

# Kwaliteitsbeeld 2025

Jaarplan 2025 Goed Voor Elkaar bij 't Vissershûs  
Kwaliteit van bestaan met **Kwaliteit@**



## 1 Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsbeeld 2025 van Goed Voor Elkaar in 't Vissershûs waarin we u meenemen langs een aantal onderwerpen om aan te geven op welke wijze het team van medewerkers en de organisatie in 2025 bewust bezig is met samen werken aan kwaliteit van bestaan. We kijken terug op het afgelopen jaar, reflecteren en kijken vooruit naar het jaar 2025.

Een belangrijke pijler onder het kwaliteitsbeleid van Goed Voor Elkaar in 't Vissershûs is het werken met Kwaliteit@. Kwaliteit@ sluit namelijk naadloos aan op de uitgangspunten van het generieke kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'. Dit kompas geeft zorgorganisaties richting en schetst de beweging die de sector maakt richting goede kwaliteit van zorg, passend bij de context om een bijdrage te leveren aan kwaliteit van bestaan.

Met dit kwaliteitsbeeld willen we zichtbaar maken:  
Hoe wij invulling geven aan Kwaliteit van Bestaan in onze visie en missie  
Dat we dit doen met behulp van 10 beloften aan onze bewoners.

Wij nemen u aan de hand van de 10 beloften mee langs de gerealiseerde verbeterpunten en openstaande leerpunten voor onze organisatie.

Het kwaliteitsbeeld is een beschrijvend document voor alle betrokkenen en belanghebbenden rondom de bewoners van Goed Voor Elkaar in 't Vissershûs. Bij de totstandkoming zijn tevens de professionals, het managementteam, de familiecommissie en de Raad van Toezicht betrokken.



Jan en Greta, Luc en Tess Vissers



## Inhoudsopgave

1	Voorwoord .....	2
2	Inhoudsopgave .....	3
3	Profiel van Goed Voor Elkaar in 't Vissershûs .....	5
	3.1 Wie zijn wij? .....	5
	3.2 Wat is onze visie en missie? .....	5
	3.3 Voor wie willen wij er zijn .....	5
	3.1 3.4 Hoe is zeggenschap geregeld in onze organisatie .....	6
4.	Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@ .....	8
	4.1 Kwaliteit@ .....	8
	4.2 Kwaliteit van bestaan .....	9
	4.3 De 10 beloften aan onze bewoners .....	10
5	De beloften in de praktijk .....	12
	5.1 Hier voel ik mij thuis .....	12
	5.2 beloven u een warm welkom voor u en uw naasten .....	14
	5.3 Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden .....	14
	5.4 Ik krijg passende zorg en ondersteuning .....	15
	5.5 Ik eet en drink naar wens .....	16
	5.6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn .....	17
	5.7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn .....	17
	5.8 Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw .....	18
	5.9 De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij .....	19
	5.10 De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier .....	20
6.	Waarderingen .....	21
	6.1 Waardering door bewoners en hun naasten .....	21
	6.2 Waardering door medewerkers .....	21
7	Reflectie op de bouwstenen .....	22
	7.1 Het kennen van de bewoners .....	22
	7.2 Het bouwen van netwerken .....	22
	7.3 Het werk organiseren .....	23
	7.4 Leren en ontwikkelen .....	24



GOED VOOR ELKAAR BIJ  
**'t Vissershûs**

<b>8 Bijlages</b> .....	<b>25</b>
<b>8.1 Beloften aan bewoners</b> .....	<b>25</b>
<b>8.2 Organogram</b> .....	<b>26</b>



## 2 Profiel van Goed Voor Elkaar in 't Vissershûs

### 3.1 Wie zijn wij?

't Vissershûs is een appartementencomplex met 16 appartementen waar mensen kunnen wonen met een WLZ indicatie 4,5 en 6. Een eigen appartement, eigen meubilair en een huiselijke sfeer. Een plek waar bewoners zich al snel thuis voelen. Dichtbij de nodige voorzieningen, zoals winkels, parken en horeca en met de zekerheid van 24 uur zorg in de nabijheid. Een plek waar je leeftijdsgenoten kunt ontmoeten in de gezamenlijke huiskamer en in onze prachtige tuin, maar waar je je ook lekker terug kunt trekken in je eigen appartement welke bestaat uit een huiskamer met keukenblok, een aparte slaapkamer plus badkamer met toilet.

### 3.2 Wat is onze visie en missie?

Binnen 't Vissershûs werken we met belevingsgerichte zorg. Wij kijken vanuit een holistische mensvisie. Bij kwetsbare ouderen kom je tegelijkertijd lichamelijke, psychische, sociaal/emotionele en functionele problemen tegen, die van invloed zijn op het algehele functioneren. Het is daardoor goed te kijken: wat bij wat hoort en op welke gebieden dit invloed heeft. Wij werken ook met sensomotorische hulpmiddelen om mensen te ondersteunen, te prikkelen, te stimuleren of te kalmeren, af te leiden en hun welbevinden daardoor te vergroten.

Voor ons staat de persoon voorop, goed kijken naar de bewoner, wie is hij, wat wil hij, welke signalen geeft hij af en hoe kunnen wij hier, binnen onze mogelijkheden op anticiperen. Ook rekening houdend met mensen hun levensverhaal en het punt waarop zij zich nu bevinden.

Wij proberen vanuit rust onze dag op te starten, geen gehaast. Vanuit rust en aandacht iemand helpen de dag te beginnen. Tijd hebben voor een praatje, een luisterend oor, een arm over iemand zijn schouder en altijd goed kijken wat de persoon zelf graag wil en nog kan. Los van onze eigen normen en waarden. Onbevooroordeeld kijken.

### 3.3 Voor wie willen wij er zijn

In t Vissershûs wonen mensen met een WLZ zorg indicatie 4,5 en 6. Kwetsbare ouderen die behoefte hebben aan een veilige en beschermende woonomgeving met leeftijdsgenoten en met 24 uur zorg in de directe nabijheid. Wij houden rekening met ieders persoonlijkheid, leefwijze, levensbeschouwing en voorgeschiedenis.



Als je het individu als uitgangspunt neemt en kijkt of zijn/haar behoeftes en wensen, lichamelijk, psychisch, sociaal/emotioneel en maatschappelijk, niet kwetsend of schadelijk is voor zich zelf en/of de ander, dan zou dat het uitgangspunt moeten zijn. Komen wij er niet uit dan kunnen we hiervoor professionals in schakelen die met ons mee kijken. De huisarts heeft de regie maar kan ten alle tijden doorverwijzen. Wij houden van denken in mogelijkheden. 't Vissershûs, zo gewoon als mogelijk, zo bijzonder als noodzakelijk.

Ook vinden wij het belangrijk bij 't Vissershûs om een maatschappelijke functie te hebben. Wij bieden daarom ook plek voor maatschappelijke stages plus begeleide werkplekken voor mensen met een rugzakje voor een aantal uur per week. Ons motto is: Met elkaar, voor elkaar zorgen!

Wij maken gebruik van een aantal vaste, trouwe vrijwilligers en met behulp van het netwerk kunnen wij samen met ons team zorgen voor: "Een leven lang wind door je haar."

Daarnaast vinden wij het ook belangrijk dat onze medewerkers zich veilig voelen binnen ons team, dat er respect is voor elkaars kwaliteiten. Dat deze kwaliteiten gezien, herkent en erkent worden als aanvulling op elkaar. Dat er waardering is voor elkaar maakt het dat het fijn is om naar je werk te gaan. Werken met plezier straalt je af op elkaar, op de bewoners en op de mensen die langs komen.

### 3.4 Hoe is zeggenschap geregeld in onze organisatie

Eigen regie hebben wij hoog in t vaandel. Wij kijken naar wat een bewoner zelf kan en waar een bewoner ondersteuning bij nodig heeft. Wij kijken wie die ondersteuning gaat geven en hier maken wij afspraken over. We maken met elkaar de menu lijsten en houden hier rekening met elkaars wensen. Lust iemand iets niet dan wordt er wat anders aangeboden. Twee keer per jaar hebben wij een zorgplan bespreking met de bewoner, familielid en de EEV-er. Tijdens dit gesprek gaan we met elkaar kijken of alles nog naar wens is of dat er zorgvragen aangepast dienen te worden. Ook kijken we of 't Vissershûs nog steeds een geschikte woonomgeving is.

Vier keer per jaar brengen wij een : Vis aan de haak uit, dit doen we samen met een aantal afgevaardigde familieleden, het bestuur, een EVV-er en een woonbegeleider. Tijdens deze bijeenkomsten reflecteren wij op de afgelopen periode en gaan we kijken naar t volgende seizoen en de activiteiten die we gaan organiseren passend bij het seizoen. Dit overleg biedt een belangrijke gelegenheid voor betrokkenen om mee te denken over de koers van onze organisatie met betrekking tot het welzijn van onze bewoners.

Iedere dag hebben we een overdracht van een half uur met 4 zorgmedewerkers waaronder een Coördinator, EVV-er, directie en nog 2 zorgmedewerkers en bespreken we de hoe de dag is verlopen, gaan we het welzijn van elke bewoner langs en bespreken we de aandachtspunten en op welke episodes we extra observeren en rapporteren. Ook is er ruimte voor verdieping.



# GOED VOOR ELKAAR BIJ 't Vissershûs

Vier keer per jaar is er een groot overleg met EVV-ers, coördinatoren en de directie, daarnaast is er 4 x per jaar overleg met de woonbegeleiders, GVP-ers en de directie om zaken goed op elkaar af te stemmen.

Tenslotte beschikken we nog over een Raad van Toezicht, die verantwoordelijk is voor het toezicht op het beleid en de koers van de organisatie en er voor zorgt dat de zorgkwaliteit gewaarborgd blijft.

Deze verschillende lagen van zeggenschap zorgen voor een heldere en transparante structuur, waarin alle betrokkenen de ruimte krijgen om invloed uit te oefenen en bij te dragen aan een goede zorg- en woonomgeving.



## 4. Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@

### 4.1 Kwaliteit@

Kwaliteit@ is een krachtige methode voor zorgorganisaties die hun kwaliteit op een pragmatische wijze zichtbaar en aantoonbaar willen maken, waarbij het welzijn van de bewoner voorop staat. Door heldere beloften vooraf is voor iedereen duidelijk wat men kan verwachten en wat er van hen verwacht wordt. De beloften zijn een rode draad bij alles wat er gebeurt in een organisatie, van facilitaire dienst tot zorgmedewerker tot bestuurder. Ze vormen het fundament onder de organisatie.

Het voortdurend werken aan kwaliteit van welzijn, zorg en ondersteuning vanuit de 10 beloften berust op vijf bouwstenen: informeren, conformeren, signaleren, leren & verbeteren en waarderen.

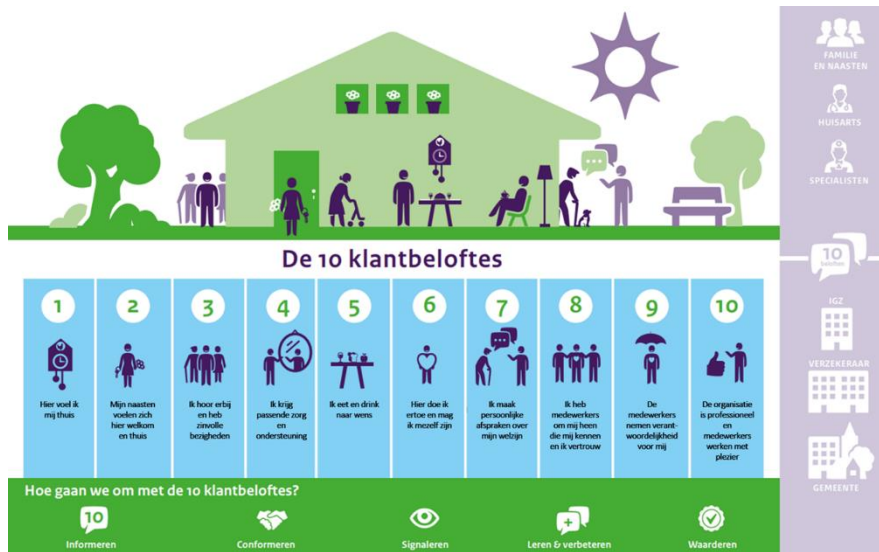
Deze kwaliteitsaanpak draagt voor 't Vissershûs bij aan:

Kwaliteit van bestaan staat centraal en men weet wat ze mogen verwachten  
Toepassen en borgen van het generieke kompas in de dagelijkse praktijk  
Bewoners en naasten ervaren dat er echt naar hen wordt geluisterd  
Medewerkers in staat stellen verantwoordelijkheid te nemen  
Kwaliteit van binnenuit, in plaats van buitenaf en vooraf in plaats van achteraf

*Meer informatie over Kwaliteit@ en de 10 beloften treft u aan op [www.welzijninzorg.nl](http://www.welzijninzorg.nl)*



# GOED VOOR ELKAAR BIJ 't Vissershûs



## 4.2 Kwaliteit van bestaan

Kwaliteit@ geeft invulling aan kwaliteit van bestaan door de focus op het menszijn, welzijn en gezond zijn van de individuele bewoner. Menszijn gaat over oprechte aandacht en het voeren van het goede gesprek. Er wordt geluisterd naar de wensen en behoeften van bewoners. Gezond zijn gaat verder dan gezondheid en kijkt voorbij de klachten en beperkingen die men ervaart ten gevolge van ziekte en/of ouderdom. Door het welzijn als vertrekpunt te nemen is er oog voor alle dimensies die het leven raken, dus niet alleen de zorg. In dit samenspel wordt er samen gewerkt aan kwaliteit van bestaan.



Met Kwaliteit@ werken wij als organisatie systematisch aan het leren en ontwikkelen en daarmee het blijvend verbeteren van kwaliteit met als focus kwaliteit van bestaan van de individuele bewoner. Dit doen wij vanuit de Plan Do Check Act cyclus waarin vertrouwen in ons team het vertrekpunt is.



## 4.3 De 10 beloften aan onze bewoners

### **Beloften** (vanuit de bewoner)

Hier voel ik me thuis

Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis

Ik hoor erbij en heb zinvolle dag invulling

Ik krijg passende zorg en ondersteuning

Ik eet en drink naar wens

Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn

Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw

De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij

De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier



Goed Voor Elkaar bij 't Vissershûs heeft de beloftes vertaald in beloftes aan bewoners.

## **De 10 beloftes van 't Vissershûs**

Wij beloven u

### **EEN WARM EN VERTROUWD THUIS**

Een hartelijk welkom voor u en uw naasten

*Een plek waar u zich gewaardeerd voelt  
en zinvolle bezigheden heeft*

### **Passende zorg en ondersteuning**

U kunt eten en drinken naar wens

### **WIJ ZIEN U EN U**

### **KUNT U ZELF ZIJN**

Persoonlijke afspraken over uw welzijn

*Medewerkers die u kent altijd dichtbij u zijn en*

*Verantwoordelijkheid nemen voor uw zorg en welzijn*

*Een professionele organisatie met*

*gemotiveerde en betrokken medewerkers*



## 5 De beloften in de praktijk

### 5.1 Hier voel ik mij thuis

#### Waardevolle waarden

Ik voel mij veilig en geborgen  
Ik vind het hier opgeruimd en gezellig  
Ik vind de sfeer fijn

#### Randvoorwaarden

Een mooi en veilig pand dat een prettige leefomgeving biedt en een fijne tuin heeft. Bewoners huren hun eigen appartement en richten dit zelf in met voor hun vertrouwde spullen en in hun eigen stijl. Daarnaast kan ieder gebruik maken van onze gezellige gezamenlijke huiskamer en tuin om leeftijdsgenoten te ontmoeten, samen de maaltijden kunnen gebruiken, een natje en droogje, een spelletje, een luisterend oor. Er is huiskamerbegeleiding aanwezig. Zomers is het heerlijk vertoeven in onze gezellige tuin waar we met elkaar onder schaduwdoek net een grote Italiaanse familie lijken. Goede schoonmaakmaterialen en voldoende beschikbare uren voor het team. Een gastvrije houding van het team.

#### Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

Wekelijks staan er verse bloemen op de huiskamer tafels en vers fruit in de fruitschalen. Ook branden er regelmatig waxinelichtjes en passen we de huiskamer aan het seizoen aan. We maken gebruik van klassieke muziek met sfeerbeelden op de achtergrond. We hebben schoolborden gemaakt waar het menu van de dag op staat, de activiteiten van die dag staan vermeld evenals het weer en de datum. Ook staan hier de namen genoteerd van de dag-avond- en nacht medewerkers. Naast de tovertafel hebben we een Qwiek up aangeschaft die we zowel voor groepsactiviteiten in zetten, bv om samen te bewegen of om foto's en muziek te projecteren op de muren, maar die we ook individueel in de appartementen kunnen inzetten om bv een kalmerende sfeer te creëren door verschillende belevingsmodules in te zetten. We eten biologische groentes van Botmas uit Engwierum en halen daar onze groentes en aardappelen weg. We hebben samen met de bewoners een rondleiding gehad binnen dit prachtige bedrijf en deden mee aan workshops met heerlijke proeverijen.



BHV training medewerkers hebben in november en december plaatsgevonden.  
We hebben met de EVV-ers en coördinatoren gewerkt aan de basis op orde van Kwaliteit@

**Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:**

Juiste informatie over de 10 klantbeloftes en exclusiecriteria.  
Kwaliteit@ wordt verder geïntroduceerd en geïmplementeerd binnen de rest van het team,  
de vrijwilligers en het netwerk.  
We gaan bezig met het aanleggen van een pluktuin.



## 5.2 We beloven u een warm welkom voor u en uw naasten

### Waardevolle waarden

Mijn naasten zijn altijd welkom  
De medewerkers kennen mijn levensloop  
Belangrijke dagen als verjaardagen en feestdagen worden (samen en met mijn naasten )  
gevierd.

### Randvoorwaarden

Er is voldoende tijd en aandacht om een band op te bouwen met de naasten van de  
bewoners. De medewerkers ontvangen mensen uit het sociale netwerk van de  
bewoners gastvrij.  
Bewoners ontvangen hun bezoek in hun eigen appartement. Bezoekers zijn ook  
welkom in de gezamenlijke huiskamer en/of tuin. We kijken hierbij wel goed naar de  
prikkelers die dit met zich mee kan nemen en zorgen dat deze in evenwicht blijven.

### Resultaten in 2024

Alle medewerkers van 't Vissershûs kennen de naasten van de bewoners. Naasten  
worden betrokken bij de activiteiten in t Vissershûs. Er is een familie app waarin we  
kunnen afstemmen wie er mee willen en kunnen bij uitstapjes. We organiseren jaarlijks een  
zomer bbq en we proosten gezamenlijk met familie en bewoners op het nieuwe jaar.  
Er is een folder uitgebracht waarin ook stil gestaan wordt bij het belang van het  
levensverhaal.

### Verbeterpunten 2025

't Vissershûs introduceert dit jaar de klantbeloftes bij alle medewerkers en het  
Netwerk.  
We maken dit zichtbaar op onze website en binnen t Vissershûs en vinden dit terug  
in de werkprocessen.  
Ieder bewoner heeft een zorgplan waarin staat hoe het netwerk van  
de bewoner betrokken wil en kan zijn bij deze levensfase van de bewoner.

## 5.3 Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden

### Waardevolle waarden

Ik ben tevreden over de invulling van mijn dag er wordt rekening gehouden met mijn  
belangstelling  
Er wordt waarde gehecht aan mijn mening  
Ik wordt gezien en respectvol benaderd.



## Randvoorwaarden

De mening van de bewoners telt en er wordt navraag gedaan zoals ook de mening van de teamleden belangrijk is.

Bewoners worden actief betrokken bij het dagelijks leven ( huishouden, tuin, boodschappen, samen stellen menu, invulling geven aan feestdagen, bespreken actualiteiten etc. )

Er is altijd oog voor het individu naast de groepsactiviteiten.

## Resultaten 2024

Bij intake gesprek wordt gevraagd naar de interesses van bewoners en welke activiteiten zij leuk vinden. In de Vis aan de haak bedenken we seizoen activiteiten en spreken we af wie wat gaat regelen.

Alle verjaardagen en feestdagen worden gevierd. Iedere bewoner is dagelijks met bezigheden die aansluiten bij zijn of haar belangstelling en mogelijkheden.

We hebben een vaste groep vrijwilligers die samen met de huiskamerbegeleiding een eigen activiteiten programma hebben gekoppeld aan een dag in de week.

## Verbeterpunten 2025

We willen meer verbinding zoeken met de wijk en betekenisvol zijn.

## 5.4 Ik krijg passende zorg en ondersteuning

### Waardevolle waarden

Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden

Ik word op een prettige manier ondersteund

Verpleegkundige zorg is altijd beschikbaar

### Randvoorwaarden

Er zijn dagelijks voldoende en gekwalificeerde medewerkers beschikbaar

Bewoners hebben een actueel zorgplan en zorgdoelen in ONS worden actueel gehouden.

Leerlingen kunnen groeien en worden optimaal begeleid

Er wordt nauw samengewerkt met een vaste huisartsenpraktijk, POH, apotheek, fysio

Paraflex /paramedici en andere betrokken zorgverleners.

## Resultaten 2024

Klinische lessen en scholingen voor deskundigheidsbevordering.

Stevig team met vaste goed opgeleide medewerker, nauwelijks verloop

Verpleegkundig methodisch handelen en klinisch redeneren



Door zorgvuldige rapportage en overdacht worden bewoners op een voor hen prettige wijze ondersteund

### **Verbeterpunten 2025**

Onderzoeken of we in ONS rapportage systeem de 10 klantbeloften kunnen verwerken en daarop kunnen rapporteren. Huisartsen kunnen rapporteren in ONS zodat de informatie altijd uit de eerste hand is.

### **5.5 Ik eet en drink naar wens**

#### **Waardevolle waarden**

Er wordt rekening met mijn eetgewoontes en wensen gehouden  
Ik eet gevarieerd en smakelijk in ontspannen sfeer  
Als mijn gezondheid om aangepaste voeding vraagt is dit mogelijk

#### **Randvoorwaarden**

Voedsel wordt veilig gekocht, bewaard en bereid  
Er wordt iedere dag vers gekookt  
Bewoners eten iedere dagen vers fruit  
Gezellig eten betekent geurbeleving, mooi gedekte tafels, smakelijke en verzorgde maaltijden, ontspannen sfeer aan tafel en altijd ruimte voor bezoek om mee te eten op eigen appartement. Afhankelijk van de prikkels die dit met zich meeneemt kan men ook aanschuiven in de gemeenschappelijke huiskamer. Het evenwicht aan prikkels is hierin leidend en wordt door ons bewaakt.

### **Resultaten 2024**

We halen onze groente bij een biologische boer uit Engwierum en bereiden samen met de bewoners de maaltijden. We hebben een rondleiding gehad op de boerderij en in een workshop allerlei gerechten geproefd.  
Er wordt volop rekening gehouden met bewoners die specifieke eetgewoontes hebben of een dieet volgen.

### **Verbeterpunten 2025**

Onze medewerkers worden wekelijks begeleid door een kokkin die heerlijke oud Hollandse gerechten kan maken maar ook thuis is in de buitenlandse keuken. Medewerkers bespreken met de kokkin welke gerechten ze willen gaan maken.



## 5.6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn

### Waardevolle waarden

Er is aandacht voor mijn welzijn  
Ik heb een zorg coördinator  
Ik kan altijd bij de teamleden terecht, er wordt naar mij geluisterd

### Randvoorwaarden

Voor alle bewoners en teamleden is oprechte aandacht  
Voor alle bewoners is er een levensloopbeschrijving  
Alle bewoners beschikken over een zorg coördinator die samen met een koppelmaatje zorgt voor een optimale continuïteit in welzijn en zorg.  
Er is iedere dag van 9.00-20.00 huiskamer begeleiding om rust en gezelligheid in de huiskamer te creëren, een vast aanspreekpunt als de zorg medewerkers bezig zijn met de individuele zorgtaken.

### Resultaten 2024

Bij navraag geven bewoners aan zich gezien te voelen. Medewerkers kennen de bewoners en hun behoefte aan activiteiten die leiden tot gevoel van welbevinden  
We hebben gezamenlijk gewerkt aan de basis op orde voor Kwaliteit@  
De Vis aan de Haak (nieuwbrief) is geprofessionaliseerd in een echte mini magazine, welke 4x per jaar uitkomt.

### Verbeterpunten 2025

We gaan nieuwe familieleden werven om deel te nemen aan de Vis aan de Haak. Oude leden zijn door privé omstandigheden of door overlijden van hun familielid uit de Vis aan de Haak gestapt. Vis aan de Haak komt 4 maal per jaar uit. Hier maken familieleden, Evv=er, woonbegeleider en de directie deel van uit.

## 5.7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

### Waardevolle waarden

Ik kan aangeven wat voor mij belangrijk is als het gaat om mijn welzijn  
Ik voel me prettig  
Er wordt regelmatig met mij besproken hoe het met mij gaat



### **Randvoorwaarden**

Bewoners worden gezien en persoonlijk benaderd  
Wensen en voorkeuren zijn leidend, teamleden zijn creatief en vindingrijk  
Zowel richting bewoners als teamleden geldt afspraak is afspraak

### **Resultaten 2024**

Alle bewoners hebben ieder jaar een evaluatiegesprek wonen en zorg. Het zorgplan is bijgewerkt en in het zorgplan staan onderwerpen die positieve invloed hebben op het welbevinden.

Bij navraag bevestigen bewoners dat zij een aangenaam leven hebben ondanks hun achteruitgang.

### **Verbeterpunten 2025**

Jaarplanning met draaiboeken voor de jaarfeesten  
Draaiboek met knutselactiviteiten passend bij de tijd van het jaar en mogelijkheden van bewoners

Adressengids met interessante uitstapjes en gegevens van mensen met een talent die uitgenodigd kunnen worden

## **5.8 Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw**

### **Waardevolle waarden**

De teamleden nemen de tijd voor mij  
Er is rust en regelmaat in huis  
Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten

### **Randvoorwaarden**

Aandacht, aanwezigheid en toezicht zijn optimaal georganiseerd en gepland  
Vast team ook bij ziekte en vakantie periodes dus altijd vertrouwde gezichten en mensen die de bewoners kennen.

Iedere dienst is er een verantwoordelijk coördinator in huis

Overdag: 3 zorgmedewerkers, 1 woonbegeleider

Avond: 2 zorgmedewerkers en 1 woonbegeleider

Nacht: 1 wakkere zorgmedewerker welke terug kan vallen voor triage of incidentele fysieke ondersteuning op een verpleegkundige van thuiszorg het Friesland die de achterwacht functie heeft.

Extra helpende handen bij activiteiten zijn aanwezig in de vorm van een vaste groep vrijwilligers, familieleden, stagiaires en de bestuurders.



## Resultaten 2024

Dagelijks vertrouwde gezichten zien hangt samen met goed werkgeverschap.  
Planningsdocument wat bij start van iedere dienst ingevuld wordt geeft structuur aan de dienst en maakt dat alle bewoners kunnen rekenen op aandacht  
Belevingsgerichte zorg

## Verbeterpunten 2025

Scholing over klantbeloftes.

## 5.9 De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij

### Waardevolle waarden

Ik heb regelmatig een evaluatiegesprek over mijn welbevinden en de zorg  
Er wordt tijd voor mij genomen  
Er wordt goed samengewerkt en de eerste contactpersoon is altijd goed geïnformeerd

### Randvoorwaarden

Bewoner en familie voelen zich gehoord en zorgen worden serieus genomen  
Bij een wijziging in de gezondheid, een incident of andere bijzondere situatie wordt er altijd contact opgenomen met de 1<sup>e</sup> contactpersoon van de bewoner.  
De zorg coördinator is goed bereikbaar en de bestuurder is in noodgevallen 24/7 bereikbaar.  
Er is 24 uur achterwacht.

## Resultaten 2024

Er is een dagelijks overleg om het welzijn van alle bewoners langs te gaan, Er is ruimte voor het verdriet van het verlies van een bewoner te bespreken. Er is ruimte voor feedback en verdieping.  
Zorg coördinatoren nemen verantwoordelijkheid en treden als ambassadeur van de bewoner op

## Verbeterpunten 2025

Scholing over klantbeloftes, RI&E uitvoeren, Richtlijnen hygiëne en infectiepreventie implementeren en borgen.



## 5.10 De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier

### Waardevolle waarden

Ik ervaar dat teamleden deskundig zijn en dat zij plezier in hun werk hebben  
De teamleden zijn alert op mijn gezondheid en welbevinden  
Ik vertrouw erop dat de organisatie aan alle wettelijke verplichtingen voldoet

### Randvoorwaarden

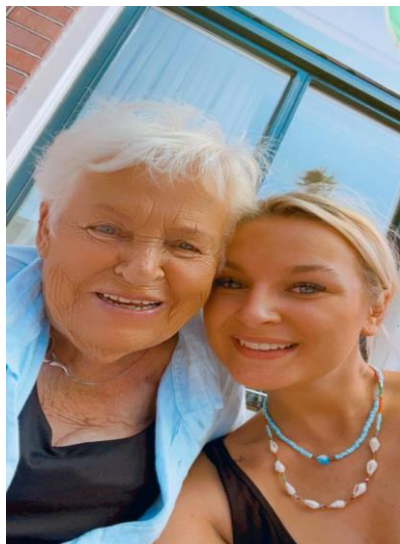
Teamleden kunnen rekenen op scholingsmomenten  
Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, Governancecode zorg zijn uitgangspunten voor goede zorg. Er wordt methodisch samengewerkt.

### Resultaten 2024

Gezonde financiële situatie, Familieraad betrokken en actief,  
Stabiel en loyaal team en ontspannen werksfeer in huis

### Verbeterpunten 2025

Voldoen aan normen Zorgkantoor voor contract ZIN  
Vrijwilligersdossier op orde (VOG).



## 6. Waarderingen

### 6.1 Waardering door bewoners en hun naasten

In 2024 is de tevredenheid van bewoners en hun naasten besproken tijdens de zorgplanbespreking. Bewoners en netwerk zijn zeer tevreden, alles staat in het teken van persoonsgerichte en waarde gedreven aandacht en zorg.

We krijgen wekelijks aanmeldingen voor een rondleiding en plaatsing op de wachtlijst. Bezoekers en bewoners geven het gevoel aan in een warm bad terecht zijn gekomen.

Daarnaast hebben 19 mensen hun waardering op Zorgkaart Nederland achtergelaten.

<https://www.zorgkaartnederland.nl>

De gemiddelde totaalscore was: 9.3

#### **Verbeterpunten voor 2025:**

In 2025 zal het onderzoek naar anonieme klantwaardering uitgevoerd worden.

In 2025 vindt er een toetsing plaats door Cirkel van Kwaliteit@

### 6.2 Waardering door medewerkers

In 2024 hebben wij jaargesprekken gehad. Uit de gesprekken komt naar voren dat medewerkers zich gewaardeerd voelen en gestimuleerd. Medewerkers geven aan graag in t Vissershûs te werken. We hebben dan ook een vast team en weinig verloop.

#### **Verbeterpunten voor 2025:**

In 2025 gaan we de jaargesprekken voeren aan de hand van de 10 klantbeloftes en willen we talent gesprekken voeren, onder het genot van een kop koffie of thee staan we stil bij de inzet van een talent. Een talent naar voren laten komen op het werk heeft als doel het vergroten van het werkgeluk.



## 7 Reflectie op de bouwstenen

### 7.1 Het kennen van de bewoners

Door het werken met de 10 beloften hebben wij een heel mooi instrument in handen om de bewoners goed te leren kennen. Door met de bewoner en hun sociale netwerk het gesprek aan te gaan en vast te stellen wat zij belangrijk vinden bij de invulling van de beloften ontstaat er een mooi beeld van de bewoner en diens wensen en behoeften. Deze beloften vormen de rode draad en worden steeds weer opnieuw besproken en geëvalueerd. Zo blijven we beeld houden bij wat de bewoner echt belangrijk en fijn vindt.

### 7.2 Het bouwen van netwerken

Wij bouwen aan netwerken rondom de bewoner, maar maken ook als organisatie deel uit van een netwerk door lokale samenwerking met organisaties. Daarnaast maken wij deel uit van de kwaliteitsgemeenschap Kwaliteit@Woonzorg en het lerend netwerk van branche vereniging Riant wonen.

#### Netwerken rondom bewoners

We betrekken als vanzelfsprekend het sociale netwerk van bewoners bij onze organisatie. Niet voor niets is onze tweede belofte 'Ook naasten voelen zich welkom en thuis'. Daarnaast vraagt het invulling geven aan de 10 beloften per bewoner om het betrekken van het sociale netwerk. De afstemming van dit netwerk wordt verzorgd door de inzet van een EVV-er die nauw samen werkt met de zorgbegeleider en welzijn/ huiskamerbegeleider. Daarnaast werken wij met een vaste groep vrijwilligers die gekoppeld zijn aan specifieke dagen en activiteiten.

#### Professioneel netwerk

Onze professionals zoeken de samenwerking binnen en buiten de organisatie om te komen tot de best mogelijke invulling van de 10 beloften.

Wij werken hiervoor o.a. samen met de volgende organisaties:

Huisartsen praktijk Medtzorg

Apotheek Kouwenhoven

Fysiotherapie Paraflex

Mondhygiënist Noord Oost Friesland

Certe Bloedafname poli en laboratorium

Thuiszorg het Friese land

De samenwerking met bovenstaande organisaties is in het afgelopen jaar prettig verlopen.



## Organisatie netwerk

't Vissershûs is lid van de branchevereniging Riant Wonen en is lid van de kwaliteitsgemeenschap Kwaliteit@Woonzorg. Wij participeren in inspiratiegroepen en als lid/ ambassadeur brengen en halen we kennis en ervaring binnen dit lerend netwerk.

## 7.3 Het werk organiseren

De samenstelling van ons team is gebaseerd op de wensen en behoeften van onze doelgroep. Daarbij bewaken wij dat het team voldoet aan de eisen van signaleren, beschikbaarheid en samenwerking.

### Deskundigheidsmix passend bij de zorgvraag

**Signaleren:** ons team heeft de juiste kennis en expertise om kwetsbare situaties bij bewoners te herkennen en hierna te handelen. In het rooster zorgen wij ervoor dat er altijd een passende samenstelling van het team aanwezig is om alle voorkomende situaties adequaat te kunnen oppakken.

**Beschikbaarheid:** wij hebben korte lijnen met de huisarts. Daarnaast is er altijd een verpleegkundige aanwezig of telefonisch beschikbaar voor het team. Ook in de nacht is er verpleegkundige achterwacht beschikbaar voor triage en incidentele fysieke ondersteuning.

**Samenwerking:** de samenwerking met andere betrokken professionals waaronder de huisarts, fysiotherapeut, apotheek en mondhygiëniste verloopt erg prettig. We hebben regelmatig overleg in wisselende samenstelling met betrekking tot een bewoner. Indien nodig wordt de SOG arts, oudere psychiater/geriater, of psycholoog ingeschakeld. Zij komen dan op locatie en er wordt multidisciplinair overlegd.

### Deskundigheidsbevordering

Wij willen dat de teamleden zich gehoord en gezien voelen. We luisteren actief en stimuleren hen om met nieuwe ideeën te komen. Feedback geven en ontvangen vinden wij belangrijk. We vinden het belangrijk om medewerkers in hun kracht te zetten. Zo hebben we de afgelopen jaren echt gekeken wie we op welke plaats neerzetten om zo goed mogelijk gebruik te maken van ieders kwaliteit.

Gesignaleerde verbeterpunten voor het komende jaar zijn:

Ergonomisch werken

Methodisch rapporteren

De klantbeloften verwerken in de zorgplannen



#### 7.4 Leren en ontwikkelen

Binnen het kwaliteitsmanagementsysteem Kwaliteit@ heeft het leren en ontwikkelen een belangrijke plek welke geborgd is in de bouwstenen informeren, conformeren, signaleren, waarderen en leren. Bij de start met het werken met Kwaliteit@ hebben wij ons laten toetsen met de Basis op Orde audit. Deze bestaat uit een zelfevaluatie en een externe audit. Een jaar na het behalen van de certificering Basis op Orde vindt er een waarderende visitatie plaats door een collega organisatie uit het lerend netwerk van Kwaliteit@Woonzorg. Het jaar daarop komt een externe auditor beoordelen waar we staan als organisatie, of we onze verbeterpunten hebben opgepakt en of we de beloften goed vertaald hebben naar de dagelijkse operatie. Dit is de toetsing Cirkel van Kwaliteit@. Daarna wisselen de waarderende visitatie en de Cirkel van Kwaliteit@ zich jaarlijks af.

Daarnaast werken we ook met een intern auditplan om gedurende het jaar om onszelf op een aantal onderwerpen vanuit de Basis op Orde en de Cirkel van Kwaliteit@ te toetsen. De verbeterpunten die hieruit naar voren komen bespreken en bewaken we in het teamoverleg. Daarnaast leren we vanuit de MIC meldingen door ze ook in het teamoverleg te bespreken.



## 8 Bijlages

### 8.1 Beloften aan bewoners

<p><b>1</b>      <b>Hier voel ik mij thuis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ik voel mij veilig en geborgen</li> <li>- Ik vind het hier schoon en gezellig</li> <li>- Ik vind de sfeer fijn</li> </ul>	<p><b>6</b>      <b>Hier doe ik er toe en mag ik me zelf zijn</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mijn welzijn staat voorop</li> <li>- Mijn wensen staan centraal</li> <li>- Ik krijg oprechte aandacht</li> </ul>
<p><b>2</b>      <b>Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mijn naasten worden gastvrij ontvangen</li> <li>- Mijn naasten worden gezien en gehoord</li> <li>- Mijn naasten krijgen persoonlijke aandacht</li> </ul>	<p><b>7</b>      <b>Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ik word persoonlijk benaderd</li> <li>- Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend</li> <li>- Mijn afspraken worden nagekomen</li> </ul>
<p><b>3</b>      <b>Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan</li> <li>- Ik word actief betrokken bij het dagelijks leven</li> <li>- Ik word gezien en respectvol aangesproken</li> </ul>	<p><b>8</b>      <b>Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ik en mijn naasten krijgen tijd en aandacht</li> <li>- Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten</li> <li>- Ik krijg structuur, rust en regelmaat</li> </ul>
<p><b>4</b>      <b>Ik krijg passende zorg en ondersteuning</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden</li> <li>- Ik word op een prettige manier ondersteund</li> <li>- Mijn behoeften en wensen zijn bekend</li> </ul>	<p><b>9</b>      <b>De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ik en mijn naasten zijn gerust</li> <li>- De medewerkers zijn alert op mijn gezondheid</li> <li>- De medewerkers werken goed samen</li> </ul>
<p><b>5</b>      <b>Ik eet en drink naar wens</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mijn eten is smakelijk en verzorgd</li> <li>- Wij eten gezellig samen, bezoek is ook welkom</li> <li>- Mijn voedsel is veilig gekocht, bewaard en bereid</li> </ul>	<p><b>10</b>      <b>De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ik ervaar de organisatie als transparant en aanspreekbaar.</li> <li>- Ik ervaar werkplezier bij de medewerkers</li> <li>- Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied</li> </ul>



## 8.2 Organogram

### **'t Vissershûs** Organogram juridische structuur

't Visserhûs hanteert een platte organisatiestructuur. Als ondernemersvorm wordt een vennootschap onder firma (VOF) gehanteerd.

#### Organogram:

