



De Zorgheimer
Kwaliteitsbeeld
Versie 1 - 2025

INHOUDSOPGAVE

Inleiding "Samenwerken aan kwaliteit van bestaan"	3
Hoofdstuk 1 De organisatie-inrichting	
1.1 Samenstelling directie	4
1.2 Samenstelling raad van commissarissen	4
1.3 Cliënten-/ bewonersraad	5
1.4 Implementatie van de Governancecode Zorg	5
1.5 Organisatiestructuur	7
Hoofdstuk 2 Missie en strategie	
2.1 Missie	8
2.2 Ambitie	8
2.3 Kernwaarden	9
2.4 Onderscheidend vermogen van De Zorgheimer	8
Hoofdstuk 3 Samen werken aan kwaliteit van bestaan "Het open gesprek"	
3.1 Huidige situatie	12
3.2 Plannen en voornemens	13
Hoofdstuk 4 Het bouwen van Netwerken	
4.1 Huidige situatie	14
4.2 Plannen en voornemens	18
Hoofdstuk 5 Het werk organiseren	
5.1 Huidige situatie	19
5.2 Plannen en voornemens	20
Hoofdstuk 6 Leren en ontwikkelen	
6.1 Huidige situatie	21
6.2 Plannen en voornemens	22
Hoofdstuk 7 Inzicht in kwaliteit	23

Inleiding “Samenwerken aan kwaliteit van bestaan”

Op 1 juli 2024 is het generieke kwaliteitskompas ‘Samen werken aan kwaliteit van bestaan’ officieel vastgesteld en opgenomen in het Register (ZIN). Dit kompas vervangt de separate kwaliteitskaders (Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, het addendum Wlz-zorg en Kwaliteitskader Wijkverpleging) en biedt een holistische benadering voor de kwaliteit van langdurige zorg. Het kompas richt zich op het welzijn en de kwaliteit van leven van ouderen met een zorgvraag thuis, in de wijk of in het verpleeghuis. Dit betekent dat zorg niet alleen gaat over medische ondersteuning, maar ook over het bevorderen van autonomie, het onderhouden van sociale relaties en het waarborgen van veiligheid en gezondheid. Hierbij wordt gekeken wat mensen zelf en samen met hun netwerk kunnen en hoe de professionele zorg en ondersteuning daarop kan aansluiten. Hierdoor komt de regie meer bij de mensen zelf te liggen, wat bijdraagt aan hun kwaliteit van bestaan. Dit sluit aan bij de maatschappelijke ontwikkelingen en beschrijft de beweging die nodig is om te werken aan toekomstbestendige zorg.

In dit kwaliteitsbeeld van 2024 blikken wij terug op het afgelopen jaar, een reflectie en een vooruitblik op 2025. We willen inzichtelijk maken op welke wijze De Zorgheimer (samen)werkt aan kwaliteit van bestaan. Kwaliteit is natuurlijk een enorm omvangrijk begrip. Gelukkig wordt de reflectie daarop enigszins gestructureerd door middel van de bouwstenen die in de volgende hoofdstukken zijn beschreven. Het is zondermeer belangrijk om te proberen kwaliteit zo enigszins te objectiveren. Tellen en vertellen. Dit helpt om de pdca-cyclus voor onze plannen ten aanzien van de processen en systemen op orde te hebben. Te leren van wat niet goed gaat en steeds onze werkwijze aanpassen aan de veranderingen in de zorgvraag.

De Zorgheimer is een wooninitiatief waar de focus ligt op zorgverlening van ouderen met een vorm van dementie. De Zorgheimer heeft een duidelijke visie en missie waarin de zorgverlening aan de hand van de Montessori methode en in de lijn van het generiek kompas wordt toegepast.

De Montessori-aanpak richt zich op het herontdekken en ondersteunen van de mens achter dementie. Activiteiten met betekenis en doel worden terug in het leven van mensen geplaatst, op basis van hun behoeften, interesses, vaardigheden en capaciteiten. De Montessori-methode voor de zorg voor dementie heeft een soortgelijk doel: het betrekken van de zintuigen om senioren met de ziekte te helpen de wereld om hen heen te herontdekken.

De opzet van het kwaliteitsbeeld is als volgt:

- Hoofdstuk 1: De organisatie inrichting van De Zorgheimer;
- Hoofdstuk 2: Missie en Visie van De Zorgheimer;
- Hoofdstuk 3: Samen werken aan kwaliteit van bestaan “Het open gesprek”;
- Hoofdstuk 4 Het bouwen van Netwerken
- Hoofdstuk 5 Het werk organiseren
- Hoofdstuk 6 Leren en ontwikkelen
- Hoofdstuk 7 Inzicht in kwaliteit

Hoofdstuk 1 De organisatie-inrichting

1.1 Samenstelling directie

De Zorgheimer wordt bestuurd door de directeur.

Tabel Directie

Naam	Functie	Achtergrond
Dhr. I. Duman	Directeur	Bestuurskunde

Directeur De Zorgheimer: Ismet Duman

Als ondernemer en bestuurskundige heb ik interesse maatschappelijke vraagstukken. Inspelen op vraagstukken binnen de zorg is dan ook mijn passie. Dit omdat ondernemen in de zorg een dankbaar en voldaan gevoel geeft wat mij motiveert en inspireert. De Zorgheimer concept is dan ook het resultaat van de ervaring dat in de afgelopen 22 jaar als ondernemer heb opgedaan. Kleinschalig wonen voor mensen met dementie op te zetten vanuit een duidelijke visie. Alles wat ik geleerd en ondernomen heb in mijn werkend leven, komt nu tezamen in een onderneming opzetten voor mensen met dementie, daar waar mijn hart en passie ligt. Namelijk mensen met dementie de vrijheid en eigen waarde laten behouden door warme familiezorg te bieden. De Zorgheimer is een bijzondere plek voor mensen met dementie en hun dierbaren. Bijzonder in de mogelijkheden, binnen de kaders van kwaliteit van zorg in zijn wet- en regelgeving.

1.2 Samenstelling raad van commissarissen

De raad van commissarissen van De Zorgheimer B.V. bestaat uit drie leden. De samenstelling van de raad van commissarissen is in de onderstaande tabel weergegeven. De raad van commissarissen is zodanig samengesteld dat de leden ten opzichte van elkaar, de dagelijkse en algemene leiding van de organisatie en welk deelbelang dan ook onafhankelijk en kritisch kunnen opereren.

Lid	Functie	Achtergrond
Mw. F. van Diem	Voorzitter	Bedrijfseconoom/ bedrijfsvoering
Mw. J.G.L.Dorrestein	Algemeen lid	Jurist
Mw. M. van Beveren	Algemeen lid	Management, Verpleegkundige

Voorzitter raad van commissarissen: mevrouw Francis van Diem

In mijn reguliere functie ben ik Hoofd Bedrijfsbureau bij een ambulancedienst en eindverantwoordelijk voor alle bedrijfsvoeringstaken, zoals ICT, HR, kwaliteit, financiën, facilitair beheer etc. Met deze ervaring en mijn opleiding als bedrijfskundig econoom (Erasmus Universiteit) ben ik in staat om het bestuur te adviseren over de volle breedte van de bedrijfsvoering.

Daarnaast ben ik zowel in mijn huidige als voorgaande functies als controller ook verantwoordelijk voor de P&C-cyclus en jaarverslaggeving. Deze rol van 'interne toezichthouder' staat niet zover af van die van een commissaris als 'externe toezichthouder'.

Als MT-lid en leidinggevende heb ik ervaring opgedaan met de rol van werkgever, waarmee ik ook aan deze laatste taak invulling denk te kunnen geven.

Tot slot volg ik op dit moment een leergang 'Bestuur en toezicht in het semipublieke domein'. Met deze rol als commissaris bij de Zorgheimer kan ik mijn eigen leerdoelen realiseren en tegelijkertijd de kennis die ik opdoe delen binnen de RvC en organisatie.

Ik denk op deze wijze een waardevolle bijdrage te kunnen leveren aan de Zorgheimer en zo op mijn manier bij te dragen aan de kwaliteit van zorg voor mensen met dementie.

Algemeen lid raad van commissarissen Mevrouw Marleen van Beveren

Graag stel ik mij voor als lid van de raad van commissarissen. Mijn naam is Marleen van Beveren, 46 jaar en woonachtig in Middelharnis.

Op dit moment ben ik werkzaam als zorgmanager dagbesteding bij Zuidwester, een organisatie voor mensen met een beperking. Ik werk ruim 25 jaar in de zorg en ben van origine Z-verpleegkundige. Na het behalen van mijn diploma als verpleegkundige heb ik me verder ontwikkeld en de stap gemaakt naar leidinggevende. Ik heb bij verschillende zorgorganisaties leidinggevende functies bekleed. Grotendeels in de zorg mensen met een beperkingen, maar ook in de ouderenzorg.

De ervaring die ik de afgelopen jaren heb opgedaan in het werken met en voor mensen die zorg nodig hebben, wil ik graag inzetten om de kwaliteit van de zorg te bewaken voor De Zorgheimer en zijn bewoners.

Algemeen lid raad van commissarissen: mevrouw Leonie Dorrestein

In het dagelijks leven ben ik als juridisch adviseur met focus op het arbeids- en privacy recht werkzaam in het onderwijs. Hiervoor ben ik geruime tijd in de (sociale) advocatuur werkzaam geweest. Ik beschik hierdoor over kennis en ervaring op het gebied van juridische zaken, met werkgeverschap en arbeidsrecht en op het gebied van governance.

Daarnaast ben ik vele jaren van een aantal stichtingen en verenigingen bestuurder geweest, waardoor ik ook op het bestuurlijke vlak goed thuis ben.

Mijn kennis, ervaring en maatschappelijke betrokkenheid zet ik graag in om een steentje bij te dragen aan kwalitatief goed zorg voor de bewoners en klanten van De Zorgheimer.

Niet alleen met deze doelgroep heb ik veel affiniteit, maar ook met Schouwen-Duiveland. Ik kijk er dan ook naar uit om daar op integrale, onafhankelijke en betrokken wijze een bijdrage aan te leveren. Dit samen met de andere leden van de raad van commissarissen

1.3 Cliënten-/ bewonersraad

De gemeenschappelijke belangenbehartiging van onze bewoners vindt plaats door onze cliëntenraad. De samenstelling van de cliëntenraad van De Zorgheimer is als volgt:

Lid	Functie	Achtergrond
Dhr. Peter van de Veer	Voorzitter	Familie bewoner
Mw. R.Ramcharan	Secretaris/penningmeester	Extern deskundige
Mw. Hedy Dijkgraaf	Lid	Actieve vrijwilliger

1.4 Implementatie van de Governancecode Zorg

De wet toetreding zorgaanbieders (Wtza) en de zeven principes van de Governancecode Zorg 2022 zijn leidend in de inrichting van de governancestructuur en Wet. De directie bestuurt de organisatie gericht op haar maatschappelijke doelstelling en de raad van commissarissen houdt toezicht vanuit de maatschappelijke doelstelling van de organisatie. De raad van commissarissen en directie zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de Governancecode Zorg 2022 en leggen hierover verantwoording af aan de algemene vergadering.

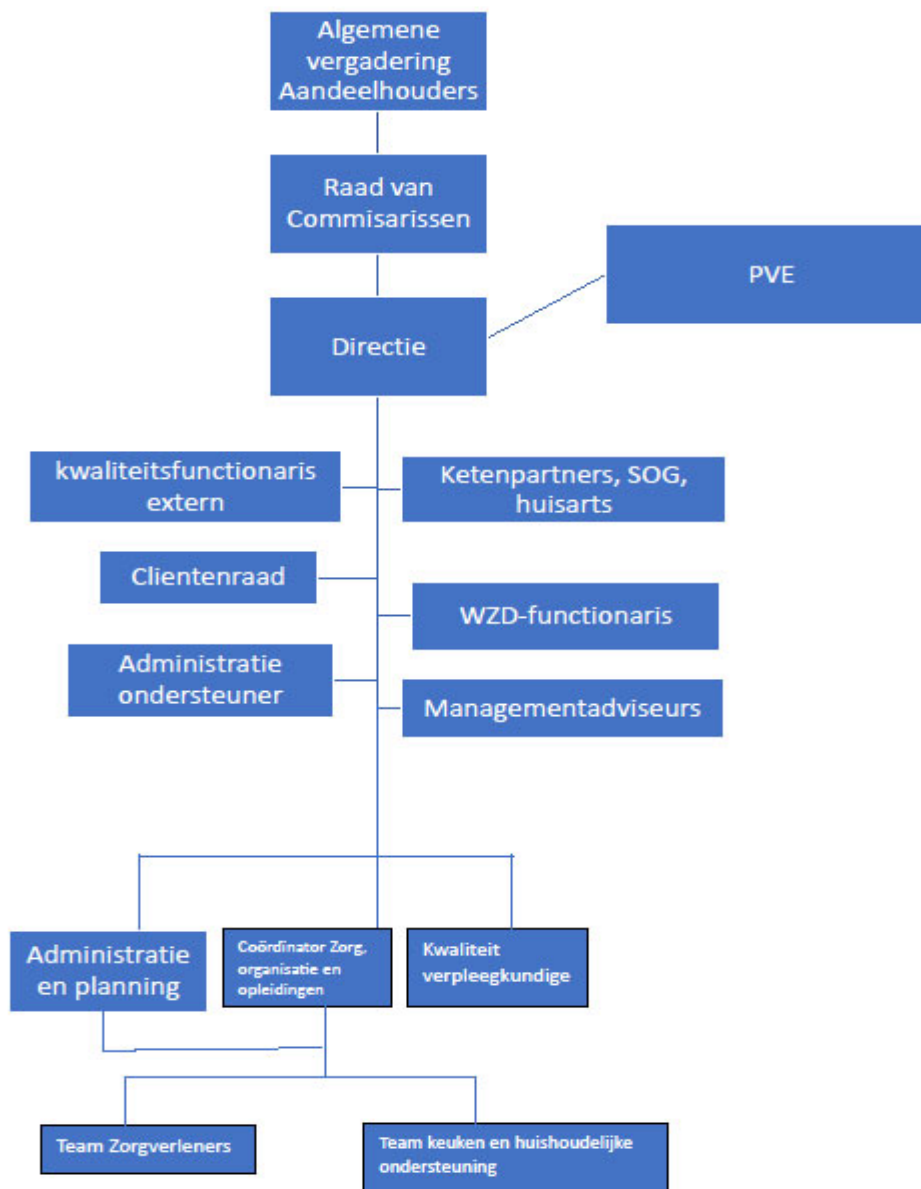
De naleving van bepalingen van de Wtza ten aanzien van interne toezichthouders en de Governancecode Zorg 2022 is statutair geborgd en de uitwerking ervan is verankerd in:

- *De statuten van De Zorgheimer B.V. dd 20 juli 2021*
- *Het reglement raad van commissarissen*
Het reglement raad van commissarissen is voor het eerst vastgesteld op 2 juli 2021 door de raad van commissarissen en de algemene vergadering en laatstelijk gewijzigd bij besluit van 20 april 2022.
- *Het directiereglement*
Het directiereglement is voor het eerst vastgesteld door de directie en goedgekeurd door de raad van commissarissen op 21 juli 2021 en laatstelijk gewijzigd bij besluit van 20 april 2022
- *De toezichtsvisie*
De toezichtsvisie is voor het eerst vastgesteld op 20 mei 2021 en laatstelijk gewijzigd bij besluit van 20 april 2022 door de raad van commissarissen.
- *Het informatieprotocol*
Het informatieprotocol is voor het eerst vastgesteld op 20 mei 2021 vastgesteld en laatstelijk gewijzigd bij besluit van 20 april 2022.
- *Reglement conflicthantering raad van commissarissen en directie*
De conflictregeling is voor het eerst vastgesteld op 21 juli 2021 door de raad van commissarissen en de directie en is laatstelijk gewijzigd bij besluit van 20 april 2022.

1.5 Organisatiestructuur

De Zorgheimer is een besloten vennootschap met enig aandeelhouder. De organisatie wordt bestuurd door de directeur-groootaandeelhouder. De raad van commissarissen houdt toezicht op het beleid van de directeur en de algemene gang van zaken binnen de organisatie.

Organogram De Zorgheimer 2024



Disciplines in consult: huisarts, psychiater, Specialist Ouderengeneeskunde, fysiotherapeut.

Hoofdstuk 2 Missie en Visie

De Zorgheimer B.V. is een jonge zorgorganisatie die zorg levert vanuit de Wet Langdurige Zorg. De Zorgheimer biedt sinds eind juli 2021 mensen met dementie de mogelijkheid om voorzien van zorg te wonen in een kleinschalige woonvorm in een natuurrijke omgeving in Zeeland.

Binnen de kleinschalige woonvorm is 24 uur 7 dagen per week zorg en begeleiding aanwezig. Er wordt een gemeenschappelijke huishouding gevoerd: bewoners en verzorgenden koken samen en doen veel aan gezamenlijke activiteiten. De bewoner ontvangt de zorg vanuit de Wlz. De Zorgheimer is een bijzondere plek om te wonen voor mensen met dementie en hun dierbaren. Bijzonder in de mogelijkheden, binnen de kaders van kwaliteit van zorg en wet- en regelgeving.

2.1 Missie

De Zorgheimer wil zorg en ondersteuning bieden die past en aansluit bij wat belangrijk is in het leven voor de cliënt/ bewoner. Kwaliteit van bestaan met als onderdelen waardig leven, waardig oud worden en uiteindelijk waardig sterven. Het streven is dat cliënten/bewoners binnen hun eigen mogelijkheden hun eigen leven kunnen leiden zoals zij dat willen. Hun eigen vrijheid en eigen waarde laten behouden door *warme familiezorg* te bieden. Dit betekent meegaan met de veranderende zorgvraag van de cliënt waarbij de regie voor zover mogelijk bij de cliënt zelf blijft en bevordering of tenminste behoud van zelfredzaamheid van de cliënt het uitgangspunt vormt. De zorg- en ondersteuning is individueel, op maat en op alle niveaus, afhankelijk van de hulpvraag. Dit doet De Zorgheimer door samen te werken aan kwaliteit van bestaan. Samen met het netwerk van de cliënt/ bewoner, zoals de mantelzorger, de zorgmedewerkers, vrijwilligers en de ketenpartners wordt in overleg het kwaliteit van bestaan vormgegeven.

2.2 Visie

‘Kwaliteit van bestaan voor mensen door mensen’.

De essentie van de visie van De Zorgheimer is dat elke cliënt, maar ook elke medewerker benaderd wordt als een uniek individu met eigen normen en waarden, wensen, voorkeuren en eigen behoeften of kortom met een eigen leven(swijze). Kwaliteit van bestaan gaat bij De Zorgheimer dan ook veel verder dan alleen de kwaliteit van de geleverde zorg en ondersteuning.

Kwaliteit van bestaan wordt samen vormgegeven door de wensen en behoeften samen met het netwerk van de client inzichtelijk te maken. Dit in samenspraak met een team van professionals. In een lerende organisatie die het werk organiseert en cyclisch ontwikkeld met gemotiveerd en deskundig personeel dat veel werkplezier ervaart en voldoening haalt uit zijn werk.

De visie van De Zorgheimer sluit in die zin aan de ambitie van het generiek kompas “Samenwerken aan kwaliteit van bestaan”

2.3 Kernwaarden en strategie

Kernwaarden:

Warme familie­zorg: Bij warme familie­zorg ligt de nadruk op beleving en niet op of genezing of herstel. Wij zetten ons in om iedere bewoner individuele en liefdevolle zorg te bieden. Herkenbaarheid, huiselijkheid, vrijheid en nabijheid staan bij ons hoog in het vaandel. Het werk zodanig organiseren dat voldaan kan worden aan de kernwaarde wat voor de Zorgheimer leidend is.

Persoonlijke aandacht: Goede dementiezorg kan alleen maar gespecialiseerde zorg zijn omdat bij iedere persoon de ziekte zich anders ontwikkelt. Individueel. Één op één, daar is tijd, aandacht en ruimte voor nodig. Omdat wij een kleinschalige opzet hebben kunnen wij de zorg bieden waar wij in geloven. Het kennen van de wensen en behoeften van onze bewoners.

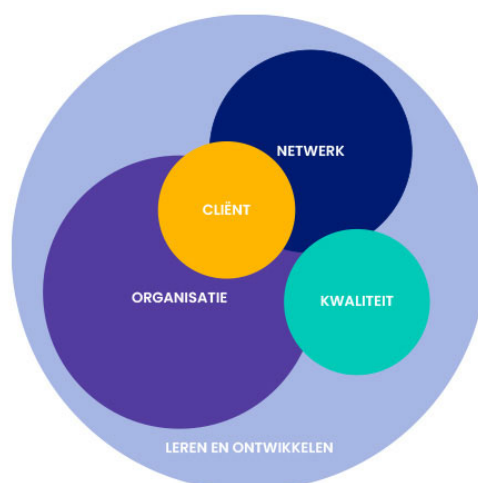
Duurzaam: In de relatie met de bewoner en zijn of haar ontwikkeling. In de relatie met de medewerkers. Maar ook duurzaam voor wat betreft het gebruik van hulpbronnen en infrastructuur. Leren en ontwikkelen in de breedste zin. De Zorgheimer heeft de ambitie een bijdrage te leveren toekomstbestendige ouderenzorg.

Samen verder: Goede zorg en ondersteuning vraagt om goede samenwerking en kennisdeling op verschillende niveaus. Tussen zorgprofessionals en het sociale netwerk rondom de bewoner, maar ook tussen partijen op regionaal en op landelijk niveau. Het bouwen van netwerken voor de juiste inrichting van de wensen en behoefte van onze bewoner.

De visie en kernwaarden geven richting aan de strategie van De Zorgheimer die in hoofdlijnen samen te vatten in de volgende bouwstenen:

1. Wij kennen onze cliënten zowel de wensen als de behoeften;
2. Wij hebben tevreden en deskundige medewerkers;
3. Wij zijn een duurzame organisatie die als team opereert in de betekenis die het Kompas geeft aan het woord team;
4. Wij bouwen aan het netwerk;
5. Wij zijn een lerend en ontwikkelend organisatie;

Aan elk van deze pijlers hebben we invulling gegeven op basis van de thema's vanuit het Generiek kompas.



2.4 Onderscheidend vermogen van De Zorgheimer

De motto van de Zorgheimer is “Anders kijken naar hetzelfde”

De Zorgheimer is gespecialiseerd in het organiseren van een bijzondere setting voor mensen dementie waarin het “kwaliteit van bestaan” goed wordt geborgd.

De Zorgheimer is eind juli 2021 gestart met het bieden van zorg aan mensen met dementie met een Wlz indicatie VV5. De zorg wordt geleverd binnen een kleinschalige woonvorm. Inmiddels heeft de Zorgheimer bijna 4 jaar ervaring in de geleverde vorm van zorg. Daar waar de directie en het zorgteam meer dan 10 jaar ervaring hebben in de zorg. De bewoners kopen de zorg op dit moment in middels een persoonsgebonden budget (PGB).

De Zorgheimer heeft 15 woonunits met ruimte voor max 17 (twee kamers kunnen door echtparen bewoond worden) permanent bewoners.

Tabel 1 Aantal bewoners verdeeld naar zorgprofielen

Zorgprestatie code	Doelgroep	Vorm	Locatie	Aantal	Prognose/ capaciteit
Z051 ZZP 5vv excl.bh incl. db	Cliënten met psychogeriatrische grondslag	ZIN, binnen kleinschalig wooninitiatief	Ouwerkerk, Zeeland	14	17

De Zorgheimer is een setting die “kwaliteit van bestaan” zoals beschreven in het Generiek Kompas letterlijk invulling geeft in alle opzichten.

Daar waar in traditionele verpleeghuizen hun bewoners de helft van de tijd volledig passief zijn omdat ze te weinig geprikkeld worden. Het lukt op De Zorgheimer vaak om de tijd dat ze passief zijn te halveren. Dit is een enorme verbetering waardoor bewoners veel langer blijven doen wat ze altijd deden en minder hard achteruit gaan dan bewoners in gewone verpleeghuizen. Dit geheel bewerkstelligd De Zorgheimer al 4 jaar zonder teniet te doen aan de basis zorg die de bewoners nodig hebben.

“Wetenschappers van de Universiteit Maastricht onderzoeken hoe een verpleeghuis wél een prettige plek kan zijn. Hoogleraar zorgomgeving voor ouderen Hilde Verbeek geeft aan dat nieuwe wetenschappelijke inzichten over ouderenzorg bevestigen dat een leven binnen een setting zoals die door De Zorgheimer wordt geboden een significant betere kwaliteit van leven biedt. De eerste resultaten zijn veelbelovend: het lijkt erop dat bewoners van zo'n zorgboerderij echt langer fit blijven.” Onderstaand link kun je de aflevering van Hoogleraar Hilde Verbeek bekijken.

<https://www.youtube.com/watch?v=G-JxEHNdNE8>

De Zorgheimer is met zijn setting op 9000 m2 en de toepassing van de Montessori methode uniek in regio Zeeland. Er zijn landelijk weinig initiatieven zoals De Zorgheimer. De Zorgheimer is een initiatief vorm die wetenschappelijk bewezen zijn bewoners een significant beter kwaliteit van bestaan biedt. Hierin onderscheidt de Zorgheimer zich landelijk dat van vele andere zorgaanbieders.

Hoofdstuk 3 Samen werken aan kwaliteit van bestaan “Het open gesprek”

Goede zorgverlening is de bestaansrecht voor een zorgorganisatie.

De Zorgheimer heeft een holistisch kijk op het bieden van wonen en zorg voor mensen met dementie. Het doel om samen te werken aan kwaliteit van bestaan proberen we met volgende 4 pijlers vorm te geven, wat eveneens in de lijn is van het Kompas;

De Zorgheimer is een organisatie die zijn visie stoelt op de volgende vijf pijlers:

- 1) Het open gesprek;
- 2) Het bouwen van netwerken;
- 3) Het werk organiseren;
- 4) Leren en ontwikkelen;

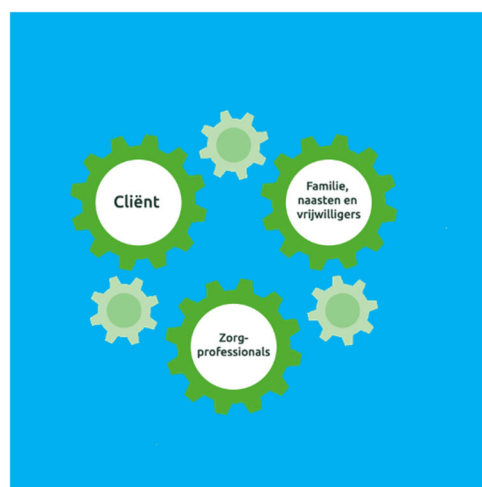
De Zorgheimer is zich bewust van de maatschappelijke context van haar zijn. De Zorgheimer heeft zich gespecialiseerd in alle vormen van dementie. Als organisatie gaan we dan ook een stap verder om het kwaliteit van bestaan beter vorm te geven. Het begrijpen van deze context is essentieel voor het ontwikkelen van effectieve strategieën om met de doelgroep te communiceren en hen te betrekken bij de invulling van de dienstverlening.

De Zorgheimer heeft als organisatie in 2024 om de borging van de doelen ten aanzien van kwaliteit van dienstverlening verder zeker te stellen grote stappen gezet. Er zijn op het vlak van toezicht, extra personeel aangenomen om scherper op de uitvoering controle te voeren. Een psychiatrisch verpleegkundige heeft als taak om toezicht te houden de uitvoering van de dienstverlening in de breedste zin.

Ook zijn er extra “activiteiten begeleiders” aangenomen om zingeving en zinvolle daginvulling verder te borgen.

Verschillende bijscholingen zijn ingezet om de visie en de doelen eigen te maken.

Voornemen voor 2025 is om de plannen die in 2024 in het kwaliteitsplan is beschreven verder door te voeren. Zo worden de processen voor het borgen van kwaliteit van bestaan van onze bewoners verder onder de loep genomen. De processen worden in 2025 herschreven en verder gefinetuned naar de ambitie van het Generiek Kompas en de visie van De Zorgheimer.



3.1 Huidige situatie

De visie van De Zorgheimer is dat elke bewoner, maar ook elke medewerker, een uniek individu is met eigen normen en waarden, eigen wensen, eigen voorkeuren en eigen behoeften, kortom met een eigen leven(-swijze). Kwaliteit van bestaan gaat bij De Zorgheimer dan ook veel verder dan alleen de kwaliteit van de geleverde zorg en ondersteuning. Kwaliteit van bestaan heeft voor elk individu een eigen invulling.

Met een uitgebreide inzorgname proces wordt het open gesprek aangegaan. Het is belangrijk om de wensen en behoeften van de bewoner, naasten en mantelzorgers inzichtelijk te maken. Vooraf krijgt bewoners en zijn netwerk documentatie mee zich voor te bereiden op het open gesprek. Tijdens het open gesprek worden de verwachtingen van de zorgvrager opgenomen, wat hij zelf wil en kan doen en wat mogelijk is. De afspraken over de invulling van zorg en ondersteuning worden opgenomen in een ondersteuningsplan. In een cyclisch proces wordt dit bijgesteld.

Het kennen van de wensen en behoeften

Om ervoor te zorgen dat bewoner een prettige overgang tussen thuis en de woonlocatie ervaart, is het proces 'warm welkom nieuwe bewoner' vastgesteld. Wanneer er een aanmelding is, maakt de zorgcoördinator indien mogelijk een afspraak thuis bij de bewoner om de reis van kennismaking te beginnen. Tijdens dit kennismakingsgesprek wordt de zorgvraag geïnventariseerd en wordt gekeken of De Zorgheimer een geschikte en/of passende instelling is. Voordat de opname daadwerkelijk plaatsvindt, wordt er een intakegesprek gehouden met de bewoner en vertegenwoordiger. Hierbij zijn de zorgcoördinator en de contactverzorgende aanwezig. Tijdens dit gesprek wordt er al een blik geworpen op het levensverhaal van de bewoner en kennis verkregen ten aanzien van de wensen, voorkeuren en gewoonten. Deze informatie en voorkennis kan al gedeeld worden voordat iemand verhuist. Doordat er dan al een eerste contact ontstaat, kan op de dag van de verhuizing een warm welkom plaatsvinden.

Ondersteuningsplan

Elke bewoner van De Zorgheimer ontvangt zorg volgens de afspraken die vastgelegd zijn in het ondersteuningsplan. De dossiers zijn volledig digitaal en worden vastgelegd in het ONS dossier. Elke bewoner beschikt binnen 24 uur over een voorlopig ondersteuningsplan en uiterlijk zes weken – na de start van de zorg – over een definitief ondersteuningsplan. Het ondersteuningsplan is maatwerk en wordt door het multidisciplinaire behandel- en zorgteam in samenspraak met de bewoner en/of haar netwerk opgesteld en bestaat tenminste uit:

- Het levensverhaal: wie is de bewoner, wat is zijn vroegere beroep, waar houdt hij van, wat vindt hij lekker om te eten, wat zijn belangrijk gebeurtenissen in zijn leven, enzovoorts;
- De afspraken en wensen ten aanzien van het levenseinde: wel/niet reanimeren, beadememen, infuus, operatieve procedures enzovoorts;
- Het ondersteuningsplan, bestaande uit zorg en begeleiding doelen.

Het evalueren van de ondersteuningsplannen gebeurt in principe minimaal tweemaal per jaar. Binnen De Zorgheimer vindt dit plaats in het evaluatiegesprek. Bij dit overleg zijn de bewoner en/of vertegenwoordiger, contactverzorgende en behandelaren zoveel mogelijk aanwezig. Het bewaken van de zorgdoelen worden naast de periodieke evaluaties bevorderd door aan elke bewoner een contactverzorgende toe te kennen. Zij ontwikkelen een band met de bewoner en rapporteren de zorg dagelijks aan de hand van de doelen die gekoppeld zijn aan het ondersteuningsplan.

Vertegenwoordigers, familie en mantelzorgers kunnen via CarenZorgt het digitale dossier van de bewoner inzien, rapportages lezen en communiceren met De Zorgheimer. CarenZorgt helpt informatie te delen en afspraken te plannen. Binnen De Zorgheimer wordt er continu gewerkt aan de

doorontwikkeling van het elektronisch dossier, waarbij de focus ligt op standaardisatie en vereenvoudiging om het methodisch en multidisciplinair werken te bevorderen.

Uniek zijn

De Zorgheimer wil dat zijn bewoners vrij zijn om te doen waar ze zin in hebben en te gaan waar ze willen. Bewoners kunnen makkelijk en veilig naar buiten voor een wandelingetje, om van de zon te genieten en de seizoenen mee te krijgen vanwege het grote terrein. Zij hebben meer vrijheid dan in reguliere instellingen.

Bij alle bewoners is er *begeleiding en toezicht* en de omgeving is zo ingericht dat de bewoners zich binnen en buiten veilig vrijuit kunnen bewegen. Het vrijuit bewegen mag echter geen nadelige gevolgen hebben. Elke bewoner heeft een contactverzorgende die als hoofdtak 'het als beste leren kennen van de bewoner' heeft. De contactverzorgende fungeert daarom ook als eerste contactpersoon voor de bewoner en zijn naasten en professionele netwerk.

Autonomie

Het uitgangspunt bij De Zorgheimer is dat de eigen keuze van de bewoner bepalend is, tenzij deze keuze ernstig nadeel tot gevolg heeft. Met de bewoner en vertegenwoordiger worden er daarom afspraken gemaakt ten aanzien van bewust te nemen risico's, waarbij het risico wordt afgezet tegen de kwaliteit van leven van de bewoner. Daarnaast wil de Zorgheimer met behulp van de Montessori-methodiek haar bewoners stimuleren om hun vaardigheden te behouden en om de vaardigheden die ze dreigen te verliezen te stimuleren dan wel opnieuw aan te leren.

3.2 Plannen en voornemens

De plannen en voornemens met betrekking tot het thema "het open gesprek" zijn met name gericht op het eigen maken van de visie en werkwijze van De Zorgheimer binnen het team:

1. Bijscholing van medewerkers in de zorgvisie van De Zorgheimer en het generiek kompas;
2. Verdere bijscholing van medewerkers in de Montessori-methode;
3. Netwerk van de bewoner breed inlichten over herziene processen en meer betrekken in de uitvoering van het in het ondersteuningsplan gestelde doelen.

Hoofdstuk 4 Het bouwen van Netwerken

4.1 Huidige situatie

Zorgvragen ontstaan in ieder leven. De zorgbehoefte kan variëren van helpende hand tot intensieve zorg. Bij het zoeken naar de invulling kunnen hulpmiddelen en technologie, mantelzorgers, naasten en vrijwilligers en eventueel aanvullend professionals zorg bieden. Samen vormen ze een netwerk.

Binnen dit thema onderscheiden we twee vormen van netwerken:

- 1) Netwerk rondom de mens met een zorgvraag;
- 2) Professioneel netwerk;

1) Netwerk rondom de Zorgvrager

Binnen de setting van De Zorgheimer is de inzet van en samenwerking met het netwerk rondom de zorgvrager goed ingebed binnen de organisatie.

Het begint al bij de inzorgname van een bewoner. Het netwerk van de bewoner wordt geraadpleegd om de ondersteuningsplan vorm te geven. Omdat veelal de doelgroep gedeeltelijk wilsonbekwaam wordt geacht, is samenwerking met het netwerk belangrijk. Persoonlijk clientverhaal is o.a. informatie die de Zorgheimer veelal verkrijgt van uit de zorgvrager en het netwerk. Dit is belangrijk input voor het opstellen van het ondersteuningsplan. Ook afspraken rondom de verhuizing, gebruik van beeldmateriaal, toestemming opname foto en video materiaal, wilsverklaring tot niet-reanimeren enz. worden gemaakt en opgenomen in het EPD.

Met het netwerk heeft De Zorgheimer verschillende momenten in het jaar waarin verschillende bijeenkomsten wordt georganiseerd. Naast client tevredenheidsonderzoeken worden deze vragen ook aan mantelzorgers voorgelegd tijdens evaluatie en huiskamer gespreken. Om de communicatie met het netwerk te stroomlijnen is de contactverzorgende van de bewoners de directe aanspreekpunt voor het netwerk.

Participatie van het netwerk binnen De Zorgheimer is belangrijk dit om het kwaliteit van bestaan van de bewoners beter invulling te geven.

De Zorgheimer heeft in 2025 een duidelijk netwerkparticipatie beleid opgevoerd. Hierin is het netwerk benaderd voor participatie voor verschillende momenten.

Zo wordt er elke maand een familieparticipatie avond georganiseerd waarin bewoners en familieleden gezamenlijk eten en na het eten gezinsspelen met elkaar doen.

Het netwerk wordt ook benaderd om in te bedden in de regio. Zo heeft De Zorgheimer met inzet van het netwerk van een familielid sponsors kunnen werven die geld hebben geschonken om uitjes met bewoners te organiseren.

Ook zijn er uit het netwerk vrijwilligers geworven die wekelijks De Zorgheimer ondersteund bij eten maken, bingo avonden en andere soort gelijke activiteiten.

Het netwerk van de bewoners wordt door de Zorgheimer systematisch ingezet.

Actieve vrijwilligers

De Zorgheimer kent verschillende vrijwilligers. Vrijwilligers voor koken, activiteiten, boodschappen met bewoners. De Zorgheimer het een plan van aanpak opgesteld om vrijwilligers te werven. Ook

mantelzorgers van de bewoners worden in de gelegenheid gesteld om op vrijwillige basis te anticiperen in de invulling van kwaliteit van bestaan van de bewoners met name in de weekenden. Hierbij wordt er goed gekeken naar overbelasting bij mantelzorgers en vooral de nadruk gelegd worden op de vrijwilligheid, zodat mantelzorgers zich niet verplicht zullen voelen. De vrijwilligers zijn zich bewust dat vrijwillig, niet vrijblijvend is, zodat er een band opgebouwd kan worden tussen bewoners en vrijwilligers.

2) Professioneel Netwerk

Om kwaliteit van bestaan van bewoners te borgen is samenwerken met het professioneel netwerk een vereiste. Hierin is het belangrijk is de autonomie van de zorgprofessional geborgd blijft

Een speerpunt van De Zorgheimer is aanwezig zijn in de regio. Dit betekent samenwerkingsverbanden en/of -overeenkomsten aangaan met kritische o.a. ketenpartners. Naast zorg gerelateerde samenwerkingsverbanden zijn er ook banden met gemeente, belangenorganisaties SPOT en Kennis lerend netwerk. Ook zijn er afspraken met Kerken uit de regio, lokale andere zorgaanbieders en vrijwilligersorganisaties.

Om het kwaliteit van bestaan van bewoners vorm te geven is het belangrijk dat het professioneel netwerk al vanaf het inzorgname wordt betrokken bij het ondersteuningsplan. De eerste stap hierin is de betrokken casemanager dementie bij wie de toekomstige bewoner van de Zorgheimer bekend bij is.

Casemanager Dementie:

De Zorgheimer heeft nauwe contacten met vele casemanagers dementie uit de regio. Van casemangers van Buurtzorg, Curamare tot aan casemanagers van Zweeuwse Zorgschakels. Van de casemanager krijgen we de eerste informatie over de situatie waarin de zorgvrager zich in bevind. Verder levert de casemanager van lopende ondersteuningsplan plan van de zorgvrager aan.

De casemanagers dementie is een belangrijk ketenpartner met wie aanvankelijk nauw contact is over de zorgvrager. Daarna wordt de zorg door De Zorgheimer overgenomen en betreft deze de samenwerkende huisarts.

Huisarts

De Zorgheimer heeft samenwerkingsafspraken met huisartspraktijk Nieuwerkerk en in het bijzonder huisarts Bakx. De Zorgheimer heeft 1 huisarts voor alle bewoners met wie nauw contact is bij veranderende zorgvraag.

Als een nieuwe zorgvrager bij de Zorgheimer komt wordt deze aangemeld bij de huisarts. Deze vraagt de dossier van de zorgvrager op bij de oude huisarts.

Met zijn medeweten wordt samen het ondersteuningsplan opnieuw vormgegeven.

Huisarts is een belangrijk ketenpartner met wie bijna wekelijks contact is voor veranderende zorgvraag te bespreken. De huisarts heeft toegang tot het EPD van de bewoner. Zo kan hij rapportages meelezen en op basis van de verkregen informatie zorgbehoefte verder vormgeven.

Apotheek

Kwaliteit van bestaan is de zorgvrager wordt mede instand gehouden door de medicatie die zij nodig heeft. De Zorgheimer heeft een samenwerking met de apotheek Nieuwerkerk. Wekelijks verzorgt de apotheek medicatie van de bewoners. Zorgverleners hebben regelmatig contact met elkaar over medicatie en gebruik daarvan. Per casus kan daar namelijk verschil inzitten. De apotheek software heeft een koppeling met de EPD van De Zorgheimer. Hierdoor is medicatie informatie binnen de Zorgheimer altijd update.

Specialist Ouderen Geneeskunde

De Zorgheimer heeft werk afspraken met SOG'er Marianne Krijger. Dementie is een ziekte beeld die soms onverwachtse wending kan nemen. In situaties waarin er sprake is van extreem onbegrepen gedrag of in de omgang daarmee wordt samen met het netwerk van de zorgvrager en de huisarts de SOG'er ingeschakeld die een advies uitbrengt over de casus.

Ook is er met de SOG'er en de huisarts afspraken om jaarlijks alle dossiers van de bewoners van de Zorgheimer in een MDO te bespreken.

WZD-functionaris

Bij de bewoners van De Zorgheimer is er een cliënten-vertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang, Iris Kruithof. ***“De organisatie van cliëntenvertrouwenspersonen onvrijwillige zorg***

Wij ondersteunen cliënten en/of hun vertegenwoordigers bij vragen en klachten over onvrijwillige zorg, opname of verblijf. [Onvrijwillige zorg](#) is bijvoorbeeld wanneer een cliënt op het gebied van zorg iets moet doen wat hij of zij niet wil. Stemgever zorgt ervoor dat, in het kader van de [Wet zorg en dwang \(Wzd\)](#), de stem van cliënten en hun vertegenwoordigers gehoord worden. “ (bron: [www.stemgever.nl](#)) . Iris Kruithof komt jaarlijks drie keer op de locatie van De Zorgheimer waarin ze georganiseerd met vertegenwoordigers van de bewoners bijeenkomt. De aandachtsvelder van De Zorgheimer is ook betrokken bij die bijeenkomst.

Tijdens deze bijeenkomsten worden Wet Zorg en Dwang onderwerpen besproken en het proces en rol van de Zorgheimer belicht.

Ergotherapeut

De Zorgheimer heeft een vaste ergotherapeut die elk jaar een bezoek brengt aan de Zorgheimer en zijn bewoners. De ergotherapeut adviseert De Zorgheimer voor eventuele door te voeren wijzigingen in omgang met de zorgvrager om de kwaliteit van bestaan aangenaam te maken.

Fysiotherapeut

De Zorgheimer heeft afspraken met een vast fysiotherapeut Fysant. Als een bewoner behoefte heeft aan fysiotherapie wordt altijd dezelfde fysiotherapeut. Terugkerend samenwerken met de zelfde mensen creëert een band en vertrouwen bij de bewoners.

Zorgaanbieders in de regio

De Zorgheimer heeft verschillende werkafspraken met sommige andere zorgaanbieder in de regio. [Curamare](#) is een grote zorgaanbieder in Zeeland. Regelmatig wordt De Zorgheimer door Curamare afdeling zorgbemiddeling benaderd om aldan niet tijdelijk onderkomen te verzorgen voor hun cliënten die op de wachtlijst staan voor een plaatsing. Die cliënten die niet langer verantwoord thuis kunnen verblijven totdat er plek vrijkomt bij Curamare worden tijdelijk bij de Zorgheimer geplaatst. Zo is er een ongeschreven samenwerking ontstaan met Curamare waarin de Zorgheimer cliënten van Curamare uit hun benarde situatie helpt.

[Acta zorg](#) is een kleine thuiszorg zorgaanbieder met wie er werkafspraken zijn wat betreft het doorsturen van cliënten. Bij die cliënten die niet meer verantwoord thuis kunnen wonen wordt De Zorgheimer geadviseerd.

Netwerk en branche organisaties

Lidmaatschap en samenwerken met branche organisaties is belangrijk om gewijzigde inzichten update te houden.

De Zorgheimer neemt deel aan het [lerend netwerk Kenniz](#). KenniZ is opgericht door expertpartners vanuit de gedachte dat de huidige zorgondernemers alle hulp en ondersteuning kunnen gebruiken

om hun droom/passie: 'Het verlenen van passende zorg met individuele aandacht voor elke client', optimaal te realiseren. Zowel beginnende als gevestigde zorgondernemingen worden geconfronteerd met talloze vragen. Het is fijn dat je kan terugvallen op een kennisplatform dat dezelfde taal spreekt.

De Zorgheimer aangesloten bij de [branchevereniging SPOT](#). Spot komt op voor de belangen van haar leden en helpt bij het ondernemen, innoveren en excelleren. Jaarlijks zijn er verschillende bijeenkomsten waarin veranderde wetten en regels worden besproken en ervaringen worden gedeeld.

[De Zorgheimer heeft ook afspraken met welzijn bevorderende organisaties of personen.](#)

[Kapper](#)

De Zorgheimer heeft een vaste thuiskapster. Onderzoeken wijzen uit dat een bezoek aan de kapper aan aanzienlijke impact heeft op het mentale welzijn van klanten. Niet alleen ervaren ze een positievere levenshouding, maar ook een verhoogd gevoel van sociale verbondenheid en een welkome afleiding van de dagelijkse stress, oftewel, ontspanning. Dit komt de kwaliteit van bestaan van de bewoners ten goede.

[Geertruidkerk](#)

De Zorgheimer heeft afspraken met de kerk. Wekelijks gaan sommige bewoners op de zondag naar de kerk.

Maandelijks komt de dominee en sommige leden van de kerk naar de Zorgheimer om samen met de bewoners de avondafsluiting te verzorgen. Er worden liederen gezongen en gebeden. Welzijn behoefte van bewoners wordt hiermee gevoed.

[Stichting Ziekenomroep Radio Nomen Nescio](#)

De Zorgheimer heeft afspraken met Stichting Nomen Nescio. Maandelijks komen ze om op locatie muziek te maken. Alle bewoners worden betrokken bij dit gebeuren. Het is een sociaal contact moment wat het welzijn van de bewoners ten goede komt. Dit is een vrijwilligers organisatie

[Gemeente Schouwen Duiveland](#)

De Zorgheimer is bekend bij de Gemeente. De Zorgheimer heeft een aanvraag lopen voor een fysieke uitbreiding. De afdeling zorg van gemeente heeft een akkoord gegeven voor een uitbreiding van de huidige 15 woonunits naar 20 woonunits en 6 logeer/crisesopvang plekken. Dit is de lijn met de beleidsvisie zorglandschap van gemeente Schouwen Duiveland. Na een akkoord van de afdeling Ruimte en Milieu zal de Zorgheimer als kleine zorgaanbieder de komende jaren mee bouwen aan een toekomstbestendig zorgklimaat in de regio.

Als kleine zorgaanbieder proberen we de komende jaren meer in het vizier van de gemeente te komen. Zou zijn we bezig om gemeentelijke subsidies los te krijgen voor het verwezenlijken van bepaalde welzijnsprojecten op of rondom de Zorgheimer. Zo kun je denken aan een fitness tuin die bedoeld is voor zowel bewoners van De Zorgheimer als lokale ander bewoners.

Ook is De Zorgheimer welkom op de verschillende (netwerk) bijeenkomsten die door de gemeente wordt georganiseerd waarin (lokale) ondernemers worden uitgenodigd om terugkoppeling te geven over lopende projecten dan wel aankondigingen worden gedaan over de toekomst visie van de gemeente. Die bied De Zorgheimer ruimte om te netwerken en beter in te beden op Schouwen-Duiveland.

[Lokale ondernemingen](#)

De Zorgheimer werk alleen met lokale ondernemers voor het onderhoud van het gebouw. Zo is bijvoorbeeld de CV monteur van essentieel belang voor het welzijn van de bewoners. Een aangenaam leefklimaat en warmwater tijdens het douchen is geen overbodig luxe. Echter als er een storing is in de CV is spoedig

4.2 Plannen en voornemens

De plannen en voornemens met betrekking tot het thema “Het bouwen van netwerken” willen we in 2025 verder voortbouwen aan samenwerkingen met lokale en regionale partijen

1. Meer bekendheid creëren voor De Zorgheimer op het eiland;
2. Diverse zorgprofessionals en organisaties rondleidingen geven binnen De Zorgheimer en de visie op zorg belichten;
3. In 2025 werkt De Zorgheimer verder aan het werven van nieuwe vrijwilligers en de integratie en binding van deze mensen. Goede communicatie en samenwerking vormt hierin de basis;
4. Om familieparticipatie verder te bevorderen zijn er voor 2025 familieparticipatie thema avonden georganiseerd;

Hoofdstuk 5 Het werk organiseren

5.1 Huidige situatie

De Zorgheimer organiseert zijn dienstverlening holistisch. Alle facetten binnen de organisatie is zo ingericht waarmee het kwaliteit van bestaan van haar bewoners optimaal wordt bediend. Dit doet de Zorgheimer door de ideale omgeving te creëren voor zowel haar bewoners als voor haar medewerkers.

Het organiseren van de juiste setting om kwaliteit van bestaan te borgen voor de bewoners wordt door de Zorgheimer als volgt vormgegeven:

- 1) Toegang tot informatie organiseren voor het netwerk van bewoners en zorgprofessionals;
 - 2) Inzetten van de juiste deskundigheidsmix bij de zorgvraag;
 - 3) De Zorgheimer en professionals hebben gezamenlijk de verantwoordelijkheid om kwalitatief goede zorg te borgen;
 - 4) Organiseren van zeggenschap voor de zorgvrager en zijn netwerk;
 - 5) Organiseren van zeggenschap voor medewerkers;
 - 6) Organiseren van ruimte voor professionele zeggenschap;
 - 7) Organiseren van werkplezier voor medewerkers;
-
- 1) De Zorgheimer maakt gebruik van ONS-NEDAP als elektronisch cliëntendossier. Het netwerk van de bewoner heeft toegang ONS cliëntendossier. Via Carenzorgt heeft de vertegenwoordiger van de bewoner inzage in het ondersteuningsplan van de bewoner. Carenzorgt geeft de mogelijkheid om zorgverlening te volgen en/of aan te sturen. Het is het portaal waar het netwerk direct in contact kan komen met de zorgverlener om samen de zorg verder vorm te geven.

De huisarts heeft als verantwoordelijk zorgprofessional toegang tot ONS cliëntendossier. Ook is er ruimte voor overige zorgprofessionals om op basis van noodzaak toegang te krijgen tot het cliënten dossier.
 - 2) Bij De Zorgheimer wordt altijd gezorgd voor voldoende, deskundig en liefdevol personeel. De inzet van de kwaliteitsverpleegkundige draagt bij aan de bevordering van het methodisch werken, kwaliteit van dossiervoering en proactief signaleren en aansturen van verzorgenden om de kwaliteit van zorg te borgen. De zorg wordt mede vormgegeven door de huisarts. Daarnaast is een Specialist Ouderengeneeskunde (SO) ook bereikbaar voor ondersteuning van de huisarts. Het is ook mogelijk om regulier specialistische en/of paramedische kennis en expertise aan te vragen bij de samenwerkingspartners van De Zorgheimer.

Een goede deskundigheidsmix is gebaseerd op de elementen: signaleren, beschikbaarheid en samenwerking.

- Signaleren: bij mensen in (potentieel) kwetsbare situaties is het belangrijk om signalen tijdig te herkennen (ook 'stille signalen', zoals apathie) en te duiden, én te handelen.
- Beschikbaarheid: zo nodig kan er altijd opgeschaald worden naar een deskundige, zoals een psycholoog, (gezondheidszorg)sociaal werker, (huis)arts, specialist ouderengeneeskunde, verpleegkundige, verpleegkundig specialist.
- Samenwerking: een goede samenwerking tussen en met verschillende (in)formele zorg disciplines is essentieel om bij te dragen aan kwaliteit van bestaan. Elkaar kennen, multidisciplinair contact en overleg, casuïstiekbespreking en dossiers delen, zijn belangrijk voor een goede samenwerking en gezamenlijke uitvoering. (bron: Generiek Kompas)

- 3) De Zorgheimer vormt samen met de zorgverleners en de huisarts de basis in de uitvoering van de afspraken die zijn gesteld in het ondersteuningsplan. Voor de meest kwetsbare bewoners is extra of anders deskundigheid nodig. Bij ongeplande of in complexiteit

toenemende medische zorgvraag is er binnen de Zorgheimer expertise aanwezig om de triage te verzorgen en de juiste expertise bijeen te roepen.

- 4) Zeggenschap voor de zorgvrager en zijn netwerk is binnen de Zorgheimer geregeld door hen te betrekken bij de vorming van het ondersteuningsplan. Daarnaast is de inrichting van de cliëntenraad bedoeld als inspraak orgaan bij verschillende belangrijke ontwikkelingen en besluiten.
- 5) Zeggenschap voor medewerkers is georganiseerd in de verschillende werkoverleggen waarin ze als zorgprofessional ruimte hebben om input te geven in de te nemen besluiten. Daarnaast kent de Zorgheimer een personele vertegenwoordigingsorgaan (PVT). De PVT is de inspraak orgaan die de organisatie adviseert of inbreng levert in de vorming van de organisatie.
- 6) De Zorgheimer heeft een openhouding waarin zorg professionals zowel intern als extern ruimte krijgen om de organisatie en de verleende zorg te finetunen. Professionele zeggenschap heeft als uitgangpunt de autonomie van de zorgprofessional te borgen. Inspraak en vloed hebben op onderdelen die hun professie raakt is belangrijk. Zo ervaren ze dat zij de mogelijkheid hebben en vertrouwen genieten om hun werk zelf in te richten en keuzes te maken.

Als (zorg)professionals signaleren dat verbetering mogelijk is bied De Zorgheimer de mogelijkheid om al dan niet in samenwerking met verschillende disciplines verbeteringen door te voeren. Invloed in de inzet van de juiste deskundigheidsmix als er kwaliteitsontwikkelingen zijn bij een bewoner.

- 7) Om kwaliteit van bestaan van onze bewoners goed invulling te geven is de personele invulling een onlosmakelijk onderdeel van de organisatie. Kwaliteit van bestaan heeft in deze dus ook betrekking op voldoende en deskundig personeel dat veel werkplezier ervaart en voldoening haalt uit zijn werk. De Zorgheimer investeert in medewerkers en heeft daardoor gemotiveerde, deskundige, gezonde en vitale medewerkers.

5.2 Plannen en voornemens

- 1) Familieparticipatie naast invulling van ondersteuningsplan verder uitbreiden. Periodiek familieparticipatie momenten creëren;
- 2) Zeggenschapsvormen verder finetunen en doorlichten;
- 3) Teambuilding momenten organiseren voor medewerkers.

Hoofdstuk 6 Leren en ontwikkelen

6.1 Huidige situatie

Voor de Zorgheimer is leren en ontwikkelen een continu proces wat is ingebed in de organisatie. Leren en ontwikkelen is niet alleen bedoeld voor de inrichting van de zorgverlening. Leren en ontwikkelen is een gezamenlijke opdracht voor alle betrokken partijen. Hierbij kunnen we denken aan individuele professionals, maar ook het netwerk van de zorgvrager, kwaliteits- en beleidsmedewerkers en bestuurders. Maar ook cliëntenraden en andere partijen dienen in dit te doen. Het is op een kritische wijze naar wat we doen en waarom we dat doen. Een proces van continu reflecteren wat we moeten behouden en wat beter kan. Dit doen we bij alle facetten van de organisatie.

De Zorgheimer maakt gebruik van een set van instrumenten, indicatoren en werkwijzen waarmee zij de zorgvrager, clientvertegenwoordiging, mantelzorgers, naasten, het sociale netwerk, professionals en organisaties met elkaar aan de slag kunnen met leren en ontwikkelen.

Door de set van instrumenten in praktijk consistent toe te passen en het netwerk van de bewoner te betrekken bij de ontwikkelingen. Door periodiek de vragen te stellen en te blijven reflecteren. Wat moeten we behouden en wat kan beter. Wat is er nodig om het beter of anders te organiseren? Wat kunnen we van anderen leren? Het is van groot belang om een lerend werkklimaat binnen De Zorgheimer te faciliteren en stimuleren. Zo kunnen de medewerkers optimale en kwalitatieve zorg aan de bewoners blijven bieden en het kwaliteit van bestaan borgen.

Binnen De Zorgheimer wordt hier op diverse manieren vorm aan gegeven.

Leren van en in de praktijk

Binnen De Zorgheimer heerst een open cultuur waarin leren en verbeteren vanzelfsprekend is. Naast het feit dat de dienstdoende zorgverleners van elkaar leren, worden ook het beveiligde medewerkersportaal van ONS en de maandelijkse teamoverleggen gebruikt voor continue verbetering. Incidenten, specifieke zaken ten aanzien van bewoners, maar ook organisatorische zaken worden tijdens het teamoverleg besproken. Daarnaast zijn er aandachtsvelders, zodat de zorgverleners hun expertise verder kunnen verdiepen dan wel nieuwe expertise kunnen opdoen.

Leren van elkaar

De Zorgheimer is aangesloten bij het kennisplatform Kenniz en is lid van de branchevereniging SPOT. Door actief deel te nemen bijeenkomsten leren we van elkaar. De diverse informatie mails houdt de organisatie scherp over de ontwikkelingen.

Plannen maken: Kwaliteitsbeeld

Het kwaliteitsbeeld vormt een onlosmakelijk onderdeel van de strategie van De Zorgheimer. De verbeteracties in het kwaliteitsbeeld worden namelijk gekoppeld aan pijlers van De Zorgheimer.

Audits

Het uitvoeren van (interne) audits is een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem. In het derde kwartaal van 2025 zal er een interne audit worden gedaan in het kader van een HKZ-certificering.

Kwaliteitsmanagementsysteem

De Zorgheimer heeft een kwaliteitsmanagementsysteem dat is opgebouwd aan de hand van het HKZ-certificatieschema Zorg & Welzijn. Het kwaliteitsmanagementsysteem wordt verder ontwikkeld door

middel van de verdere implementatie van het PDCA-cyclus, zodat er methodisch gewerkt wordt aan kwaliteit en veiligheid.

Reflectie op leren en ontwikkelen medewerkers

Er wordt elke 6 weken een teamoverleg gehouden waarvoor het team zelf ook agendapunten aandragen. Hier is ruimte voor reflectie, feedback en intervisie. Daarnaast worden er jaarlijks POP gesprekken gehouden met de medewerkers waarin competentie- en loopbaanontwikkeling en inherent hieraan de behoefte aan feedback, intervisie, reflectie en scholing worden besproken. Voor elke nieuwe medewerker, afhankelijk van het deskundigheidsniveau, geldt in ieder geval dat de volgende scholingen gevolgd moeten worden:

- Ziektebeeld dementie
- Zorgvisie De Zorgheimer
- Montessori methode voor mensen met dementie
- Het opstellen van een ondersteuningsplan
- Het werken met een ondersteuningsplan
- Adequate zorg rond levenseinde
- Omgaan met zorgdilemma's
- Methodisch werken
- Leren goed rapporteren of zowel zorg- als welzijnsvraagstukken.
- Ontwikkelingen rondom het generiek kompas updaten.

Periodiek worden er functioneringsgesprekken met medewerkers gevoerd. Competentie- en loopbaanontwikkelingen worden hierin onder de loep genomen.

6.2 Plannen en voornemens

De plannen en voornemens voor 2025 ten aanzien van leren en ontwikkelen zijn als volgt:

- Certificatie kwaliteitsmanagementsysteem conform HKZ Certificatieschema Zorg & Welzijn;
- Audit voor HKZ-certificering;
- Maandelijks een set van e-learnings aanbieden;
- Elke maand klinische lessen organiseren voor personeel om beroepsmatig update te blijven over verschillende geboden onderwerpen.

Hoofdstuk 7 Inzicht in kwaliteit

Kwaliteit van bestaan is een dynamisch geheel. Het staat in verband met de persoonlijke context en is afhankelijk van wat iemand kan of niet kan en wat het netwerk kan bijdragen.

De Zorgheimer heeft een transparante en open houding in informatie voorziening waarmee de dienstverlening inzichtelijk wordt gemaakt voor alle betrokken partijen. Dit biedt mogelijkheid om de kwaliteit van zorg te monitoren en verder te ontwikkelen. Kwaliteit van dienstverlening en organisatie in beeld brengen is belangrijk voor verbetering. Meten is weten! Meten doen we door client en medewerkers tevredenheidsonderzoeken te houden en uitkomsten te analyseren en mee te nemen in toekomstig beleidvorming. Daarnaast een terugblik werpen op de afspraken en doelen die zijn gesteld en te kijken wat hiervan is behaald. Organisatie breed herzien van de afspraken en stellen van nieuwe doelen.

Naast periodiek update van het ondersteuningsplan om de kwaliteit van bestaan te borgen. Worden er ook jaarlijks client tevredenheidsonderzoeken gehouden.

Voor 2025 hebben we de volgende vragenlijst met de bewoners besproken.

Gemiddelde puntentoeckenning per vraag is eveneens weergegeven.

1	Afspraken: Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na? (cijfer van 1-10?)	8.3
2	Verpleging: Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling? (cijfer van 1-10?)	8.7
3	Omgang medewerkers: Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om? (cijfer van 1-10?)	8.8
4	Kwaliteit van leven: Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven? (cijfer van 1-10?)	8.5
5	Luisteren: Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek? (cijfer van 1-10?)	8.6
6	Accommodatie: Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig? (cijfer van 1-10?)	8.8