



Kwaliteitsplan 2020

Op basis van kwaliteitskader verpleeghuiszorg

Inhoudsopgave

Inleiding	4
1. Interzorg Groep in transformatie	5
2. Profiel woonzorgcentrum Interzorg Groep.....	6
3. Profiel personeel.....	9
4. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	10
5. Wonen en Welzijn.....	10
6. Veiligheid.....	11
7. Leren en werken aan kwaliteit	11
8. Leiderschap, governance en management	12
9. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel).....	12
10. Gebruik van hulpbronnen	13
11. Gebruik van informatie.....	13

Inleiding

Woonzorgcentrum Foswert is opgericht in 1954 en biedt aan ongeveer negentig bewoners een comfortabele woonomgeving. Foswert is gelegen op een prachtige locatie dicht tegen de zeedijk en aan de rand van het terpdorp Ferwert.

Het Woonzorgcentrum valt onder de Interzorg Groep en vindt haar basis in het christelijk geloof en manifesteert zich in solidariteit en naastenliefde. Belangrijke waarden zijn aandacht, betrokkenheid, respect, medezeggenschap en privacy teneinde een zo goed mogelijk leven te ervaren.

Onder gezondheid wordt “ het vermogen om zich aan te passen en een eigen regie te voeren, in het licht van de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van het leven” verstaan (Machteld Huber).

Belangrijk is de houding van onze medewerkers naar de cliënten toe. Ondanks de lichamelijke, psychische of geestelijke afhankelijkheid van een cliënt, dient de relatie tussen cliënt en medewerkers gebaseerd te zijn op gelijkwaardigheid. Respect en erkenning liggen aan de basis van een goede houding en verhouding. Interzorg wil een lerende organisatie zijn die haar doelen realiseert door te investeren in: kennis en deskundigheid, communicatie en multidisciplinaire samenwerking, innovatie en controle op het naleven van afspraken.

1. Interzorg Groep in transformatie

In de periode van 2019- 2021 wordt het Woonzorgcentrum getransformeerd van een goede, maar traditionele intramurale instelling naar een modern en open Woonzorgcentrum.

Het nieuwe Woonzorgcentrum bestaat uit meerdere clusters met appartementen, waarin ouderen in een beschutte, veilige omgeving kunnen wonen en zorg kunnen krijgen naar behoefte en indicaties vanuit verschillende wet- en regelgeving (WLZ, Wmo, wijkverpleging)
Daarnaast heeft het Woonzorgcentrum een PG-afdeling met daarin twee units voor mensen met dementie. Elke bewoner heeft daarin een eigen studio en er is een gezamenlijke huiskamer.

De zorgverlening is een optimale combinatie van aanbodgerichte en vraaggerichte zorg, met daarbij een basis van 24-uurs beschikbaarheid van verzorging en een schil van welzijnsvoorzieningen, zodat de criteria van de WLZ gewaarborgd zijn.

Deze transformatie vraagt een aanpassing van het vastgoed, maar ook een transformatie van onze werkwijze. IZG gaat de kwaliteitsgelden inzetten om deze transformatie te bewerkstelligen.

Concreet gaat het daarbij om de volgende activiteiten:

- Verder renoveren van appartementen in de komende 2 jaar. De renovatie bestaat o.a. uit het plaatsen van een nieuwe kitchenette, vervangen van het sanitair, verbreden doorgang van slaapkamer naar woonkamer en de vloer van de appartementen.
- Op de afdelingen Hegewier en Terpen (somatiek) wordt gestreefd naar het vergroten van de zelfregie en autonomie van de bewoner. Om deze nieuwe wijze van benaderen te bewerkstelligen bij zowel bewoners als medewerkers, is een extra verpleegkundige niveau 5 nodig. Daarnaast levert de HBO-verpleegkundige een positieve bijdrage aan de verbinding tussen intramurale en extramurale zorg.
- Het centrum voor dagactiviteiten wordt uitgebreid en de groepen worden gesplitst naar niveau, zodat er meer variatie is in het activiteitenaanbod passend bij de belangstelling en cognitief functioneren, 7 dagen per week 12 uur per dag.
- Zowel in de appartementen als op de PG-afdeling gaan we toe naar meer inzet van domotica die op individueel niveau beter voldoet aan de eisen van veiligheid en autonomie en die bijdraagt aan arbeidsbesparing in de zorg.
- In de ontwikkeling van het ECD gaan we verder met de communicatie met mantelzorg en elektronische toedienregistratie.

2. Profiel woonzorgcentrum Interzorg Groep

2.1. Visie en kernwaarden

Visie

De slogan 'Geloofd in goede zorg' geeft de belangrijkste pijlers van onze visie weer. Interzorg Groep is een professionele organisatie die gelooft in goede zorg. Interzorg Groep verleent zorg vanuit haar christelijke motivatie aan allen die daarom vragen. Het bieden van geborgenheid aan ouderen is onze missie. We willen zorg op maat, oprechte aandacht, veiligheid, warmte en huiselijkheid aan onze klanten bieden.

Kernwaarden

- **Wij zijn betrouwbaar**
 - o Wij zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. Dit betekent dat elke klant, elke relatie en elke samenwerkingspartner er op kan vertrouwen dat gedane toezeggingen daadwerkelijk worden waargemaakt en dat gemaakte afspraken worden nagekomen.
- **Wij leveren verantwoorde zorg**
 - o Verantwoorde zorg, daar kunnen onze klanten op rekenen. Zorg van goed niveau, die in alle gevallen doeltreffend en klantgericht is. Zorg die doelmatig is en rekening houdt met reële behoeften van onze klanten. We houden daarbij altijd balans tussen verantwoordelijkheden en mogelijkheden.
- **We zijn vernieuwend**
 - o We denken in oplossingen. Bij ons is veel mogelijk. Als er geen oplossing voor handen is, dan bedenken wij die. Wij zijn altijd op zoek naar goede én verantwoorde oplossingen, ook buiten de kaders. Wij zijn grensverleggend en creatief!
- **We zijn dichtbij en verbindend**
 - o We zijn dichtbij en verbindend. Wij staan letterlijk en figuurlijk dichtbij de klant met zijn of haar naasten. Onze medewerkers wonen zelf in de directe omgeving van de klant. Dat verstevigt de betrokkenheid. Wij komen dichtbij, met respect; de regie blijft bij de klant. Wij sluiten aan! Direct betrokkenen verbinden wij graag ten behoeve van een succesvol sociaal netwerk

2.2. Omschrijving doelgroepen en type zorgverlening

- Huren met zorg
- Zelfstandig wonen met zorg
- Wonen met dementie zorg
- Wonen met intensieve zorg
- Tijdelijk verblijf (ELV)

2.3. ZZP verdeling en omzet per doelgroep

Zorgzwaarte	aantal cliënten	omzet verdeling
Z015 (1VV incl. DB)	1	0.7%
Z025 (2VV incl. DB)	1	0.9%
Z031 (3VV excl.BH incl.DB)	0.1	0.1%
Z041 (4VV excl.BH incl.DB)	22.5	21.8%
Z043 (4VV incl.BH incl.DB)	1.2	1.4%
Z051 (5VV excl.BH incl.DB)	8.6	14.4%
Z053 (5VV incl.BH incl.DB)	14.4	26.4%
Z061 (6VV excl.BH incl.DB)	12.5	19.2%
Z063 (6VV incl.BH incl.DB)	6.6	11.2%
Z071 (7VV excl.BH incl.DB)	-	-
Z073 (7VV incl.BH incl.DB)	1	2.2%
Z081 (8VV excl.BH incl.DB)	-	-

2.4. Locatie

Interzorg Groep kent één locatie. Woonzorgcentrum Foswert ligt centraal in Ferwert en is opgericht in 1954. Het is prachtig gelegen direct tegen de Waddenzee.

Foswert

- heeft een gebruiksvriendelijke inrichting;
- is gericht op bevordering van zelfzorg met aanvullende zorg tot en met verpleeghuiszorg;
- beschikt over een gesloten verpleegafdeling voor 22 PG cliënten met een positieve BOPZ-toetsing en 8 somatiek cliënten.
- beschikt daarnaast over 60 appartementen verdeeld over 3 verdiepingen. De oppervlakte van een appartement bedraagt ca 25m².
- beschikt over 3 appartementen voor tijdelijke opname;
- beschikt over een fysiotherapieruimte, dagactiviteitscentrum, beweegtuin, activiteitenruimte en Grand Café (met terras);
- beschikt over een kapsalon, pedicure, mini-supermarkt, bibliotheek, Wifi.

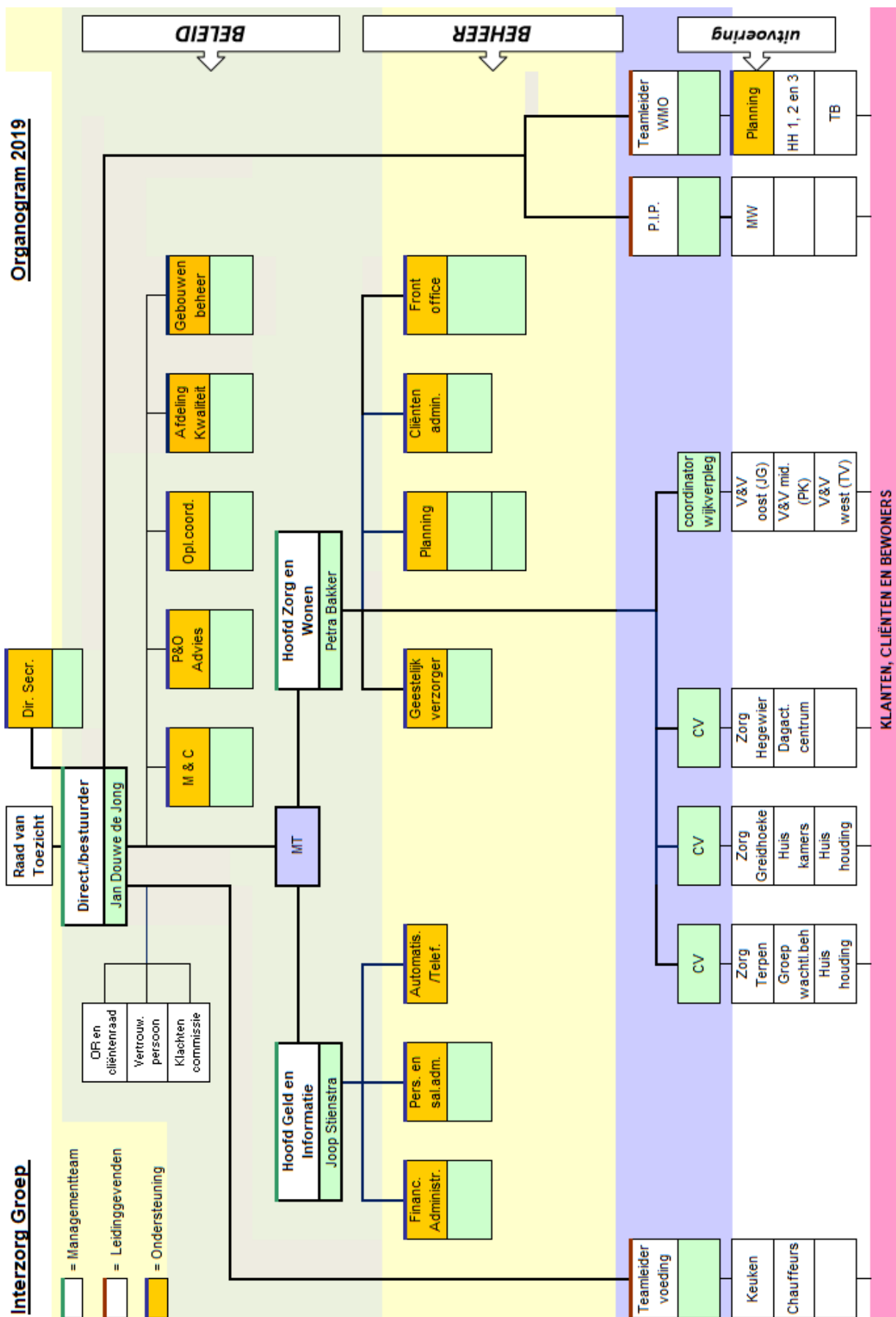
Er wordt veel gedaan om het leefklimaat zo prettig mogelijk te maken. Dit gebeurt door het organiseren van allerlei activiteiten, de aankleding van de ruimte en een goede verzorging. Maar voorop staat een respectvolle bejegening van cliënten, familieleden en vrienden.

Wij gaan er vanuit dat bewoners en medewerkers zich samen in zullen spannen voor een prettige sfeer om in te wonen en te werken!

Het Woonzorgcentrum heeft een sterke regionale binding en is kleinschalig van aard. De organisatie kenmerkt zich door korte lijnen en een kleine overhead. De besturingsfilosofie is hiërarchisch met integrale verantwoordelijkheid voor teamleider en coördinerend verpleegkundigen.

Interzorg Groep

Organogram 2019



3. Profiel personeel

Hieronder een weergave van het personeel in loondienst van het Woonzorgcentrum.

Functie	FTE
Administratief en management (intra- en extramural)	7.48
Psychosociale behandeling	0.25
Groepsbegeleider	5.95
Activiteitenbegeleiding	0.78
Verpleegkundige	4.38
Verpleegkundige in opleiding	0.5
Verzorgende-IG	32.56
Verzorgende	0.61
Helpende	4.61
Zorghulpen	9.4
Facilitair (portier, receptie, onderhoud/schoonmaak/wasserij, technische dienst)	6.34
Vakantiekraacht	1.50
Totaal	75.36

Aantal vrijwilligers	: 75
Aantal doorgestroomde medewerkers	: geen
Aantal nieuwe medewerkers	: 25 (exclusief stagiaires en vakantiekrachten)
Aantal medewerkers uit dienst	: 31 (exclusief stagiaires en vakantiekrachten)
Aantal leerlingen via Friese Poort	: 18

4. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Opgenomen worden in een zorginstelling is een grote verandering voor een cliënt. Daarom vindt Interzorg het belangrijk om de mens achter de cliënt te leren kennen, inclusief zijn of haar omgeving. Op die manier kan de zorg en omgeving op een goede manier op elkaar afgestemd worden, om de overgang voor de cliënt te veraangename.

Het startpunt van de zorg in de intramurale setting is in eerste instantie de kennismaking en rondleiding door het gebouw. Samen met de cliënt wordt bepaald welke zorg nodig is en welke activiteiten passen bij zijn of haar interesses en gewoontes.

In 2019 zijn enkele medewerkers op de soos, de dagverzorging en de huiskamers aangenomen om te zorgen voor een zinvolle dagbesteding. Hierdoor konden er meer persoonsgerichte activiteiten worden ontplooid en zijn de openingstijden van de soos en de dagverzorging (waar ook intramuraal verblijvende cliënten naar toe gaan) uitgebreid. Voor 2020 wil Interzorg de openingstijden van de soos en de dagverzorging verder uitbreiden, zodat cliënten ook in het weekend hier terecht kunnen.

Voor de uitbreiding van de openingstijden van de soos en de dagverzorging zijn twee medewerkers met een contract van elk 16 uren nodig.

Voor bewoners met een PG-indicatie met behandeling wil Interzorg Groep gebruik maken van muziektherapie. Muziek is een laagdrempelig middel om een stukje van de eigen herinneringen en emoties op te roepen. Bij dementie zijn namelijk steeds meer delen van de levensgeschiedenis verbaal moeilijk toegankelijk, maar met muziektherapie zijn ze nog wel bereikbaar. Samen zingen of muziek maken roept een gevoel van verbondenheid op. Hierdoor kunnen ouderen ervaren dat ze deel van een groep zijn. Muziek geeft de gelegenheid om non-verbaal contact te ervaren, zowel met de therapeut als met andere mensen. Dat is een bijzondere ervaring voor mensen die verbaal slecht of niet meer kunnen communiceren (Bron: nvmt.nl)

Omdat niet iedereen hetzelfde ziektebeeld heeft en verschillend reageert op muziek is het belangrijk om hiervoor een therapeut te zoeken die multidisciplinair te werk gaat. Inschatting is dat 4 uren per week een goed begin zou zijn, te beginnen bij de bewoners met een reeds gevorderd stadium van dementie.

Voor het organiseren van activiteiten buiten de soos, de huiskamers en de dagverzorging om, heeft Interzorg een activiteitenbegeleider in dienst. Er zijn activiteiten volgens een vast programma, maar er is ook vraag naar meer activiteiten op zon- en feestdagen en speciale gebeurtenissen. Door de inzet van meer formatie op de functie van activiteitenbegeleider kunnen er meer en gerichtere activiteiten georganiseerd worden.

5. Wonen en Welzijn

In 2019 is Interzorg Groep begonnen met de renovatie van de appartementen. In een tijdsbestek van ongeveer 4 jaar worden de appartementen voorzien van een nieuwe kitchenette, wordt het sanitair vervangen, de doorgang van slaapkamer naar woonkamer verbreedt en de vloer vernieuwd. Hierdoor krijgen de appartementen niet alleen een moderne uitstraling, maar is het appartement ook arbo-technisch aangenamer om in te werken.

Voor welzijnsactiviteiten kunnen de bewoners terecht op verschillende plaatsen: de huiskamer (voor PG-bewoners), de soos en de dagverzorging. Deze laatste is oorspronkelijk bedoeld voor het bieden van dagstructuur aan externe cliënten, maar hier gaan inmiddels ook bewoners naar toe, afhankelijk van het cognitief functioneren.

Niet alle bewoners hebben behoefte aan groepsactiviteiten. Interzorg Groep ziet dat de deelname aan grote activiteiten afneemt naarmate de zorgzwaarte toeneemt. Het is daarom belangrijk om voldoende capaciteit te hebben om meer persoonsgerichte welzijnsactiviteiten te kunnen ontplooi (zie ook hoofdstuk 4).

6. Veiligheid

Onder veiligheid worden de medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen en advanced care planning verstaan.

Medicatieveiligheid

In september 2018 werd de regel 'de veroorzaker meldt' ingevoerd. Dit omdat Interzorg Groep zag dat het aantal medicatie-incidenten door medewerkers beter kon. Door de veroorzaker zelf de melding te laten doen, kan de oorzaak beter achterhaald worden. Risico was dat er minder zou worden geregistreerd, maar bij diverse malen navragen bleek dit niet het geval. Door deze maatregel is het aantal medicatie-incidenten door medewerkers significant gedaald. Er is dus sprake van een grotere bewustwording. In 2019 is daarbij het meldformulier aangepast om dieper op de oorzaak van het incident in te kunnen zoomen. Daarnaast was in 2019 het plan om over te gaan tot elektronische toedienregistratie. Dit bleek echter een complexe transitie te zijn, die eerst nader onderzocht moest worden. Er is namelijk sprake van diverse partijen die elk hun eigen systeem en voorkeur hebben. Interzorg Groep wil graag met één systeem verder dat aansluit bij haar eigen cliëntdossier én bij de diverse apotheken. De overgang naar digitale toedienregistratie staat daarom op de agenda voor 2020.

Decubituspreventie

Decubitus heeft in de afgelopen jaren niet tot problemen geleid. Het percentage decubitus is dan ook al jaren erg laag (op het meetmoment begin 2019 was er geen sprake van decubitus). Voor de risicogroep zijn er diverse middelen aanwezig om decubitus te voorkomen.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

Interzorg is zeer terughoudend als het gaat om de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen in welke vorm dan ook. Als het toch nodig blijkt te zijn voor de veiligheid van de bewoner om vrijheidsbeperkende maatregelen in te zetten, dan wordt voor de minst ingrijpende vorm gekozen.

In 2020 treedt de wet Zorg en Dwang in werking. De uitwerking hiervan wordt voorbereid met het lerend netwerk van Interzorg Groep. In dit kader dient Interzorg Groep een WZD-functionaris aan te wijzen (mogelijk de voormalig BOPZ-arts vanuit de KwadrantGroep). Uit de praktijk moet blijken hoe vaak de expertise van de WZC-functionaris wordt geraadpleegd.

Advanced Care Planning

Welke behandeling een bewoner wel of juist niet wenst, wordt vastgelegd in het zorgplan. Standaard wordt de reanimatiewens in het zorgplan opgenomen, welke door de behandelend arts met de bewoner is afgestemd. Tijdens MDO's wordt het zorgplan besproken met de bewoner of de familie, waaronder ook de afspraken rond eventuele behandeltrajecten.

7. Leren en werken aan kwaliteit

Interzorg Groep is HKZ:2015 gecertificeerd. De jaarlijkse controle bevestigt dat Interzorg haar kwaliteitsbeheer op orde heeft is en dit houdt het kwaliteitsbewustzijn scherp. Daarnaast zijn er diverse onderzoeken zoals cliënttevredenheid, dossiercontrole, MIC/MIP, klachten en interne audits die een goed beeld geven van de stand van zaken. Verbeterpunten vanuit de diverse onderzoeken zijn input voor de managementreview, teamoverleggen en uiteindelijk ook voor beleid en jaarplannen. De managementreview heeft 'continu verbeteren' als doel: zijn we tevreden met de resultaten en de systematiek? Zo niet, dan wordt besproken welke aanpassingen nodig zijn (plan-do-check-act). Het continu verbeteren zit niet alleen in de managementreview, maar in alle lagen van de organisatie. Interzorg beschikt over een Q-commissie waaraan leidinggevendenden uit de zorg en ondersteunende diensten deelnemen. Het doel van deze Q-commissie is het verbeteren van de kwaliteit van zorgprocessen en het vertalen van de wet- en regelgeving naar de werkvloer. De Q-commissie komt zes maal per jaar bijeen.

De resultaten van het kwaliteitsplan worden jaarlijks beschreven in het kwaliteitsverslag. Het kwaliteitsverslag is daarmee een terugblik op het voorgaande jaar en is opgebouwd zoals aangegeven in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en wordt jaarlijks voor 1 juni gepubliceerd.

Samen met de collega-instellingen Leppehiem, Zorgcentrum Het Bildt en Hof en Hiem maakt Interzorg deel uit van het lerend netwerk. Samenwerking en uitwisseling van informatie en ervaringen vindt op verschillende vlakken plaats; bestuurlijk, MT, kwaliteitsfunctionarissen, personeelszaken, maar ook opleidingen worden gezamenlijk georganiseerd.

8. Leiderschap, governance en management

Interzorg Groep is een organisatie met korte lijnen. Door de kleine overhead zijn betrokkenen goed op de hoogte van ontwikkelingen in de organisatie en kan er snel geschakeld worden. Het is niet nodig om een aparte VAR of PAR op te richten, aangezien zorginhoudelijke zaken reeds besproken worden in de bestaande overlegstructuur. Ook de uitwerking van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg wordt zoveel mogelijk in de bestaande overlegstructuur geïmplementeerd. Voorbeeld: de items in de verbeterparagraaf zijn onderdeel van de jaarplannen. De verbeterparagraaf kan echter niet als volledig jaarplan worden gezien, omdat het jaarplan verder gaat dan de eisen vanuit het kwaliteitskader. Het kwaliteitskader is daarmee niet een op zichzelf staand onderwerp, maar maakt onderdeel uit van de bedrijfsvoering. Om de Raad van Bestuur verder te betrekken bij de uitvoering van de zorg, loopt deze eens per jaar mee met een dienst in het Woonzorgcentrum. Interzorg werkt volgens de Zorgbrede Governance Code.

9. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

In de basis beschikt Interzorg Groep over voldoende en bekwaam personeel. Regelmatig wordt de benodigde inzet en bekwaamheid van personeel geëvalueerd. Interzorg Groep merkt echter dat het vinden van personeel nog niet zo eenvoudig is door de krapte op de arbeidsmarkt. Met name hoger opgeleid personeel is lastig te vinden. Er zijn daarom voortdurend vacatures en worden er speeddates georganiseerd om nieuwe medewerkers te werven. Daarnaast is de praktijkopleiding in samenwerking met de Friese Poort een succes te noemen.

Scholingen worden uitgevoerd volgens een scholingsplan. Dit scholingsplan is een afspiegeling van de scholingsbehoefte en scholingsnoodzaak. Scholingen die verplicht worden gesteld door Interzorg, zijn geheel op kosten van de organisatie. De scholingen voor het bevoegd en bekwaam blijven van de medewerkers zijn opgedeeld in een theoriegedeelte en een praktijktoets. Medewerkers moeten eerst slagen voor het theoriegedeelte door een test af te leggen via het e-learningprogramma. Medewerkers kunnen hiermee in eigen tempo de theorie leren. Indien de theorie met een voldoende is beoordeeld, volgt een praktijktoets.

Interzorg heeft echter een aantal ambities en behoeftes die een andere personeelssamenstelling vergt. Zo wil Interzorg de samenwerking tussen wijkverpleging en de intramurale zorg naar een hoger niveau brengen. Er wordt gestreefd naar het versterken van de zelfregie en autonomie van de bewoner. Een HBO-verpleegkundige is nodig om deze doelstelling te behalen. Hoewel Interzorg gedurende geheel 2019 gezocht heeft naar een HBO-verpleegkundige, is dit helaas niet gelukt. De ambitie blijft echter wel bestaan en wordt daarom wederom opgenomen in de verbeterparagraaf.

Door de toenemende vraag naar persoonlijke begeleiding en de hogere zorgzwaarte van bewoners, stijgt de werkdruk op het verzorgend personeel. Om die reden wil Interzorg een drietal helpenden met elk 16 uren aannemen en deze samen met de helpenden die al in dienst zijn, scholen tot helpenden+. Een helpende+ mag naast ADL-taken ook medicatie delen.

In het kader van het geven van meer persoonlijke aandacht worden de uren voor de geestelijk verzorger met ingang van 1 januari 2020 uitgebreid van 8 naar 12 uren per week.

Een specialist ouderengeneeskunde (SOG) wordt ingehuurd bij de Kwadrantgroep. Echter het aantal SOG's neemt af en daardoor is in de afgelopen jaren een verpleegkundig specialist van de huisarts opgeleid om samen met de SOG de behandeling van de bewoners met een indicatie met behandeling op zich te nemen. De verpleegkundig specialist wordt 8 uren per week ingehuurd.

In 2019 zijn er reeds een aantal medewerkers aangenomen voor de soos, de dagverzorging en de huiskamers. Het doel daarvan was het uitbreiden van de openingstijden op de soos en dagverzorging en het bieden van passende activiteiten en begeleiding. Om ook in het weekend de bewoners in de gelegenheid te stellen om gebruik te maken van de dagverzorging en de soos dient de formatie in 2020 verder uitgebreid te worden met twee maal 16 uren.

10. Gebruik van hulpbronnen

Digitalisatie

In 2019 heeft Interzorg geïnvesteerd in het verbeteren van de randvoorwaarden voor het werken met een elektronisch dossier. Zo zijn de WIFI-punten vernieuwd en zijn er smartphones aangeschaft in plaats van tablets/minilaptops. De smartphones zijn makkelijker mee te nemen en hebben meer functionaliteiten dan een tablet/minilaptop. De logische volgende stap is de elektronische toedienregistratie (zie voor meer informatie hoofdstuk Veiligheid/medicatie). In 2020 wordt in dat verband ondersteuning voor de verdere optimalisatie en uitbreiding van de functionaliteiten van de aanwezige hulpbronnen geregeld.

Domotica

Op afdeling Greidhoeke, de BOPZ-afdeling, hebben de deuren normale sloten. Hierdoor kan iedereen de appartementen in- en uitlopen. Om te voorkomen dat ongewenst bezoek, bijvoorbeeld van een dwalende medebewoner, binnenkomt is het van belang dat de deuren afgesloten kunnen worden. Toch dienen alle bewoners ten alle tijd uit hun appartement te kunnen. In dit kader worden in 2020 de sloten van de appartementen vervangen door sloten die altijd open gaan als een bewoner uit het appartement wil, maar ongewenst bezoek buiten sluit. Door het vervangen van de sloten is het niet meer nodig om bewoners die dwaalgedrag vertonen extra in de gaten te houden.

Vastgoed

Zoals eerder te lezen in dit plan, is in 2019 begonnen met het renoveren van de appartementen. Het renovatietraject zal nog ongeveer twee jaar duren. Daarnaast is de brandmeldinstallatie geheel vernieuwd en voldoet deze aan de meest recente normen.

11. Gebruik van informatie

De mening van onze bewoners is belangrijk. Jaarlijks wordt daarom de tevredenheid van onze bewoners gemeten aan de hand van een vragenlijst. De vragenlijst en de uitkomsten worden besproken met de cliëntenraad. Onderwerpen zijn o.a. de activiteiten, de kwaliteit en smaak van de maaltijden en de deskundigheid van de medewerkers. Als laatste worden de (vertegenwoordigers van de) bewoners gevraagd of ze Interzorg aan zouden bevelen bij kennissen of familie. Uit deze score wordt de NPS-score berekend.

Interzorg kiest hier bewust voor een eigen onderzoek, omdat dit persoonlijk en laagdrempelig is. Invullen van de cliënttevredenheid via Zorgkaart Nederland is momenteel geen optie. Veel bewoners hebben namelijk geen computer. Het inzetten van interviewers brengt onnodige kosten met zich mee en is geen garantie voor een betere onderzoeksmethode.

