vrijwilligers. Er zijn nu binnen Kloek maar 5 vrijwilligers actief. Waarvan 3 vrijwilligers in Roosendaal en 2 in Amsterdam. Tijdens dit schrijven zitten wij in een golf van Corona. Gedurende deze periode zal werven van vrijwilligers geen topprioriteit zijn. Als Corona een minder groot gevaar vormt voor onze bewoners en medewerkers zullen wij ons richten op werven van vrijwilligers.

7. Kwaliteit en veiligheid

7.1 Uitkomsten verpleeghuiszorg indicatoren

Een belangrijke doelstelling van het Kwaliteitskader Verpleeghuis is het lerend vermogen van de organisatie te versterken om zo de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Kloek Zorg BV voert naast externe audits, jaarlijks verschillende interne audits uit om op basis hiervan verbetermaatregelen uit te zetten.

Lokatie	Decubitus	MIC analyse	WZD	Beleidsafspraken
Amsterdam	0	100%	2	100%
Roosendaal	1	100%	0	100%

Decubitus

Het aantal cliënten met decubitus bij Kloek Zorg BV is laag (0%). Het doel is en blijft decubitus te voorkomen. Preventie en een multidisciplinaire aanpak is van belang, met betrokkenheid van de specialist ouderengeneeskunde en waar nodig de inzet van een eventuele wonddeskundige (of andere deskundige) stuurt Kloek Zorg BV op het uitblijven van decubitus. Hierin is er de mogelijkheid tot een individuele (wond)behandeling van de bewoner, maar er kan ook gerichte scholing voor de medewerkers van Kloek Zorg BV ingezet worden mocht dit noodzakelijk zijn.

Advanced care planning

Binnen Kloek zijn beleidsafspraken gemaakt over “behandeling rondom het levenseinde” (zoals wel/niet reanimeren, starten of stoppen van levensverlengende behandelingen of wel/geen ziekenhuisopnamen).

Voor alle bewoners is in ieder geval vastgelegd in het zorgdossier of bewoners wel of niet gereanimeerd willen worden” en of bewoners “wel of niet ingestuurd willen worden naar het ziekenhuis”. Starten of stoppen van levensverlengende behandelingen worden besproken als dat aan de orde is.

Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking

Het voorkomen van onvrijwillige zorg is continu aandacht van gesprek, zowel tijdens de dagelijkse zorgverlening als in de zorgleefplanbesprekingen. Nog meer dan nu het geval is, zal met de komst van de wet Zorg en Dwang evaluatie van de onvrijwillige zorg

plaatsvinden (conform het landelijk opgestelde stappenplan). Uitgangspunt in de wet Zorg en Dwang is ‘nee, tenzij’. Naast het formuleren van nieuw beleid en het actualiseren van procedures en protocollen is het belangrijk een bewustwording op gang te brengen over vrijheid en veiligheid. Hierbij worden onder meer cliënten(vertegenwoordigers), medewerkers, vrijwilligers en buurtbewoners betrokken. In 2022 worden alle medewerkers, die dagelijks met bewoners in aanraking komen, geschoold op dit onderwerp via e-learning, coaching en begeleiding. Het beleid van Kloek Zorg BV is de WZD te volgen en te kiezen voor de minst belastende maatregelen voor de bewoner. Het is de taak van de behandelaren en de WZD commissie het aantal vrijheidsbeperkende maatregelen zoveel mogelijk te beperken.

Op individueel niveau worden periodiek de vrijheidsbeperkende maatregelen geëvalueerd en indien mogelijk gestopt conform het stappenplan in de WZD. Alle medewerkers hebben scholing gehad over de WZD, maar blijken nog niet voldoende geëquipeerd te zijn om dit toe te passen.

Dat blijkt uit casuïstiek besprekingen en de WZD onderwerpen tijdens werkoverleggen. Kloek Zorg BV: Evaluatie van de maatregelen is een continue actie van behandelaren en het zorgteam. De ingezette vrijheidsbeperkende maatregelen worden volgens het stappenplan van de WZD geëvalueerd. Veel maatregelen hebben betrekking op de inzet van sensoren en andere domotica voorzieningen, zoals GPS signalering.

MIC commissie

In 2022 zullen medewerkers van de MIC commissie een “prisma light scholing” aangeboden krijgen.

De MIC commissie is per locatie geborgd. Dit wordt in 2022 verder uitgewerkt, zodat samenwerking tussen de locaties nog beter vorm kan krijgen en tendensen organisatiebreed nog beter opgepakt kunnen worden

7.2 Indicatoren toezicht IGJ

<p>Cyclisch systeem: Heeft de locaties een systeem waarmee het werken met zorgplannen van bewoners cyclisch beoordeeld wordt op volledigheid en actualiteit</p>	<p>Ja 2 x per jaar vindt een bespreking van het zorgplan plaats, een bespreking kan ook extra ingepland worden als daar behoefte aan is.</p>
<p>Bespreking en evaluatie zorgplan Wie zijn betrokken bij de bespreking en evaluatie van het zorgplan?</p>	<p>Contactverzorgende Bewoner zelf Vertegenwoordiger bewoner (bij wilsonbekwaam terzake) SO Huisarts (wordt uitgenodigd door Kloek) Behandelaren (bijv. psycholoog indien</p>

	noodzakelijk)
<p>Gebruik zorgdossier Kunnen in uw locatie alle betrokkenen zorgverleners, behandelaars en paramedici alle onderdelen van het zorgdossier lezen?</p> <p>Kunnen in uw locatie alle betrokken zorgverleners, behandelaars en paramedici in alle onderdelen van het zorgdossier schrijven?</p> <p>Kunnen bewoners (of de vertegenwoordigers) het zorgdossier inzien?</p>	<p>Ja</p> <p>Ja</p> <p>Ja</p>
<p>Incidenten in het zorgdossier Worden (bijna) incidenten in de zorg voor de bewoners in diens zorgdossier gemeld?</p>	Ja

	Gebruik	Aantal	Besproken in Team	Opgevolgd in team	Besproken in MT	Opgevolgd in MT
Incidenten	ja		ja	ja		ja
Calamiteiten	ja	2	ja	ja		ja
Interne audits	ja	4	ja	ja		ja
Externe audit/scan	ja	3	ja	ja		ja

8. Programma leren en ontwikkelen

Er zijn heel veel onderwerpen om te leren en te ontwikkelen. Kloek is in beweging en er wordt veel ondernomen op het gebied van leren en ontwikkelen.

Zo is er al een langere periode constant aandacht (mede door waardigheid en trots) op methodisch werken en alle uiteenlopende verantwoordelijkheden die daarbij horen zoals rapporteren, levensgeschiedenis en doelen formuleren.

Wij organiseren scholingen samen met Novicare bijvoorbeeld op het gebied van WZD en begeleiding van het levenseinde bij dementie.

Medewerkers kunnen individueel leren en/of een opleiding volgen of deelnemen aan een symposium.

Naast al deze mogelijkheden kiest Kloek ervoor om extra de aandacht te richten op leiderschap. Bij 8.1 wordt daar een korte toelichting op gegeven. Bij 8.2 schetsen wij de onderwerpen die aandacht krijgen in 2022.

8.1 Leiderschapsontwikkeling

Om medewerkers zo te ondersteunen dat zij optimaal kunnen leren, ontwikkelen en werken zijn wij gestart met een leiderschapstraining. Deze training is gebaseerd op de transactionele analyse. De transactionele analyse gaat over de persoonlijkheid van mensen, hun gedrag, communicatie en verandering van gedrag.

8.2 E-learning (info learn)

Er is een e-learning academy ingericht voor de verplichte scholingen voor medewerkers. Daarnaast zijn een groot aantal facultatieve onderwerpen in de e-learning beschikbaar. Naast de verplichte scholingen zijn in 2021 de volgende scholingen georganiseerd:

- Individuele Dementie training
- BHV
- Intercollegiale Toetsing
- Methodisch werken
- WZD
- BBL opleiding voor niveau 3 en 4

Voor 2022 staat geagendeerd:

- Missie en Visie
- Verdieping kennis over dementie voor alle medewerkers
- Verdieping van methodisch werken
- BHV
- Intercollegiale Toetsing
- BBL opleiding voor niveau 3 en 4
- HACCP
- Infectie preventie
- Scholing voor de OR
- Prisma light scholing voor de MIC commissie

9. Leiderschap, governance en management

9.1 Governancecode

Kloek Zorg BV heeft de Governancecode Zorg in 2017 geïmplementeerd.

9.2 Medezeggenschap

Kloek Zorg BV vindt het belangrijk dat medewerkers, bewoners en/of mantelzorgers mee praten binnen de organisatie. Openheid en transparantie wordt gecreëerd door oa cultuur, leiderschap en structuur. In 2020 is een nieuwe organisatiestructuur gepresenteerd waarin medezeggenschap een belangrijke rol kreeg. Medewerkers kunnen meedenken in “hoe” we dingen doen en “wat” zij daarvoor nodig hebben. Leiderschap is faciliterend en ontwikkelgericht.

Kloek Zorg BV heeft daarnaast de verplichte medezeggenschapsorganen zoals een RvC, CR (per locatie) en sinds 2021 een OR.

9.3 Professionele inbedding

Kloek heeft een samenwerking met Novicare. Er wordt een SO ingezet en vanaf december 2021 een psycholoog toegevoegd op de locatie Amsterdam. Voor de locatie Roosendaal wordt nog een psycholoog gezocht door Novicare. De ervaringen van de locatie Amsterdam worden gebruikt als input voor de constructie tussen Novicare en Roosendaal.

Verder werkt Kloek samen met bijvoorbeeld het dementienetwerk Noord Brabant, casemanagers dementie, huisartsen en bijvoorbeeld de GGZ.

9.4 Stuurinformatie

Nu Kloek zorg BV goed overzicht heeft over de stuurcijfers gaan wij in 2022 een stap verder door deze te automatiseren en de cijfers realtime inzichtelijk te maken.

10. Personeelssamenstelling

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is speciaal aandacht voor de personeelssamenstelling. De reden hiervoor is dat: “Verpleeghuiszorg mensenwerk is en zonder voldoende bevoegd en bekwaam personeel kan er geen kwalitatief verantwoorde verpleeghuiszorg worden geleverd”. (Kwaliteitskader, pagina 7). Adequate samenstelling van het personeelsbestand is één van de randvoorwaarden voor goede zorg.

Het Kwaliteitskader vraagt van zorgorganisaties om informatie over de personeelssamenstelling vast te leggen in het kwaliteitsplan en -verslag. In 2018 zijn de tijdelijke normen aangescherpt en verder ingevuld. Deze set normen bestaat uit een serie procesafspraken die beschrijven hoe ieder verpleeghuis kan komen tot een optimale personeelssamenstelling, passend bij hun context. Hoe Kloek Zorg BV hieraan invulling geeft, is beschreven in paragraaf 4.3.

10.1 Landelijke context-gebonden normen

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is sprake van vijf indicatoren (addendum van 20 december 2018). Die noemen we nu kritische Kernfactoren. Die zijn meetbaar gemaakt door middel van indicatoren die breed gedragen worden. Iedere organisatie moet de uitkomsten daarvan aanleveren ten behoeve van de Openbare Database van het Zorginstituut Nederland).

De vijf indicatoren personeelssamenstelling zijn:

1. Aard van de aanstellingen
2. Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers
3. Ziekteverzuim
4. In-, door- en uitstroom
5. Ratio personeelskosten / opbrengsten

Iedere organisatie moet op basis van de uitkomsten reflecteren, oftewel inzicht geven in de knelpunten op terrein van personeelssamenstelling, de gekozen oplossingen en de geboekte resultaten. Reflectie vindt plaats binnen de eigen organisatie (medewerkers, medezeggenschapsorganen), binnen het lerend netwerk, en met bewoners/cliënten (en hun naasten) over waar hun zorg- en ondersteuningsbehoeften liggen. De opbrengsten van deze reflecties worden vertaald en beschreven in het kwaliteitsverslag.

10.2 Personeelssamenstelling 2020

Aard van de aanstellingen

Status: Afgerond

 Welzijn en Sport

Kloek B.V.

16-09-2021

3.6.1 Personeel op het niveau van uw gehele organisatie (alle organisaties)

Verloop personeel in verslagjaar

Personeel	Instroom aantal personen in verslagjaar	Instroom aantal fte's in verslagjaar	Uitstroom aantal personen in verslagjaar	Uitstroom aantal fte's in verslagjaar
Personeel in loondienst incl. leerlingen BBL	36	17,7	10	2,8
Zelfstandige (geen gezagsverhouding, zoals DGA, maten, vennoten, niet zijnde onderaannemers)	11	4,8	13	2,4
Ingehuurd personeel (uitzendkrachten)	19	3,1	8	1,1
Totaal personeel	66	25,6	31	6,3
• Waarvan zorgverleners	64	23,6	31	6,3

Personeel per einde verslagjaar

Personeel	Aantal werkzame personen op 31 december van verslagjaar	Aantal fte's op 31 december van verslagjaar	Verloop personen (instroom - uitstroom) in verslagjaar	Gemiddeld aantal personen (berekend) in verslagjaar
Personeel in loondienst incl. leerlingen BBL	59	42,9	26	46
Zelfstandige (geen gezagsverhouding, zoals DGA, maten, vennoten, niet zijnde onderaannemers)	19	11,4	-2	20
Ingehuurd personeel (uitzendkrachten)	15	4,3	11	9,5
Totaal personeel	93	58,6	35	75,5
• Waarvan zorgverleners	87	54,2	33	70,5

Stagiaires

Aantal werkzame personen op 31 december van verslagjaar

Stagiaires

9


Vrijwilligers

Aantal werkzame personen op 31 december van verslagjaar

Vrijwilligers

5

Eventuele opmerkingen en/of toelichtingen bij deze pagina:

Status: Afgerond
 Welzijn en Sport

Kloek B.V.
16-09-2021

3.6.2 Cliëntgebonden personeel en niet-cliëntgebonden personeel (grote instellingen)

Percentage fte (totaal personeel in loondienst, zelfstandigen en inhuur):

Verhouding cliëntgebonden personeel/niet-cliëntgebonden personeel

Percentage fte

Percentage fte: cliëntgebonden personeel	95 %
Percentage fte: niet-cliëntgebonden personeel	5 %
Percentage fte: totaal	100 %

Eventuele opmerkingen en/of toelichtingen bij deze pagina:

Kwalificatieniveaus - percentage fte

- Niveau 1 zorg en welzijn 4,4 FTE Percentage 11,9%
- Niveau 2 zorg en welzijn 9,4 FTE Percentage 25,4%
- Niveau 3 zorg en welzijn 11,5 FTE Percentage 31,1%
- Niveau 4 zorg en welzijn 4,1 FTE Percentage 11,1%
- Niveau 5 zorg en welzijn 0 %
- Niveau 6 zorg en welzijn 0 %
- Behandelaren via Novicare: SO en Psycholoog
- Overig zorgpersoneel 2,3 FTE Percentage 8,7%
- Leerlingen 4,1 FTE Percentage 15,6%
- Aantal stagiaires 3
- Aantal vrijwilligers 5

Ziekteverzuim

Status: Afgerond

 Ministerie van Volksgezondheid,
 Welzijn en Sport

Kloek B.V.
16-09-2021

3.6.10 Verzuim personeel - exclusief zwangerschapsverlof (alle organisaties)

Verzuim (alle organisaties)

Percentage

Verzuim totaal personeel in loondienst	9,27 %
--	--------

Eventuele opmerkingen en/of toelichtingen bij deze pagina:

We hebben de pech gehad dat een aantal medewerkers bij Kloek Langdurig zijn uitgevallen door een bekende ziekte, welke niet arbeidsgerelateerd is waardoor het percentage gelijk omhoog schiet.

Instroom, doorstroom en uitstroom

- Instroom 95,9%
- Doorstroom 4,9%
- Uitstroom 56,9%

Fte zorg/cliënt ratio

- 0,55

10.2 Normen personeelssamenstelling

In het Addendum van 20 december 2018 bij het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg zijn de normen voor de inzet en samenstelling van de zorgmedewerkers beschreven. Deze wijken in detail af van de tijdelijke personeelsnormen zoals van toepassing in de jaren 2018 en 2019. Hieronder is weergegeven hoe Kloek Zorg BV invulling geeft aan de personeelsnormen.

10.3.1 Cluster 1, Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Tijdens de zorg en bij intensieve zorgmomenten, zoals opstaan, naar bed gaan, intake en rond het sterven dienen er altijd minimaal twee zorgverleners beschikbaar te zijn binnen een locatie om deze taken te verrichten. Dit is op alle locaties gewaarborgd. Een team is verantwoordelijk voor de zorg op 1 of 2 verdiepingen. In Amsterdam wonen op elke verdieping 8 tot 9 ouderen. In Roosendaal zijn dat 18 bewoners. De regel is dat er van 7.00 tot 23.00 uur minimaal 1 verzorgende niveau 3 (VIG) aanwezig is. Indien twee verdiepingen gekoppeld zijn (in Amsterdam) kan het zijn dat op de ene verdieping een VIG-er aanwezig is en op de andere verdieping een helpende of een leerling aanwezig is. De VIG-er is dan eindverantwoordelijk voor de dagelijkse zorg, op dat moment, op beide verdiepingen.

Voor de momenten rondom maaltijden zijn in 2020 huiskamermedewerkers aangesteld (minimaal niveau 2). In 2021 is voorzien in uitbreiding van de formatie. In 2022 worden extra welzijnsmedewerkers geworven. Deze welzijnsmedewerkers richten zich op de individuele bewoner, op de huiskamer, op bewoners met dezelfde interesse en op locatiegebonden activiteiten. Er zijn welzijnsmedewerkers gestart zijn in 2021 en de ervaringen van bewoners, familie en medewerkers zijn positief.

Wanneer een medewerker de huiskamer moet verlaten, is er iemand aanwezig om dit op te vangen. Dit kan een huiskamerdienst, leerling, vrijwilliger of familielid zijn. Het is niet zo dat familieleden verantwoordelijk kunnen zijn voor alle bewoners in de huiskamer op het moment dat de verzorgende bijvoorbeeld iemand naar het toilet helpt. Wel kunnen zij gevraagd worden om even een oogje in het zeil te houden. De inschatting of dit mogelijk en wenselijk is, ligt altijd bij de professional. Dit geldt ook voor de vrijwilligers in een huiskamer van bewoners.

De zorgverleners die direct omgaan met de bewoners, kennen de bewoner, zijn op de hoogte van hun achtergrond en kennen de persoonlijke wensen en behoeften van de bewoner. Bewoners met dementie kunnen vaak hun wensen en behoeften niet meer duidelijk maken, maar kunnen ook door dit ziektebeeld veranderen. Medewerkers weten hoe zij de behoeften en wensen van bewoners kunnen herkennen en kunnen hierop goed inspelen. Met de informatie die is vastgelegd over de levensloop van de bewoner, worden deze behoeften en wensen inzichtelijker. Het is van belang dit goed vast te leggen in het ECD, zodat belangrijke informatie in één oogopslag beschikbaar is voor nieuwe medewerkers.

10.3.2 Cluster 2: Specifieke kennis, vaardigheden

Als het gaat om specifieke kennis op het gebied van behandeling heeft Kloek als organisatie samenwerkingsafspraken met huisartsen en of behandelaren. De behandelaren worden

Kloek BV

ingezet via Novicare, de huisarts blijft echter de behandelend arts. Complexe gedragsproblematiek wordt besproken met de arts en/of psycholoog en uiteraard in de zorgleefplanbespreking (MDO). Veelal kan geanticipeerd worden op de situatie en worden acties in gang gezet, gericht op de individuele bewoner (medisch of gedragsmatig) of ter ondersteuning van het zorgteam.

Binnen Kloek Zorg BV wordt gewerkt met bevoegde en bekwame medewerkers. Er is altijd iemand aanwezig die met zijn of haar kennis en vaardigheden aansluit bij de zorgvragen en zorgbehoeften van de cliënten/bewoners en bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken. Ook kan er gebruik gemaakt worden van externe partijen, die bijvoorbeeld een specialistisch team inschakelen bij handelingen die niet vaak voorkomen en waar ons personeel niet bekwaam in is. Naast 'bevoegd en bekwaam' vinden wij het van belang dat onze medewerkers geschoold zijn op het gebied van dementiezorg. Het is niet makkelijk om medewerkers te vinden die bevoegd en bekwaam zijn. Om die reden huurt Kloek regelmatig ZZP'ers in. Kloek is niet altijd tevreden over ZZP'ers omdat in de praktijk blijkt dat zij zich minder betrokken voelen. ZZP'ers kennen de bewoners niet goed en bieden geen continuïteit. Binnen Kloek besteden we continu aandacht aan werven van medewerkers. Kloek moet creatief zijn om de bevoegde en bekwame medewerkers in te zetten op de juiste tijden en de juiste plaatsen. En te werken aan een balans van vaste medewerkers die bepaalde handelingen niet mogen doen maar een vast gezicht zijn, betrokken zijn en heel veel zorg wel mogen verlenen.

Er is een verpleegkundige bereikbaarheidsdienst die 24/7 bereikbaar en beschikbaar is per locatie. Indien noodzakelijk is de dienstdoende verpleegkundige binnen 30 minuten ter plaatse.

10.3.3 Cluster 3: Ontwikkeling naar eigenaarschap

Eigenaarschap betekent dat iemand zich verantwoordelijk voelt en deze verantwoordelijkheid neemt. Dit is een ontwikkeling voor zowel de medewerkers, het team als de organisatie. Kloek begint hierin met zowel het veranderen van de structuur als de cultuur. Vanuit visie en organogram worden verantwoordelijkheden vastgesteld, beschreven, besproken en geïmplementeerd. Per locatie worden de verantwoordelijkheden verdeeld binnen het team, maar het team is gezamenlijk verantwoordelijk voor alle taken en acties om tot een goed resultaat te komen. Medewerkers worden begeleid, gecoacht en opgeleid om vanuit de gedachte van eigenaarschap te werken. Dit wordt gedaan door ondersteuning van waardigheid en trots op locatie, inhoudelijke deskundigen, leidinggevenden en opleiding (vastgelegd in de scholing begroting).

De teams worden direct ondersteund door de teamleiders, de teamleiders vallen onder de regiomanager. De regiomanager legt verantwoordelijkheid af aan de directeur zorg. Er wordt gestuurd binnen Kloek op verschillende KPI's zoals: klanttevredenheid, medewerkerstevredenheid, kwaliteit, wet- en regelgeving en bedrijfsvoering.

10.3.4 Cluster 4: Reflectie, leren en ontwikkelen

Er wordt in teambijeenkomsten aandacht geschonken aan het methodisch werken. Medewerkers worden individueel geschoold op (vastgestelde) onderwerpen door een e-learning te volgen, na de e-learning begeleid te worden (intercollegiaal door kwaliteitsverpleegkundigen) tijdens het werk en daarna op basis van eventuele behoeften training, uitleg of scholing te krijgen. In 2022, minimaal het eerste half jaar, is voor training on-the-job een coach beschikbaar van Waardigheid en Trots. Deze coach sluit aan bij werkoverleggen en ondersteunt teams bij hun samenwerking. De coach werkt aan borgen van kennis en verbeterprocessen.

In 2021 hebben verschillende partijen binnen Kloek de kwaliteit van zorg bepaald. Denk hierbij aan de IGJ, Waardigheid en Trots, en er vond ook een hercertificering plaats van de ISO. Deze input is continue gebruikt om onze strategie, processen en bijvoorbeeld beleid te bespreken, te ontwikkelen, te veranderen.

De medewerkers hebben de mogelijkheid om in 2022 aan te sluiten bij bijeenkomsten van het lerend netwerk RVW en bij- en nascholingen te volgen of symposia, congressen of lezingen bij te wonen die voortkomen uit 'Mijn ontwikkelplan' en/of het teamoverleg. In 2021 worden veel zaken digitaal aangeboden. Medewerkers geven aan dat minder aantrekkelijk te vinden.

Kloek Zorg BV is een erkend leerbedrijf. Het streven is om op iedere locatie een of meer stagiaires te plaatsen, waardoor we bewoners meer individuele aandacht kunnen geven. Hiervoor wordt samengewerkt met iedere organisatie die opleidingen biedt voor zorgpersoneel.

Kloek Zorg BV heeft voor wat betreft het lerend netwerk een lidmaatschap afgesloten met Riant Verzorgd Wonen en Kenniz. Kloek Zorg BV locatie Roosendaal neemt deel aan het Netwerk Dementie Zorg Noord West Brabant. Vanuit dit netwerk worden ook (interne) scholingen georganiseerd waarop ingeschreven kan worden. Het bestuur neemt deel in de transitietafel West Brabant, waar alle bestuurders van zorgorganisaties bij elkaar komen om visie en beleid van de regio verder uit te diepen onder leiding van het zorgkantoor. Uiteraard is er een scholingsbegroting waarin per locatie bepaald wordt welke behoeften er zijn, welke scholingen aangeboden worden. Individuele scholingsvragen worden opgenomen (waar mogelijk) binnen de begroting.

10.4 Kwaliteitsmanagementsysteem

Om kwaliteit te waarborgen, veiligheid te versterken en de risico's zo veel mogelijk te reduceren heeft Kloek Zorg BV een kwaliteitsmanagementsysteem ingericht op basis van de ISO 9001: 2015. Procedures en Protocollen zijn opgenomen in Google Drive.

Daarnaast zijn procedures ingericht voor het melden en afhandelen van calamiteiten (cliëntgebonden, datalek en overig), MIM-meldingen en bijvoorbeeld vermissing opiaten. Voor 2022 staat geagendeerd een betere indeling te maken in het systeem Google zodat er meer logica ontstaat op "waar wat te vinden is". ook is het van belang de Google drive op te schonen.

10.5 Leren van elkaar

Het is van belang om van elkaar te leren. Niet alleen binnen een locatie maar ook binnen de gehele organisatie en de maatschappelijke kennis te volgen. Binnen de locatie wordt gewerkt met intercollegiale toetsing. Een medewerker volgt de e-learning, krijgt in de praktijk begeleiding van een kwaliteitsverpleegkundige en op basis daarvan wordt besproken of een medewerker nog bij wil en kan leren. Binnen Kloek starten we in 2021 met een nieuwe werkwijze (verwerkt in het nieuwe organogram) van medezeggenschap op inhoudelijk niveau. Medewerkers die de rol “kwaliteit” vervullen komen 1 keer per zes weken samen met de directeur om kwalitatieve zaken te bespreken. Voorbeelden hiervan kunnen zijn: hoe staat het met de implementatie van de WZD of welke hulpmiddelen schaffen we aan? Natuurlijk volgt Kloek wetgeving, ontwikkelingen, kwaliteitskader en biedt scholingen aan medewerkers aan.

10.6 Interne audits

Er vinden regelmatig audits plaats binnen Kloek. Zo “auditten” de locaties Roosendaal en Amsterdam elkaar door bijvoorbeeld de zorgdossiers van de andere locatie te monitoren. Deze uitkomsten worden binnen de locaties besproken en verbeterpunten opgepakt en geïmplementeerd.

Er is een samenwerkingsovereenkomst getekend met een andere zorgorganisatie om bij elkaar op regelmatige basis audits af te nemen. De audits komen terug in de planning en controlcyclus van Kloek zodat er regelmaat ontstaat. De uitkomsten worden op de locaties en in het MT besproken en daarop volgende acties worden uitgezet, opgepakt, en gemonitord.

10.7 Klantervaringen

Kloek Zorg BV bespreekt regelmatig met bewoners en mantelzorgers (bijvoorbeeld tijdens een familie avond) de tevredenheid en de voortgang. Een verbeterpunt is om dit cyclisch en methodisch te doen. Resultaten kunnen breder binnen Kloek besproken worden, hebben inmiddels een vaste plaats op de MT vergaderingen maar worden niet altijd goed “uitgenut”. In 2021 wil Kloek ervoor zorgen dat klantervaringen als een vast onderdeel worden gebruikt door een vastgestelde werkwijze te gebruiken op alle vestigingen.

Het klanttevredenheidsonderzoek en medewerkers tevredenheidsonderzoek 2021 wordt in februari 2022 uitgevoerd. De resultaten zullen in een benchmarkrapport vanuit kleinschalige particuliere ouderenzorg weergegeven worden, waarmee we onze resultaten kunnen vergelijken.

11. Gebruik van hulpbronnen en informatie

11.1 Informatisering

In tijden van digitalisering is beveiliging van gegevens van groot belang. Er gaan grote bestanden over het internet, er vindt opslag plaats van cliënt- en medewerkersgegevens en het gebruik van social media neemt ook voor onze zorgorganisatie toe. Er zijn risico's gehackt te worden, het ontstaan van datalekken, onderbreking van de continuïteit en de

steeds grotere afhankelijkheid van ICT. De noodzakelijke risico's zijn in kaart gebracht en geanalyseerd. AVG privacy protocol is in 2020 opnieuw gereviewed door een extern advocatenkantoor.

11.2 NPS-score

De NPS-score is het percentage cliënten (-vertegenwoordigers) dat de zorgorganisatie aanbeveelt aan vrienden en familie. Hierbij kan gescoord worden tussen 0 en 10. Alleen de scores 8, 9 en 10 tellen mee in de NPS-score. De vraag wordt gesteld in het cliënttevredenheidsonderzoek; deze werd voor het eerst uitgevoerd in januari/februari 2021. In 2022 kunnen we bepalen welke vooruitgang we boeken ten opzichte van 2021.

12. Ontwikkelplannen Kloek Zorg BV

DOEN		BORGEN	
Onderwerp	Interventie	Resultaat Doel	Tijdpad/ wie
Thema 5 Persoonsgerichte Zorg			
Methodisch werken	Inzet WT Individuele coaching Scholing	Medewerkers werken methodisch.	WOL en Teamleiders
Beschrijven proces van inhuizen en rol welzijn		Welzijn is beschikbaar voor de bewoner	Welzijnsmedewerkers
Voeding	Onderzoek, pilot, nieuwe manier van werken implementeren	Bewoners zijn tevreden over de voeding.	Management Team / Regio managers / medewerkers
Persoonsgerichte zorg	Scholen, coachen, inzet WT, beleid beschrijven.	Medewerkers in de huiskamer zijn bekend met persoonsgerichte zorg en passen deze kennis toe.	Teamleiders

DOEN		BORGEN	
Onderwerp	Interventie	Resultaat Doel	Tijdpad/ wie
Thema 6 Wonen en welzijn			
Familieparticipatie	Beleid formuleren in samenspraak met familie. Beleid implementeren.	De familie en mantelzorgers van bewoners worden betrokken bij het leven van hun geliefde.	WOL en medewerkers
Familieavonden	Er worden data gepland om familie avonden aan te bieden	Familie is betrokken en op de hoogte bij Kloek	Teamleiders en CV
Individuele activiteiten als doel			
Voeding	Onderzoek, pilot, nieuwe manier van werken implementeren	Bewoners zijn tevreden over de voeding en voedingsbeleving.	Project medewerker
Contact met de wijk	Bezoek lokale bedrijven	Verbinding met de wijk waar de bewoner woont.	Welzijns medewerkers
Vrijwilligers werven	Er staan vacatures uit voor het werven van nieuwe vrijwilligers	Kloek heeft minimaal vijf vrijwilligers per locatie	Regio-manager en Teamleider

DOEN		BORGEN	
Doel	Interventie	Resultaat Doel	Tijdpad/ wie
Thema 7 Kwaliteit en veiligheid			
WZD	In 2021 is er een kennisweek binnen Kloek georganiseerd. Dit thema blijven bespreken op werkoverleg en dialoog, e learning aanbieden en bij noodzaak de richtlijnen van beleid volgen.	Medewerkers werken volgens de richtlijnen WZD	Onder leiding van regio manager
MIC commissie	Prisma light aanbieden aan medewerkers. 2 keer per jaar organisatiebrede MIC bijeenkomst	Medewerkers werken volgens de richtlijn MIC beleid	TL en regio manager

DOEN		BORGEN	
Doel	Interventie	Resultaat Doel	Tijdpad/ wie
Thema 8 Programma leren en ontwikkelen			
Leiderschap	Management en eventuele medewerkers krijgen cursus op basis van de TA	Medewerkers voelen zich ondersteund door hun leidinggevende.	Management en Teamleider

DOEN		BORGEN	
Doel	Interventie	Resultaat Doel	Tijdpad/ wie
Thema 9 Leiderschap, governance en management			
Psycholoog	Via Novicare wordt een psycholoog ingezet	Er is kennis binnen Kloek van dementie en medewerkers handelen volgens deze kennis.	Novicare

DOEN		BORGEN	
Doel	Interventie	Resultaat Doel	Tijdpad/ wie
Thema 10 Personeelssamenstelling			
Er zijn voldoende bevoegde en bekwame medewerkers	Werven Fijn werkgeverschap Opleiden Trainen	Er zijn voldoende bevoegde en bekwame medewerkers	Directie, Management, PR medewerker

DOEN		BORGEN	
Doel	Interventie	Resultaat Doel	Tijdpad/ wie
Thema 11 Gebruik van hulpbronnen en informatie			
Google drive inrichten	De drive opschonen en ordenen	Borgen PDCA Transparantie Efficiëntie	Management
Stuurinformatie automatiseren	In samenspraak met Google worden dashboards ingericht. Er komen verschillende dashboards voor verschillende functionarissen. De dashboards worden afgestemd op de behoefte van de lezer.	Realtime inzicht op ieder gewenst moment.	Bestuurder