

2017-
2018

Kwaliteitsplan Zorgcoöperatie Accent



Accent Zorgcoöperatie

Anne Marie de Groot-Beeuwkes (Zorggroep
Marijke) Rosemarie Abrahamse (WZC
Edelweiss)
2017-2018

Inhoudsopgave

1. Profiel zorgorganisatie.....	2
1.1 Omschrijving zorgvisie en kernwaarden	2
1.2 Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling.....	2
1.3 Type zorgverlening, ZZP-verdeling	3
1.4 Aantal locaties, zorgomgeving en voornaamste besturingsfilosofie.....	3
1.5 Landelijk/stedelijk van aard.....	4
2. Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling	5
2.1 Verdeling zorgverleners/medewerkers/overhead over functies en niveaus (kolom (para)medisch, psychosociaal, verpleegkundig,.....	5
2.4 Per kolom inzicht in verhouding leerling/gediplomeerden.....	6
2.5 In- door- en uitstroomcijfers	6
3. Situatie, plannen en voornemens, waardering door bestuur en interne stakeholders en hoofdverantwoordelijke per hoofdstuk van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.....	7
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	7
3.2 Wonen en welzijn	7
3.3 Veiligheid	9
3.4 Leren en werken aan kwaliteit	10
3.5 Leiderschap, governance en management	11
3.6 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)	12
3.7 Gebruik van hulpbronnen	13
3.8 Gebruik van informatie.....	13
4. Verbeterparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren	15
4.1 Beschrijving van de verbeterparagraaf per locatie (volgens KvK registratie).	15
4.2 Beschrijving van op welke wijze en met welke interne en externe partijen plannen per relevante organisatie-eenheid tijdens en na het jaar wordt geëvalueerd en hoe resultaten terugvloeien naar betrokkenen in de zorgorganisatie.....	15

1. Profiel zorgorganisatie

1.1 Omschrijving zorgvisie en kernwaarden

Visie

Zorgcoöperatie Accent UA (ZC Accent) is een samenwerkingsorganisatie voor kleinschalige woonzorgvoorzieningen in de regio Utrechtse Heuvelrug en directe omgeving. De coöperatie wordt gevormd door Woonzorgcentrum Edelweiss te Doorn, de beide locaties van Zorggroep Marijke (Zorghuys de Wingerd en de Wijkse Hof) en Woonzorgboerderij Moriahoeve te Woudenberg. Halverwege 2017 zal ook de derde locatie, Huize Marijke te Doorn (nu nog in onderaanneming bij Lelie Zorggroep), zich aansluiten bij de zorgcoöperatie. M.i.v. 2018 zal Moriahoeve uit Zorgcoöperatie Accent gaan. Daarom wordt in dit document uitgegaan van een plan voor Zorggroep Marijke en Woonzorgcentrum Edelweiss.

ZC Accent:

- wil haar leden faciliteren en gezamenlijk optrekken bij de inkoop van zorg en zorg gerelateerde producten en diensten;
- wil haar cliënten optimaal ondersteunen om zelfredzaam te blijven en eigen regie te voeren.
- dementerende ouderen, waar mogelijk, worden gestimuleerd te blijven participeren in de eigen leefomgeving (o.m. sociale relaties en kerk);
- onderschrijft het principe dat de zorg voor de cliënt wordt georganiseerd, en niet de cliënt voor de zorg.

Kernwaarden

De leden van Accent leveren gekwalificeerde zorg vanuit een (christelijke) levensvisie waarbij sprake is van een open toelatingsbeleid naar cliënten toe. De gedeelde kernwaarden van de leden zijn:

- 'thuis' bieden in een kleinschalige, huiselijke en veilige omgeving aan mensen die niet meer zelfstandig kunnen wonen;
- 'persoonsgerichte zorg': zorgverlening door een klein vast team aan medewerkers die hun bewoners en familieleden ook écht kennen, waardoor bewoners zich gekend voelen;
- integriteit: eerlijk, betrouwbaar en transparant handelen. De cliënt kan ervan op aan in de zorginstelling;
- kwaliteitsbeheersing: continuïteit in aanbieden van een hoogwaardige kwaliteit van zorgverlening die gericht is op de grootst mogelijke zelfredzaamheid van de cliënt. Beheersing vindt plaats middels het op alle niveaus naleven van de PDCA-cyclus.

1.2 Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling

Doelgroepen

Cliënten van ZC Accent betreffen allen ouderen die niet meer zelfstandig kunnen of willen wonen in verband met somatische of psychogeriatrische (PG) problematiek.

Cliënten per doelgroep (ijkdatum augustus 2017)

Doelgroep	Locatie, aantal cliënten			
	WZC Edelweiss	Zorghuys de Wingerd	Wijkse Hof	Huize Marijke
Somatisch	8	5	1	4
PG	5	4	9	10

Leeftijdverdeling

Leeftijdscategorie	Locatie, aantal cliënten			
	WZC Edelweiss	Zorghuys de Wingerd	Wijkse Hof	Huize Marijke
60 jaar of jonger	0	0	0	1
60-70 jaar	1	1	0	0
70-80 jaar	0	3	5	3
80-90 jaar	6	3	2	8
90 jaar of ouder	6	2	3	3

1.3 Type zorgverlening, ZZP-verdeling

Type zorgverlening

Binnen ZC Accent is wonen en zorg gescheiden. Cliënten huren een kamer en maken gebruik van aanvullende services. Het grootste percentage cliënten van ZC Accent ontvangt Zorg In Natura (ZIN) middels een 'Volledig Pakket Thuis' (VPT).

ZC Accent levert haar cliënten begeleiding, verpleging en verzorging, gebaseerd op de zorgzwaartepakketten (ZZP's) VVT 4,5,6,7 of 8. De verdeling van de ZZP's is als volgt (ijkdatum augustus 2017) :

ZZP VVT	Locatie, aantal cliënten			
	WZC Edelweiss	Zorghuys de Wingerd	De Wijkse Hof	Huize Marijke
4	2	2	0	3
5	5	3	9	9
6	5	3	1	1
7	0	1	0	1
8	0	0	0	1

1.4 Aantal locaties, zorgomgeving en voornaamste besturingsfilosofie

Aantal locaties en zorgomgeving

Zoals eerder genoemd wordt ZC Accent gevormd door Woonzorgcentrum Edelweiss, bestaande uit één locatie, en Zorggroep Marijke, bestaande uit drie locaties. Elke locatie afzonderlijk beschikt over een authentiek pand met daarin kamers voor cliënten en gemeenschappelijke ruimten. Elke locatie is kleinschalig van aard en biedt woon-en zorgruimte aan ca. 9-18 cliënten. De zorgomgeving is persoonlijk: er wordt gewerkt met persoonlijke zorgleefplannen en kleine vaste teams van medewerkers. Door deze kort communicatielijnen en nauwe samenwerking met huisartsen en andere hulpverleners kan het persoonlijke karakter van de zorgomgeving worden gewaarborgd.

Voornaamste besturingsfilosofie

Het bestuur van ZC Accent regelt de inkoop van zorg voor haar leden (de woonzorgvoorzieningen) en coördineert /onderhoudt de samenwerking met Accolade Zorggroep, Quarijn en andere zorgpartijen. De kleinschalige woonzorgvormen op christelijke grondslag blijven op deze manier bestaansrecht hebben, met behoud van de eigen zelfstandigheid en identiteit. De leden van ZC Accent willen ouderen zorg en dagbesteding bieden in een huiselijke omgeving. De leden van de coöperatie hebben elk hun missie en visie, waarbij gerefereerd wordt aan de protestants-christelijke normen en waarden.

ZC Accent wil bekend staan als organisatie die:

- de inkoop van de zorg op een adequate wijze verzorgt en verantwoordt;

- de samenwerking met de omringende zorgaanbieders (ondersteunende processen en gespecialiseerde ouderenzorg) en andere (netwerk) partners, regelt;
- waar mogelijk samenwerkt m.b.t. deskundigheidsbevordering en consultatie;
- opkomt voor de belangen van de leden.

1.5 Landelijk/stedelijk van aard

De locaties van ZC Accent bevinden zich op de Utrechtse Heuvelrug: in Doorn en Wijk bij Duurstede. Hoewel de locaties niet ver van de stad Utrecht aflaggen, hebben zij toch een dorps karakter. De meeste cliënten en medewerkers komen dan ook uit de omliggende dorpen.

2. Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling

2.1 Verdeling zorgverleners/medewerkers/overhead over functies en niveaus (kolom (para)medisch, psychosociaal, verpleegkundig,

In onderstaande tabel staan per instelling de aantallen werknemers, die binnen ZC Accent werkzaam zijn, weergegeven naar functie en niveau:

Functie/niveau		Locatie, aantal medewerkers					Zorggroep Marijke
		WZC Edelweiss	Zorghuys de Wingerd	Wijkse Hof	Huize Marijke		
<i>(para)medisch</i>	Specialist Ouderengenees-kunde	Extern	Extern	Extern	Extern		
	Huisarts	Extern	Extern	Extern	Extern		
	Tandarts	Extern	Extern	Extern	Extern		
	Fysiotherapeut	Extern	Extern	Extern	Extern		
	Ergotherapeut	Extern	Extern	Extern	Extern		
<i>Psychosociaal</i>	Psycholoog	Extern	Extern	Extern	Extern		
<i>Verpleegkundig</i>	Verpleegkundige 5	0	0	0	1	(2)	
	Verpleegkundige 4	4	1	2	1		
<i>Verzorgend</i>	Verzorgende 3 IG	7	1	6	9		
	Helpende 2	2		1			
	Zorghulp 1	1					
	Keukenmedewerker	3					
	Leerling verzorgende	2		1	1		
<i>Activiteitenbegeleiding</i>	AB-er	1	1	2	2		
<i>Facilitair</i>	Huishoudelijk medewerker	2	1	1	2		
<i>Administratief</i>	Administratief medewerker	Zie management					
<i>Management</i>	(kwaliteits)manager	1				1	
Totaal aantal medewerkers in dienst		23	4	13	16		
<i>Vrijwilligers</i>	Vrijwilliger	4					
<i>Directie</i>		2				2	

Opvallend is dat ZC Accent een 'platte organisatie' is: de administratieve overhead en management zijn zeer beperkt. Het grootste deel van het personeelsbestand bestaat uit directe zorgverleners: 'handen aan het bed'. Op het (para)medische en psychosociale niveau wordt gebruikt gemaakt van externe expertise door o.a. samenwerkingsovereenkomsten met Accolade Zorggroep en Quarijn. Omdat wonen en zorg gescheiden zijn hebben cliënten hun eigen huisarts. Cliënten wordt de mogelijkheid geboden om gebruik te maken van een externe gespecialiseerde tandarts.

2.4 Per kolom inzicht in verhouding leerling/gediplomeerden

Opleiding	Locatie, verhouding leerling:gediplomeerden			
	WZC Edelweiss	Zorghuys de Wingerd	Wijkse Hof	Huize Marijke
Verpleegkundige 4	1:3			
Verzorgende 3 IG	2:11	-	1:8	1:11
Helpende 2	-	-	-	-
Zorghulp 1	-	-	-	-
Keukenmedewerker	-	-	-	-

2.5 In- door- en uitstroomcijfers

In-en uitstroom personeel 2016	Locatie, in-en doorstroom personeel			
	WZC Edelweiss	Zorghuys de Wingerd	Wijkse Hof	Huize Marijke
Aantal medewerkers nieuw in dienst	6		8	
Aantal medewerkers uit dienst	7		-	

3. Situatie, plannen en voornemens, waardering door bestuur en interne stakeholders en hoofdverantwoordelijke per hoofdstuk van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

a. 'Compassie en uniek-zijn'

Binnen de woonvoorzieningen wordt met persoonlijke dossiers en plannen gewerkt. Hierin is ook te lezen wat het levensverhaal van de cliënt is om ook de geschiedenis – vaak zo anders dan de huidige situatie – te kennen en mee te nemen in het opbouwen van een zorgrelatie waarin vertrouwen aanwezig is. De familie of andere naasten worden hierin betrokken, zij kennen immers de cliënt vaak al lange tijd. Er worden Multi Disciplinaire Overleggen (MDO's) met cliënten en/of familie gehouden om de zorg te kunnen evalueren en bij te stellen waar dat nodig is. De dagbesteding is in ontwikkeling om steeds meer persoonsgericht te gaan werken. De scholing die wordt aangeboden is ook op dit uitgangspunt gebaseerd. Medewerkers zijn gemotiveerd om integrale verantwoordelijkheid te dragen en belevingsgericht te werken.

b. Autonomie en zorgdoelen

Medewerkers zijn er op gericht om de zelfredzaamheid van cliënten zo lang mogelijk in stand te houden. Hiertoe wordt in eerste instantie met de cliënt overlegd over de wensen en mogelijkheden. Echter, ook de familie wordt betrokken bij afwegingen en het stellen van doelen. Haalbaarheid en veiligheidsrisico's worden besproken en keuzes hierin komen tijdens regelmatige overleggen aan de orde. De wensen rondom palliatieve zorg en het levenseinde worden ook in een vroeg stadium van de zorgrelatie besproken en in het dossier opgenomen. Zorggroep Marijke gaat op korte termijn over op digitale verslaglegging en dient dan ook bovenstaande te verwerken in de keuze van het digitale dossier.

3.2 Wonen en welzijn

a. Zingeving

In de huidige situatie wordt op alle locaties aandacht besteedt aan zingeving. Gezien de christelijke achtergrond van ZC Accent worden alle locaties bezocht door naburige kerkgenootschappen. In WZC Edelweiss en Huize Marijke is er bijvoorbeeld eenmaal per week een weeksluiting die verzorgd wordt door een ouderling of predikant. De meeste cliënten zijn aangesloten bij een kerkgenootschap en deze dragen voor huisbezoeken. ZC Accent heeft hierin een faciliterende functie.

Op het gebied van zingeving is er nog verdieping mogelijk binnen ZC Accent. Hoewel de naburige kerken een groot deel van de geestelijke verzorging op zich nemen, komt een deel van deze verzorging op de medewerkers neer. Daarnaast is er nog weinig bekend welke wensen cliënten hebben t.a.v. de laatste levensfase. Daarom zijn de volgende doelen opgesteld:

1. *Medewerkers zijn voldoende toegerust om met cliënten een verdiepende relatie aan te gaan om met hen te kunnen spreken over specifieke levensvragen, zoals verlies van functies, eenzaamheid, rouw, depressie en ouderdom.*
2. *Medewerkers kunnen in het intakeproces uitvragen en vastleggen welke wensen een cliënt/familie heeft t.a.v. de laatste levensfase.*

Deze doelen wil ZC Accent grotendeels bereiken d.m.v. een cursus belevingsgerichte zorg met aandacht voor observatie en gespreksvoering. Dit verhoogt de deskundigheid en vaardigheden op het gebied van zingeving.

b. Zinnvolle tijdsbesteding

Momenteel wordt er al aandacht besteed aan een zinnvolle tijdsbesteding binnen ZC Accent. Cliënten kunnen op hun eigen tijd naar buiten gaan en worden gestimuleerd om binnen- en buitenshuis te bewegen. Ook worden er dagelijks groepsactiviteiten aangeboden, die aansluiten bij de wensen en behoeften van cliënten. In WZC Edelweiss en de locaties van Zorggroep Marijke is inmiddels ook een start gemaakt met het per cliënt in kaart brengen van individuele activiteiten die (onder begeleiding) gedaan kunnen worden en/of een activiteitenoverzicht per week. Hiervoor is in 2017 in WZC Edelweiss een daartoe opgeleide begeleider in dienst genomen. Binnen Zorggroep Marijke worden activiteitenbegeleiders hierin ondersteund.

Wat betreft dagbesteding zijn er nog verbeteringen mogelijk. In het cliëntendossier dient nog verdieping te worden aangebracht m.b.t. het opstellen van een overzicht en verschillende gewenste en relevante activiteiten voor elke cliënt. Ook is de zorg nog niet als zodanig georganiseerd, dat er structureel met elke cliënt individuele activiteiten worden ondernomen. Vrijwilligers en familie kunnen hier mogelijk een bijdrage in leveren. Door koppeling van een vaste vrijwilliger aan een cliënt kan bijvoorbeeld bewerkstelligd worden dat cliënten op een vaste dag bezoek krijgen van een vrijwilliger die een activiteit met hen onderneemt. Ten aanzien hiervan is daarom het volgende doel opgesteld:

- 3. Medewerkers hebben – samen met cliënt en familie zicht op de dagbesteding en structuur van de bewoner om zo evenwicht in rust en activiteiten te bereiken en aan te sluiten bij de wensen en behoeften van de bewoner.*

Dit doel kan worden behaald door het invoeren van een persoonlijke agenda/weekoverzicht in samenspraak met bewoner en diens familie/contactpersonen. Hierbij worden ook groepsactiviteiten (bv. huishoudelijke, recreatieve) betrokken, zodat de cliënt geregeld activiteiten heeft en hiervan geniet. Familieparticipatie en gebruik van vrijwilligers kunnen ook worden ingezet. Eenzaamheid en verveling worden hierdoor tegengegaan.

c. Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

Door de kleinschalige setting en juiste personeelsbezetting in de huizen van ZC Accent is er voldoende tijd om cliënten te (begeleiden bij) wassen en aankleden. Op deze manier wordt geborgd dat cliënten de juiste dagelijkse persoonlijke verzorging van lichaam en kleding ontvangen. De wensen en behoeften van cliënten op het gebied van kleding en persoonlijke verzorging zijn daarnaast van elke cliënt vastgelegd in het zorgleefplan en de ADL-lijst. Door het werken met kleine teams van vaste medewerkers wordt bewerkstelligd dat cliënten tijdens de ADL een 'vast' gezicht zien, die bekend is met de wensen en behoeften op het gebied van wassen en aankleden. Op grond van bovenstaand is daarom besloten dat er geen doelen gemaakt worden op dit gebied.

d. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

In 2017 is een start gemaakt om de betrokkenheid van mantelzorgers (veelal de familie) bij de zorgverlening te vergroten. Medewerkers hebben hiervoor diverse scholingen gevolgd en e-learnings gedaan. Binnen ZC Accent zijn tevens vrijwilligers werkzaam, maar nog wel in beperkte mate.

Wat betreft familieparticipatie en de inzet van vrijwilligers zijn er nog enkele verbeterlagen te maken. ZC Accent informeert en overlegt nog niet op gestructureerde wijze in hoeverre de familie/contactpersonen betrokken willen zijn bij de zorg en welke ondersteuning zij zelf nodig hebben. Hierdoor kan aan mogelijkheden t.b.v. welzijn van zowel cliënt als familie voorbijgegaan worden. Participatie van familie kan beter worden vastgelegd in het cliëntendossier. Ook wat betreft vrijwilligers moet er een helder en eenduidig beleid worden opgesteld, zodat voor zowel ZC Accent als vrijwilligers duidelijk is welke mogelijkheden, taken, verantwoordelijkheden er zijn.

Op grond van bovenstaande zijn de volgende doelen opgesteld:

4. *Medewerkers nemen een duidelijk momentum om in gesprek met familie/contactpersonen te bespreken of en hoe zij willen participeren in allerlei activiteiten en hoe er met hen gecommuniceerd kan worden. Er is aandacht voor de onderlinge relatie*
5. *Het beleid t.a.v. mantelzorg/familieparticipatie en vrijwilligers is concreet beschreven zodat medewerkers deze documenten als richtlijn en naslagwerk kunnen gebruiken. Hiermee wordt ook eenduidigheid in handelen en benadering nagestreefd.*

e. Wooncomfort (gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting)'

Wat betreft woonomgeving kunnen binnen ZC Accent in elk huis afzonderlijk nog de puntjes op 'i' worden gezet. In WZC Edelweiss wordt bijvoorbeeld de tuin alleen gebruikt voor een wandeling of een zit op het terras. De tuin kan 'interactiever' worden gemaakt, bijvoorbeeld door aanleg van een moestuin, kippenhok of plaatsing van 'fitnesstoestellen'. In De Wijkse Hof zijn de algemene ruimten vrij groot, waardoor een deel hiervan onbenut blijft. Deze ruimtes kunnen mogelijk beter worden ingericht en benut. De doelstelling van ZC Accent op het gebied van wooncomfort is algemeen gehouden:

6. *De tuin en algemene ruimten van de huizen van ZC Accent zijn logisch ingericht en optimaal benut passend bij de doelgroep en ondersteunend t.a.v. het welbevinden van de bewoners.*

3.3 Veiligheid

Wat betreft basisveiligheid houdt ZC Accent vanaf 2017 elk half jaar de cijfers omtrent de onderwerpen medicatie, decubitus, VBM (vrijheidsbeperkende maatregelen) en ziekenhuisopnamen bij:

a. Medicatie

- Medicatieveiligheid
Elk (half) jaar wordt tijdens een MDO de medicatie van elke cliënt uitvoerig besproken door huisarts, verpleegkundige en familie, eventueel met Specialist Ouderengeneeskunde en met hulp van de apotheek. MIC's worden per huis systematisch verzameld en geanalyseerd en besproken in de MIC-commissie en het teamoverleg.
- Antipsychoticagebruik en antibioticagebruik
Prevalentie antipsychoticagebruik en antibioticagebruik worden elk half jaar verzameld binnen de huizen van ZC Accent. Gezien de geringe omvang van ZC Accent wordt geen gebruik gemaakt van ATC-codes.

b. Preventie en risicosignalering

- Risicosignalering
Huidletsel, voedingstoestand, mondzorg, valgevaar en continëntie worden elk half jaar bij elke cliënt gemeten middels een risicosignalering. Maatregelen die genomen worden naar aanleiding van deze risicosignalering opgenomen in de zorgleefplannen van cliënten.
- Aanwezigheid van decubitus
De prevalentie van decubitus graad 2,3 of 4 wordt elk half jaar verzameld binnen de huizen van ZC Accent.

c. VBM

- Inzet vrijheidsbeperkende maatregelen
Het toepassen van VBM wordt elk half jaar verzameld binnen de huizen van ZC Accent.
- Evaluatie vrijheidsbeperkende maatregelen
Minimaal elk half jaar wordt elke VBM bij een cliënt geëvalueerd middels een formulier tijdens een (zorgplan)gesprek of MDO met verpleegkundige, huisarts en cliënt of familie.

d. Ziekenhuisopnamen

- Aantal ongeplande opnamen en redenen ziekenhuisopnamen
Het aantal ongeplande ziekenhuisopnamen en de redenen daarvan worden elk half jaar verzameld binnen de huizen van ZC Accent.

Aangezien ZC Accent een kleine coöperatie is en de data dus beperkt is, is het niet mogelijk om significante verschillen aan te tonen in de gemeten cijfers. Ook wordt elke cliënt binnen ZC Accent persoonlijk gekend, waardoor maatwerk van toepassing is. Om deze twee redenen kiest ZC Accent ervoor om zich voornamelijk te richten op 'kwaliteit' i.p.v. 'kwantiteit' en wordt er geen hele grote waarde gehecht aan de halfjaarlijkse cijfers. Medicatieveiligheid en evaluatie of preventie van decubitus en VBM vormen echter wel een belangrijk onderdeel in de persoonlijke halfjaarlijkse zorgevaluatie van elke cliënt.

Vanaf 2017 wil ZC Accent de gevonden cijfers van alle huizen vergelijken. Daarbij zal niet zozeer worden ingegaan de kwantiteit: 'hoe hoog was de prevalentie bij locatie A en hoe brengen we dat cijfer naar beneden?'. De vergelijking zal plaatsvinden op kwalitatief niveau: 'welke overeenkomsten en verschillen zijn er en hoe kunnen we samenwerken op thema's van basisveiligheid?' Wat betreft veiligheid heeft ZC Accent dan ook de volgende doelstellingen:

7. *Medicatieveiligheid, preventie en risicosignalering en VBM komen terug in de persoonlijke halfjaarlijkse zorgevaluatie van elke cliënt.*
8. *De leden Zorgcoöperatie Accent wisselen kwaliteitsgegevens m.b.t. basisveiligheid uit teneinde van elkaar te leren en te adviseren.*

3.4 Leren en werken aan kwaliteit

a. Kwaliteitsmanagementsysteem

WZC Edelweiss heeft een werkend kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) en is om die reden HKZ-gecertificeerd. De huizen van Zorggroep Marijke zijn nog niet gecertificeerd. Het KMS is Zorggroep Marijke aan het verfijnen in 2017 en de eerste helft van 2018 zodat certificering plaats kan vinden. De doelstelling is daarom als volgt:

9. *Eind 2018 beschikken alle huizen binnen ZC Accent over een werkend KMS met een actuele certificatie.*

b. Jaarlijkse geactualiseerd kwaliteitsplan

Het kwaliteitsplan van ZC Accent is in 2017 opgesteld en zal begin 2018 weer geactualiseerd worden.

c. Jaarlijkse kwaliteitsverslag

Begin 2018 zal het kwaliteitsverslag van ZC Accent worden opgesteld en gepubliceerd worden. Feedback van collega organisaties uit het lerend netwerk, medewerkers en cliënten vormt een onderdeel van het kwaliteitsverslag. Om die reden is het van belang dat in 2017 een lerend netwerk wordt gevormd en een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) en medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) gehouden worden.

d. Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

Zorgverleners worden binnen ZC Accent betrokken bij het kwaliteitsplan en het kwaliteitsverslag. Inbreng wordt gerealiseerd door de conceptversie van het kwaliteitsplan te publiceren en alle medewerkers in de gelegenheid te stellen tot het geven van commentaar of eigen inbreng. Ook zal het kwaliteitsplan een regelmatig terugkerend onderwerp worden in de teamvergaderingen binnen de huizen van ZC Accent. Doelstellingen op dit gebied zijn daarom:

10. *Medewerkers en cliënten/vertegenwoordigers hebben inzage en inspraak in het kwaliteitsplan.*

11. *Het kwaliteitsplan is een regelmatig terugkerend onderwerp in de teamvergaderingen binnen de huizen van ZC Accent.*

e. Deel uitmaken van een lerend netwerk

Het lerend netwerk is in opbouw voor ZC Accent en de eerste stappen zijn inmiddels ondernomen. De doelstelling die eind 2017 behaald moet worden is dan ook:

12. *ZC Accent vormt samen met ten minste twee collega organisaties een lerend netwerk*

3.5 Leiderschap, governance en management

a. Visie op zorg

Binnen ZC Accent is een heldere visie op zorg, ondersteuning en behandeling en de meerwaarde voor cliënten en hun naasten opgesteld. Deze visie staat vermeld in paragraaf 1.1 van dit document en maakt tevens deel uit van het meerjarenbeleidsplan van ZC Accent.

b. Sturen op kernwaarden

Binnen ZC Accent zijn gedeelde waarden geformuleerd. Daarnaast zijn de kernwaarden van de leden zelf vergelijkbaar, maar met een eigen accent. Sturen op kernwaarden betekent dan ook de opdracht van het bestuur en (kwaliteits)management de kernwaarden goed uit te leggen en hierover met medewerkers voortdurend in gesprek te zijn. Zo worden de kernwaarden ook in de dagelijkse praktijk een leidraad en wordt een cultuur gevormd waarin ook daadwerkelijk kernwaarden sturend en ondersteunend zijn in de dagelijkse dienstverlening.

Doelstelling is dan ook:

13. *Alle medewerkers kennen de kernwaarden van de coöperatie en de eigen kernwaarden en kunnen deze vertalen naar de praktijk..*

c. Leiderschap en goed bestuur

ZC Accent tracht de Zorgbrede Governance Code na te leven. Gezien de kleine omvang van ZC Accent, is de Raad van Bestuur (RvB) nauw betrokken bij de directe zorgverlening. Men weet wat er speelt op de werkvloer en kan daardoor snel en doeltreffend ingrijpen. Een cultuur waarin fouten kunnen worden gemaakt om van te leren wordt ondersteund. Management is direct betrokken op zorgverlening en vertoont voorbeeldgedrag. Er wordt gelegenheid gegeven tot medezeggenschap en inspraak van zowel cliënten en hun familieleden als medewerkers. Personeelsbezetting wordt bekeken en zo nodig aangepast in relatie tot de wisselende doelgroep. Goed bestuur wordt ook uitgeoefend in goede financiële bedrijfsvoering: opstellen van begroting, jaarverslag en verantwoord omgaan met gelden. Dit geldt met name voor de leden afzonderlijk, daar de financiële verantwoording voor beide organisatie apart is georganiseerd en niet in Zorgcoöperatie Accent.

d. Rol en positie van interne organen en toezichthouder(s)

De samenwerking tussen de RvB en interne organen is bij het schrijven van dit kwaliteitsplan nog beperkt. De cliëntenraad bevindt zich nog in de opstartfase en inhoudelijke input op het beleid vanuit cliënten/mantelzorgers is daarom nog summier. In verband met de nauwe betrokkenheid van het bestuur en de kleinschaligheid wordt afgezien van oprichting van een VAR of PAR. Wel kunnen medewerkers meer betrokken worden bij beleidsvorming, door bijvoorbeeld publicatie van stukken of mogelijkheid tot inspraak tijdens een teamoverleg. De volgende doelstellingen zijn om die reden opgesteld:

14. *De RvB van ZC Accent werkt wat betreft beleidsvorming- en voering samen met de cliëntenraad.*

15. *De RvB van ZC Accent biedt werknemers meer mogelijkheden tot kennisname en inspraak wat betreft beleidsvorming- en voering.*

Zorgcoöperatie Accent heeft een Raad van Commissarissen die 4 x per jaar bijeenkomt en de Raad van Bestuur ondersteunt en controleert. Er is sprake van een goede samenwerking.

e. Inzicht hebben en geven

Zoals eerder benoemd zijn de leden van de RvB nauw betrokken bij het primaire proces: dagelijks-wekelijks zijn zij op de werkvloer te vinden. De verantwoordelijkheidsverdeling tussen zorgverleners in de keten is per locatie vastgelegd en verschilt ook per locatie. Bij het schrijven van dit kwaliteitsplan zijn de eerste stappen gezet tot de vorming van een lerend netwerk.

f. Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Verankering van verpleegkundige expertise is binnen ZC Accent reeds gerealiseerd, aangezien de secretaris van ZC Accent ook werkzaam is als verpleegkundige in de organisatie.

3.6 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

a. Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Binnen ZC Accent zijn tijdens intensieve zorgmomenten altijd minimaal twee zorgverleners aanwezig om deze taken te verrichten. In verband met de kleinschaligheid van de huizen van ZC Accent is elke medewerker voor cliënten 'een vertrouwd gezicht' die van de achtergrond en persoonlijke wensen op de hoogte is. Binnen WZC Edelweiss is er niet altijd iemand aanwezig die speciaal is opgeleid om aandacht te besteden aan een zinvolle daginvulling. Wel is er door een daartoe opgeleide medewerker voor elke cliënt een activiteitenplan opgesteld. M.b.v. dit plan wordt bewerkstelligd dat elke cliënt, met hulp van alle zorgmedewerkers, dagelijks zinvolle activiteiten onderneemt. In de huiskamer is meestal iemand aanwezig om aandacht te bieden en toezicht te houden. Om ook tijdens avonden deze huiskamerbezetting te kunnen garanderen is binnen WZC Edelweiss een start gemaakt met de inzet van 'koffieschenkers'. Deze vrijwilligers zijn gedurende de avonduren aanwezig om cliënten te voorzien van koffie en een glaasje fris. Daarnaast ondernemen deze vrijwilligers een huiskameractiviteit met de cliënten. De inzet van vrijwilligers (medewerkers) in de avonduren kan worden uitgebreid en daarom heeft ZC Accent als doel:

16. De bewoners binnen ZC Accent ervaren aanwezigheid (toezicht) van (vrijwillige) medewerkers om gevaarlijke situaties te voorkomen en een goede sfeer te bevorderen. Gedurende elke avond is er per woonkamer/locatie een vrijwilliger (medewerker) aanwezig, die cliënten voorziet van koffie of thee en een activiteit met hen doet.

b. Specifieke kennis en vaardigheden

Binnen ZC Accent is voldoende bevoegd en bekwaam personeel aanwezig dat aansluit bij de zorgvragen- en behoeften van cliënten. Indien noodzakelijk, zijn een BIG-geregistreeerde verpleegkundige en huisarts(enpost) binnen 30 minuten ter plaatse. Mogelijk kan wat er binnen de zorgcoöperatie en met grote collega-organisaties meer worden samengewerkt wat betreft verpleegkundige achterwacht en andere 24/7 voorzieningen, zoals opschalen van personeel, inschakelen CCE. Om die reden is het volgende doel opgesteld:

17. Onderlinge samenwerking en samenwerking met collega-organisaties t.a.v. verpleegkundige achterwacht en andere 24/7 voorzieningen worden onderzocht door ZC Accent.

c. Reflectie, leren en ontwikkelen

Om te kunnen garanderen dat elke VIG'er of verpleegkundige bekwaam en bevoegd is en blijft, dient elke VIG'er of verpleegkundige zich elke 3 jaar te laten scholen en aftoetsen in de meest voorkomende verpleegtechnische handelingen. Separaat is er voor alle medewerkers een jaarlijks scholingsplan beschikbaar met verplicht te volgen scholingen en klinische lessen. Methodisch werken en multidisciplinair werken zijn hier een onderdeel van. Ook het volgen van scholingen op eigen initiatief van medewerkers, wordt binnen ZC Accent aangemoedigd. Het bijwonen van een MDO door een EVV is vanzelfsprekend binnen ZC Accent. Tijdens de jaarlijkse functioneringsgesprekken komt

competentie-en loopbaanontwikkeling aan orde. Bovenstaande is vastgelegd in het scholingsbeleid van zowel WZC Edelweiss als Zorggroep Marijke. Binnen ZC Accent kunnen medewerkers nog niet op gezette tijden meelopen bij een collega-organisatie uit het lerend netwerk. Het vormen van een lerend netwerk is nog een doel: deze staat omschreven in hoofdstuk 3.4.

3.7 Gebruik van hulpbronnen

Binnen Zorgcoöperatie Accent zijn er allerlei factoren die invloed hebben op de uitvoering van de zorg, het wonen en de wijze van borgen van veiligheid. Aandacht hebben de volgende onderwerpen:

a. De gebouwde omgeving

Eerder is hier al over gezegd dat deze binnen onze locaties meer benut kan worden en hiervoor is ook een doel opgesteld in paragraaf 3.2.

b. Technologische hulpbronnen

Zorggroep Marijke staat voor de transitie van het overgaan van een papieren dossier naar het digitale dossier. Zij zal hierin begeleid worden door de leverancier/consultant. Er wordt binnen beide locaties gebruik gemaakt van domotica t.b.v. veiligheid van de bewoners. Hiertoe zijn er echter beperkte mogelijkheden gezien het feit dat de organisaties geen BOPZ instelling zijn.

c. Materialen en hulpmiddelen

In de locaties zijn materialen en hulpmiddelen conform wetgeving beschikbaar en opgeborgen. Keuringen van middelen vinden jaarlijks of zo nodig eerder plaats.

d. Facilitaire zaken

Deze zijn geregeld en opgenomen in de dagelijkse bedrijfsvoering. Jaarlijks worden er divers interne audits uitgevoerd en naar aanleiding daarvan worden zo nodig maatregelen genomen. Zorggroep Marijke bereidt een audit/RIE voor t.a.v. de locatie De Wijkse Hof om veiligheid te waarborgen.

e. Financiën en administratieve organisatie

Administratie op het gebied van indicatie en zorginkoop wordt in samenwerking met Accolade Zorggroep geregeld. Beide leden van ZC Accent hebben een eigen accountant en financiële administratie. Met de transitie naar digitale dossiers zullen in Zorggroep Marijke ook handboek en andere documenten gedigitaliseerd volgens de eisen van de wetgeving. In Edelweiss heeft deze digitalisering reeds plaatsgevonden.

F. Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten

Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten hebben de leden van ZC Accent met de apotheek, zorgorganisaties QuaRijn en Accolade m.b.t. samenwerking met o.a. de specialist ouderengeneeskunde en paramedici. Ook met de huisarts en fysiotherapeut is een continue professionele relatie.

3.8 Gebruik van informatie

ZC Accent gaat op professionele wijze om met informatie en verzamelen tijdens het zorgproces relevante informatie, zodat de zorg zo goed mogelijk kan worden ingericht en uitgevoerd. Tijdens een MDO wordt de tevredenheid van bewoners en/of hun familieleden wel besproken maar nog niet uitgebreid gecumuleerd tot een tussentijdse verslaglegging. ZC Accent heeft in 2015 een gezamenlijk tevredenheidsonderzoek onder de cliënten laten uitvoeren. Dit moet nu jaarlijks worden ingezet.

18. Inzicht verkrijgen in de cliënttevredenheid middels een zgn. valide CTO, en daaropvolgend passende maatregelen nemen.

Het veilig opslaan en bewaren van gegevens, rekening houdend met de nieuwe wetgeving rondom privacy, is voor Zorggroep Marijke onderdeel van de transitie naar digitaal werken. Voor WZC Edelweiss is dit reeds geborgd daar zij al digitaal werken.

Uitwisseling m.b.t. kwaliteitsgegevens vindt allereerst plaats tussen de leden van ZC Accent, maar ook met de grotere instellingen waar overeenkomsten mee bestaan. Daarnaast bezoeken de leden geregeld bijeenkomsten van het project “Waardigheid en Trots”, waarin verschillende zorgorganisaties elkaar op de hoogte stellen en ondersteunen m.b.t. diverse aansprekende relevante onderwerpen.

4. Verbeterparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren

4.1 Beschrijving van de verbeterparagraaf per locatie (volgens KvK registratie).

4.2 Beschrijving van op welke wijze en met welke interne en externe partijen plannen per relevante organisatie-eenheid tijdens en na het jaar wordt geëvalueerd en hoe resultaten terugvloeien naar betrokkenen in de zorgorganisatie.

Om doelstellingen en verbeteracties goed in zicht te hebben heeft Zorgcoöperatie Accent een verbeterregister opgesteld. Hierin zijn alle kwaliteitsdoelen zichtbaar en is te zien hoe ZC Accent deze doelen wil bereiken. De uitwerking daarvan is grotendeels hetzelfde voor alle huizen, maar is in enkele gevallen verschillend. Tevens is aangegeven wie de verantwoordelijke(n) is/zijn voor elke doelstelling. Evaluaties vinden meerdere malen per jaar plaats tijdens vergaderingen van de RvB van ZC Accent en tijdens de zittingen van de cliëntenraad. Tussentijdse resultaten zullen worden opgenomen en gepubliceerd in de notulen van de hiervoor genoemde vergaderingen. Uiteraard worden de eindresultaten gepubliceerd in het kwaliteitsverslag van ZC Accent.

Nr	Datum	Bevinding/signaal risico	Doel	Verbeteracties	Verantwoorde-lijken	Evaluatiemomenten	Communicatie Wie/wanneer	Monitoring -verloop
1	31-10-2017	Medewerkers vinden het moeilijk om wat diepzinniger gesprekken met bewoners te voeren. Zij hebben hiervoor niet de vaardigheden en inzichten.	Medewerkers zijn voldoende toegerust om met cliënten een verdiepende relatie aan te gaan om met hen te kunnen spreken over specifieke levensvragen, zoals verlies van functies, eenzaamheid, rouw, depressie, ouderdom	- Cursus belevingsgerichte zorg met aandacht voor observatie en gespreksvoering verhoogt de deskundigheid en vaardigheden. Daarbij is er ook aandacht voor het verwerken hiervan in de rapportage				
2	31-10-2017	Het is niet bekend wat de wensen zijn van cliënten/familie rondom de laatste levensfase.	Medewerkers vragen in het intakeproces uit welke wensen een cliënt/familie heeft t.a.v. de laatste levensfase en leggen dit vast.	- Cursus belevingsgerichte zorg met aandacht voor het gesprek over de laatste levensfase en de wensen hieromheen. - Er is een formulier beschikbaar waarin de wensen t.a.v. de laatste levensfase worden vastgelegd.				

Nr	Datum	Bevinding/signaal risico	Doel	Verbeteracties	Verantwoorde-lijken	Evaluatiemomenten	Communicatie Wie/wanneer	Monitoring -verloop
3	31-10-2017	Er is onvoldoende overzicht over de individuele agenda, balans in rust en activiteiten van cliënten. Hierdoor kan onevenwichtigheid optreden.	Medewerkers hebben – samen met cliënt en familie zicht op de dagbesteding en structuur van de bewoner om zo evenwicht in rust en activiteiten te bereiken en aan te sluiten bij de wensen en behoeften van de bewoner.	<ul style="list-style-type: none"> - Invoeren persoonlijke agenda/weekoverzicht in samenspraak met cliënt en diens familie/contactpersonen. Betrek hierbij ook groepsactiviteiten (bv. huishoudelijke, recreatieve), zodat de bewoner geregeld activiteiten heeft en hiervan geniet. - Familieparticipatie en gebruik van vrijwilligers kunnen ook worden ingezet. Eenzaamheid en verveling worden hierdoor tegengegaan. 				
4	31-10-2017	We informeren en overleggen nog niet op gestructureerde wijze in hoeverre de familie/contactpersonen betrokken willen zijn bij de zorg en welke ondersteuning zij zelf nodig hebben. Hierdoor kan aan mogelijkheden t.b.v. welzijn van zowel cliënt als familie voorbijgegaan worden.	Medewerkers nemen een duidelijk momentum om in gesprek met familie/contactpersonen te bespreken of en hoe zij willen participeren in allerlei activiteiten en hoe er met hen gecommuniceerd kan worden. Er is aandacht voor de onderlinge relatie.	<ul style="list-style-type: none"> Onderzoek huidige werkwijze en gebruik van formulieren/digitaal om doel vorm te geven. Zo nodig aanpassen. (Intake eerste dag, verzamelen gegevens eerste periode, tussenevaluatie met bewoner/eerste contactpersonen) Proces beschrijven. Medewerkers instrueren en trainen, uitvoeren en evalueren. - In de intakefase wordt gevraagd en vastgelegd in het cliëntendossier in hoeverre mantelzorgers of familie leden mee willen helpen bij de zorgverlening voor de cliënt. - In de intakefase wordt gevraagd of mantelzorgers of familieleden bereid zijn vrijwilligerswerk te doen binnen de zorginstelling. - De manier van vastleggen van bovenstaande informatie wordt onderzocht en zo nodig aangepast. 				

Nr	Datum	Bevinding/signaal risico	Doel	Verbeteracties	Verantwoorde-lijken	Evaluatiemo-menten	Communicatie Wie/wanneer	Monitoring -verloop
				- Het proces wordt duidelijk omschreven en medewerkers worden geïnstrueerd.				
5	31-10-2017	Mantelzorgbeleid en vrijwilligersbeleid zijn niet volledig beschreven.	Het beleid t.a.v. mantelzorg/familieparticipatie en vrijwilligers is concreet beschreven zodat medewerkers deze documenten als richtlijn en naslagwerk kunnen gebruiken. Hiermee wordt ook eenduidigheid in handelen en benadering nagestreefd.	Aanpassen documenten over mantelzorg/familieparticipatie en vrijwilliger. Liefst op Zorgcoöperatie Accent niveau. Plaatsen (publieksversie) op de sites. Bespreken en invoeren op de diverse locaties.				
6	27-10-2017	Bepaalde ruimtes kunnen mogelijk beter worden ingericht en benut.	De tuin en algemene ruimten van de huizen van ZC Accent zijn logisch ingericht en optimaal benut passend bij de doelgroep en ondersteunend t.a.v. het welbevinden van de bewoners.	- WZCE: interactiever maken van tuin: bv. aanleg kippenhok, fitnessstoestellen of moestuin. - ZM: inventarisatie mogelijkheden en wensen t.a.v. gebruik van de buitenruimte/tuin. Plan maken en uitvoeren ter verbetering.				
7	27-10-2017	Medicatieveiligheid, risicosignalering en evaluatie VBM komen niet bij elke cliënt elk half jaar terug.	Medicatieveiligheid, risicosignalering en evaluatie VBM komen terug in de persoonlijke halfjaarlijkse zorgevaluatie van elke cliënt.	- WZCE/ZM: medicatieveiligheid, risicosignalering en evaluatie VBM helder omschrijven in protocol MDO en ZPO en controleren of onderwerpen daadwerkelijk elk half jaar aan bod komen.				
8	27-10-2017	Kwaliteitsgegevens m.b.t. basisveiligheid worden door de leden van ZC Accent niet	De leden ZC Accent wisselen kwaliteitsgegevens m.b.t. basisveiligheid uit	Format ontwikkelen waarin kwaliteitsgegevens verzameld kunnen worden en in 2018 2 data prikken voor analyse en onderlinge vergelijking van				

Nr	Datum	Bevinding/signaal risico	Doel	Verbeteracties	Verantwoordelijken	Evaluatiemomenten	Communicatie Wie/wanneer	Monitoring -verloop
		uitgewisseld.	teneinde van elkaar te leren en te adviseren.	kwaliteitsgegevens.				
9	27-10-2017	Zorggroep Marijke is nog bezig met de opbouw van een KMS. WZC Edelweiss moet haar KMS blijven continueren en in 2018 laten beoordelen.	Eind 2018 beschikken alle huizen binnen ZC Accent over een werkend KMS met een actuele certificatie.	- WZCE: KMS continueren in 2017 en onderzoeken door welke partij deze in 2018 het beste beoordeeld kan worden. - ZM: certificatietraject i.s.m. Walvis, digitalisering dossier met Nedap.				
10	27-10-2017	Het kwaliteitsplan is nog onvoldoende een plan van medewerkers en cliënten/vertegenwoordigers.	Medewerkers en cliënten/vertegenwoordigers hebben inzage en inspraak in het kwaliteitsplan.	De conceptversie van het kwaliteitsplan wordt ter inzage en met de mogelijkheid tot commentaar gepubliceerd in elk huis van ZC Accent.				
11	27-10-2017	Het kwaliteitsplan is geen terugkerend onderwerp binnen de diverse teamvergaderingen binnen ZC Accent.	Het kwaliteitsplan is een regelmatig terugkerend onderwerp in de teamvergaderingen binnen de huizen van ZC Accent.	Het kwaliteitsplan als vast agendapunt opnemen in vergaderingen van elk team binnen ZC Accent.				
12	27-10-2017	ZC Accent maakt nog geen deel uit van een lerend netwerk.	ZC Accent vormt samen met ten minste twee collega organisaties een lerend netwerk	De RvB van ZC Accent onderhoudt het contact met Accolade Zorggroep en onderzoekt de vorming van een lerend netwerk met 2 huizen die onder deze zorggroep vallen.				
13	27-10-2017	Medewerkers zijn nog niet allemaal bekend met de eigen kernwaarden en de kernwaarden van ZC Accent.	Alle medewerkers kennen de kernwaarden van de coöperatie en de eigen kernwaarden en kunnen deze vertalen naar de praktijk.	Medewerkers worden voortdurend gestimuleerd de kernwaarden te concretiseren en hierover met elkaar in gesprek te zijn d.m.v. het project over belevingsgerichte zorg.				
14	27-10-2017	In de beleidsvorming worden cliënten en hun	De RvB van ZC Accent werkt wat betreft	Er wordt een cliëntenraad gevormd en vastgelegd hoe zij geraadpleegd				

Nr	Datum	Bevinding/signaal risico	Doel	Verbeteracties	Verantwoorde-lijken	Evaluatiemo-menten	Communicatie Wie/wanneer	Monitoring -verloop
		naasten onvoldoende betrokken.	beleidsvorming- en voering samen met de cliëntenraad.	worden bij beleidsvorming door ZC Accent.				
15	27-10-2017	In de beleidsvorming worden werknemers onvoldoende betrokken.	De RvB van ZC Accent biedt werknemers meer mogelijkheden tot kennisname en inspraak wat betreft beleidsvorming- en voering.	Beleidsstukken worden gepubliceerd voor medewerkers en er is mogelijkheid tot inspraak tijdens een teamoverleg.				
16	27-10-2017	De inzet van vrijwilligers (medewerkers) in de avonden kan worden uitgebreid.	De bewoners binnen ZC Accent ervaren aanwezigheid (toezicht) van (vrijwillige) medewerkers om gevaarlijke situaties te voorkomen en een goede sfeer te bevorderen.	Er worden vrijwilligers geworven die tijdens avonden actief aanwezig zijn in de huiskamer.				
17	27-10-2017	M.b.t. achterwacht en andere 24/7 voorzieningen kan mogelijk meer worden samengewerkt met andere partijen.	Onderlinge samenwerking en samenwerking met collega-organisaties t.a.v. verpleegkundige achterwacht en andere 24/7 voorzieningen worden onderzocht door ZC Accent.	De RvB ZC Accent gaat hiervoor in gesprek met Accolade Zorggroep en zo nodig met meerdere partijen.				
18	27-10-2017	Jaarlijks wordt er een CTO uitgevoerd. Dit is in 2017 nog niet gedaan.	Inzicht verkrijgen in de cliënttevredenheid middels een zgn. valide CTO, en daaropvolgend passende maatregelen nemen.	In 2017 en 2018 een CTO uitzetten om de cliënttevredenheid te kunnen meten.				

