

Kwaliteitsbeeld 2024 - 2025




de koperhorst

Inhoud

Voorwoord	3
Inleiding.....	3
2024 in een oogopslag	4
Kwaliteitsmethodiek	5
Kwaliteitssysteem.....	5
Kwaliteit visueel	6
Tevredenheid bewoners	7
Tevredenheid medewerkers en vrijwilligers	9
Leren en ontwikkelen	10
Leerhuis	10
Leren van (bijna) incidenten.....	11
Zorg en ondersteuning	12
Menskracht.....	13
Samenwerking met externe zorgprofessionals.....	14
Innovatie.....	14
Vrijheid en veiligheid	15
Jaarplannen.....	16
Terugkijken: jaarplannen 2024	16
Vooruitkijken: jaarplannen 2025	18
Reflectie cliëntenraad op Kwaliteitsbeeld	21
Reflectie raad van toezicht op Kwaliteitsbeeld.....	22

Voorwoord

De Koperhorst staat in het hart van de buurt en geeft als compacte organisatie op eigen wijze invulling aan ondersteuning en zorg. Er is een sfeer van warmte die je proeft als je binnenkomt. We zijn een open huis waar iedereen welkom is. En welkom geheten wordt bij de ingang. Ons uitgangspunt is dat mensen hun leven leiden zoals zij dat willen. Medewerkers, vrijwilligers en leerlingen nodigen we uit om hun talenten te benutten en zich te blijven ontwikkelen. Leef- en werkplezier gaan wat ons betreft hand in hand. Samen maken we waar wat in De Koperhorst kwaliteitstegels staat.

We geloven in een sterke gemeenschap waarin we naar elkaar omzien en uitgaan van wat iemand kan en wil. De komende jaren zullen we vanuit onze visie op leven en werken verder bouwen aan De Koperhorst. Elkaar ontmoeten blijft daarbij van essentieel belang. We zoeken daarbij steeds meer de verbinding met buurtbewoners en lokale samenwerkingspartners. In 2024 hebben we samen weer mooie stappen gezet.

Evelien van Dijk, bestuurder De Koperhorst

Inleiding

Met plezier presenteren we het Kwaliteitsbeeld 2024 - 2025 van De Koperhorst. Dit document biedt een overzicht van de belangrijkste resultaten en ontwikkelingen, evenals de methoden en systemen die we gebruiken om de kwaliteit van zorg en ondersteuning te waarborgen. De opbouw van het document is als volgt:

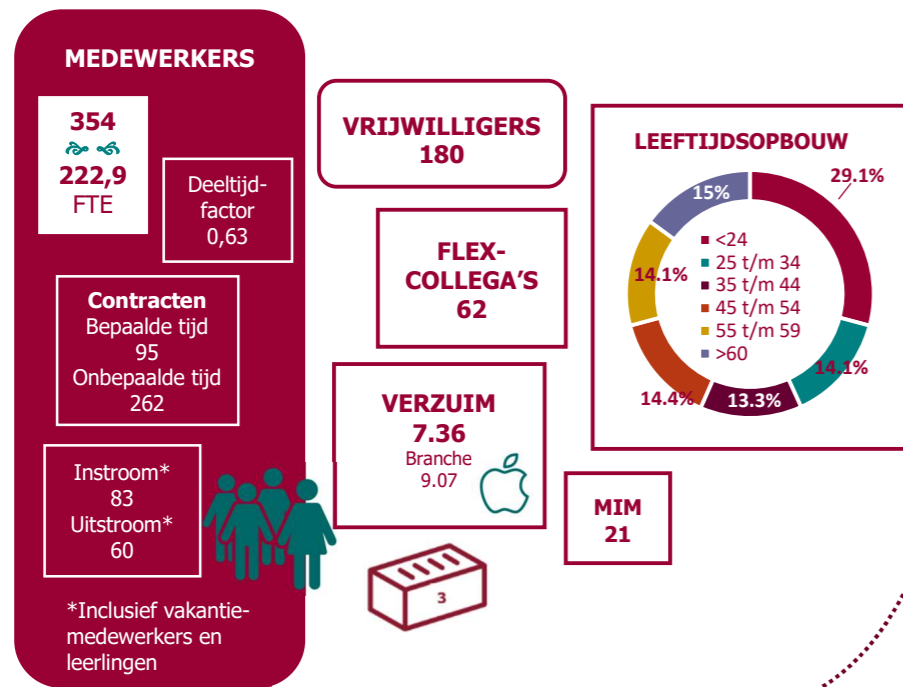
- **2024 in een oogopslag:** een samenvatting van de belangrijkste resultaten in maat en getal.
- **Kwaliteitsmethodiek:** de methoden en systemen die we gebruiken om de kwaliteit (van zorg) te waarborgen.
- **Tevredenheid bewoners, medewerkers en vrijwilligers:** de resultaten van tevredenheidsonderzoeken.
- **Leren en ontwikkelen:** onze aanpak voor het leren van incidenten en het ontwikkelen van vaardigheden.
- **Zorg en ondersteuning:** de zorg en ondersteuning die we bieden aan (buurt)bewoners.
- **Menskracht:** de inzet van medewerkers en vrijwilligers.
- **Samenwerking met externe zorgprofessionals:** onze samenwerking met externe zorgprofessionals.
- **Innovatie:** de innovaties die we hebben doorgevoerd.
- **Vrijheid en veiligheid:** de manier waarop we de vrijheid en veiligheid van bewoners waarborgen.
- **Jaarplannen:** een terugblik op de jaarplannen van 2024 en een vooruitblik op de jaarplannen van 2025.
- **Reflecties:** de reacties van de cliëntenraad, de ondernemingsraad en de raad van toezicht op het kwaliteitsbeeld.

Aan de hand van genummerde stenen zijn de bouwstenen uit het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' terug te vinden in de tekst.

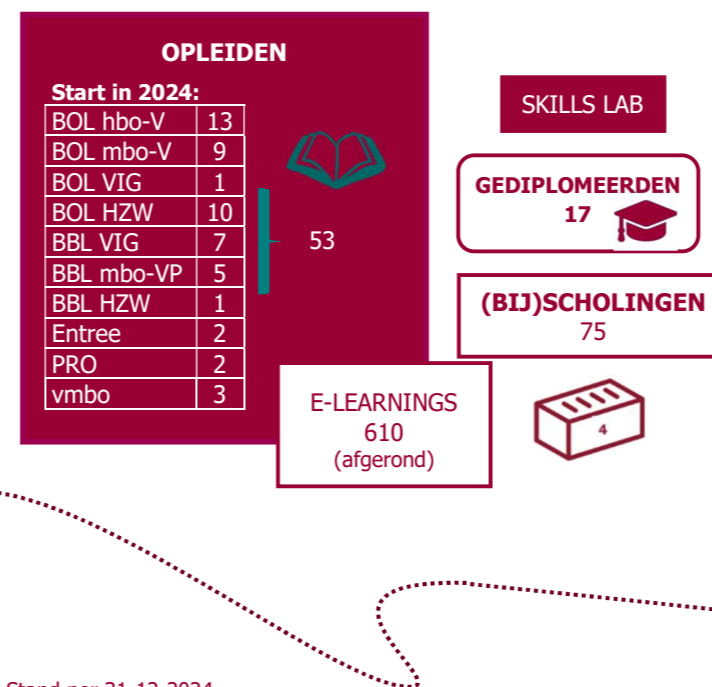


2024 in een oogopslag

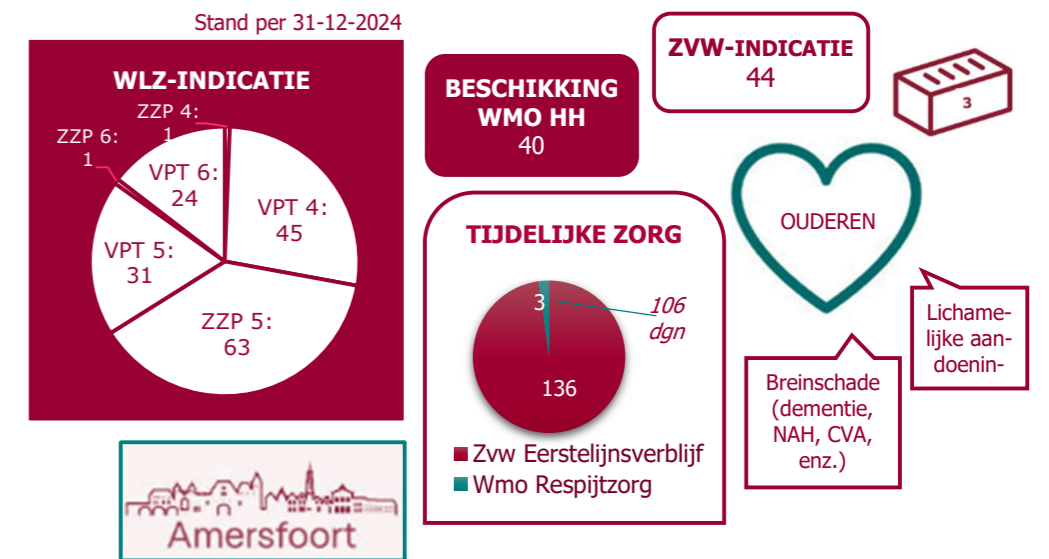
Menskracht



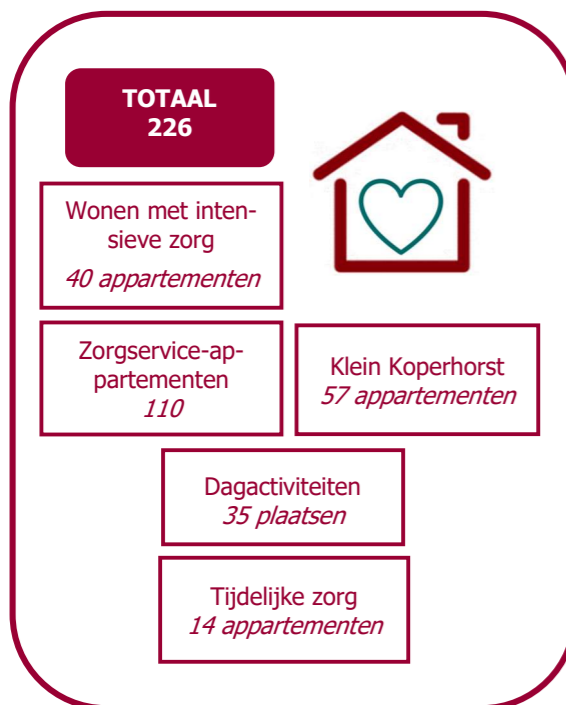
Leren & ontwikkelen



Zorg & ondersteuning



Wonen



& leven



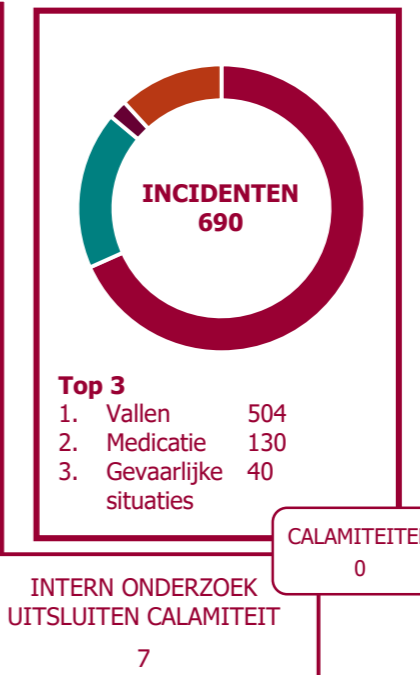
Tevredenheid



Klachten



Gemelde incidenten



Audits



Onze definitie van kwaliteit

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

Kwaliteitssysteem

Koperhorst kwaliteitssysteem

We werken met een zelf ontwikkeld kwaliteitssysteem: het Koperhorst Kwaliteitssysteem (KKS). Onze kwaliteitsvoornemens beschrijven we in tien kwaliteitstegels, die het uitgangspunt van KKS vormen. Elke tegel heeft zijn eigen motto en beschrijft wat men van ons mag verwachten. In KKS is de PDCA-cyclus verwerkt. De tegels hangen o.a. bij de ingang, een kleurrijke boodschap aan iedereen die binnenloopt.

De Koperhorst kwaliteitstegels

Ik voel mij hier thuis
de koperhorst

Hier voelen mijn naasten zich welkom en thuis
de koperhorst

Ik doe ertoe, hier mag ik mezelf zijn
de koperhorst

Hier maak ik persoonlijke afspraken over mijn welzijn
de koperhorst

Hier hoor ik erbij en doe ik waar ik zin in heb
de koperhorst

Hier krijg ik passende zorg en ondersteuning
de koperhorst

Hier eet en drink ik naar wens
de koperhorst

Hier heb ik medewerkers om mij heen die ik ken en vertrouw
de koperhorst

Hier nemen medewerkers verantwoordelijkheid voor mij
de koperhorst

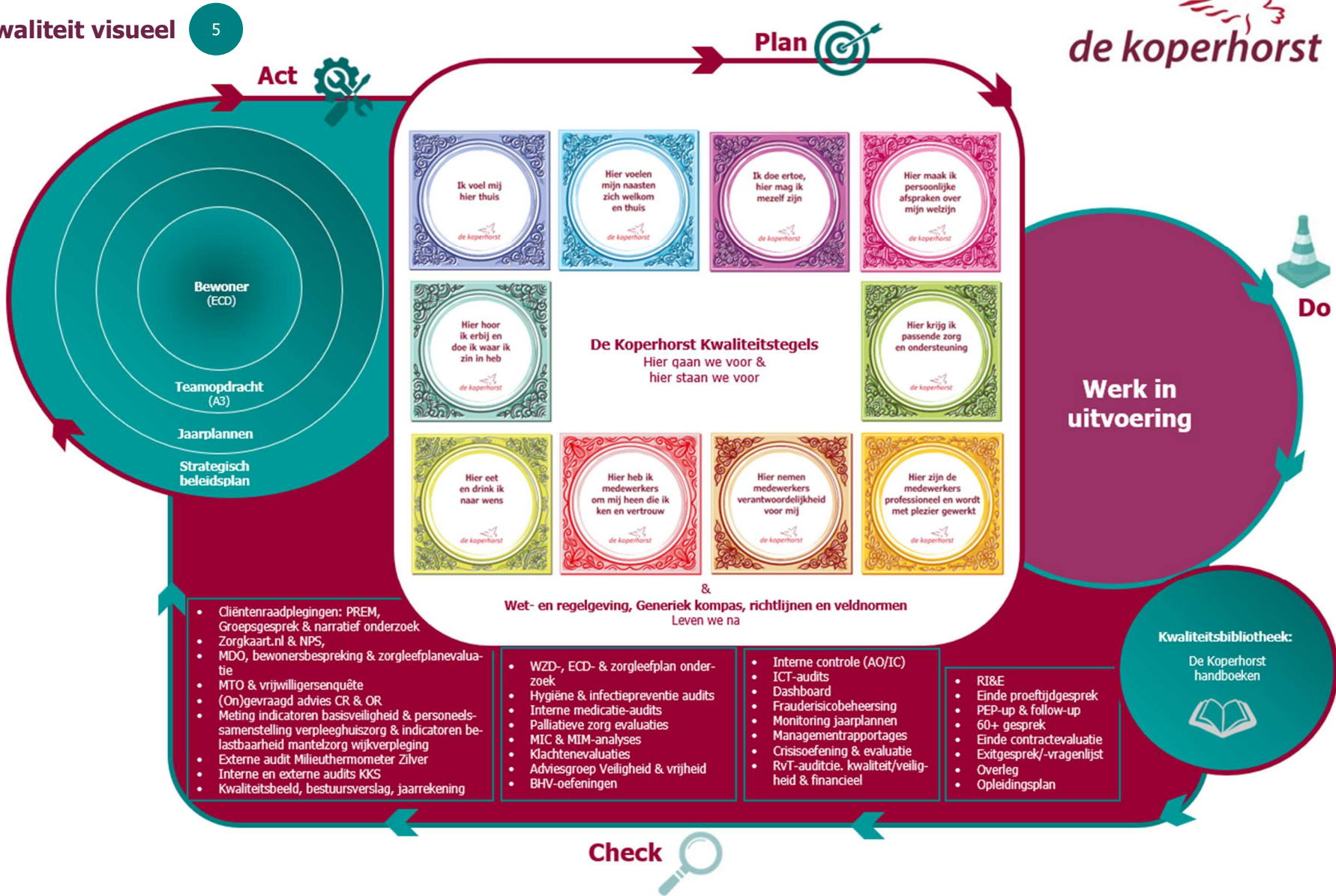
Hier zijn de medewerkers professioneel en wordt met plezier gewerkt
de koperhorst

Act → **Plan**
Check ← **Do**
KKS



de koperhorst

Kwaliteit visueel 5



Tevredenheid bewoners



Narratieve raadpleging

Bewoners met een Wlz-zorgindicatie

We hechten eraan bewoners met breinshade zelf te laten vertellen hoe zij zorg en het leven in De Koperhorst ervaren. Daarvoor maken we gebruik van de narratieve gespreksmethode. Bureau Facit voerde groepsgesprekken met bewoners a.d.h.v. de tien Koperhorst kwaliteitstegels. De gemiddelde uitslagen ('de tops') staan in de rechterkolom.

Een bewoner: 'Het eten is lekker en iedereen wordt hier goed bij geholpen.' Twee andere bewoners zijn wat kritischer over het eten. Ze geven aan dat het soms iets beter kan. Eén van de bewoners zou graag meer betrokken willen worden en op een lijstje willen aangeven wat hij wel en niet wil eten en zou het liefste willen kiezen, net als in een restaurant.

Bewoners Klein Koperhorst, groepsgesprek (Wlz, narratief/raadpleging)

	Gemiddeld cijfer: 8,2 "Ik vind het hier gezellig met de mensen onder elkaar."		Gemiddeld cijfer: 8,6 "Ze doen het fantastisch!"
	Gemiddeld cijfer: 9,0 "Familie en vrienden komen graag en omschrijven De Koperhorst als open, vriendelijk en warm."		Gemiddeld cijfer: 8,3 "Ik vind het eten lekker en er is voldoende keuze."
	Gemiddeld cijfer: 8,7 "Als ik iets niet wil dan geef ik dat aan en dan wordt daar rekening mee gehouden."		Gemiddeld cijfer: 8,4 "De medewerkers zijn discreet"
	Gemiddeld cijfer: 8,7 "Als je iets nodig hebt, wordt dit voor je geregeld."		Gemiddeld cijfer: 8,8 "Absoluut, ze houden iedereen goed in de gaten."
	Gemiddeld cijfer: 8,3 "Er wordt hier veel georganiseerd."		Gemiddeld cijfer: 8,3 "Ze maken er altijd wat van."

'Ik ben vanmorgen met de fiets weggeweest. Dat was leuk om te doen. Met z'n tweeën is dat wel leuk. Ik sjoel graag, ik kan het goed. Men sjoelt niet zo graag tegen mij, omdat ik zo vaak win.' *Bewoner wonen met intensieve zorg, groepsgesprek (Wlz, narratief/raadpleging 2024)*

Een bewoner: 'Alleen met betrekking tot de toiletten verloopt het niet zo goed.' De bewoner vertelt dat bewoners een toilet delen en dat het de afspraak is dat bewoners moeten wachten tot het lichtje uit is. Veel mensen vergeten het licht uit te doen en dat is een grote ergernis. Een aantal andere bewoners beamen dit. Een derde bewoner vertelt, dat hij het lastig vindt dat hij de douche en toilet moet delen. 'Een aparte badkamer zou prettiger zijn.' *Bewoners Klein Koperhorst, groepsgesprek (Wlz, narratief/raadpleging)*

De bewoners geven aan zich thuis te voelen. Een bewoner vertelt: 'Het is een 9 en geen 10, want het is toch niet mijn eigen huis. Maar als je binnenkomt, word je altijd vriendelijk verwelkomd. Ze kennen me allemaal bij naam en zijn altijd even hartelijk! Iedere ochtend als ik naar beneden kom dan zwaai ik naar de medewerkers, ik word dan altijd enthousiast zwaaiend begroet door de medewerkster van het restaurant. Als je vanuit huis komt, laat je uiteraard wel iets achter, maar je krijgt er heel veel voor terug. Dat merk je pas als je hier echt woont.'

Bewoners Zorg thuis, groepsgesprek (Wlz, narratief/raadpleging 2024)

Een bewoner vertelt: 'Wij proberen zo aardig mogelijk voor elkaar te zijn, er wordt niet gepest.' Een andere bewoner zegt: 'Ik vind het hier gezellig met de mensen onder elkaar. Als je iets zegt of vraagt dan krijg ik gelijk antwoord, zowel van medewerkers als van bewoners.' *Bewoners Klein Koperhorst, groepsgesprek (Wlz, narratief/raadpleging 2024)*

Een bewoner deelt dat hij ongelofelijk geraakt is door de zorg voor zijn partner, maar ook voor hem nadat zijn partner overleden is. Elke nacht komen de medewerkers bij hem langs om te kijken en vragen of het goed met hem gaat en of hij nog iets nodig heeft. En ook elke ochtend komen de medewerkers aan het einde van hun dienst nog een kwartiertje een praatje met hem maken. 'Het is een en al liefde,' vertelt hij. *Bewoner Zorg thuis, groepsgesprek (Wlz, narratief/raadpleging)*

Een bewoner: 'Ik zou wel het liefste op mezelf willen wonen. Soms droom ik wel eens van een huisje met een klein tuintje.' *Bewoner Klein Koperhorst, groepsgesprek (Wlz, narratief/raadpleging)*





Aan de slag met tips

De uitkomsten van raadplegingen worden gedeeld met de (zorg)teams en het managementteam. De teamverpleegkundigen/leidinggevendenden verwerken evt. verbeteracties in de teamopdrachten. Voor 2024 zijn op Koperhorstniveau onder andere de volgende aandachtspunten opgepakt:

- Bewoners geven aan dat een bezigheid niet per se 'zinvol' hoeft te zijn. In overleg met de cliëntenraad wordt de tekst op de tegel aangepast naar 'hier kan ik doen waar ik zin in heb'.
- Het gebruik van een gedeelde badkamer vinden bewoners geen probleem, maar wel dat men niet weet of de badkamer bezet is. In nauw overleg zijn communicerende sloten aangeschaft.

PREM

Bewoners met een indicatie volgens de zorgverzekeringswet vragen we jaarlijks d.m.v. de zogenaamde PREM naar hun tevredenheid. Deze raadpleging is uitgevoerd door bureau Facit. De respons voor deze raadpleging was 36%. We zien in toenemende mate dat bewoners enquête-moe zijn.

De overall score is goed. Er is grote behoefte aan vaste zorgverleners. Alhoewel het medewerker verloop lager is dan in de gehele sector, is ook in De Koperhorst het verloop hoger dan bewoners gewend waren. Medewerkers zijn in de huidige arbeidsmarkt minder lang verbonden aan een organisatie dan voorheen. Verder gaan we aan de slag om de verwachtingen over het tijdstip waarop de zorg verleend wordt duidelijker te maken.

Gemiddelde waardering:



Zorgkaart.nl
52 waardeningen en een gemiddelde waardering van **8.7**

In De Koperhorst wordt de bewoner en de familie ervan gezien, zowel door de zorg als door de overige medewerkers. Er wordt snel en met begrip gereageerd op vragen/zorgen van de mantelzorg. Er wordt veel georganiseerd voor de bewoners. Kortom: een warm huis! *Zorgkaart.nl Klein Koperhorst Wlz/ZZP april Waardering 8.5*

Het gebouw is wat gedateerd, maar de voorzieningen en de zorg voldoen goed. De sfeer en de benadering van het personeel passen goed bij de generatie 70+. Voor mensen onder die leeftijd kan ik me voorstellen dat ze zich er minder op hun plek voelen. *Zorgkaart.nl Eerstelijnsverblijf maart Waardering 6.8*

De verzorging is met aandacht en liefdevol. Er worden veel activiteiten aangeboden. Contact met de zorg is laagdrempelig, wat een veilig gevoel geeft. Zowel voor bewoner als voor de mantelzorg. *Zorgkaart.nl Klein Koperhorst Wlz november waardering 8.3*

Mijn moeder heeft zich erg gezien gevoeld in de Koperhorst. Er was aandacht voor haar en ruimte om haar verhaal te kunnen vertellen. Ze heeft zich daardoor opengesteld voor verzorging. *Zorgkaart.nl Klein Koperhorst/ Wlz juli waardering 8.2*

Mijn man vond dat er te laat verpleging was voor de sondevoeding in de ochtend, dat waren drie van de vijf dagen. *Zorgkaart.nl Respijt-zorg maart Waardering 7.7*

Mijn moeder heeft zeven maanden met veel plezier in een appartement met intensieve zorg gewoond. Een prachtig appartement, met haar eigen meubeltjes en eigen bed (dus geen ziekenhuisbed). In De Koperhorst is het fijn wonen. Het is gezellig, iedereen zegt elkaar gedag en er hangt een fijne, huiselijke sfeer. In de centrale keuken worden heerlijke maaltijden bereid. Het personeel is vriendelijk, adequaat en zorgzaam. Afspraken worden nagekomen. Er is altijd tijd voor bewoner en familie. Alles is bespreekbaar. Ook dankzij de gastheren/vrouwen is er tijd voor activiteit of een praatje in de huiskamer. De Koperhorst voelde voor mijn moeder en mij als thuis. Ik ben dankbaar voor de laatste dagen die ik naast mijn moeder in De Koperhorst kon doorbrengen. *Zorgkaart.nl Wonen met intensieve zorg, Wlz mei waardering 9.3*

Mijn moeder heeft een korte, maar een hele goede tijd bij jullie gehad om te revalideren van een operatie. De zorg was heel goed geregeld. Mijn moeder was heel blij en dankbaar voor jullie hulp. *Zorgkaart.nl Eerstelijnsverblijf mei Waardering 9.8*

Mijn moeder is op een zeer correcte, vriendelijke en lieve manier verzorgd en er is op een zeer professionele en adequate manier gehandeld op haar gezondheidswisselingen. *Zorgkaart.nl Klein Koperhorst Wlz januari Waardering 9*

Klachten 2024

We stellen het op prijs als bewoners en hun naasten eventuele klachten direct kenbaar maken aan betrokkenen. We zijn er op gericht klachten naar tevredenheid in de lijn op te lossen. Als dat niet lukt, is er een externe klachtenfunctionaris beschikbaar. Alle klachten worden periodiek, voorzien van aanbevelingen, aan het MT en de bestuurder teruggekoppeld. We vinden het belangrijk om van deze ervaringen te leren. Als klachten onvoldoende naar tevredenheid worden opgelost, kunnen bewoners zich wenden tot de geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg.

De klachten hebben een uiteenlopend karakter en zijn over het algemeen naar tevredenheid afgehandeld. Een ontwikkeling die zorgen baart, is de merkbare verharding in de wijze van communiceren vanuit enkele bezoekers, naasten of de bewoner. Dit kan leiden tot escalaties en werkstress. We hechten eraan, dat we elkaar kunnen aanspreken en gaan investeren om onze medewerkers en vrijwilligers hier nog beter op toe te rusten.

Tevredenheid medewerkers en vrijwilligers



Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Eind 2023 heeft De Koperhorst meegedaan aan het Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) vanuit branchevereniging Actiz. Overall scoorde De Koperhorst qua tevredenheid hoger dan de sector. De respons kwam overeen met het landelijk gemiddelde van 43%. Begin 2024 zijn de resultaten van het MTO gedeeld met de collega's.

Top 3 De hoogste waarderingen

- 8.6 Ik ga met plezier naar mijn werk (branche 8,2)
- 8.5 Mijn organisatie besteedt veel aandacht aan opleiding en ontwikkeling (branche 7)
- 8.4 Onze organisatie levert goede zorg en dienstverlening (branche 7,8)

Tip 3 De laagste waarderingen

- 6.7 Ik heb er geen bezwaar tegen om op andere afdelingen te werken als ik daarmee mijn eigen roosterwensen kan realiseren (branche 5,8)
- 6.8 Mijn collega's en ik spreken elkaar aan op gedrag en houding (branche 6,9)
- 6.8 Mijn organisatie heeft aandacht voor beheersen van werkdruk (branche 5,8)

Ook uit de WNPS blijkt dat de respondenten De Koperhorst positiever aanbevelen dan de sector. Op de vraag: 'Wat is de meest aantrekkelijke kant van het werk bij uw organisatie?' 38% het werk zelf, 23% sfeer en cultuur in de organisatie en 23% bewoners. Op de vraag 'Wat is een belangrijkste verbeterpunt binnen uw organisatie?' 53% communicatie en 17% werkdruk.

Aan de slag met tips en tops

In een bijeenkomst waarvoor alle medewerkers waren uitgenodigd, is op een interactieve manier besproken wat we willen behouden en wat verbeterd kan worden. De verbeterkansen betreffen vooral de communicatie en de ervaren werkdruk. Wat de communicatie betreft, zijn uit de bijeenkomst de zogenaamde 'koffiemand afspraken' voortgekomen. In wisselende samenstelling gaan bestuurder en managers in gesprek met medewerkers en/of bewoners. Zij nemen een koffiemand gevuld met kaartjes met vragen en koekjes mee. Dit heeft geleid tot interessante gesprekken en input voor beleid. Het is van belang een goede afstemming te hebben tussen de zorgvraag per team en de bezetting. Dat is continu in beweging. Teams hebben hier regelruimte in (zie pagina 13).

In gesprek met elkaar en ontmoeten

- Dag in dag uit werken we samen en zijn we met elkaar in gesprek over hoe het gaat qua werk en wat iemand bezighoudt. Dat vinden we van grote waarde in De Koperhorst. Uit al die gesprekken kunnen verbetermogelijkheden naar voren komen.
- Jaarlijks vindt een zogenaamd pep-up of follow-up gesprek plaats met elke medewerker. Daarin wordt gereflecteerd en vooruitgekeken.
- In 2024 hebben we een foodtruckfestival en een kerstmarkt voor medewerkers georganiseerd. Elk team heeft budget om een teamuitje te organiseren.



De Koperhorst vrijwilligers

Vrijwilligers maken veel mogelijk en zijn overal te vinden in De Koperhorst. Ze begeleiden activiteiten, zoals een wandelgroep, creatieve middagen, Repaircafé of helpen bij het Sterrendiner. Uit het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek onder vrijwilligers is gebleken, dat zij tevreden zijn en zij zich gewaardeerd voelen door zowel bewoners als medewerkers. De vrijwilligerslunch is goed ontvangen. Een aantal vrijwilligers nam deel aan de theatervoorstelling door Ervarea of aan de breinzorgscholing. We ervaren een grote betrokkenheid van onze vrijwilligers.

Leren en ontwikkelen



Leerhuis

Een Leerhuis

Het Leerhuis is verantwoordelijk voor de organisatie van het leren en ontwikkelen van studenten van zorg en andere opleidingen. Daarnaast faciliteert en initieert het Leerhuis het leren en ontwikkelen van alle medewerkers, zowel op teamniveau als individueel.

Via plan en ontwikkelwens

Het opleidingsplan komt langs twee lijnen tot stand, namelijk op basis van de beleidsplannen en de ontwikkelwensen. Via leermanagementsysteem Studytube, gekoppeld aan het online leer- en ontwikkelplatform REIN, beschikt elke medewerker over een uitgebreid aanbod aan kennis en kan zich inschrijven voor verplichte en niet-verplichte scholingen.

Monique, opleidingscoördinator

'We werken samen met verschillende mbo-, hbo- en soms academische zorgopleidingen. We houden van korte lijnen: zo nodig schakelen we rechtstreeks met de docent van een student of leerling. Alles voor een optimaal leerproces.

Het mooie is dat de docenten van MBO Amersfoort gewoon in huis aanwezig zijn. Leerling en docent komen elkaar letterlijk tegen. Zo lopen theorie en de praktijk naadloos in elkaar over.

Leerlingen die een bbl-traject volgen tot verzorgende of verpleegkundige zijn bij De Koperhorst in dienst. We zijn er ontzettend blij mee dat veel gediplomeerden in De Koperhorst blijven werken.

Ook van Hogeschool Utrecht is geregeld een docent aanwezig om de studenten die stage lopen te begeleiden.

Leerlingen van het praktijkonderwijs, De Baander en Pro33, bieden we een stageplaats.

Uniek is dat er jaarlijks leerlingen van vmbo-school Het Element bij ons stage lopen. Het is een krachtige formule.

Mensen maken zo in een vroeg stadium kennis met het werken in de ouderenzorg. Het resultaat is, dat er het hele jaar door leerlingen doorstromen naar de opleiding Helpende Zorg en Welzijn.'

Reflectie

In 2024 zijn we voor de tweede keer op rij door studenten van MBO Amersfoort verkozen tot het beste en leukste leerbedrijf. Daar zijn we trots op. En dan is er nog meer:

- Uit evaluaties blijkt dat stagiaires tevreden zijn over de inhoud van hun stage en de manier waarop ze worden ondersteund bij het leren. We zoeken altijd naar mogelijkheden om te verbeteren.
- Dat geldt ook voor de ondersteuning van studenten en werkbegeleiders. We zijn gestart met een pilot met leerwerkcoaches om de ondersteuning van begeleiders in de praktijk krachtiger en effectiever te maken.
- Regie over eigen ontwikkeling van de professional t.a.v. voorbehouden en risicovolle handelingen. Begin 2024 zijn we gestart met de pilot Bekwaam is Inzetbaar.
- Ingezet is op aanvullende vormen van zorg, zoals: Passiviteiten Dagelijks Leven en Complementaire Zorg. Medewerkers zijn hierin getraind. Vervolgtraining vindt plaats in 2025 en er wordt een themaweek over georganiseerd.

Groeitaal

Om recht te doen aan talent en ontwikkelmogelijkheden, werken we eraan om zoveel mogelijk groeitaal te gebruiken.

Met actieve en positieve taalgebruik willen we eraan bijdragen dat mensen vertrouwen hebben in zichzelf en elkaar.

Kennisdeling, samenwerking/overleg

Actiz (div. netwerkgroepen)	Oudereengeneeskundig Netwerk Thuis in Eemland	HR-regio Eemland
Actiz: Platform Compacte Zorgorganisaties	Netwerk Palliatieve Zorg Eemland	ICT Eemland groep
IVVU (o.a. commissie Ouderenzorg van de toekomst, crisiscoördinatoren GHOR)	VVT-regie Eemland	FIZI-zorgfinancials
REIN	Ketenoverleg DementieD2, regio Eemland	Alzheimer-café Amersfoort e.o.
Lerend netwerk: De Haven, St. Pieters en Bloklands Gasthuis en De Koperhorst	Dorps en wijkgerichte steunsystemen	Tactisch overleg Wonen en zorg, Gemeente Amersfoort
Utrechtzorg	Bestuurlijk overleg Wonen en zorg ouderen, gemeente Amersfoort	Werken aan een inclusieve stad, Gemeente Amersfoort
Milieuplatform Zorg	Bestuurlijk overleg Wijkverpleging Eemland	Projectgroep Dementievriendelijke wijk, Gemeente Amersfoort
Samen sterker Eemland		

Leren van (bijna) incidenten



Veilig melden van incidenten

De Koperhorst heeft in overeenstemming met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), een interne procedure voor het veilig melden van incidenten: de 'Route Melding Incidenten Cliënten.' Deze route beschrijft het proces van melden, analyseren, leren van incidenten, verbeteren en monitoren.

Leren van incidenten in vogelvlucht

Melden, analyseren, leren en verbeteren. Dat is onze cyclus. De teamverpleegkundige vervult hier een centrale rol in door met teamleden de meldingen te analyseren en verbeteracties te formuleren. Meldingen die interessant zijn voor andere teams (samen leren!) worden met hen gedeeld. Verbeteracties worden uitgezet op het niveau van bewoner, team, dienst en organisatie.

Monitoring

De Adviesgroep veilige zorg fungeert als alternatief voor een MIC- of VIM-commissie. Zij monitort de meldingen incidenten cliënten. Bevindingen, adviezen en opvolging worden breed in de organisatie gedeeld.

Voorbeelden van ingezette verbeteracties

- Drempel om te melden verlagen door het aantal vragen te verminderen en vragen i.o.m. collega's aan te passen, zodat ze goed hanteerbaar zijn.
- Een toegankelijk medicatie handboek gemaakt waarin beleid en routes zijn samengevoegd.
- Invoering periodieke interne audit op medicatieproces.
- Medicatieverdeelwagens voor alle Koperhorstetages/woongroepen.

Adviesgroep Veilige zorg

HOGE HOED

BIJeenKOMSTEN

Samen in gesprek over kwaliteit, veiligheid & vrijheid van zorg

25/4
3/5
1/6
28/6

14.00 - 15.00 uur

Geef je ff aan wanneer je erbij bent?

Neem gerust een collega uit de zorgeenheid mee



Zorg en ondersteuning



Onze visie op het leven

Ons hart klopt voor het leven: jezelf zijn, leuke dingen doen, lachen en huilen, gezelligheid en lekker eten. Wij geloven, dat zorg en ondersteuning op elke manier kan bijdragen aan leefplezier. Dit is waar wij voor staan bij De Koperhorst. Bij ons gaat 'het leven' voor de regels en protocollen: leefplezier is leidend voor de manier waarop wij werken. Daar geloven we in en handelen we naar.

Leven in vrijheid

In alles wat we doen streven we naar vrijheid voor bewoners, om hun leven invulling te geven, óók als er sprake is van breinschade. Vanuit onze visie op het leven, bieden we in principe geen onvrijwillige zorg. Bewoners wonen vrijwillig in De Koperhorst. Iedereen kan door de voordeur naar binnen én naar buiten.

Breinzorg

Bij breinschade (zoals bijvoorbeeld dementie) bieden we ondersteuning en zorg vanuit de Breinzorg-principes, ontwikkeld door Dr. Anneke van der Plaats. Breinzorg is begrijpen hoe de hersenen van mensen met breinschade werken, weten waar hun reactie vandaan komt en hoe hun omgeving positief beïnvloed kan worden. Doordat je bewoners steeds van hun stress af helpt en begrijpt dat stress dé versturende factor is, ontstaat er voelbare rust. Bewoners voelen zich vrij en vertrouwd en kunnen zichzelf zijn, wat zorgt voor geborgenheid.

Samenwerken

We werken, met het oog op de geborgenheid van bewoners, met kleine, vaste woonzorgteams en een 'schil' van eveneens vaste flex-medewerkers. Daarbij werken we samen met de naasten van de bewoner en zijn we er ook voor hen wanneer zij onze steun nodig hebben in relatie tot hun naaste.

Somatische zorg

Ook op het gebied van somatische zorg hebben we de benodigde expertise in huis. Rekening houdend met de mogelijke beperkingen zoeken we samen naar de mogelijkheden.

Casemanager Annelies

'Naast telefonische begeleiding en advisering bezoek ik mensen, afhankelijk van de situatie, eens in de acht weken thuis. Met uitschieters naar elke twee weken wanneer de situatie daarom vraagt. Ouderen worden bij mij aangemeld via het netwerk Dementie D2, zij wonen in de wijk Schothorst en zijn bij patiënt bij huisartsenpraktijken Sagenhoek of Orion. In vergelijking met vorig jaar merk ik dat ik eerder word ingezet.'

Annelies participeert o.a. in: Ketenoverleg DementieD2, regio Eemland Structureel overleg huisartsenpraktijken met POH en Projectgroep Dementievriendelijke wijk.

Gedrag begrijpen

Ons gedragsvisiteet team bestaat uit een GZ-psycholoog, specialist ouderengeneeskunde, dementie-expert en een breinzorgverpleegkundige. Samen begeleiden zij teams, naasten en huisartsen bij het krijgen van inzicht in de oorzaak van gedrag en mogelijke oplossingen.



Verpleegkundigen

In De Koperhorst werken ruim twintig verpleegkundigen. Elk hebben zij een aandachtsgebied. Een aantal van hen zijn gespecialiseerd. Zo is er een casemanager, een wijkverpleegkundige, een wondverpleegkundige, een breinzorgverpleegkundige en drie geriatrieverpleegkundigen.

Coördinerend verpleegkundige Sonja over de familielunches

'We zijn in 2024 gestart met de zogenaamde familielunches met naasten en medewerkers van Klein Koperhorst. In informele setting leren we elkaar beter kennen. Bij deze lunch zijn ongeveer vier naasten en vier medewerkers aanwezig. Er is alle ruimte om te bespreken wat naasten bezighoudt en wat voor hun naaste belangrijk is. Wij brengen onze expertise in over breinzorg en onze ervaring met wat een verhuizing naar De Koperhorst betekent. We leren van elkaar.'

De gesprekken tijdens deze lunches zijn iedere keer anders, maar altijd waardevol gebleken. Zo is op tafel gekomen hoe lastig het kan zijn om als naaste om te gaan met vragen van hun geliefde waarop je het antwoord niet hebt. Hierover heeft een open gesprek plaatsgevonden, dat als helpend ervaren is door de aanwezigen.



Kattenkamer

Behoorlijk uniek is onze kattenkamer. Wie dat fijn vindt, kan langsgaan bij Jessie, Loesje en Zoë. Onze huiskatten. Zij hebben hun eigen kamer en ontvangen daar bezoek. Bewoners genieten ervan.



Breinzorgverpleegkundige Joke en dementie-expert Esther gevraagd naar successen

'We zien dat benaderingsplannen van bewoners nog beter aansluiten op hun wensen en behoeften. Daardoor weten teams waar iemand blij van wordt en wat helpend is. Samen begrijpen we steeds meer wat de invloed van ons eigen gedrag is op bewoners.

We worden er blij van dat bewoners en hun naasten vaker aanwezig zijn bij de gedragsvisites en dat collega's eraan denken om studenten en leerlingen mee te vragen.

En we zijn er trots op dat het ons als Koperhorst steeds weer lukt om onvrijwillige zorg te voorkomen.

Bijvoorbeeld die keer dat de specialist ouderengeneeskunde (SO) door de huisarts ingeschakeld werd bij een casus. Het ging om een meneer met een katheter, seksueel actief. Trok zeer regelmatig zijn katheter uit met alle gevolgen van dien. Eén van ons is met de SO bij meneer op bezoek gegaan. Een plukpak zou elders misschien voor de hand liggen, maar dat past niet bij hoe wij kijken naar vrijheid. We hebben toen aan de bewoner voorgesteld om de katheter te verwijderen en dagelijks te katheteriseren. Op deze manier zorgen we er gezamenlijk voor dat dat iemand kan leven zoals hij wil.'

Opvallend

Bij nieuwe bewoners met breinschade lukt het vaak om gedurende de landingsperiode het gebruik van psychofarmaca af te bouwen.

Menskracht



Droomteam

De ultieme teamsamenstelling zorgt voor werkplezier, een goed leven voor bewoners en kwaliteitszorg. Zo'n team bestaat uit een bonte mix van deskundigheden, talenten en karakters.

Teams gedijen bij vertrouwen, scharrelruimte en een gezond rooster.

Scharrelruimte wil zeggen dat er binnen vastgestelde kaders de ruimte is om besluiten te nemen. Zoals het aanpassen van de bemensing en werktijden aan de behoeften van de bewoners.

Ieder team wordt begeleid door een teamverpleegkundige. Door het jaar heen werken collega's aan kwaliteit, door middel van een teamopdracht.

Bemensing Klein Koperhorst

Per twee woongroepen á acht bewoners (ZZP5) van 7.00 uur tot 23.00 uur: twee VIG, twee gastheren/vrouwen, één helpende zorg en welzijn+, één helpende zorg en welzijn en 4 uur per dag een verpleegkundige.

Bemensing Wonen met intensieve zorg

Per twee etages á 10 bewoners (VPT4 t/m 6) van 7.00 uur tot 23.00 uur: *Zie Bemensing Klein Koperhorst.*

Bemensing 's Nachts

Van 22.45 uur tot 7.15 uur zijn er Koperhorstbreed vier medewerkers aanwezig: een verpleegkundige, twee VIG en een helpende welzijn (+).

Zorgservice-appartementen

Ca. 70 bewoners VPT4 T/M 6 en 40 bewoners Wijkverpleging. Van 7.30 uur tot 22.30 uur: zes VIG, vier helpenden zorg en welzijn+ en een verpleegkundige.

Achterwacht

Er is 24 uur per dag een verpleegkundige aanwezig waarop teams kunnen rekenen. Daarbovenop is er acht uur per dag een coördinerend verpleegkundige aanwezig. Doordeweeks kunnen teams ook een beroep doen op de dementie-expert of breinzorgverpleegkundige.

Medische zorg

Huisartsen en de huisartsenpost leveren samen 24 uur per dag medische zorg. Wanneer de huisarts het nodig vindt of een team behoefte heeft aan aanvullend advies, kan extra expertise ingeschakeld worden. Bijvoorbeeld van de specialist ouderengeneeskunde, GZ-psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, het Koperhorst gedrags-team of de wondverpleegkundige.

Samenwerking met externe zorgprofessionals



Met de onderstaande zorgprofessionals hebben we een samenwerkingsovereenkomst

Huisartsenpraktijken Sagenhoek en Orion:	Huisartsenzorg De Koperhorstbewoners
Accolade Zorg:	Inzet Specialistische ouderengeneeskunde
Silverein Behandeling en Advies:	Inzet GZ-psycholoog
De Fysioclub:	Inzet geriatrische fysio- en ergotherapeuten
Apotheek Jansen:	Levering medicatie
Mondzorgplus:	Tandartszorg thuis bij bewoners
Livit Orthopedie Amersfoort:	Levering orthopedische hulpmiddelen
Zorg- en Comfortwinkel Voorthuizen:	Levering zorghulpmiddelen
Lopital:	Levering tilhulpmiddelen

Apotheek Jansen

Zelfstandigheid en veel zaken in eigen beheer. De combinatie van een grote groep bewoners en een kleine groep samenwerkende partners, zoals huisartsen en apotheken, wat zorgt voor korte lijnen en efficiënte communicatie.

Huisartsenpraktijken Sagenhoek en -Orion over De Koperhorst

Tops

De Koperhorst speelt een centrale rol in de wijk Schothorst. Het is niet alleen een zorgorganisatie, maar ook een herkenbaar en vertrouwd 'merk' dat verweven is met de levensloop van de bewoners in de wijk. Met een divers zorgaanbod en gemotiveerd personeel, dat ondanks de huidige arbeidskrapte continuïteit weet te waarborgen. Daarnaast vervult De Koperhorst een belangrijke functie als leerbedrijf, waarmee het een bijdrage levert aan de ontwikkeling van toekomstige zorgprofessionals. De zorgsector is voortdurend in beweging en De Koperhorst toont zich wendbaar en vooruitstrevend in het omgaan met deze veranderingen. Bovendien is de communicatie binnen de organisatie de afgelopen jaren sterk verbeterd. Er heerst een grotere openheid en er is meer nadruk komen te liggen op samenwerking, wat zowel het werkklimaat als de kwaliteit van zorg ten goede komt.

Tips

Bij nieuwe zorgbenaderingen, zoals breinschade en voeding, worden besluiten soms snel genomen zonder voldoende overleg met betrokken partijen. Een gezamenlijke aanpak met stakeholders kan niet alleen draagvlak vergroten, maar ook de kwaliteit van de zorg verbeteren. Hoewel de ambitieuze koers van De Koperhorst positief is, zou een iets rustiger tempo meer ruimte bieden voor zorgvuldigheid en samenwerking.

Meander Medisch Centrum over De Koperhorst

Mooi huis. Het staat ontzettend goed bekend. We horen veel tevredenheid van patiënten die De Koperhorst kennen. Ook familieleden zijn blij als er plek is bij De Koperhorst.

Zorg Coördinatie Eemland waardeert de enorm korte lijnen. Er wordt goed meege gedacht. Veel uiteenlopende zorgvragen worden opgepakt. Er is veel kennis en kunde in De Koperhorst. Steady in wat er geboden wordt.

Innovatie



Onze definitie van innovatie

Het bedenken en toepassen van nieuwe ideeën of verbeteringen. Dit kan gaan om nieuwe producten, diensten, manieren van werken of oplossingen die dingen prettiger, makkelijker, beter of efficiënter maken.



Koperhorst innovaties

Up to date houden	Borgen & opschalen	In gebruik	Uitproberen	Verkennen
Open deuren				Koperhorst kwaliteitssysteem
Brede teamsamenstelling				Palliatieve kit
Geriatheek				Bekwaam = inzetbaar
Dagstructuur: Breinzorg				Medicijndispenser
Tovertafel, Quiek-up, Silverfit				Druppelbril
Slimme badkamersloten				Steunkousen: dof'donners
Digitale handtekening				Fingerfood
Kattenkamer				Spraakgestuurde rapportage
Biovergister				Beeldzorg
Zilveren milieuthermometer				Slimme drinkbeker

Geriatheek

In De Koperhorst geriatheek kunnen teams en naasten prikkelregulerende en prikkelopwekkende materialen lenen. Te denken valt aan verzwaringsvesten, -kragen, -schootkussens en -dekens. Maar ook aan tovertafels, emotiepoppen, robotkatten en -honden, aangepast spelmateriaal, muziekkussens, 'frummelkussens en -kleden,' klusmannenkisten, projectielampjes, muziekdosjes en lavalampen.

Vrijheid en veiligheid



Vrijheid, veiligheid en breinschade

Vrijheid en de zorg om risico's voor bewoners met breinschade zo klein mogelijk te maken, staan vaak haaks op elkaar. We zijn gericht op de balans tussen leefplezier, vrijheid en veiligheid. Waarbij veiligheid met de betrokkene wordt gewogen. Op basis van de wensen en behoeften van de bewoner worden hierover afspraken gemaakt.

Signalering zorg- en gezondheidsrisico's

Beleid en routes t.a.v. risicosignalering zorg- en gezondheidsproblemen zijn in 2024 geëvalueerd en herzien. Belangrijkste aanpassing: van het invullen van lijstjes naar het signaleren van risico's voor bewoners, als onderdeel van klinisch redeneren. Zorgkundigen en verpleegkundigen aan zet.

Ook de route Valpreventie is geëvalueerd. In samenspraak met de Kaderhuisarts ouderenzorg en specialist ouderengeneeskunde, is de route naar het besluit om valrisico te accepteren, aangepast.

Medicatieveiligheid

- Voorbeelden van ondernomen acties t.a.v. medicatieveiligheid:
- Medicatiebeleid en -route geëvalueerd en herzien en samengevoegd in een handboek.
- Medicatieveiligheid onderdeel gemaakt van De Koperhorst awareness kalender voor alle teams.
- Interne audit medicatieproces, alle Koperhorstteams. 29 criteria en 75 verbeterpunten.

Rolyne, hygiënekwaliteitsmedewerker

'Binnen De Koperhorst is het team HIP actief. HIP staat voor Hygiëne en Infectiepreventie. Het team bestaat uit een Deskundige Infectiepreventie, een Hygiëne Kwaliteitsmedewerker, de Infectiepreventie Ambassadeurs, de Hygiëne commissie en de Hygiëne aandachtsvelders van ieder team. Verder is er een HIP Handboek met daarin beleid en alle afspraken over hygiëne, voedselveiligheid en infectiepreventie. We werken in nauw overleg met onze externe Deskundige Infectiepreventie in een HIP Tweejaars-cyclus. Dit doen we op een eigentijdse, voor collega's zo boeiend mogelijke, manier. Awareness activiteiten en kennisdelingsmomenten werden afgewisseld met audits. Zo was er in 2024 'de HIPpe spaarpot'. Teams verdienden 'HIPpe munten' met oplettendheid die met hygiëne en infectiepreventie te maken had.'

Monitoring vrijwilligheid van zorg

Van de inzet van middelen die, afhankelijk van de context, als onvrijwillige gezien kunnen worden, heeft de adviesgroep vastgesteld dat ze op verzoek van- of met instemming van de bewoners zijn ingezet.

De specialist ouderengeneeskunde stelde vast dat de psychofarmaca-voorschrijvingen aan bewoners met breinschade binnen de professionele richtlijnen vallen.

De adviesgroep veilige zorg organiseert door het jaar heen 'Hoge hoed bijeenkomsten' voor het goede gesprek en uitwisseling van ideeën over vrijheid en veiligheid.

01 | 24

Route Gezondheidsrisico's
Route Valpreventie
Route Melding Incidenten Cliënten
Medicatie handboek

Leespakket



Jaarplannen






De jaarplannen zijn tot stand gekomen langs twee lijnen. De eerste lijn betreft de plannen die doorlopen over de jaargrens. De tweede lijn betreft de plannen die aansluiten bij het regioplan en het strategische beleidsplan 2025 - 2030 dat in ontwikkeling is. Bij dit proces is op verschillende momenten een vertegenwoordiging vanuit de gehele organisatie betrokken. De input van het managementteam is gebruikt om tot een conceptversie te komen. Deze versie is besproken met de medezeggenschapsorganen en de raad van toezicht. De reflectie hierop is verwerkt in de definitieve versie.

Terugkijken: jaarplannen 2024

Omschrijving	Resultaat	Behaald
<p>1. De Gouden Driehoek</p> <p>Doelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zelfstandig zijn je leven lang. Een gelijkwaardige zorgrelatie vanaf dag één. 		
<ul style="list-style-type: none"> We hechten eraan dat de Gouden Driehoek in balans is. De Gouden Driehoek staat voor de relatie tussen bewoner, naasten en medewerkers. De bewoner doet wat hij of zij kan, de naaste kan blijven doen wat hij of zij deed. En de Koperhorst biedt van daaruit de professionele zorg en ondersteuning die nodig is. We werken samen om de beweging te maken van zorgen voor naar zorgen dat. 	<ol style="list-style-type: none"> Voordat de bewoner in De Koperhorst komt wonen, is in het kennismakingsgesprek aandacht besteed aan de samenwerking in de Gouden Driehoek. Ongeveer 30 medewerkers zijn in 2024 getraind om het goede, open gesprek met bewoners en naasten aan te gaan. Het leerproces rondom het voeren van het goede gesprek is vanaf november 2024 voor de komende jaren geborgd bij het Leerhuis. Projectsubsidies zijn aangevraagd om dit project te realiseren. 	<ol style="list-style-type: none"> De zorgkundige is toegerust om vanaf de kennismaking samen te werken met de bewoner en diens naasten op basis van een gelijkwaardige zorgrelatie. Daarnaast is een afvaardiging vanuit de zorg met het Leerhuis bezig met de 'wandelroute,' waarin aandacht is voor de samenwerking binnen de driehoek. Tot slot zullen vanaf 2025 'Rond-neusmiddagen' worden georganiseerd voor aanstaande bewoners en hun naasten. Het beoogde aantal medewerkers is getraind. Alle zorgmedewerkers en huishoudelijke ondersteuning zijn getraind op twee groepjes in maart na. De teams facilitair en restaurant volgen in 2025. Het Leerhuis neemt hierin the lead. De subsidie Sectorplan is aangevraagd.
<p>2. Klein Koperhorst</p> <p>Doelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bevorderen van het leef- en werkplezier op Klein Koperhorst door samen te leven. Dat betekent dat de dag samen als een gezin geleefd wordt. Naasten zijn hierbij ook van harte welkom. We zijn alert en creatief om het 'instelling denken' uit het leven te weren. We ontregelen de zorg. 		
<p>In de periode 2023 - 2025 brengen we op Klein Koperhorst in de praktijk wat we in 2022 en 2023 hebben geleerd in de training Breinzorg. Breinzorg, ofwel omgevingszorg (ontwikkeld door Anneke van der Plaats) staat voor het aanpassen van de omgeving van mensen met breinschade (zoals een dementie). Door een herkenbare en voorspelbare omgeving begrijpen bewoners met breinschade hun omgeving intuïtief, ervaren zij minder stress en voelen zij zich veilig en prettig.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Eind 2024 bestaat de dag op de Klein Koperhorst woongroepen ('huisjes'), uit tenminste zes herkenbare leefmomenten. Bijvoorbeeld het moment 'We gaan aan de koffie.' De werkwijze van 'samenleven als gezin' op Klein Koperhorst is eind 2024 geborgd met ondersteuning van een breinzorgverpleegkundige. In 2024 is onderzocht in hoeverre we met spraak- en/of film het leven weergeven, in nabijheid van de bewoner. De werklust t.a.v. rapportage is verlaagd. 	<ol style="list-style-type: none"> Elk huisje is gestart met de leefmomenten. Bij de meeste huisjes zijn de herkenbare leefmomenten per dag geborgd. De ontwikkeling naar een andere werkwijze waarin samenleven als gezin centraal staat, kost tijd. Het tempo waarin teams samen met bewoners deze ontwikkeling doormaken verschilt. De teamverpleegkundige die dedicated hieraan werkt met de teams krijgt hiervoor ook in 2025 tijd. Familienet, waarin via fotomomenten het leven weergegeven wordt, is geïnstalleerd. Naasten kunnen leuke momenten zien, maar Familienet is helaas niet inzetbaar als rapportage-instrument. De spraakrapportage is nog niet geactiveerd. In IVVU-verband wordt in 2025 een project over spraakgestuurd rapporteren opgepakt.
<p>3. Leven in de brouwerij</p> <p>Doelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Het faciliteren van een theehuis als nieuwe activiteit binnen dagactiviteitengroep de Koperwiek. Bewoners en bezoekers worden verleid tot het (opnieuw) inzetten van hun talenten. Activiteiten zijn, waar dit aansluit bij talenten, interesses en mogelijkheden, gericht op het gezamenlijk runnen van het theehuis. De dagactiviteiten nieuwe stijl verhogen het leefplezier en het gevoel van eigenwaarde en zorgen voor verbreding van sociaal contact. Ons algemene activiteitenprogramma willen we uitbreiden, zodat we aan uiteenlopende behoeften van (buurt)bewoners tegemoet kunnen komen. 		
<ul style="list-style-type: none"> In 2023 zijn we erin geslaagd om het activiteitenaanbod uit te breiden met 'groene' dagactiviteiten (zoals zorgen voor kippen, kroelen met katten, tuinieren enz.). In 2024 brengen we nog meer leven in de brouwerij: we beginnen een theetuin/ theehuis, gerund met en door Koperhorstbewoners en bezoekers van de Koperwiek. In het theehuis is iedereen, in het bijzonder de buurt, welkom voor koffie, thee en zelfgemaakte limonades, taart en tosti's. We zien dat ons activiteitenaanbod goed aansluit bij een groot deel van onze bewoners. Maar niet bij alle bewoners. Hier gaan we in 2024 aandacht aan besteden. 	<ol style="list-style-type: none"> Vanaf maart 2024 is aan nieuwe bewoners gevraagd waar zij voor in zijn, waar hun hart sneller van klopt en hoe we dat samen vormgeven. Het antwoord is vastgelegd in het zorgleefplan. Onderzocht is of gasten van de Koperwiek doordeweeks 's avonds op De Koperhorst willen eten. Als hier behoefte aan is en we dit kostenneutraal kunnen organiseren, zijn de openingstijden en roosters aangepast. In de Koperwiek is de mogelijkheid van het opzetten van een theehuis onderzocht en zo mogelijk is hiervoor ruimte gecreëerd. In 2024 zijn er op basis van de kennismakingsgesprekken met bewoners nieuwe algemene activiteiten ontwikkeld en toegevoegd aan de bestaande. 	<ol style="list-style-type: none"> Dit is gerealiseerd in bij Klein Koperhorst en bewoners met een Wlz VPT-indicatie in de Zorgservice-appartementen. Aanvullend is de bewonerskring opgestart bij Klein Koperhorst. Nieuwe bewoners stellen zich hier aan medebewoners voor. Na inventarisatie onder de bezoekers van de Koperwiek blijkt er onvoldoende animo te zijn. De opstart van een theehuis is om verschillende redenen niet gelukt. Ten eerste is er (nog) niet benodigde stabiliteit van het team en de juiste samenstelling van het team. Het activiteitenprogramma is uitgebreid met onder andere boxen, stoelyoga, schilderen en extra lezingen en optredens.
<p>4. Landingsproces nieuwe bewoners</p> <p>Doelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bewoners voelen zich thuis en vinden aansluiting bij medebewoners. Ondersteunen van de bewoner die verhuisd is naar De Koperhorst en zorg nodig heeft. 		
<ul style="list-style-type: none"> We vinden het belangrijk dat bewoners die in De Koperhorst komen wonen zich thuis en welkom voelen. Een vertegenwoordiging van de cliëntenraad heet alle nieuwe bewoners al 	<ol style="list-style-type: none"> Er is een proef gedaan met een zogenaamde 'nieuwe bewoners eettafel'. De cliëntenraad heeft een maand na de verhuizing bij de bewoner nagevraagd of hij/zij nog iets nodig heeft om goed te kunnen wennen aan het leven in De Koperhorst. 	<ol style="list-style-type: none"> Deze proef is gestopt/omgebogen naar het familiediner. Naasten stellen deze diners erg op prijs. Over het algemeen hebben nieuwe bewoners na een maand weinig vragen aan de leden van de cliëntenraad. Nieuwe bewoners geven aan de weg te kunnen vinden in De Koperhorst. Resultaat is behaald.

<p>welkom. Het gaat om een goede 'landing' net na de verhuizing, maar ook na een wat langere periode.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Daarnaast zorgen verpleegkundigen voor contact over de zorg die nodig is. • We horen dat een aantal bewoners na enige tijd behoefte heeft aan het verbreden van hun netwerk en ondersteuning om de weg te vinden in De Koperhorst. 	<p>c. Eind 2024 zijn er twee verpleegkundigen aanwezig die het proces van 'landen' van nieuwe bewoners monitoren. Hier rapporteerden zij per kwartaal over aan de zorg eenheid. Vastlegging heeft plaatsgevonden in het ECD.</p> <p>d. Na 3 tot 6 maanden is de rondom een nieuwe bewoner verzamelde informatie beoordeeld en in samenspraak met bewoner, naasten en andere zorgprofessionals vertaald naar het eerste definitieve zorgleefplan.</p>	<p>d. Dit loopt goed. De volgende stap is dat zorgkundigen een rol gaan vervullen in het landingsproces. Aan de hand van het jaarplan 'de wandelroute' wordt hier in 2025 uitvoering aan gegeven.</p>
<p>5. Voeding van de toekomst</p> <p>Doel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gasten, bewoners, vrijwilligers en collega's genieten van smakelijke, betaalbare en gezonde maaltijden. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Het verruimen en moderniseren van het aanbod aan lunches en warme maaltijden. 	<p>a. In het vierde kwartaal is een start gemaakt met het handzaam en herkenbaar opdienen van warme maaltijden aan bewoners, die hier ten gevolge van breinschade behoefte aan hebben.</p> <p>b. Medio 2024 is een start gemaakt met het verzorgen van smakelijke, gezonde en betaalbare lunches voor medewerkers, vrijwilligers en anderen.</p>	<p>a. De aandacht is uitgegaan naar de wijziging van de tijden waarop de avondmaaltijd genuttigd worden. Het plan om handzaam maaltijden op te dienen wordt doorgeschoven naar volgend jaar.</p> <p>b. Dagelijks is er naast een standaard lunchassortiment een salade en broodje van de dag te bestellen.</p>
<p>6. Koperhorstkameraden</p> <p>Doel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vanuit De Koperhorst gaan we deze diensten tegen betaling leveren. 		
<ul style="list-style-type: none"> • We zien dat er een behoefte ontstaan is aan aanvullende, betaalde dienstverlening. Het kan bijvoorbeeld gaan om individuele activiteiten, taken die normaliter veelal door naasten worden verricht, begeleid vervoer, er samen op uit gaan en andere zaken die bijdragen aan het leefplezier van bewoners. 	<p>a. Per 1 mei 2024 is er een plan van aanpak uitgewerkt om De Koperhorstkameraden vorm te geven.</p> <p>b. Het plan van aanpak is besproken met de relevante medezeggenschapsorganen.</p> <p>c. Evaluatie heeft een halfjaar na de start plaatsgevonden.</p>	<p>a. Dit plan is iets omgebogen. De opzet is gewijzigd. We willen deze individuele begeleiding 'low profile' tegen betaling gaan bieden. Het projectplan is gereed. In 2025 start een pilot.</p> <p>b. De cliëntenraad en de ondernemingsraad ondersteunen het plan om met Koperhorstkameraden te gaan werken.</p>
<p>7. Passende zorg en ondersteuning thuis in de buurt</p> <p>Doel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderzoeken of De Koperhorst zorg en ondersteuning kan uitbreiden in de buurt. 		
<ul style="list-style-type: none"> • We willen onderzoeken wat we kunnen betekenen rondom zorg en ondersteuning onder de al aan ons verbonden buurtbewoners. D.m.v. zorgtechnologie en live-contact/zorg. Hierdoor kunnen mensen langer zelfstandig thuis blijven wonen. 	<p>a. Er is voor september 2024 een behoefteonderzoek uitgevoerd naar o.a. beeldcontact met De Koperhorst. Startend bij de externe gebruikers van persoonsalarmering en bij de mensen die we hebben leren kennen via het GIDS-project.</p> <p>b. Een coördinerend verpleegkundige heeft deelgenomen aan het project 'Verkennend Volledig pakket thuis'.</p> <p>c. In 2024 hebben we met de twee huisartsenpraktijken waar een samenwerkingsovereenkomst mee bestaat, onderzocht of er in het kader van IZA, gezamenlijk een project over passende zorg in de wijk kan worden opgepakt.</p>	<p>a. Deze inventarisatie heeft plaatsgevonden. De resultaten geven een wisselend beeld. Een deel van de bewoners geeft de voorkeur aan 'live' contact en een ander deel staat open voor deze nieuwe, aanvullende vorm van zorgverlening. We hebben één actieve Wijkverpleging cliënt vanuit de buurt.</p> <p>b. Een coördinerend verpleegkundige heeft partieel deelgenomen. Deelname heeft ons geholpen bij het besluit om uit te werken hoe we Wlz-zorg in de buurt kunnen opstarten. In het jaarplan 'Koperhorst bij u thuis' wordt hier in 2025 uitwerking aan gegeven.</p> <p>c. Na onderzoek is besloten vooralsnog geen aparte IZA-aanvraag te doen. Prioriteit wordt gegeven aan Wlz-zorg in de wijk en deelname aan een IZA-aanvraag voor vervolg op project Dorps- en wijkgerichte systemen die gezamenlijk met andere VVT-organisaties gedaan is.</p>
<p>8. Eenduidig schoonmaakbeleid</p> <p>Doel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het toerusten van collega's om veiliger te werken en het herzien en optimaliseren van de werkprocessen. 		
<ul style="list-style-type: none"> • We gaan de processen zo inrichten dat de schoonmaak in de Zorgservice-appartementen aan dezelfde eisen voldoet als elders in De Koperhorst. Daarmee beogen we de arbeidsomstandigheden van onze medewerkers te verbeteren. 	<p>a. Per 1 mei 2024 ligt er een voorstel om bij alle bewoners die huishoudelijk hulp van De Koperhorst afnemen, de professionele schoonmaaklijn te gebruiken.</p> <p>b. De schoonmaaktaken bij bewoners zijn in kaart gebracht en zijn uitgevoerd volgens de actuele protocollen en hygiëne-infectiepreventie-eisen.</p>	<p>a. Het voorstel is vanwege uitval van degene die de opdracht had deze uit te werken vertraagd opgeleverd. Het conceptvoorstel is in een MT-vergadering van november besproken. De finale versie is bijna gereed en het vervolg is doorgeschoven naar 2025 (Jaarplan 'Lekker schoon en veilig'). Als het gaat om optimalisatie van processen zijn medewerkers geïnstrueerd over de dosering en de combinatie van schoonmaakmiddelen.</p> <p>b. Daarnaast adviseren medewerkers bewoners die zelfstandig wonen over de te gebruiken schoonmaakmiddelen. Er wordt gewerkt aan een systeem (Building Experience) om online de werkinstructies, aftekenlijsten en schoonmaaktaken in te kunnen zien en te kunnen bijwerken.</p>
<p>9. Aantrekkelijke leer- & werkomgeving</p> <p>Doelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medewerkers kiezen heel bewust voor De Koperhorst. Zij omarmen de visie en dragen deze uit. • Medewerkers wordt een landingsperiode gegund van drie tot zes maanden. 		
<ul style="list-style-type: none"> • We besteden aandacht aan werkplezier en het duurzaam inzetbaar en vitaal houden van onze medewerkers, vrijwilligers en leerlingen. • We willen een organisatie zijn waar je ertoe doet, je kunt ontwikkelen en gehoord en gezien wordt. 	<p>a. Gedurende de landingsperiode van de medewerkers is bekend geworden welke talenten zij hebben en of zij deze willen inzetten.</p> <p>b. Het meerjarentraject 'De Koperhorst op koers' is in 2024, in de afrondende fase gericht op het voeren van het goede gesprek met bewoners en hun naasten. Het Leerhuis heeft een programma ontwikkeld om dit leerproces te borgen.</p> <p>c. Medewerkers maken naar behoefte gebruik van holistische stoelmassages, gezonde en smakelijke maaltijden in het restaurant, persoonlijke gesprekken en workshops in het kader van vitaliteit.</p>	<p>a. In de introductiebijeenkomst wordt aandacht besteed aan de visie van De Koperhorst op het inzetten van talenten. In het einde proeftijdgesprek en de individuele pep-up en follow-up gesprekken komt aan bod of en zo ja welke talenten iemand in wil zetten.</p> <p>b. Het programma is zoals gepland uitgevoerd. De inzet van theater als opstart voor het ontwikkeltraject werkt goed. We merken dat de boodschap binnenkomt. Gedragsverandering kost tijd en zal de komende jaren aandacht vragen. Daarnaast heeft een train-de-trainer programma plaatsgevonden voor eerste verantwoordelijke en teamverpleegkundigen in het voeren van het goede gesprek. Met het train-de-trainer programma beogen we een lange termijn borging te realiseren, die we met de verpleegkundigen gaan evalueren. Op basis van die evaluatie ontwikkelen we vervolgaanbod</p> <p>c. Er zijn verschillende succesvolle acties uitgezet in het kader van behoud van medewerkers.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medewerkers maken dankbaar gebruik van de stoelmassages. • Er zijn gezonde maaltijden/lunches voor medewerkers beschikbaar. • In het kader van duurzame inzetbaarheid hebben 60+ gesprekken plaatsgevonden en is een 'week van de overgang' georganiseerd.

10. Duurzaamheid Doelen: <ul style="list-style-type: none"> Het verder reduceren van voedselverspilling. Verkennen of het mogelijk is om het Zilveren certificaat Milieuthermometer Zorg te behalen. 			
<ul style="list-style-type: none"> Het verder reduceren van voedselverspilling. Verkennen of het mogelijk is om het Zilveren certificaat Milieuthermometer Zorg te behalen. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Vanaf 8 januari 2024 is het warme maaltijdmenu aangepast van een componentenkeuzemenu naar een driegangenmenu en een samengestelde maaltijd. b. De effecten van bovenstaande besluiten zijn gemonitord. In mei 2024 zijn de resultaten geanalyseerd. Zo nodig heeft bijstelling plaatsgevonden. c. Per 1 oktober 2024 is verkend of het behalen van het Zilveren certificaat Milieuthermometer Zorg haalbaar is in 2025. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Het maaltijdmenu is aangepast. b. De hoeveelheid swill is ongeveer gelijk gebleven t.o.v. 2023. Terwijl het aantal warme maaltijden en lunchgerechten is toegenomen. Vanaf juli 2024 zijn er 9.900 lunchgerechten verkocht, deels bereid uit restanten van de vorige dag. In 2024 hebben we voor het eerst meer dan 100.000 (warme) maaltijden bereid. c. Uit de verkenning is gebleken dat het haalbaar is. Het is zelfs zo dat we het Zilveren certificaat Milieuthermometer Zorg al ontvangen hebben! Op het gebied van duurzaamheid blijven we stappen zetten. (Zie ook jaarplan 2025 'Gastvrij, gastronomisch en groen.') 	
11. ICT/ zorg-technologie Doelen: <ul style="list-style-type: none"> Infrastructuur van de IT up-to-date en daarmee veilig houden. Digitaliseren van werkprocessen en verbeteren van de digitale vaardigheden van medewerkers. Kiezen van drie zorgtechnologieën die we de komende jaren gaan gebruiken om woon-, leef- en werkplezier te vergroten. 			 
<ul style="list-style-type: none"> Infrastructuur van de IT up-to-date en daarmee veilig houden. Digitaliseren van werkprocessen en verbeteren van de digitale vaardigheden van medewerkers. Kiezen van drie zorgtechnologieën die we de komende jaren gaan gebruiken om woon-, leef- en werkplezier te vergroten. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Eind 2024 werkt De Koperhorst met de meeste software in de cloud, de benodigde software en hardware is dan vervangen om hiermee goed te kunnen werken. b. Vanaf 1 september 2024 zijn zes collega's getraind en worden zij ingezet als digicoach. c. Vanaf 1 november 2024 is met een van de drie zorgtechnologieën gestart. Voor de bekostiging ervan zijn subsidiemogelijkheden onderzocht. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Eind 2024 hebben we niet gehaald qua invoering omdat we de instructie voor de 360 medewerkers niet op tijd in de roosters gepland konden krijgen. Als het gaat om de IT-infrastructuur hebben we met onze ICT-partner gewerkt aan de voorwaarden van de NIS2 norm en een update gerealiseerd van een wifi-netwerk. b. Het plan om digicoaches op te leiden wordt on hold gezet omdat het bij nader inzien niet de beste oplossing lijkt te zijn om deze rol te beleggen bij medewerkers met een ander takenpakket. Training van een deel van de digitale vaardigheden wordt meegenomen bij de overgang naar Workspace 365 (zie jaarplan 2025 'Op de toekomst voorbereid met technologische innovatie en up to date ICT.') c. De keuze voor drie zorgtechnologieën is gemaakt. We zijn gestart met de druppelbril. Voor 2025 staat de start van de andere twee zorgtechnologieën op de agenda: spraakgestuurd rapporteren en beeldschermzorg. Zie jaarplan 2025: 'Op de toekomst voorbereid met technologische innovatie en up to date ICT.' 	

Vooruitkijken: jaarplannen 2025

Omschrijving	Resultaat	Resultaat behaald in:						
		januari-april	mei-augustus	september-december				
1. De Wandelroute van de bewoner Doelen: <ul style="list-style-type: none"> Met elke bewoner wordt een 'Wandelroute' bepaald, waardoor we komen tot heldere, persoonlijke afspraken over het leven: oftewel: 'het zorgleefplan nieuwe stijl'. Bewoners voelen zich thuis en vinden aansluiting bij medebewoners. 					   			
<ul style="list-style-type: none"> We borduren voort op het jaarplan 'De landingsroute' uit 2024, dat mede vormgegeven is door de cliëntenraad. In de zogenaamde Wandelroute vindt een bredere kennismaking met de bewoner, naasten en eventuele medebewoners plaats. Daarbij is het uitgangspunt nog meer aan te sluiten bij de bewoner. We verdiepen de kennismaking en nemen langer de tijd om de bewoner te leren kennen. De route die we samen afleggen wordt gaandeweg steeds duidelijker, doordat we de bewoner en zijn/haar naasten nog beter leren kennen. D.m.v. de Wandelroute kunnen we beter ook inspelen op veranderende behoeftes van de bewoner en daarop aansluiten. 	<ul style="list-style-type: none"> 75% van de nieuwe bewoners (m.u.v. tijdelijke bewoners) heeft thuis een kennismakingsgesprek met de zorgkundige gehad voordat hij/zij in De Koperhorst is komen wonen. In dit gesprek is o.a. aandacht besteed aan de samenwerking in de 'Gouden Driehoek.' Voor nieuwe bewoners van Klein Koperhorst en hun naasten is een kennismakingsmoment ingepland met medebewoners en het Koperhorstteam. In de Wandelroute die we afleggen met de bewoners van Klein Koperhorst en hun naasten zijn behalve zorginhoudelijke zaken, de voor bewoners essentiële zaken vastgelegd in het zorgleefplan. 	x	x	x				
2. Samenwerken in de Gouden Driehoek Doel: <ul style="list-style-type: none"> Zo zelfstandig mogelijk, je leven lang. Daarvoor is een goedlopende samenwerking tussen de bewoner, de medewerker/vrijwilliger en de naasten nodig. 					   			
<ul style="list-style-type: none"> We hechten eraan dat de 'Gouden Driehoek' in balans is. De 'Gouden Driehoek' staat voor de relatie tussen bewoner, naasten en medewerkers. De bewoner doet wat hij of zij kan en naasten kunnen blijven doen wat zij gewend zijn te doen. De Koperhorst biedt van daaruit de professionele ondersteuning en zorg die nodig is. We werken samen om de beweging te maken van zorgen <i>voor</i> naar zorgen <i>dat</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> De teamverpleegkundigen en eerstverantwoordelijken die train-de-trainer geschoold zijn in het voeren van het goede gesprek, hebben hun kennis overgedragen aan de zorgkundigen/ collega's uit het team. De familielunches zijn uitgebreid, ook naasten van bewoners uit de Zorgservice-appartementen kunnen deelnemen. In de familielunches gaat het om het opbouwen van gelijkwaardig contact en het samenwerken in de 'Gouden Driehoek.' Ook wordt er breinzorgscholing gegeven. Onderzocht is of in samenwerking met regionale VVT-organisaties van een gezamenlijk opleidingsaanbod gebruikgemaakt gaat worden als het gaat om het behouden van zelfstandigheid en om de inzet van informele zorg. 	x	x	x				
3. Aantrekkelijke leer- en werkomgeving Doelen: <ul style="list-style-type: none"> Medewerkers kiezen bewust voor De Koperhorst. Zij omarmen de visie en dragen deze uit. Een integraal plan ontwikkelen om zo beperkt mogelijk uitzendkrachten in te zetten. 					 			

<ul style="list-style-type: none"> De arbeidsmarkt voor uiteenlopende functies wordt de komende jaren krappere. Om ons hierop voor te bereiden is een analyse van de huidige personele bezetting en een doorkijk naar de toekomst nodig. Van belang is om medewerkers, leerlingen en vrijwilligers te behouden en te werven voor De Koperhorst. We besteden aandacht aan werkplezier en het duurzaam inzetbaar en vitaal houden van onze medewerkers, vrijwilligers en leerlingen. We willen een organisatie zijn waar je ertoe doet, je kunt ontwikkelen en waar je gehoord en gezien wordt. 	<p>Werkomgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> Er is geïnventariseerd wat medewerkers bindt aan De Koperhorst en welke wensen er nog liggen. Hiervan is een top drie gemaakt. Nagegaan is welke wensen op welke termijn kunnen worden ingewilligd. Er is een strategische HR-analyse gemaakt op basis waarvan later een plan van aanpak gemaakt kan worden. Als het om preventie gaat, zijn de speerpunten in 2025: het omgaan met verlies op het werk en de combinatie van werken en een jong gezin. <p>Leeromgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> Er is een visie op leren ontwikkeld waarbij gebruikgemaakt is van: 'Five moments of need', 'Als alle breinen werken' en 'De oplossingsmachine'. 'Bekwaam is inzetbaar' is door middel van zelfverklaringsformulieren ingevoerd voor de zorgkundigen en verpleegkundigen. Evaluatie van de resultaten van de inzet van Leerwerkcoaches en hun positionering heeft plaatsgevonden. 	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	
<p>4. Samenleven en werken op Klein Koperhorst</p> <p>Doelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bevorderen van het leef- en werkplezier op Klein Koperhorst door samen te leven. Dat betekent dat de dag samen als een gezin doorgebracht wordt. Naasten zijn hierbij van harte welkom. Bevorderen dat het Klein Koperhorstteam door de dag heen onderling en met bewoners afstemt welke activiteiten er plaatsvinden en hoe de taken verdeeld worden. 					
<ul style="list-style-type: none"> In 2025 ronden we het driejarig programma af om te borgen dat op Klein Koperhorst gewerkt wordt volgens de breinzorgprincipes, ofwel de omgevingszorg zoals ontwikkeld is door Anneke van der Plaats. Het staat voor het aanpassen van de omgeving van mensen met breinschade (zoals een dementie). Door een herkenbare en voorspelbare omgeving begrijpen bewoners met breinschade hun omgeving intuïtief, ervaren zij minder stress en voelen zij zich veilig en prettig. De dagstructuur is gebaseerd op voor bewoners herkenbare leefmomenten, zoals een huishouden die kent. 	<ul style="list-style-type: none"> De zogenaamde 'leefmomenten' die in 2024 zijn ingevoerd, zijn geborgd in elke woongroep van Klein Koperhorst. De ondersteuning van de teams door een dedicated teamverpleegkundige, is gecontinueerd. Door de dag heen hebben korte afstemmingsmomenten plaatsgevonden in de teams ('Estafettezorg'). De zorg is per dag op de dan bestaande behoeftes van bewoners en competenties van teamleden. Teams zijn hierop gecoacht. 			<p>X</p> <p>X</p>	
<p>5. Actief (samen) zijn</p> <p>Doelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> De Koperhorst blijft een actieve partij die bewoners uit de omringende buurten en eventueel daarbuiten faciliteert om elkaar te ontmoeten en een leuke dag te hebben. Op individuele basis tegen betaling aanvullende diensten leveren die bijdragen aan het leefplezier. Gastvrouwen en huishoudelijk medewerkers hebben de mogelijkheid om deze individuele diensten te leveren aanvullend op hun takenpakket. 					
<ul style="list-style-type: none"> De Koperhorst staat al jaar en dag voor bewoners uit de buurt. Onze ambitie is om de verbinding met de bewoners uit de buurt(en) verder te versterken. Daarbij zal het helpend zijn als De Koperhorst een door de gemeente erkend ontmoetingscentrum wordt. In 2025 is de focus om bewegen meer onderdeel te laten zijn van het dagelijks leven zowel binnen als buiten De Koperhorst. En hiermee dus ook in alle activiteiten die plaatsvinden. 	<p>Ontmoetingscentrum:</p> <ul style="list-style-type: none"> Op het moment dat De Koperhorst een erkend wijkontmoetingscentrum is, zijn bewoners uit de buurt actief benaderd om te verkennen welke behoeften er zijn en welke talenten er kunnen worden ingezet. Er zijn door het jaar heen drie 'open koffietafels' georganiseerd met en voor buurtbewoners om ontmoeting tussen (buurt)bewoners te faciliteren en o.a. het sociale netwerk te versterken. <p>Programmatische dagactiviteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> De Koperhorst heeft deelgenomen aan de taskforce die als opdracht heeft om de gemeente te adviseren hoe de PDA vanaf 2026 het beste georganiseerd kunnen worden, zodat de toegankelijkheid voor bewoners in Amersfoort verbetert. De Koperwielruimtes waar programmatische dagactiviteiten plaatsvinden, zijn opnieuw ingericht. De inrichting is huiselijk, nodigt uit om actief te zijn en bevordert zelfstandigheid. 'Steeds iets nieuws doen' volgens de theorie van Erik Scherder, is toegepast in de leefmomenten op Klein Koperhorst en in het activiteitenprogramma. Voorbeelden hiervan worden drie keer per jaar in de teamopdrachten gedeeld. Het activiteitenprogramma is uitgebreid met structurele spierkracht- en balansbevorderende beweegactiviteiten. De pilot 'Koperhorst Kameraden' is gestart. Evaluatie onder bewoners en medewerkers heeft plaatsgevonden aan het eind van de pilot om te besluiten of Koperhorst Kameraden toegevoegd kan worden aan het standaard dienstenpakket van De Koperhorst. 	<p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p>	
<p>6. Gastvrij, gastronomisch en groen</p> <p>Doelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bewoners, medewerkers en gasten zijn tevreden over het aanbod van maaltijden. Daarbij zijn de uitgangspunten dat er gevarieerd en duurzaam gekookt wordt. Zoveel mogelijk mensen bereiken om een maaltijd te gebruiken van en in De Koperhorst. Stroomlijnen van processen in de keuken en het restaurant, zodat uitbreiding van diensten gerealiseerd kan worden. 					
<ul style="list-style-type: none"> De Koperhorst hecht aan leefplezier. Genieten van eten draagt daaraan bij. Gastvrij en gastronomisch wil zeggen: iedereen kan aanschuiven en er is een aantrekkelijke maaltijdvoorziening. De focus is om in 2025 de buurt 'meer naar binnen te halen' en de ontmoetingsfunctie te versterken. In 2024 heeft De Koperhorst het certificaat Zilveren milieuthermometer behaald. Het biedt een prachtige basis om met de aanbevelingen uit het rapport in 2025 verder te gaan. 	<p>Gastvrij en gastronomisch:</p> <ul style="list-style-type: none"> Er heeft een raadpleging plaatsgevonden onder bewoners om na te gaan in hoeverre zij tevreden zijn met het maaltijdaanbod. Er is een horecatrainingsprogramma gerealiseerd voor de teams restaurant en keuken. Onderzocht is of maaltijdvoorziening in de directe omgeving van De Koperhorst haalbaar is. Er zijn 10% meer maaltijden afgenomen ten opzichte van 2024. <p>Groen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Er zijn 10% minder dierlijke eiwitten in de voeding verwerkt t.o.v. 2024. Minimaal 10% van de ingekochte voedingsmiddelen heeft een duurzaamheidskeurmerk. Er is 5% minder totaal voedsel waste ten opzichte van 2024. 	<p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	
<p>7. De Koperhorst bij u thuis</p> <p>Doel:</p> <ul style="list-style-type: none"> De Koperhorst biedt buurtbewoners met een Wlz-indicatie in overleg een passend aanbod. 					
<ul style="list-style-type: none"> De tendens is dat ouderen langer thuis blijven wonen en daar Wlz-zorg kunnen afnemen. De Koperhorst draagt graag bij om deze maatschappelijke opgave te kunnen realiseren in haar directe omgeving. 	<ul style="list-style-type: none"> Twee verpleegkundigen hebben contact onderhouden met mogelijke Wlz-zorg thuis afnemers. Acht bewoners uit de buurt nemen 'De Koperhorst bij u thuis' af. (Wlz-zorg thuis). Onderzocht is of wijkverpleegkundige zorg door De Koperhorst in de buurt geboden kan worden. Op basis van de uitkomsten wordt een besluit genomen. 	<p>X</p>		<p>X</p> <p>X</p>	

<ul style="list-style-type: none"> De Koperhorst biedt al persoonsalarmering en huishoudelijke hulp in een appartementengebouw in de buurt en wil de dienstverlening uitbreiden. 				
8. Op de toekomst voorbereid met technologische innovatie en up-to-date ICT				
Doelen: <ul style="list-style-type: none"> Starten met beeldschermzorg en spraakgericht rapporteren. Extra bekabeling en switches aanbrengen om wifi te kunnen realiseren in alle gebouwen van De Koperhorst, zodat toekomstige domotica aangeboden kan worden. Datawarehouse ontwerpen om gegevens uit verschillende bronnen centraal op te slaan, te integreren en voor te bereiden voor analyse. BI-tool invoeren om gegevens te analyseren, te visualiseren en te rapporteren op een eenduidige manier. 				
<ul style="list-style-type: none"> Inzet van technologische innovatie kan bijdragen aan zelfstandigheid en leefplezier van (buurt)bewoners. Ook kan hiermee het gevoel van veiligheid bevorderd worden. Daarnaast kunnen technologische innovaties het werkplezier van medewerkers verhogen. De Koperhorst infrastructuur is nog niet zo ingericht dat aan de voorwaarden voldaan is om technologische innovaties door te kunnen voeren. 	Technologische innovatie: <ul style="list-style-type: none"> Beeldschermzorg is getest bij twee buurtwoners en bij tien bewoners in De Koperhorst. Er is een start gemaakt met spraakgericht rapporteren op verschillende plekken in De Koperhorst. Infrastructuur: <ul style="list-style-type: none"> Alle medewerkers zijn getraind om te kunnen werken met Office Workspace 365. Het nieuwe werken is ingevoerd. De uitbreiding van wifi in de Zorgservice- appartementen is gerealiseerd. Er is een keuze gemaakt voor een datawarehouse en een BI-tool. De twee IT-netwerken zijn gekoppeld om de aanschaf van een nieuw verpleegproepsysteem mogelijk te maken. Er is een keuze gemaakt voor een vervangend verpleegproepsysteem. 	x	x	x x x x
9. Lekker schoon en veilig				
Doel: <ul style="list-style-type: none"> Eenduidig schoonmaakbeleid dat voldoet aan veiligheids- en duurzaamheidsnormen. 				
<ul style="list-style-type: none"> We gaan het schoonmaakproces zo inrichten dat er overal in De Koperhorst op dezelfde wijze gewerkt wordt. Het betreft een meerjarentraject. 	<ul style="list-style-type: none"> Het plan om bij alle bewoners die huishoudelijk hulp van De Koperhorst afnemen, de professionele schoonmaaklijn te gebruiken, is voorgelegd aan de medezeggenschapsorganen. Na de inspraakronde heeft bijscholing plaatsgevonden en zijn de wijzigingen opgepakt. 	x		x



Reflectie cliëntenraad op Kwaliteitsbeeld

De cliëntenraad waardeert de inspanningen die De Koperhorst levert om de kwaliteit van zorg en welzijn voor bewoners te waarborgen en te verbeteren. Het kwaliteitsbeeld biedt een helder en compleet overzicht van de behaalde resultaten in 2024 en de ontwikkelingen voor 2025.

Positieve opmerkingen

Sterke betrokkenheid van bewoners en naasten

Het gebruik van narratieve raadplegingen en groepsgesprekken toont aan dat De Koperhorst waarde hecht aan de stem van bewoners. De aanpassingen die hieruit voortkomen, zoals de wijziging van de tekst op de kwaliteitsstegel naar 'hier kan ik doen waar ik zin in heb', laten zien dat feedback serieus wordt genomen.

Hooggewaardeerde zorgverlening

De gemiddelde waardering op Zorgkaart.nl (8.7) en de PREM-score (8.3-8.5) bevestigen dat bewoners en hun naasten tevreden zijn over de zorg en ondersteuning. Dit benadrukt de kwaliteit en de inzet van de medewerkers.

Aandacht voor medewerkers en vrijwilligers

Het is positief dat De Koperhorst hoger scoort dan de sector op medewerkerstevredenheid en dat er veel aandacht is voor scholing en ontwikkeling. Initiatieven zoals de 'koffiemand afspraken' en teamuitjes dragen bij aan een prettige werksfeer en betere communicatie.

Innovatieve en mensgerichte aanpak in de zorg

De aandacht voor Breinzorg en het voorkomen van onvrijwillige zorg is een groot pluspunt. Dit bevestigt dat De Koperhorst blijft zoeken naar persoonsgerichte oplossingen die de kwaliteit van leven van bewoners bevorderen.

Vrijheid en veiligheid

Mede door de opzet van 'adviesgroep veilige zorg', zorgt De Koperhorst in Hoge Hoed bijeenkomsten door het jaar heen dat de balans tussen leefplezier, vrijheid en veiligheid voor bewoners gewaarborgd blijft.

Een breed en gevarieerd activiteitsaanbod

Van de kattenkamer tot het Koperhorstkoor, de wandelclub en creatieve middagen: het aanbod is divers en draagt bij aan een prettige woonomgeving waarin bewoners zich thuis voelen.

Goede samenwerking met externe partners

De samenwerking met huisartsen, fysiotherapeuten en andere zorgprofessionals zorgt voor een integrale aanpak die bijdraagt aan de continuïteit en kwaliteit van zorg.

Suggestie ter verbetering

Meer aandacht voor het creëren van rustmomenten in de zorgverlening

Hoewel er veel positieve initiatieven zijn om werkdruk te verlagen, blijkt uit de medewerkerstevredenheid dat dit nog een aandachtspunt is. Een mooie vervolgstap zou kunnen zijn om op structurele basis 'ontspanningsmomenten' te integreren in de werkdag van zorgmedewerkers, zoals korte "koffie momenten" met bewoners. Dit kan bijdragen aan het werkplezier en indirect de kwaliteit van zorg voor bewoners verder versterken.

De cliëntenraad moedigt De Koperhorst aan om deze lijn door te zetten en blijft graag betrokken bij toekomstige ontwikkelingen om de stem van de bewoners te blijven vertegenwoordigen.

Met vriendelijke groet,

Peter van Bleijswijk
Voorzitter
Cliëntenraad van De Koperhorst

Reflectie raad van toezicht op Kwaliteitsbeeld

Waardering voor het Kwaliteitsbeeld van De Koperhorst

De raad van toezicht heeft met veel waardering kennisgenomen van het Kwaliteitsbeeld van De Koperhorst. We zijn onder de indruk van de open en evenwichtige manier waarop zowel successen als uitdagingen in kaart zijn gebracht. De combinatie van feiten en ervaringen geeft een helder beeld van de prestaties en ontwikkelingen binnen de organisatie in het afgelopen jaar.

Wat ons in het bijzonder opvalt, is hoe het Kwaliteitsbeeld inzicht biedt in het proces van leren en ontwikkelen binnen De Koperhorst. Dit past bij de visie van een lerende organisatie waarin continu wordt gewerkt aan verbetering en het inspelen op veranderingen. We zien hierin een sterke toewijding om niet alleen hoogwaardige zorg te blijven bieden, maar ook een omgeving te creëren waarin medewerkers zich kunnen blijven ontwikkelen. Dit is van groot belang, zeker met het oog op de uitdagingen op de arbeidsmarkt en het belang van aantrekkelijk werkgeverschap.

Om de kwaliteit verder te versterken, doen wij de suggestie om de visie op innovatie nog nadrukkelijker naar voren te brengen. Innovatie is essentieel om de zorg toekomstbestendig te maken. Door dit thema meer te belichten, kan De Koperhorst laten zien hoe zij inspeelt op nieuwe ontwikkelingen en technologieën die bijdragen aan betere zorg en werkprocessen.

Als raad van toezicht zijn we tevreden met de voortgang die De Koperhorst heeft geboekt en hoe dit wordt weerspiegeld in het Kwaliteitsbeeld. Met vertrouwen kijken we uit naar de verdere uitvoering van de plannen en de groei van De Koperhorst in het komende jaar.