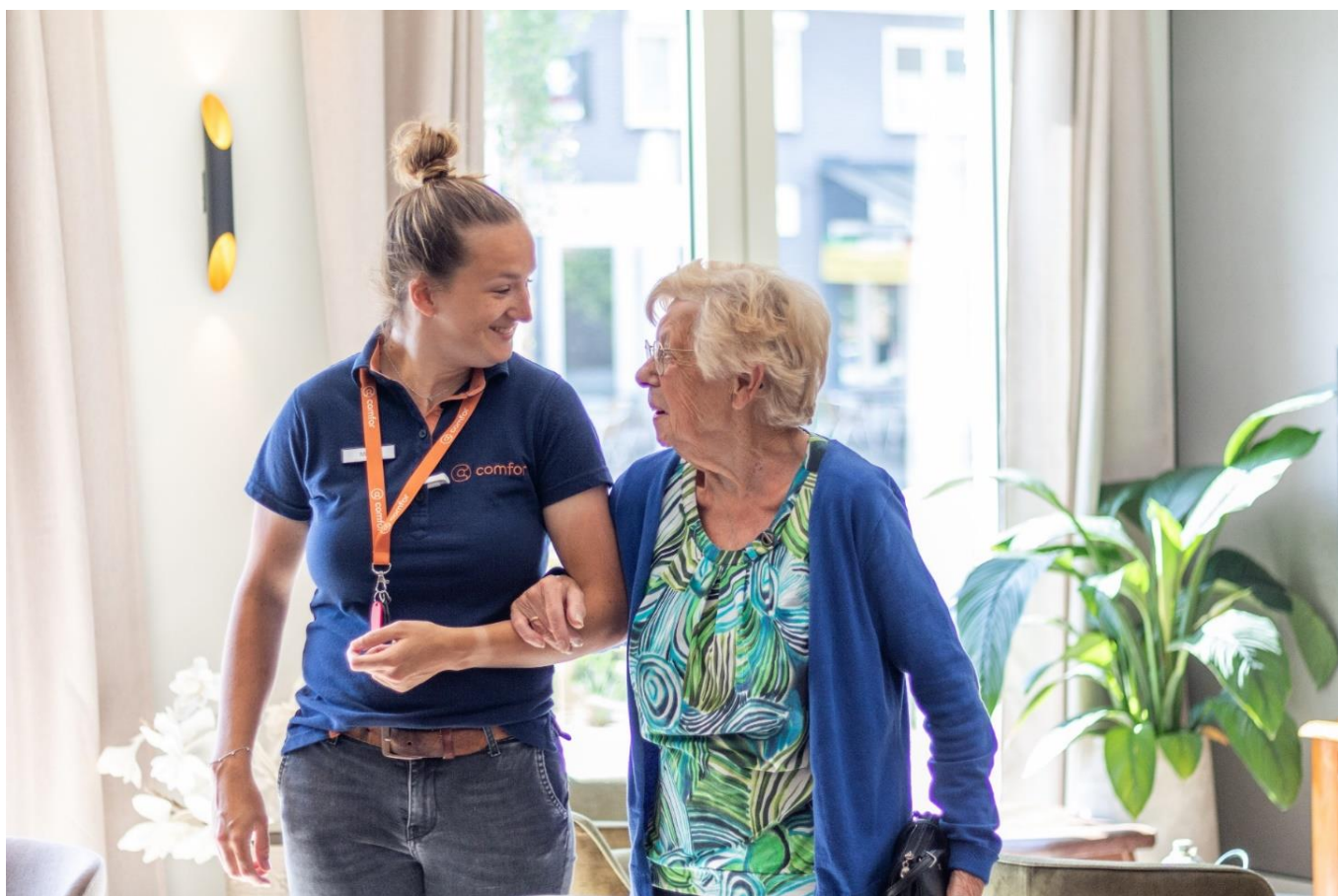


## Kwaliteitsplan Comfor Zorg 2023



<b>KvK nummer</b>	77156110
<b>Adres</b>	Flight Forum 154 5657 DD Eindhoven
<b>Telefoonnummer</b>	040 782 284
<b>Contactpersoon</b>	Anja van den Borne 06 25 00 17 91



## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>1. Profiel zorgorganisatie</b>	<b>4</b>
1.1. Profielbeschrijving	4
1.2. Missie en visie en kernwaarden	4
1.3. Huize Moors	5
1.4. Zorgprofielen	5
<b>2. Personeelssamenstelling</b>	<b>6</b>
2.1. Aandacht, aanwezigheid en toezicht	6
2.2. Specifieke kennis en vaardigheden	8
2.3. Reflectie, leren en ontwikkelen	9
<b>3. Jaarplan</b>	<b>10</b>
3.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	10
3.2. Wonen en welzijn	10
3.3. Passende, veilige zorg en ondersteuning	11
3.4. Leren en ontwikkelen	13
3.5. Leiderschap, governance en management	14
3.6. Hulpbronnen, omgeving en context	15
3.7. Gebruik van informatie	16
<b>4. Vooruitblik 2023</b>	<b>17</b>
<b>Bijlage 1 – Resultaten onderzoek bewonerstevredenheid</b>	<b>20</b>



## Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2023 (hierna: “het Kwaliteitsplan”) van Comfor Zorg. In het Kwaliteitsplan wordt beschreven welke ambities Comfor Zorg in 2023 heeft om de kwaliteit van haar dienstverlening te verbeteren. Het kader van het Kwaliteitsplan wordt gevormd door het “Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2021” en overige wet- en regelgeving.

In 2019 is Comfor Zorg opgericht en is het gestart met het ontwikkelen en bouwen van de haar eerste woonzorglocatie. In het centrum van Bladel is in februari 2022 de eerste locatie geopend, Huize Moors genaamd. Een huis met 24 uur per dag zorg voor mensen met dementie en/of lichamelijke aandoeningen.

Voor de opening – in de periode 2020/2022 - zijn de nodige voorbereidingen getroffen om te zorgen voor een vlekkeloze start. In die periode is onze zorgorganisatie opgericht, is aan onze organisatie een Wtza vergunning verleend en hebben we een contract gesloten met het CZ Zorgkantoor voor het leveren van de zorg. Vervolgens is er met een nieuw team in 2021 en begin 2022 hard gewerkt om onze eerste locatie met 24-uurszorg te openen. Inmiddels zijn er eind 2022 ruim 60 medewerkers in dienst en wonen er 30 bewoners.

Op deze periode kijken we met trots terug. Uiteraard zijn er in de beginfase enkele verbeteracties geconstateerd. Als lerende organisatie zijn deze snel opgepakt.

Afgelopen jaar is de basis gelegd voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Comfor Zorg heeft voor 2023 als doel om de kwaliteit van de dienstverlening verder door te ontwikkelen. Dit Kwaliteitsplan beschrijft enerzijds wat er het afgelopen jaar op het gebied van kwaliteit tot stand is gebracht en anderzijds wat de nieuwe doelen zijn voor 2023.

Het doel van Comfor Zorg is om continu te blijven leren en ontwikkelen. Wij zien stilstand als achteruitgang. Het continu verbeteren is ook geïmplementeerd in onze werkprocessen. We constateren een probleem of vraagstelling, we bedenken een verbeteractie, we maken een plan, we voeren het uit en we evalueren wat we hebben gedaan. Op die manier kunnen we optimale kwaliteit van dienstverlening bieden aan onze bewoners.



## 1. Profiel zorgorganisatie

### 1.1. Profielbeschrijving

Comfor Zorg is een zorgorganisatie die zorg en welzijn biedt aan senioren die 24 uur per dag zorg nodig hebben. Comfor Wonen is de verhuurder van de studio's en appartementen. Comfor Zorg en Comfor Wonen vallen onder de moedermaatschappij Long at Home, die woon (zorg) locaties ontwikkelt en investeert in zorgaanbieders.

### 1.2. Missie en visie en kernwaarden

#### Visie

##### Elke dag is waardevol

Kwalitatief goede en persoonsgerichte zorg verlenen is voor ons het uitgangspunt. Onze focus ligt op het blijven vernieuwen en doorontwikkelen. Een voorbeeld daarvan is om zorgtechnologieën, zoals zorgdomotica en slimme sloten, gericht in te zetten. Dit geeft onze bewoners, medewerkers en familie comfort.

#### Missie

Een fijn thuis is de basis. Het vertrekpunt is de bewoner en zijn verhaal, gewoonten, familie en vrienden. Met een positieve en sociale benadering helpen wij de bewoner zo lang mogelijk de kwaliteit van leven te behouden én iedere dag positief te ervaren. Onze bewoners, medewerkers en vrijwilligers maken dit samen mogelijk. Daar zijn we trots op.

#### Kernwaarden

De kernwaarden van Comfor Zorg zijn geluk, zelf, en samen.

##### Geluk



Comfor Zorg zet in op het woongeluk van de bewoner en het werkgeluk van de medewerkers. Er is een positieve sfeer in het huis waardoor het beste in de bewoner naar boven wordt gehaald. Dit doen we door echte aandacht en verbinding vanuit een positieve benadering.

##### Zelf



Het vertrekpunt is de bewoner en zijn verhaal, dit betekent dat de bewoner zoveel mogelijk in zijn eigen omgeving en op eigen wijze zijn leven leidt. Het doel is dat de bewoner zoveel als mogelijk zelfredzaam blijft.

##### Samen



Comfor Zorg vervult een verbindende rol in het huis, de buurt, het dorp of de stad. We verbinden mensen met elkaar en zetten in op het behoud van het informele netwerk van de bewoner.

Samen genieten, samen de verbinding zoeken met de samenleving. We brengen de samenleving naar binnen en treden ook actief naar buiten.



### 1.3. Huize Moors

Huize Moors is een locatie van Comfor Zorg en gelegen in het centrum van Bladel. Huize Moors heeft 28 appartementen/studio's en er kunnen in totaal 28 - 32 bewoners wonen. Bij Huize Moors wonen bewoners met psychogeriatrische en/of lichamelijke problematiek. Iedere bewoner beschikt over een indicatie op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). Bewoners krijgen zorg geleverd op basis van een Volledig Pakket Thuis (VPT).

### 1.4. Zorgprofielen

In onderstaande tabel is de verdeling van zorgprofielen weergegeven van onze bewoners bij Huize Moors. We hanteren een gezonde mix van bewoners met VV4, VV5 en VV6.

Aantal bewoners	VV indicatie
6	VV 4
17	VV 5
7	VV 6

*Tabel 1*



## 2. Personeelssamenstelling

Comfor Zorg staat niet alleen voor een fijne plek om te wonen, maar óók voor een fijne plek om te werken. Onze zorgprofessionals zijn de drijvende motor achter onze organisatie. Zij brengen de visie en het concept van onze organisatie over op de bewoners.

Naast het uitdragen van onze visie en het concept van Comfor Zorg is het belangrijk dat er kwalitatief goede zorg wordt geboden. De personeelssamenstelling van Comfor Zorg is daarom afgestemd op de groep bewoners. Hierbij worden de volgende uitgangspunten uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg in acht genomen:

1. Aandacht, aanwezigheid en toezicht
2. Specifieke kennis en vaardigheden
3. Reflectie, leren en ontwikkelen

### 2.1. Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Om de kwaliteit en veiligheid van zorg te bevorderen zorgen wij voor een juiste personeelsbezetting en personeelssamenstelling. Onze personeelssamenstelling is afgestemd op de behoefte van bewoners. Wanneer de behoefte van onze doelgroep verandert, dan spelen wij daar via een opleidingsprogramma op in, zodat we altijd maatwerk kunnen bieden aan onze bewoners.

In onderstaande tabel zijn de kerngegevens van ons personeelsbestand weergegeven. Verder is weergegeven hoe de samenstelling van ons personeelsbestand eruit ziet per functiegroep.

Type dienstverband	Aantal medewerkers	FTE	%
In dienst	60	30,45	
Dienstverband onbepaalde tijd	38	16,82	63,3
Dienstverband bepaalde tijd	22	13,63	36,6
Functie			
Ondersteunende dienst	1		
Gastvrouw	14		
Helpende	3		
Helpende plus	4		
Verzorgende IG	19		
Verpleegkundige niveau 4	3		
Verpleegkundige in opleiding	1		
Facilitair	5		
Psycholoog	1		
Coördinator Welzijn	1		
Management	1		
Inhuur			



Uitzendkrachten (ZZP) 4

#### Overig

Leerlingen	1
Stagiaires	2
Vrijwilligers	12

#### In- en uitstroom

	Aantal	%
Instroom	66	110%
Uitstroom	6	10%

#### Ratio (zorg)personeelskosten / opbrengsten

	Aantal
Totaal aantal FTE	30,45
Gemiddeld aantal bewoners	29,5
VPT-loonkostenratio	1,2

#### Ziekteverzuim

Percentage	5,8%
------------	------

### Personele bezetting

Bij Huize Moors zijn er altijd voldoende zorgprofessionals aanwezig tijdens intensieve zorgmomenten. In de ochtend zijn er ten behoeve van het verlenen van zorg (ADL, medicatie, etc.) 6 zorgprofessionals aanwezig en in de avond ten minste 4. 's Nachts werken we met een wakkere nachtdienst waardoor er 24/7 een verzorgende IG / verpleegkundige aanwezig is. Daarnaast hebben we ook 24/7 verpleegkundige achtervang die binnen 30 minuten aanwezig is.

De personele bezetting van zorgprofessionals voor een dag ziet er als volgt uit:

#### Dagdiensten

1. 07:00-15:00 – Verpleegkundige/Verzorgende IG/Helpende (D1)
2. 07:00-15:00 – Verpleegkundige/Verzorgende IG/ Helpende(D2)
3. 07:00-15:00 – Verpleegkundige/Verzorgende IG/Helpend (D3)
4. 07:00 – 15:00 – Verpleegkundige/Verzorgende IG/Helpende (D4)
5. 07:00- 11:00 – Verpleegkundige/Verzorgende IG/Helpende (D5)
6. 07:00-11:00 – Verpleegkundige/Verzorgende IG/Helpende (D6)

#### Avonddiensten

1. 15:30 -22:00 – Verpleegkundige/Verzorgende IG/Helpende (A1)



2. 14:45 – 23:00 – Verpleegkundige/Verzorgende/Helpende (A2)
3. 14:45-23:00 – Verpleegkundige/Verzorgende IG/Helpende (A3)
4. 14:45-22:00- Verpleegkundige/Verzorgende IG/Helpende (A4)

#### *Nachtdiensten*

1. 22:45- 07:15- Verpleegkundige/Verzorgende IG(N3)

Op het gebied van welzijn wordt een breed scala aan gastvrouwen en -heren, activiteitenbegeleiders en vrijwilligers ingezet. Zij verzorgen eten en drinken, activiteiten en welzijn op maat. Een coördinator welzijn is verantwoordelijk voor het activiteitenprogramma en het aanbod van activiteiten. Wij hanteren een ruimte inzet van welzijnsmedewerkers, zodat aan bewoners individuele aandacht wordt geboden. Onze vrijwilligers gaan in op de specifieke wensen van onze bewoners en bieden ze één op één of in kleine groepjes aandacht.

#### *Bezetting Gastvrouw/heer*

1. 07:00-13:30 – Gastvrouw/heer (G1)
2. 07:30-14:00 – Gastvrouw/heer (G2)
3. 08:00-16:00- Gastvrouw/heer (H1)
4. 14:00- 20:00 – Gastvrouw/heer (G3)
5. 16:00-22.00 – Gastvrouw/heer (G4)

#### *Bezetting welzijnsmedewerkers*

1. 09:00 – 13:00 – Welzijnsmedewerker (W4)
2. 10.00 – 16:00- Welzijnsmedewerker (W6)
3. 09:00-17:00 – Welzijnsmedewerker (W8)

## **2.2. Specifieke kennis en vaardigheden**

Onze zorgprofessionals zijn bevoegd en bekwaam voor de meest voorkomende handelingen binnen Huize Moors. De eisen van de bevoegd en bekwaamheden van zorgprofessionals zijn vastgelegd in het functiehuis. Verder heeft Comfor Zorg afspraken met het Verpleegtechnisch Thuiszorg Team (VTT) van ZuidZorg als achtervang voor gespecialiseerde handelingen waarvoor geen bevoegde en/of bekwame medewerkers binnen Huize Moors aanwezig zijn.

Alle medewerkers en vrijwilligers binnen Huize Moors krijgen een basistraining veel voorkomende ziektebeelden bij dementie. Zo hebben we altijd medewerkers met de juiste kennis en vaardigheden op de werkvloer staan.





### 2.3. Reflectie, leren en ontwikkelen

Binnen Huize Moors vinden we het belangrijk om zorgprofessionals de ruimte te geven en faciliteiten te bieden om te ontwikkelen. Dit is voor ons een onderdeel van goed werkgeverschap.

Er zijn verschillende medewerkers geweest die zich van helpende tot verzorgende IG hebben ontwikkeld en van verzorgende IG tot verpleegkundige. We moedigen doorontwikkeling aan. Aankomend jaar zullen we doorontwikkeling en opleiding blijven stimuleren.

In 2023 zetten we een leerplein op, waarin medewerkers per functiegroep verschillende modules kunnen maken om zijn/haar voorbehouden handelingen up to date te houden. In dat systeem worden tevens op systematische wijze de opleidingen van medewerkers geregistreerd en bijgehouden. Medewerkers krijgen een eigen portfolio en zijn zelf verantwoordelijk voor de bijscholing.

De locatiemanager houdt overzicht over welke modules de zorgprofessionals hebben gevolgd en is eindverantwoordelijk. Het onderwerp opleiding, doorontwikkeling en bevoegd & bekwaam is een vast gespreksonderwerp van het jaarlijkse ontwikkelgesprek dat plaatsvindt tussen de zorgprofessional en de locatiemanager.

Verder gaan we op systematische wijze intercollegiale scholing en toetsing organiseren. Het volgen van een carousel training is belangrijk, maar dat zorgt er nog niet automatisch voor dat zorgprofessionals bekwaam zijn. Daarom toetsen zorgprofessionals elkaar onderling, zodat zorgprofessionals voldoende ervaring en comfort hebben bij het verrichten van voorbehouden handelingen.

Maandelijks vindt er een verpleegkundig overleg, een overleg met Eerst Verantwoordelijke Cliënt (hierna: "EVC") en een overleg met alle zorgprofessionals plaats. Dit overleg is bedoeld voor reflectie en feedback. Om de kwaliteit te borgen is het belangrijk dat er methodisch wordt gewerkt. Door (multidisciplinair)overleg waarborgen we dat er op dezelfde wijze wordt gerapporteerd, op dezelfde manier (MIC)meldingen worden gedaan, dat de afspraken worden nageleefd, etc.

Ook de gastvrouwen/-heren, activiteitenbegeleiders en coördinator welzijn hebben maandelijks overleg. Tijdens dat overleg wordt het eten en drinken, de activiteiten, de dynamiek in de groep en de individuele wensen van bewoners besproken.



## 3. Jaarplan

### 3.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Wij vinden het belangrijk dat medewerkers de bewoners goed kennen en op de hoogte zijn van hun achtergrond, persoonlijke wensen en behoeften. Alleen dan kunnen we écht persoonsgerichte zorg leveren. Door het ziektebeeld dementie kan het zijn dat een bewoner zijn/haar wensen en behoeften niet meer duidelijk kan maken. Onze medewerkers zijn erop getraind om dat te herkennen en hier spelen ze op in.

De wensen en behoeften van bewoners worden in het elektronisch cliënten dossier (hierna: "ECD") vastgelegd. Wanneer een bewoner bij ons komt wonen, wordt er een aan de hand van de volgende 5 thema's een anamnese afgenomen:

- Zo wil ik dat men met mij omgaat;
- Zo wil ik verzorgd worden;
- Zo ziet mijn dagelijkse leven eruit;
- Dit zijn mijn eet- en drink gewoontes;
- Ik vind het fijn als je dit ook nog van mij weet.

Elke bewoner krijgt een eerst verantwoordelijk verpleegkundige/verzorgende (hierna: "de EVC-er"). De EVC-er stelt samen met de bewoner en hun naasten doelen op in een voorlopig zorgleefplan. Na 6 weken wordt het zorgleefplan geëvalueerd en definitief vastgesteld. Aan de hand van het zorgleefplan wordt er dagelijks gerapporteerd in het ECD.

### 3.2. Wonen en welzijn

Een belangrijk onderdeel van persoonsgerichte zorg is wonen en welzijn. Wij kijken niet alleen door een zorgbril naar onze bewoners. We hebben een sociale en holistische benadering waarbij welzijn en welbevinden van de bewoner voorop staat. Naast kwalitatief goede zorg vinden wij het belangrijk om een plek te creëren waar bewoners zich thuis voelen en waar ze betekenisvol kunnen zijn. Dit realiseren wij door te handelen vanuit een waarde gedreven en persoonsgerichte benadering.

#### Woonvoorziening

Elke bewoner heeft bij ons een eigen appartement met een eigen badkamer en keuken. In het appartement zijn onze bewoners vrij om deze in te richten met eigen meubels en accessoires. We vinden het belangrijk dat onze bewoners zich thuis voelen. In de huiskamer is er een grote leefkeuken waar gekookt wordt en waar de bewoners kunnen eten. Het is ook een plek waar activiteiten worden georganiseerd. Er is een bibliotheek, een salon en een loungegedeelte. Hier kunnen bewoners gebruik van maken en bezoek ontvangen. Ook kunnen bewoners gebruik maken van onze tuin met wandelroutes, terrassen, zithoekjes en een jeu de boulesbaan. Er is ruimte voor hobby's, zoals tuinieren,



schilderen, koken, etc.

### Activiteiten

Aan de hand van de wensen en behoeften van onze bewoners worden er activiteiten georganiseerd. Er zijn activiteiten gericht op een groep bewoners. Die vinden plaats in de gemeenschappelijke ruimten bij Huize Moors of in 't Aardappelhuisje. 't Aardappelhuisje is een externe dagbestedingslocatie gelegen op 400 meter afstand van Huize Moors. Het is een landelijk gelegen locatie die zich perfect leent voor groepsactiviteiten. Hier vinden activiteiten plaats zoals knutselen of een muziekmiddag/avond. Ook vinden er activiteiten plaats in kleinere groepen of individueel. Zo gaat er een kleine groep bewoners wekelijks naar de markt om boodschappen te halen. Eén op één wandelingen, fietstochten of een borreltje drinken in het dorp is mogelijk. Ook kunnen bewoners een manicure behandeling krijgen. We hebben een hoge inzet van gastvrouwen, -heren, welzijnsmedewerkers en vrijwilligers. We willen in 2023 nog meer vrijwilligers werven die kunnen ondersteunen bij activiteiten met bewoners.

### 3.3. Passende, veilige zorg en ondersteuning

Op het gebied van veiligheid benaderen wij de zorg vanuit wet- en regelgeving en professionele standaarden. Dit vormt voor ons de basis. Vanuit de wet- en regelgeving maken we een vertaling naar de praktijk. Comfor Zorg heeft een jurist in dienst die op deze gebieden adviseert. Regelmatig vindt er een multidisciplinair overleg plaats waarbij de zorgprofessionals, jurist en kwaliteitsmedewerker aanwezig zijn.

We zijn voortdurend op zoek naar een juiste balans tussen enerzijds het behouden van eigen regie en vrijheid voor de bewoner en anderzijds het waarborgen van de veiligheid. Het zoeken naar de juiste balans doen we in dialoog met de bewoner, zorgprofessionals, huisarts, familie en andere betrokkenen.

Een belangrijk punt dat we altijd in gedachte houden is dat we niet alle risico's voor een bewoner kunnen én willen wegnemen. Er zijn geaccepteerde risico's in het leven en het is niet ons doel om al die risico's weg te nemen. Zo lang een bewoner naar ons inzicht op verantwoorde wijze vrij zijn of haar leven leidt, dan zullen wij geen maatregelen inzetten die dat beperken. Uiteraard houden wij voortdurend een vinger aan de pols om te beoordelen of het een veilige situatie voor de bewoner is.

### Wet zorg en dwang ("Wzd")

Het voorkomen van onvrijwillige zorg is voortdurend onder de aandacht binnen de organisatie. Alle teamleden zijn geschoold in de Wzd. Verder is een werkgroep opgezet met medewerkers die het beleid rondom de Wzd gaan implementeren in de organisatie en die toezien op naleving. Zij bekijken of onvrijwillige zorg op de juiste manier wordt vastgelegd in het ECD en of het stappenplan op de juiste manier wordt gevolgd.

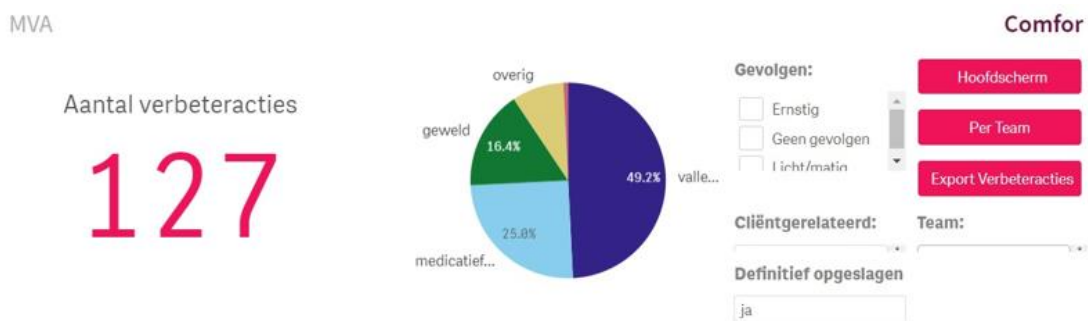


In 2023 zal onvrijwillige zorg nog meer aandacht krijgen binnen onze organisatie. Op korte termijn wordt er een Specialist Ouderengeneeskunde ("SOG'er") aangehaakt binnen de organisatie die dit thema gaat coördineren.

### MVA meldingen

De Melding Verbeteractie ("MVA-melding") is een belangrijk meetinstrument voor de veiligheid van de zorg. Binnen Comfor Zorg creëren we een veilig meldklimaat en dat is ook terug te zien in de meldingen die er worden gedaan.

Zorgprofessionals melden een voorval in het ECD. Wanneer er sprake is van een voorval met ernstige gevolgen dan wordt het voorval direct gemeld bij de locatiemanager, zodat er direct actie kan worden ondernomen. De MVA's worden maandelijks in het verpleegkundig overleg geanalyseerd. Uit de analyse volgen verbeteracties en die worden tijdens het teamoverleg met alle zorgprofessionals besproken. Tijdens het verpleegkundig overleg en teamoverleg van de volgende maand wordt besproken of de actiepunten hebben geleid tot een verbetering.



### Kwaliteit aandachtsvelden

Wij vinden het belangrijk om gebruik te maken van ieders kennis en kunde. Om alle aandachtsgebieden structureel onder de aandacht te laten komen hebben we verschillende werkgroepen gecreëerd. Medewerkers zijn verantwoordelijk voor het opstellen van een document aan de hand van de PDCA-cyclus. Tijdens het teamoverleg worden mede teamleden geïnformeerd/geschoold over deze aandachtsgebieden. De volgende aandachtsgebieden zijn op dit moment opgesteld:

- Melding verbeter actie;
- Bedrijfshulpverlening;
- Slikken en verslikken;
- Medicatieveiligheid;
- Palliatieve zorg;
- Welzijn;
- Wondzorg;
- Dementie;
- Arbo en ergo;
- Zorginnovatie.



In 2022 zijn we gestart met deze werkgroepen. In 2023 maken we een kwaliteitsslag door samen met de werkgroepen de verschillende aandachtsgebieden door te ontwikkelen.

### 3.4. Leren en ontwikkelen

Goed opgeleid en gekwalificeerd personeel is belangrijk. Richtinggevende gedachte is dat professionals die zorg verlenen aan kwetsbare ouderen zich toegerust voelen en voldoende deskundig zijn. Comfor Zorg is vorig jaar gestart en is er in 2022 veel aandacht geweest om de medewerkers kennis te laten maken met de organisatie en de bewoners doelgroep. De volgende scholingen en trainingen zijn aangeboden:

- Introductiedagen voorafgaand aan de opening van Huize Moors met diverse onderwerpen, waaronder ziektebeelden, gedrag, werkwijzen, omgaan met domotica, wet- en regelgeving, etc.;
- Bedrijfshulpverlening;
- Omaha systematiek;
- Ziektebeelden bij dementie;
- Voorbehouden en risicovolle handelingen;
- Wet zorg en dwang en eigen regie;
- Voedselveiligheid.

In 2023 focussen we ons op het bevoegd en bekwaam houden van onze zorgmedewerkers. We willen onze medewerkers een lerende omgeving bieden waarin zij de kans krijgen om de meest voorkomende voorbehouden en risicovolle handelingen te trainen.

#### Kwaliteitsmanagementsysteem

Om de kwaliteit te waarborgen en de veiligheid te versterken werkt het management met een beleid- en stuurdocument. Aan de hand van de PDCA-Cyclus worden hier doelen en acties geformuleerd. In dit stuurdocument zijn het jaarplan en aandachtspunten voor het komende jaar opgenomen. Het stuurdocument is wekelijks onderwerp van gesprek binnen het management. Om dit document nog meer vorm te geven in de praktijk en het jaarplan te laten slagen leggen we in 2023 de focus op structurele management overlegvormen die daarbij passend zijn. Door middel van datatechnologie maken we betere rapportages en analyses voor de organisatie.

Het kwaliteitsmanagementsysteem wordt in de toekomst ook toegepast op nieuwe locaties.

#### Leren van elkaar

Afgelopen jaar heeft Comfor Zorg een externe organisatie gevraagd om een interne audit te uit te voeren. Hierbij waren zowel het bestuur, de kwaliteitsmedewerkers, locatiemedewerker als de zorgmedewerkers betrokken. Uit de interne audit zijn



belangrijke verbeterpunten gekomen die we meteen hebben opgepakt. Ieder jaar wordt een interne audit uitgevoerd en dat zorgt ervoor dat we voortdurend blijven leren en ontwikkelen.

### 3.5. Leiderschap, governance en management

#### Leiderschap

Het leiderschap van Comfor Zorg is gericht op het faciliteren en stimuleren van het lerend vermogen van onze organisatie, teams en individuele medewerkers. Hierbij wordt zorgvuldig aandacht geschonken aan de balans tussen “zelfsturing” en het bieden van afgebakende organisatiestructuren.

Een gezonde kritische houding ten opzichte van huidige werkprocessen, procedures en structuren wordt aangemoedigd. Het management biedt de medewerkers de tools en het is vervolgens aan de medewerkers om in samenspraak te komen tot de juiste werkwijzen en afspraken op de werkvloer.

#### Governance

Comfor Zorg conformeert zich aan de zorg brede Governance code. Diverse onderdelen worden ingebed in onze werkwijzen en overlegstructuren.

#### Overlegstructuur

De bestuurder neemt deel aan de diverse overleggen op de locatie(s), zo blijft deze geïnformeerd over de gang van zaken binnen de zorglocatie(s). Tegelijkertijd biedt het de gelegenheid om met behulp van deze transparante structuur (toe)zicht te houden op het functioneren van de organisatie en de geleverde zorg en welzijn en bij te sturen waar nodig.

#### Toezichthoudend orgaan

De raad van commissarissen is een onafhankelijk statutair geborgd toezichthoudend orgaan binnen onze organisatie en bestaat uit drie leden. Minimaal drie keer per jaar vindt overleg plaats tussen de raad van commissarissen en het bestuur. Tijdens deze overlegmomenten wordt de raad van commissarissen geïnformeerd over de voortgang en relevante activiteiten, wordt de kwaliteit en financiën besproken, worden besluiten voorbereid en genomen en adviezen besproken.

#### Klachten

Comfor Zorg is aangesloten bij branchevereniging SPOT. Zij faciliteert een onafhankelijke klachtenfunctionaris en een klachtenprocedure. Zonder tussenkomst van Comfor Zorg kan een (vertegenwoordiger van een) bewoner de klacht bespreken met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Als de ondersteuning door de klachtenfunctionaris niet leidt tot een bevredigende oplossing dan kan er een formele klacht worden ingediend bij een geschilleninstantie. Comfor Zorg is aangesloten bij Geschilleninstantie Zorggeschil.



### Management

Goed management is van belang voor goede zorg. Goede inhoudelijke begeleiding en toerusting van medewerkers zijn voor ons het uitgangspunt, zodat zij samen kunnen leren en verbeteren. Dit doen wij onder andere door zichtbaar en aanspreekbaar te zijn voor onze medewerkers en bewoners. Wij streven naar een open en transparante cultuur waarin het management de medewerkers meeneemt in keuzes en beslissingen. Daarnaast wil het management zoveel mogelijk administratieve taken uit handen nemen van onze zorgmedewerkers zodat zij hun aandacht en tijd kunnen besteden aan onze bewoners.

## 3.6. Hulpbronnen, omgeving en context

### Technologische hulpbronnen

Wij vinden het belangrijk dat elke bewoner zich vrij en thuis voelt. Onze techniek helpt hierbij. Onze woningen zijn voorzien van slimme sloten en we werken met leefcirkels. De woningen zijn volledig voorbereid op de inzet van slimme sensoren (ten behoeve van valdetectie / beweging) en beschikken over een zusteroproepsysteem.

Daarnaast gebruiken wij in sommige situaties en in overleg met de bewoner en familie een GPS tracker wanneer de bewoner de wens heeft om alleen naar buiten te gaan. Wij streven ernaar zolang het veilig is, dat onze bewoners vrijheid beleven net zoals ieder ander.

### Elektronisch Cliënten Dossier

In het ECD worden de zorgplannen van bewoners vastgelegd en medewerkers rapporteren op zorgdoelen en persoonlijke afspraken. Het ECD bevat belangrijke informatie van een bewoner zoals medische informatie en documentatie, de achtergrond en levensgeschiedenis, wensen en gebruiken, belangrijke contactpersonen, etc. Het ECD is gekoppeld met de KICK-protocollen van Vilans. Zo beschikken zorgprofessionals eenvoudig over protocollen bij bepaalde handelingen. Ook is het ECD gekoppeld met Medimo. Zo beschikken zorgprofessionals altijd over een actuele toedienlijst voor medicatie.

### Communicatieplatform

Het communicatieplatform (hierna: "het Platform") is een centrale communicatieomgeving voor vakinhoudelijke kennisdeling en communicatie in de zorg. Medewerkers kunnen kennis, documenten en ervaringen uitwisselen met elkaar. Zo creëert Comfor Zorg een platform voor haar werknemers.

Binnen het Platform is een digitale leeromgeving ingericht waarin uitleg, best practices en praktijkvoorbeelden zijn opgenomen. Binnen deze omgeving dragen wij de missie en visie van Comfor uit en geven elke medewerker een Warm Welkom.



### 3.7. Gebruik van informatie

#### Bewoners tevredenheidsonderzoek

In 2022 is een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd en deze gegevens zijn geanalyseerd. Het bewonersonderzoek hebben we uitgevoerd aan de hand van een enquête die samen met de bewoner is ingevuld. De resultaten uit de enquête zijn besproken met medewerkers. De resultaten van het bewoners tevredenheidsonderzoek treft u aan in **bijlage 1**.

Dit bewoners tevredenheidsonderzoek is uitgevoerd enkele maanden na de opening van Huize Moors. Ten tijde van het onderzoek was Huize Moors nog niet geheel bewoond. 17 bewoners namen deel aan dit onderzoek. Eind 2022 wonen er 30 bewoners. In 2023 willen we nogmaals een bewoners tevredenheidsonderzoek uitvoeren.

#### Medewerkers tevredenheidsonderzoek

Afgelopen jaar is een medewerkers tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek ging met name over een veilig werkklimaat en bestond uit een enquête met korte gesloten vragen. Medio 2023 wordt het medewerkers tevredenheidsonderzoek uitgebreider uitgevoerd. Wij vinden het een kracht om de inzichten, ideeën en feedback van onze medewerkers op de juiste manier te benutten.





## 4. Vooruitblik 2023

In februari 2022 heeft Huize Moors haar deuren geopend en vanaf dat moment is er hard gewerkt aan de kwaliteit van onze dienstverlening. We zijn trots op de stappen die we hebben gezet in deze korte tijd. In 2023 is het tijd om de kwaliteit van onze dienstverlening door te ontwikkelen.

Voor het jaar 2023 is er een nieuw jaarplan met nieuwe strategische doelen geformuleerd. Aan de strategische doelen worden concrete acties verbonden die ieder kwartaal worden geëvalueerd. Ten aanzien van de volgende onderwerpen zijn strategische doelen geformuleerd voor 2023:

1. Goede dossiervorming
2. Wet zorg en dwang
3. Managementsysteem op basis van datatechnologie

### Dossiervorming

In 2023 is het doel om de dossiervorming in het ECD te verbeteren.

Dit betekent ten eerste dat we inzetten op beter methodisch rapporteren, waarbij de juiste analyse van aanleiding, doel en actie wordt gemaakt. De rapportage is bondig en objectief. Naast het rapporteren op medische doelen ligt de focus er op om welzijnsdoelen te formuleren en daarover te rapporteren.

Per januari 2023 heeft Comfor Zorg een nieuwe manager kwaliteit & zorg aangesteld die over het onderwerp dossiervorming een plan van aanpak gaat maken. Zij gaat in samenwerking met de zorgprofessionals de dossiervorming beteren.

### Wet zorg en dwang

In 2022 zijn stelden we Wzd beleid op. Medewerkers hebben de eerste basistrainingen Wzd gevolgd. Nu is het zaak om dit onderwerp verder te ontwikkelen en verder te implementeren binnen de organisatie.

In het eerste kwartaal van 2023 wordt er in het kader van preventie een SOG'er aangesteld. Van bewoners wordt de wils(on)bekwaamheid vastgelegd in het ECD. Daarnaast is er een werkgroep aangesteld die in 2023 het beleid rondom de Wzd gaat uitwerken en implementeren binnen onze organisatie. Zij maken enerzijds afspraken over de wijze waarop er met onvrijwillige zorg wordt omgegaan en anderzijds controleren zij de zorgdossiers op het juist rapporteren over de Wzd.

### Managementsysteem op basis van datatechnologie

Binnen Comfor Zorg beschikken we over diverse systemen en documenten waarin we informatie over de kwaliteit van de zorg verzamelen. Het ECD beschikt tevens over een managementtool waarin allerlei data kan worden bijgehouden over bewoners, medewerkers en de financiën. Op dit moment wordt daar nog niet optimaal gebruik van gemaakt. Ons doel voor 2023 is om het managementsysteem verder te optimaliseren,



zodat alle systemen met elkaar communiceren. Dit voorkomt dat we informatie dubbel bijhouden. Met een goed ingericht managementsysteem hebben we snel en eenvoudig toegang tot relevante informatie en het management kan daar vervolgens op sturen.

Uiteraard is het managementsysteem geen vervanging van het management op de werkvloer. Wij zijn er juist van overtuigd dat je pas écht weet wat er speelt in een organisatie als je tussen de medewerkers en bewoners staat. Het managementsysteem is bedoeld als aanvulling.

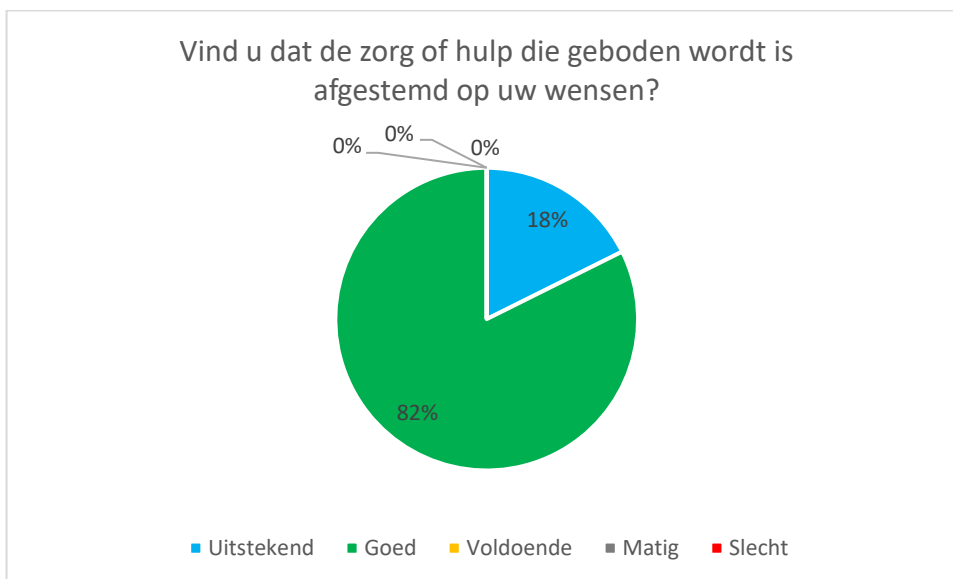
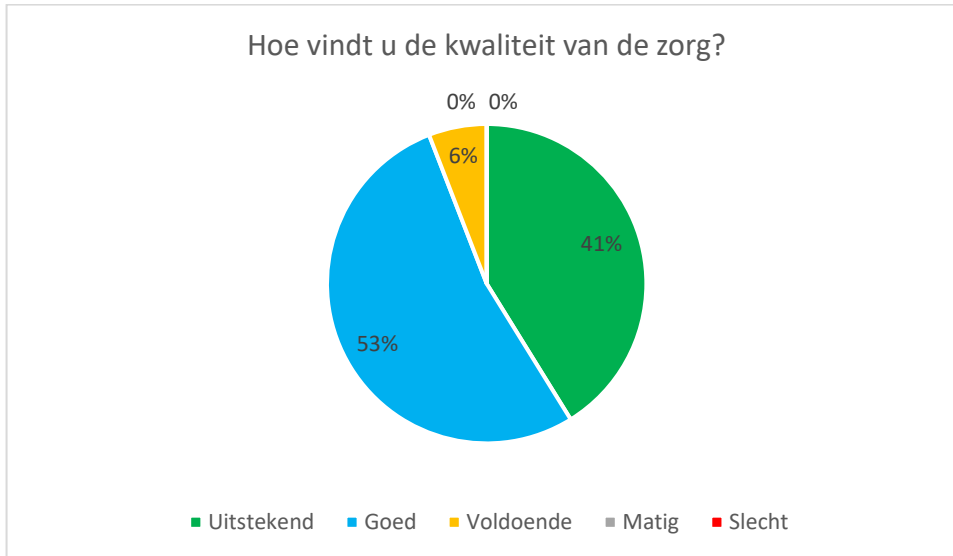


## Comfor Zorg

<b>KvK nummer</b>	77156110
<b>Adres</b>	Flight Forum 154 5657 DD Eindhoven
<b>Telefoonnummer</b>	040 782 284
<b>Contactpersoon</b>	Anja van den Borne 06 25 00 17 91

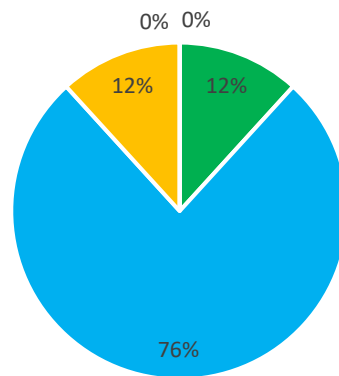


## Bijlage 1 – Resultaten onderzoek bewonerstevredenheid



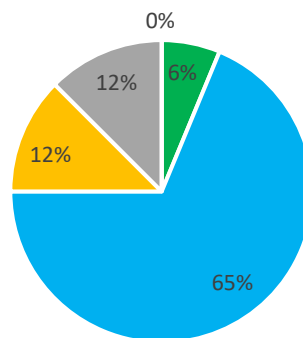


Vind u dat de zorgverleners u als persoon goed kennen?



■ Uitstekend ■ Goed ■ Voldoende ■ Matig ■ Slecht

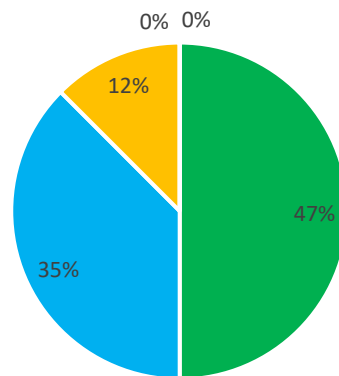
Wat vindt u van de activiteiten die door Huize Moors worden georganiseerd?



■ Uitstekend ■ Goed ■ Voldoende ■ Matig ■ Slecht

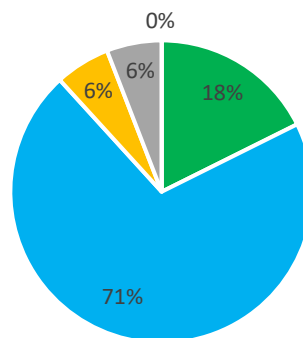


Wat vindt u van het eten dat u bij Huize Moors krijgt?



■ Uitstekend ■ Goed ■ Voldoende ■ Matig ■ Slecht

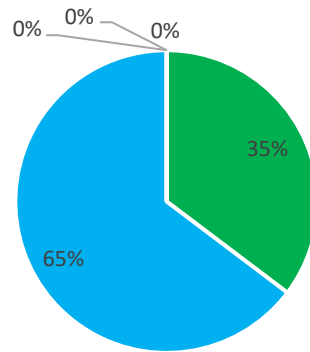
Vind u dat u bij Huize Moors uw leven kunt leiden zoals u dat gewend bent?



■ Uitstekend ■ Goed ■ Voldoende ■ Matig ■ Slecht

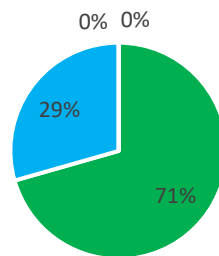


Vind dat u de vrijheid heeft om zelf dingen te ondernemen?



■ Uitstekend ■ Goed ■ Voldoende ■ Matig ■ Slecht

Grafiektitel



■ Ik heb een goed leven  
■ Ik heb meestal een goed leven  
■ Soms wel/ soms niet  
■ Er is meestal maar weinig aan maar er zijn weleens aardige momenten