

Kwaliteitsplan 2025

Kwaliteit van bestaan met behulp van Kwaliteit@

1 Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsplan 2025-2027 van Convivio waarin we u meenemen langs een aantal onderwerpen om aan te geven wat de plannen van medewerkers en de organisatie in 2025-2027 zal zijn. Er zal per klantbelofte aangegeven worden wat de acties en projecten worden voor de komende jaren.

Een belangrijke pijler onder het kwaliteitsbeleid van Convivio 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 kwaliteitsplan 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
- En 10 medewerkersbeloften aan al onze medewerkers

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

Het kwaliteitsplan is een beschrijvend document voor alle betrokkenen en belanghebbenden rondom de bewoners en/of cliënten van Convivio. Bij de totstandkoming zijn tevens de medewerkers, het managementteam, de familieraad en de Raad van Toezicht betrokken.

Elleke Inderfurth

Maart 2025

2 Inhoudsopgave

1	Voorwoord.....	2
2	Inhoudsopgave	3
3	Profiel van Convivio	5
3.1	Wie zijn wij?	5
3.1.1	Visie en missie.....	6
3.2	Hoe is zeggenschap geregeld in onze organisatie.....	7
4	Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@.....	9
4.1	Kwaliteit@	9
4.2	Kwaliteit van bestaan	10
4.3	De 10 beloften aan onze bewoners	11
4.4	De 10 beloften aan onze medewerkers	11
5	De beloften in de praktijk	12
5.1	Hier voel ik mij thuis	12
5.2	Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis.....	13
5.3	Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden	15
5.4	Ik krijg passende zorg en ondersteuning	17
5.5	Ik eet en drink naar wens.....	18
5.6	Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn	19
5.7	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	20
5.8	Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw	21
5.9	De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij	23
5.10	De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier.....	25
6	Waarderingen.....	27
6.1	Bewoners en hun naasten	27
6.2	Medewerkers	28
7	Reflectie op de bouwstenen.....	29
7.1	Het kennen van de bewoners	29
7.2	Het bouwen van netwerken	29
7.3	Het werk organiseren	30
7.4	Zeggenschap	31

7.5	Leren en ontwikkelen	32
8	Bijlage: informatiebronnen.....	34
8.1	Bewoners en hun naasten	34
8.2	Medewerkers	34
8.3	Netwerk/ samenwerkingspartners	34
9	Bijlage: beloften aan bewoners	35
10	Bijlage: beloften aan medewerkers	36

3 Profiel van Convivio

3.1 Wie zijn wij?

Convivio is een kleinschalige zorgorganisatie gesitueerd in Tilburg, Noord-Brabant. Convivio kent drie onderdelen: Huis Convivio, Convivio Dagbesteding en Convivio Thuis. In dit kwaliteitsplan richten we ons tot Huis Convivio. Hieronder worden de overige onderdelen van Convivio kort toegelicht.

Convivio Dagbesteding:

In de grote, maar knusse huiskamers van dagbesteding Convivio ontmoeten ouderen met dementie lotgenoten en leeftijdsgenoten. Iedereen mag hier zichzelf zijn en genieten van het onder de mensen zijn. Een bezoek aan de dagbesteding prikkelt het brein, zorgt voor (h)erkenning en creëert een veilig gevoel. Als mantelzorger krijg je hierdoor meer ademruimte en waardevolle tijd voor jezelf.

Convivio Thuis:

Convivio Thuis biedt ondersteuning aan huis. Geen intensieve thuiszorg, maar een ontspannen ontmoeting om te zorgen dat cliënten zich niet alleen voelen en de mantelzorger tijd heeft om even op adem te komen. Dankzij ondersteuning aan huis krijgt men hulp in een veilige, prettige omgeving en staan persoonlijke contact en zorgzaamheid centraal. Bij Convivio Thuis ligt de focus altijd wat iemand nog wél kan. Cliënten van Convivio Thuis zijn ook welkom op de dagbesteding. Indien gewenst wordt Convivio Thuis ook ingezet binnen Huis Convivio.

Huis Convivio:

Huis Convivio is gelegen aan de Goirkestraat 69 in Tilburg en is gevestigd binnen de ringbanen van Tilburg, in een monumentaal pand. De wijken Hasselt, Goirke en Theresia liggen rondom Huis Convivio. In huis heeft iedere bewoner zijn/haar eigen appartement. Daarnaast is er een gezamenlijke woonkamer, een binnentuin en een belevingstuin. Deze plekken zijn centraal gelegen in huis en worden dan ook vaak gebruikt als ontmoetingsplaats voor bewoners en hun bezoek. In de grote woonkeuken wordt dagelijks een gezonde, lekkere maaltijd samengesteld.

Huis Convivio biedt 24 uur dementiezorg aan 18 bewoners. Het kleinschalige karakter van deze voorziening biedt kwetsbare ouderen die geïndiceerd zijn voor dementiezorg (zorgzwaartepakket 5 t/m 8) een huiselijke, warme en veilige woonomgeving.

Voor wat betreft wet- en regelgeving valt Huis Convivio onder de Wet Langdurige Zorg (WLZ). De financiering verloopt voor het grootste deel via een PersoonsGebondenBudget (PGB).

3.1.1 Visie en missie

Missie

Huis Convivio biedt kleinschalig wonen voor ouderen met dementie, is een “thuis” waar onze bewoners zich veilig voelen. Goede sfeer, de gewoontes en behoeftes van onze bewoners staan centraal. Vanuit de relatie en interactie geven we een zinvolle en menswaardige invulling aan de dag waarbij de regie zoveel mogelijk bij de bewoners wordt gelaten.

Visie

Vanuit onze kernwaarden houden we bewoners actief door middel van actieve, creatieve en inspirerende activiteiten. Het is de bewoner die bepaalt hoe zorgverleners zo optimaal en liefdevol mogelijk kunnen bijdragen aan de kwaliteit van hun leven.

Visie op zorg

Waar Huis Convivio voor gaat en voor staat komt voort uit de ervaring in verpleeg- en ziekenhuizen door oprichter Elleke Inderfurth. Op basis van deze visie op zorg laten families steeds vaker hun keuze op Huis Convivio vallen. Onze visie op zorg voor mensen met geheugenproblemen is gebaseerd op drie pijlers:

1. Respect, waardering en behoud van eigen regie
2. Wonen in een schone, warme en geborgen omgeving
3. Aanbieden van activiteiten en zorg op maat afgestemd met bewoner en zijn/haar familie

Als men kiest om bij Huis Convivio te komen wonen, willen wij dat de bewoner het leven zoveel mogelijk kan voortzetten zoals ze dat thuis hebben geleid. Het is daarom van groot belang dat we onze bewoner met zijn/haar familie leren kennen om samen een zo optimaal mogelijke woon- en leefomgeving te creëren. Eigenlijk gewoon zoals het voorheen thuis ook was.

Kernwaarden

Onze kernwaarden behouden onverminderd hun kracht. Voor elke kernwaarde hebben wij geformuleerd wat wij de komende jaren gaan bereiken om de beste zorg en aandacht voor onze cliënten en medewerkers te realiseren. Vanuit deze kernwaarden zullen wij het meerjarenbeleid 2025-2027 vormgeven.

Bij Convivio willen we dat onze gasten en bewoners zich bij ons thuis voelen, zichzelf kunnen zijn en zich gezien en gehoord voelen. Wij bieden onze diensten zoveel als mogelijk aan op basis van de vragen van onze bewoners. Hun waarden en behoeftes worden gerespecteerd.

Respect

Waardering en collegialiteit

- We laten de ander in zijn/haar waarde, we respecteren de eigenheid en diversiteit van iedereen
- We praten mét elkaar en niet óver elkaar en we luisteren goed naar een ander
- We geven doordachte feedback en spreken onze waardering uit als dat aan de orde is

Integriteit

Eerlijkheid en betrouwbaarheid

- We doen wat we beloven en komen gemaakte afspraken na
- We gaan vertrouwelijk om met alle informatie
- We respecteren de grenzen van de ander (privacy) en bewaken onze eigen grenzen (assertiviteit)

Professionaliteit

Deskundigheid en verantwoordelijkheid

- We voelen ons verantwoordelijk voor de aan ons toevertrouwde taken
- We kennen onze procedures en protocollen en handelen ernaar
- We geven onze grenzen aan als deze in het belang zijn van de cliënt of in strijd zijn met regelgeving

Zorgzaamheid

Aandacht en dienstbaarheid

- We luisteren **echt** en leven ons in, in de wensen en zorgen van de ander
- Het welzijn van de ander heeft onze grootste prioriteit
- Ieder van ons zet op eigen wijze zijn of haar persoonlijke kracht in om dienend te kunnen handelen

3.2 Hoe is zeggenschap geregeld in onze organisatie

Bij Huis Convivio staat de mens centraal – zowel de bewoners en hun naasten als de medewerkers. We geloven dat goede zorg begint bij betrokkenheid, luisteren naar elkaar en samen besluiten nemen. Daarom is zeggenschap een belangrijk onderdeel van hoe wij werken. Zeggenschap betekent bij ons: invloed hebben op wat er gebeurt, meedenken en meepraten over wat echt telt.

Bewoners en naasten: de stem van de Familieraad

Onze bewoners en hun familieleden spelen een actieve rol in het meedenken over het leven in huis. De **Familieraad** is een vertegenwoordiging van bewoners en hun naasten, en heeft regelmatig overleg met de directie. Zij bespreken onderwerpen als:

- Leefklimaat en sfeer in huis
- Kwaliteit van zorg en welzijn

- Veranderingen of verbeteringen binnen de organisatie

De Familieraad is een waardevolle gesprekspartner en helpt ons om zorg en ondersteuning zoveel mogelijk aan te laten sluiten op de wensen van bewoners.

Medewerkers: invloed op zorg én organisatie

Onze medewerkers hebben dagelijks een grote verantwoordelijkheid en kennen de bewoners als geen ander. Daarom vinden we het belangrijk dat ook zij zeggenschap ervaren – zowel in de uitvoering van hun werk als bij het vormgeven van beleid. Binnen Convivio gebeurt dat op verschillende manieren:

- **Informeel:** Medewerkers overleggen met elkaar over de dagelijkse zorg, stemmen onderling af en maken keuzes die passen bij de behoeften van de bewoners.
- **Structureel:** Via team overleggen, kwaliteitsbesprekingen en werkgroepen denken medewerkers actief mee over thema's als welzijn, zorgkwaliteit en organisatieontwikkeling.
- **Toekomstgericht:** We willen de zeggenschap van medewerkers blijven versterken, bijvoorbeeld door aandacht velders. Een medewerker is verantwoordelijk voor een bepaald aandacht gebied, te denken valt aan medicatie veiligheid, welzijn, wet zorg en dwang, faciliteit, verjaardagen e.d.

Zo zorgen we ervoor dat medewerkers gehoord worden én invloed hebben op wat er speelt binnen de organisatie.

Toezicht: de Raad van Toezicht en de WTZA

Onze **Raad van Toezicht** houdt onafhankelijk toezicht op het beleid en functioneren van Huis Convivio. Zij bewaken onder andere de kwaliteit van zorg, de financiële gezondheid en de naleving van wet- en regelgeving. Sinds onze aansluiting bij de **WTZA (Wet toetreding zorgaanbieders)** voldoen we aan heldere eisen rondom goed bestuur, transparantie en verantwoorde zorgverlening.

Samen maken we Convivio

Zeggenschap is voor ons geen formeel proces, maar een manier van werken: open, betrokken en samen. Zo zorgen we er met elkaar voor dat Huis Convivio een plek is waar mensen zich thuis voelen – om in te wonen, te werken en te leven.

4 Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@

4.1 Kwaliteit@

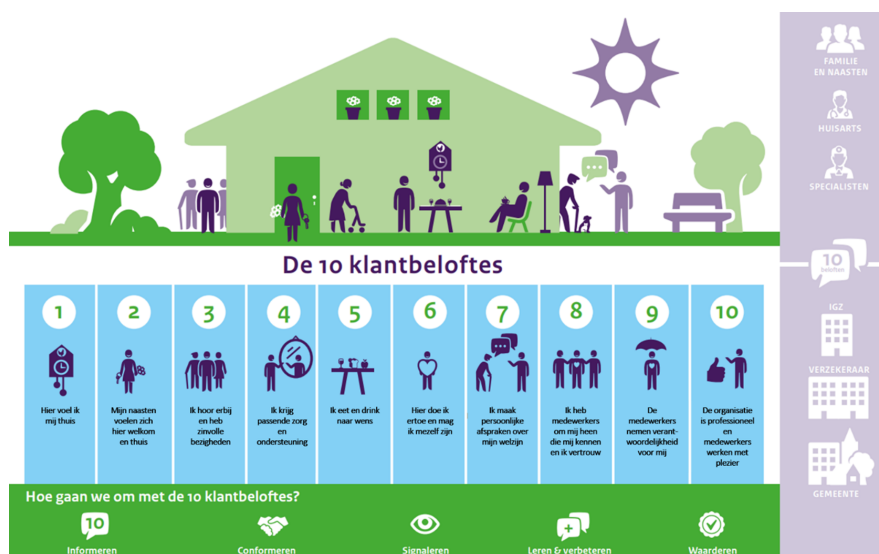
Kwaliteit@ is een krachtige methode voor zorgorganisaties die hun kwaliteit op een pragmatische wijze zichtbaar en aantoonbaar willen maken, waarbij het welzijn van de bewoner vooropstaat. Door heldere beloften vooraf is voor iedereen duidelijk wat men kan verwachten en wat er van hen verwacht wordt. 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 Convivio 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

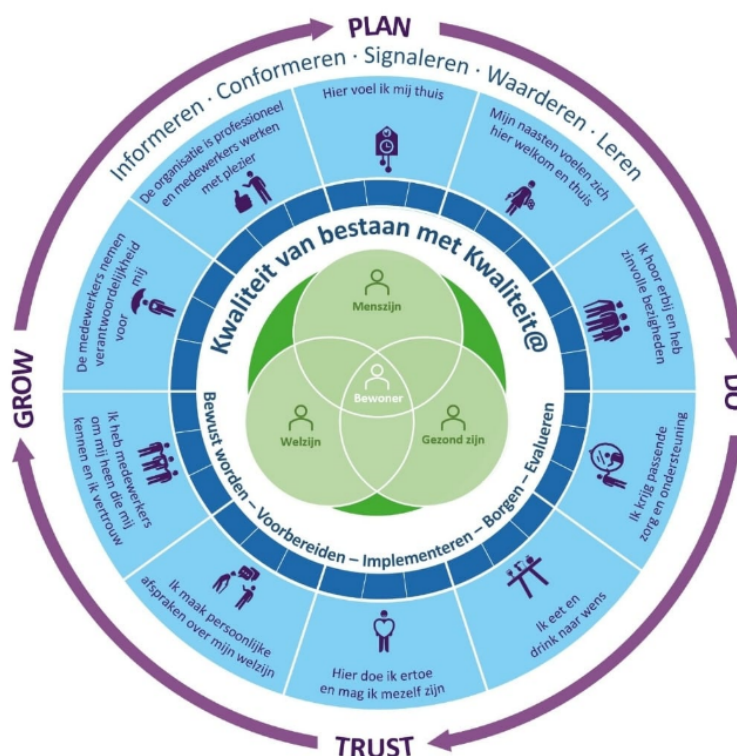
Meer informatie over Kwaliteit@ en de 10 beloften treft u aan op www.welzijnindezorg.nl



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.

Kwaliteitskompas Kwaliteit@



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 Trust Grow-cyclus waarin vertrouwen in ons team het vertrekpunt is.

4.3 De 10 beloften aan onze bewoners

Beloften (vanuit de bewoner):

1. Hier voel ik mij thuis
2. Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis
3. Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden
4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning
5. Ik eet en drink naar wens
6. Hier doe ik er toe en mag ik mezelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn
8. Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
9. De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij
10. De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier

4.4 De 10 beloften aan onze medewerkers

Beloften (vanuit de medewerker):

1. Hier voel ik mij thuis
2. Ik ervaar een balans tussen werk en prive
3. Ik hoor er bij en vind mijn werk zinvol
4. Ik krijg passende ondersteuning en feedback
5. Ik eet en drink naar wens
6. Hier doe ik er toe en kan ik mezelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn inzet en wensen
8. Ik heb collega's om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
9. De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij
10. De organisatie is professioneel en iedereen werkt met plezier samen

5 De beloften in de praktijk

5.1 Hier voel ik mij thuis

Subbeloften

- Ik heb een appartement met mijn eigen vertrouwde spullen
- Ik voel mij hier fijn en geborgen
- Ik voel de vrijheid om mijn eigen plek te creëren

Hoe zorgen wij daarvoor?

Bij ons woont u in een fraai, veilig en overzichtelijk huis waar u uw eigen appartement huurt. U richt uw eigen appartement in met uw eigen, herkenbare en persoonlijke spullen. U kunt hier uw gasten ontvangen. Wij ontzorgen u bij de schoonmaak van uw appartement. U bepaalt zelf waar u wilt zijn; op uw appartement, in de woonkamer of in de tuin. In de woonkamer is altijd een medewerker aanwezig.

Terugblik 2024:

- Alle medewerkers hebben een cursus basis BHV gekregen of een herhaling gevolgd;
- Er zijn twee ontruimingsoefeningen geweest die geleid hebben tot verbeterpunten en inzichten;
- Noodzakelijk onderhoud is uitgevoerd
- De onderhoudscontracten zijn bekeken en geëvalueerd. Waar nodig zijn contracten opgezegd en aanbestedingen gedaan;
 - Hieruit volgend is een nieuwe tuinman gecontracteerd die in april 2025 start.
- Jaarlijkse inspectie brandveiligheid heeft plaatsgevonden en certificaat is afgegeven

Wat zijn de plannen voor 2025?

- Opzetten plan voor bloemen en planten. Een medewerker wordt verantwoordelijk gemaakt voor het bijhouden van de planten binnen en buiten. Dit wordt samengedaan met een vrijwilliger die al wekelijks de bloemen en planten bijhoudt;
- Realiseren van een moestuin;
- Pimpen van de garderobe zodat de gang mooier wordt en het duidelijk wordt van wie welke jas is;
- Stichting Vrienden van Convivio is bezig met het werven van fondsen voor nieuw meubilair in de woonkamer;
- Uitwerken beloften met sub beloften en implementeren in het huis en het team;
- Opzetten kwaliteitsplan voor 2026-2027-2028 samen met het team.

5.2 Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis

Sub beloften:

- Mijn naasten zijn altijd welkom en worden gastvrij ontvangen
- Mijn naast worden gezien en gehoord door persoonlijke aandacht
- Mijn naasten worden actief betrokken om mee te doen met activiteiten

Hoe zorgen wij daarvoor?

Uw naasten zijn van harte welkom op elk gewenst moment van de dag. Zij maken onderdeel uit van uw leven en geven samen met ons kleur aan uw leven en die van uw medebewoners. Uw naasten kunnen meedoen met activiteiten en er staat altijd een kopje koffie of thee klaar. Wij staan open voor vragen, opmerkingen en initiatieven van uw naasten. Ook worden zij persoonlijk geïnformeerd over belangrijke persoonlijke zaken of algemene gebeurtenissen die spelen.

Terugblik 2024:

We betrekken families en naasten actief bij activiteiten door het delen van een interne nieuwsbrief die iedere twee maanden uitkomt. In deze nieuwsbrief wordt aandacht gevraagd voor de geplande activiteiten. Voor de ene activiteit is meer enthousiasme en betrokkenheid dan voor de andere. Afgelopen jaar hebben families geholpen bij: Koningsdag, huis versieren voor Kerst en Sinterklaas.

In april 2024 bestond Huis Convivio 10 jaar en dit is groots gevierd met bewoners, deelnemers, naasten en medewerkers. Het dagprogramma bestond uit een musical 'Ja Zuster, Nee zuster' en was speciaal voor bewoners, deelnemers en naasten. Het avondprogramma bestond uit een feest voor alle medewerkers, vrijwilligers en anderen betrokkenen bij Convivio.

De familieraad heeft in 2024 een activiteit met de bewoners ondernomen: er werden heerlijke worstenbroodjes, zelfgemaakt met de bewoners. Het resultaat mocht er zijn, families en bewoners hebben heerlijk gesmuld van de broodjes. De familieraad is helaas vanwege vele overlijden van bewoners uitgedund tot 1 persoon. We hopen in 2025 de familieraad weer uit te kunnen breiden en naasten te kunnen enthousiasmeren voor een rol binnen de familieraad.

Alle contactpersonen van bewoners hebben toegang tot Carenzorgt. Hierin kan men het zorgplan inzien en communiceren met welzijn en zorg. Ook worden families op de hoogte gehouden van leuke momenten met hun dierbare met foto's via whatsapp.

Ook dit jaar was er weer veel belangstelling van familie voor de BBQ. Bewoners, naasten en alle medewerkers met hun partners en kinderen hebben genoten van een heerlijke BBQ-ervaring verzorgd door onze eigen kok en vrijwillige koks.

In 2024 is er geen mantelzorgavond en tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Dit staat wel gepland voor 2025.

Wat zijn de plannen voor 2025?

- Organiseren mantelzorgavond in het kader van implementatie Kwaliteit@
- Uitvoeren bewonerstevredenheidsonderzoek
- Uitwerken beloften met sub beloften en implementeren in het huis en het team;
- Opzetten kwaliteitsplan voor 2026-2027-2028 samen met het team.

5.3 Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden

Subbeloften:

1. Mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan
2. Ik word actief betrokken bij het dagelijkse leven
3. Ik word gezien en respectvol aangesproken

Hoe zorgen wij daarvoor?

Ieder mens is uniek en heeft zijn eigen gewoonten en wensen. Daarom gaan wij met u en uw naasten in gesprek over datgene wat voor u belangrijk is, verleiden we u om mee te doen aan georganiseerde activiteiten. We betrekken u graag bij het dagelijks leven zoals de was vouwen, groenten snijden etc. Niks moet, alles mag.

Terugblik 2024:

Onze bewoners worden actief betrokken bij de dagelijkse werkzaamheden in en rondom huis Convivio. Samen de tafel dekken, de was vouwen, groente snijden voor de soep of diner. Dit zijn enkele voorbeelden waaruit blijkt dat we aansluiten bij het leven zoals thuis, bij wat de bewoner zelf fijn vindt. Iedere bewoner heeft zijn eigen gebruiken waar wij ons best voor doen om dat te realiseren. De ene bewoner slaapt graag uit, de andere is om 6 uur klaar om de dag te beginnen. Mevrouw A wandelt graag door de tuin en meneer B leest graag zijn krantje in die ene stoel in de woonkamer. Het activiteitenprogramma dat maandelijks vernieuwd wordt, biedt houvast voor de medewerker, bewoners en families. Zo weet iedereen wat er op het programma staat en of zij daarbij aan willen sluiten of niet. Naast het programma blijft er ruimte voor spontaniteit en kan er altijd afgeweken worden van het programma.

Op maandag en woensdag is een van onze vrijwilligers in huis aanwezig en zij beweegt graag met de bewoners. Per week kijkt ze waar de behoefte ligt, wat het weer doet en waar de mogelijkheden liggen. Zo gaat ze een stuk wandelen met een aantal bewoners, of pakt ze de kegels erbij en gaan we buiten bowlen. De andere vrijwilligers die wekelijks aanwezig zijn hebben ieder hun eigen interesses en op basis daarvan worden activiteiten ondernomen. Er staat sinds 2024 een vacature open voor een vrijwilliger op dinsdagmiddag.

In 2024 hebben we gemerkt dat de groepsdynamiek verandert en de interesses uit elkaar lopen qua activiteiten en beweging. Ook merken we dat bewoners meer inspraak wensen in de inrichting van hun dagelijks leven en de activiteiten. De input van bewoners wordt verzameld en meegenomen in de plannen.

Wat zijn de plannen voor 2025?

- Aanleggen moestuin voor de kok en om bewoners meer te betrekken bij het dagelijks leven;
- Blijvende aandacht voor het verleiden van bewoners om aan een activiteit deel te nemen;

- Betrekken van bewoners bij dagelijkse activiteiten waardoor zij zich nuttig kunnen voelen en hun talenten gebruiken, bijvoorbeeld bij het huishoudelijke of in de tuin;
- Groepsactiviteiten worden vaker gesplitst in kleinere groepen, waardoor sommige bewoners meer ruimte krijgen om actief deel te nemen. Spellen aan kleinere tafels. Zo ook meer diversiteit afgestemd op behoeften van bewoners;
- Een manier bedenken om bewoners die veel op hun kamer verblijven toch te betrekken bij de activiteiten;
- Meer aandacht vragen aan naasten en familie in de betrokkenheid bij activiteiten;
- Werven vrijwilliger voor de dinsdagmiddag.

5.4 Ik krijg passende zorg en ondersteuning

Subbeloften:

- Ik word op een voor mij prettige manier ondersteund
- Mijn behoeften en wensen zijn bekend en worden nageleefd
- Mijn gezondheid wordt gemonitord

Hoe zorgen wij daarvoor?

We signaleren, luisteren en bespreken met u (en uw naasten) wat uw behoeften of wensen zijn of wat voor u belangrijk is. Indien nodig betrekken we de huisarts en andere disciplines. We leggen afspraken en veranderingen vast. Onder passende zorg verstaan we zorg die nodig is, waarde toevoegt en bijdraagt aan kwaliteit van leven, en die aansluit bij behoeften en omstandigheden van nu.

Terugblik 2024

In 2024 is de kwaliteit van het rapporteren onder de loep genomen. We merkten zelf dat er niet eenduidig gerapporteerd werd. Daarmee was het niet altijd duidelijk voor naasten of huisarts wat er aan de hand was. Daarom is het hele team geschoold op het rapporteren volgens de SOAP/SOEP methode. Dit heeft geleid tot effectievere, efficiëntere rapportages. Er is afgesproken dat alleen bijzonderheden gerapporteerd worden en dat de Welzijn medewerkers iedere dag een rapportage schrijven over het welzijn van iedere bewoner.

Daarnaast hebben we in 2024 afscheid moeten nemen van zeven bewoners. Al deze bewoners zijn in hun laatste levensfase bij Huis Convivio gebleven en daar verzorgd. Deze overlijdens brengt verdriet mee bij naasten en medewerkers, maar ook veel voldoening en tevredenheid over de manier waarop dit laatste stukje zorg aangepakt is. Ook is er een waakmand geïntroduceerd die aan de naasten aangeboden kan worden op het moment dat een bewoner ging overlijden. In deze mand zit onder andere een kruiswoordpuzzel, muziekboxje en rustgevend materialen.

Wat zijn de plannen voor 2025?

- Evalueren waakmand. Wordt hij gebruikt, blijven we hem aanbieden?
- Training contactverzorgenden. Wat zijn de taken van een CV'er? Wat verwachten families van je? Hoe kun je deze rol goed 'pakken'?
- Training PBL voor alle zorgmedewerkers;
- Corona, regieverzorgende, introduceren in haar rol van deskundigheidsbevordering

5.5 Ik eet en drink naar wens

Subbeloften:

- Mijn eten is smakelijk en verzorgd
- We eten samen in harmonie
- Mijn voedsel wordt veilig bewaard en bereid

Hoe zorgen wij daarvoor?

De chefkok, vrijwillige koks en medewerkers zetten zich gedurende de dag in om een smakelijke, gevarieerde en verse maaltijd op tafel te toveren. Er wordt een weekmenu samengesteld afgestemd op de voorkeuren en dieetwensen van alle bewoners. Op uw verjaardag wordt uw favoriete maaltijd met liefde bereid. De tafel is met aandacht gedekt en er wordt in harmonie met elkaar gegeten.

Terugblik 2024:

Begin 2024 is er een nieuwe chefkok gestart bij Huis Convivio. Deze kok is met een frisse wind de keuken ingekomen en heeft het menu een upgrade gegeven. Daarnaast is het warme maaltijdmoment van de middag naar de avond verplaatst. Dit tot grote tevredenheid van de bewoners. De eerste reacties waren lovend en iedere avond likken de bewoners hun vingers af en worden de borden nog net niet afgelikt. Wat in de middag wel gemist wordt is een warm item zoals een kop soep of een worstenbroodje. Tijdens feestdagen pakt de kok uit met een heerlijk paas- of kerstmenu.

Verder is er in 2024 een vrijwillige kok gestopt en is er weer een vrijwillige kok bijgekomen.

In 2024 is een start gemaakt met het koken van de favoriete maaltijd van een bewoner op zijn of haar verjaardag. Dit is nog niet structureel gelukt, dus dit is een aandachtspunt in 2025. Naast het menu is de dynamiek tijdens het eten altijd een punt van aandacht. Er wordt voor de welzijnsmedewerkers kritisch gekeken naar de tafelindeling. De ene bewoner zit graag naast de andere bewoner. Maar niet iedere bewoner accordeert goed met de andere bewoner. Een van de sub beloften: we eten samen in harmonie, blijft uitdagend om bovenstaande reden.

Wat zijn de plannen voor 2025?

- Kritisch blijven kijken naar de tafelschikking
- Nadenken of het mogelijk is om een 'familiediner' te organiseren in een aparte ruimte voor een bewoner die daar interesse of behoefte aan heeft
- Warm item introduceren tijdens de lunch
- Menu meer gaan samenstellen in samenspraak met bewoners.
- Blijvende aandacht voor gezonde en gevarieerde maaltijden

5.6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn

Subbeloften:

- Mijn wensen staan centraal
- Mijn welzijn staat voorop
- Ik krijg oprechte en persoonlijke aandacht

Hoe zorgen wij daarvoor?

In persoonlijk contact, gesprekken en informatie vanuit uw naasten leren wij u, uw verleden en wensen steeds beter kennen. Bij alles wat er gedaan wordt, wordt er gekeken naar het behoud van uw eigen regie. Wat kunt u zelf, en waar heeft u behoefte aan ondersteuning? In de tuin, of in de woonkamer kunt u altijd terecht voor een praatje of activiteit. Maar uzelf terugtrekken op uw appartement is ook mogelijk. We kijken altijd met een open, positieve blik naar uw mogelijkheden.

Terugblik 2024:

We zeggen altijd: je moet op de begrafenis van een bewoner eigenlijk nooit 'teveel' nieuwe dingen horen. Als dit wel het geval is, dan heb je je bewoner niet goed genoeg gekend in de tijd dat hij of zij bij ons woonde. Het afgelopen jaar hebben we zeven uitvaarten bezocht en bij iedere uitvaart hoorden we vaak toch weer dingen die we niet wisten. Dit heeft ons tot denken gezet. Hoe komt het dat wij toch niet het hele verhaal van onze bewoners kennen/kenden? Een van de conclusies is dat het formulier voor de levensloop niet gedetailleerd genoeg is, en dat hij vaak niet volledig door de naasten ingevuld wordt. In 2025 staat dit op het programma om een verbeteractie op te zetten.

Door de komst van nieuwe bewoners verandert de dynamiek in huis. De nieuwe bewoners zijn wat jonger, lijken van een andere generatie te zijn en hebben dus andere wensen en gewoonten. Zo merken we dat meer bewoners graag op hun appartement zijn. Aan ons de taak om ze te verleiden om deel te nemen. Maar, wanneer daar geen behoefte aan is, is dit ook prima.

Wat zijn de plannen voor 2025?

- Het clientverhaal introduceren bij alle families via Caren;
- Brainstorm over hoe we de bewoner nog beter kunnen leren kennen;
- Meer aandacht voor individuele activiteiten en kleine groepsactiviteiten en betrekken van familie en vrijwilligers hierbij.
- Implementatie kwaliteit@

5.7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

Subbeloften:

- Ik word persoonlijk benaderd
- Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend
- Mijn afspraken worden nagekomen

Hoe zorgen wij daarvoor?

Wij verdiepen ons in uw achtergrond, leefritme, en gewoonten door persoonlijk contact met u en uw naasten. Wij vragen om uw levensverhaal te beschrijven zodat wij op basis hiervan persoonlijk maatwerk kunnen bieden. We maken hierover afspraken, leggen deze vast en komen die na.

Terugblik 2024:

In het dossier van bewoners worden afspraken rondom zorg en welzijn vastgelegd (benadering, gewoontes, levensritme). Familieleden hebben de mogelijkheid mee te lezen in het dossier en de rapportage via Carenzorgt. Naasten stellen vragen en hier wordt adequaat op gereageerd. De afspraak is dat er iedere dag een medewerker de berichten leest en beantwoordt. Als er geen antwoord paraat is, wordt dit nagevraagd bij collega's. Ook via whatsapp worden vaak foto's van bewoners gedeeld met hun naasten bijvoorbeeld tijdens een activiteit. In verband met de implementatie van Kwaliteit@ merken we dat ons zorgplan niet meer voldoet aan de nieuwe standaard. In 2025 zal gekeken worden welk zorg en welzijn plan beter aansluit bij de werkwijze van Kwaliteit@.

Wat zijn de plannen voor 2025?

- Onderzoeken en uitvoeren nieuwe manier van opstellen zorg en welzijn plan
- Adequaat blijven reageren op vragen via Carenzorgt
- Implementatie kwaliteit@

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

Subbeloften:

- De medewerkers kennen mijn persoonlijke levensverhaal
- Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten
- Er is altijd een medewerker aanwezig en aanspreekbaar in de huiskamer

Hoe zorgen wij daarvoor?

Huis Convivio heeft een vast team aan diverse medewerkers. Daarnaast krijgt u een vast aanspreekpunt (CV'er). Medewerkers hebben respect voor uw woon- en leefomgeving. U kunt elke dag zien welke medewerkers en vrijwilligers er werken. Regelmatig bespreken we hoe het met u gaat, worden afspraken vastgelegd en nageleefd. Er is een voorspelbaar ritme en er zijn dagelijks voldoende medewerkers aanwezig die u kennen en tijd voor u en uw naasten hebben.

Terugblik 2024:

Bij Huis Convivio vinden we het belangrijk dat medewerkers bewoners helpen waar nodig, maar dat de bewoner zelf blijft doen wat hij of zij nog kan. Hierdoor stimuleren we de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van bewoners. Nieuwe medewerkers worden erop geattendeerd dat wij hier anders werken dan bij de 'grote zorginstellingen'. Hier nemen we de tijd voor onze bewoners, passen we ons aan hen leefritme en begint (en eindigt) de dag wanneer zij dit wensen. Ook van nieuwe medewerkers krijgen we dit te horen. Zij geven vaak aan dat ze al snel een gevoel van rust ervaren. Het werk blijft intensief, maar het ritme en de sfeer maken echt een verschil.

Bij Huis Convivio werken we zoveel mogelijk met vaste medewerkers. In 2024 is een aantal keer een uitzendbureau ingezet om nachtdiensten in te vullen. Er wordt niet gewerkt met ZZP'ers. Wel werken we met flexkrachten, maar die werken structureel 1 à 2 keer per week om de connectie te behouden met Convivio en haar bewoners.

Vanuit de familieraad werd gevraagd om nieuwe medewerkers meer herkenbaar te maken en ze een 'gezicht' te geven. Daarom worden zij altijd benoemd in de interne nieuwsbrief met een link naar de website voor een foto. Daarnaast hangt er nu een lijstje met foto van de nieuwe medewerker bij de ingang. Deze foto blijft een maand hangen.

In mei van 2024 is besloten om het aantal werkuren terug te dringen. Dit in verband met leegstand van appartementen en de drukkende kosten in de zorg. Uiteindelijk is er in overleg met medewerkers ruim 16 uur per week geschrapt. Dit heeft in de bezetting van de uren heel wat gedaan. Medewerkers die uit dienst gingen, werden niet vervangen. Simpelweg omdat

er geen uren waren. Wel moesten medewerkers vaker terugkomen om aan hun contracturen te komen. Na een periode van onrust is men gewend geraakt aan de nieuwe samenstelling van uren en is men hier tevreden mee.

In onderstaande infographic staan gegevens over het personeel in 2024. Aan de in- en uitstroom is duidelijk te zien dat voor de mensen die weggegaan zijn, geen nieuwe vacature is ontstaan. Het ziekteverzuim ligt hoger dan afgelopen jaren. Dit is het gevolg van 3 medewerkers die vanwege diverse redenen langdurig(er) uitgevallen zijn. In een klein team is het percentage ziekteverzuim al gauw aan de hoge kant wanneer mensen langdurig uitvallen.

	2024	2023	2022	2021
Aantal medewerkers in dienst op 31/12	26	29	27	25
Totaal aantal medewerkers in dienst geweest	40	38		
Aantal FTE	21,1154	19,3	17,4	16,3
Aantal FTE inzet uitzendbureau	0,13248	0,08	0	0,5
FTE per client	1,24208	1,14	1,02	1
Man/vrouw	15/85	15/85	20/80	15/85
Vrijwilligers	11	11	11	5
Deeltijdfactor	0,81213	0,7	0,6	0,7
Gemiddelde leeftijd	48	43	37	39
Aantal openstaande vacatures	1	1	1	2
Instroom nieuwe medewerkers	8%	28%	21%	44%
Uitstroom medewerkers	28%	24%	18%	13%
Waarvan pensioen	0,10%	0%	0%	0%
Doorstroom	0%	7%	9%	0%
Aantal stagiaires	9	9	12	6
Aantal leerlingen	1	5	7	5
Ziekteverzuim	7,60%	6,80%	5%	5%

Wat zijn de plannen voor 2025?

- Opzetten deskundigheidsbevordering;
- Bewustwording verhogen van medewerkers en waarom ze doen zoals zij doen;
- Werken aan feedback geven en ontvangen;
- Vast team behouden en zonodig uitbreiden.
- Implementatie kwaliteit @

5.9 De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij

Subbeloften:

- Mijn naasten en ik hebben vertrouwen in de medewerkers
- De medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's
- Alle medewerkers werken samen aan de continuïteit van mijn dagelijkse leven

Hoe zorgen wij daarvoor?

Bewoners kunnen vertrouwen op een vertrouwd en deskundig team dat met toewijding zorgt voor uw gezondheid, veiligheid en welzijn. De medewerkers werken vanuit hun kennis en ervaring, met oog voor de persoonlijke wensen en behoeften van iedere bewoner. Zelfstandigheid en eigen keuzes worden gerespecteerd en gestimuleerd. Het team handelt professioneel en met verantwoordelijkheid, en staat open voor vragen of feedback van bewoners en hun naasten.

Terugblik 2024:

Bij Huis Convivio vinden we het belangrijk dat er een vast aanspreekpunt is voor bewoner en familieleden. Dit is de contactverzorgende ofwel CV'er. Deze medewerker is op de hoogte van alles wat er speelt rondom de bewoner die aan hem of haar is toegewezen en voert ook regelmatig gesprekken met bewoner en naasten om de zorg te evalueren.

In 2024 hebben we gemerkt dat we het fijn vinden om de CV'er al bij het eerste opnamegesprek aanwezig te laten zijn. Dit zorgt voor duidelijkheid en vertrouwen bij bewoners en hun familie. Deze werkwijze behouden we in de toekomst.

Nieuwe medewerkers in de rol van CV'er geven aan behoefte te hebben aan een gerichte training. Hier gaan we op inspelen in 2025.

Zorgen voor de continuïteit van het dagelijkse leven van onze bewoners is een teamprestatie. Naast dat wij als team ons dagelijks inzetten voor het welzijn, gezondheid en veiligheid van onze bewoners, werken we ook nauw samen met een vaste huisartspraktijk, apotheek en andere zorgprofessionals. Een wekelijkse huisartsvisite helpt ons om alert te blijven op gezondheidsrisico's bij onze bewoners en om tijdig in te kunnen grijpen. Er is een vaste fysiotherapeute verbonden aan Huis Convivio, zij komt twee keer per week langs voor behandelingen en hulpvragen.

Andere disciplines zoals een psycholoog, specialist ouderengeneeskunde, logopediste of ergotherapeut zijn in te schakelen voor consult via De Wever, een grote zorgorganisatie in Tilburg die deze dienstverlening ter beschikking heeft.

Wat zijn de plannen voor 2025?

- CV'er bij het eerste contact in Huis Convivio aanwezig laten zijn. Opnameprocedure samen doorlopen.
- CV-training voor (nieuwe) CV'ers.
- Werkwijze nieuwe zorgleefplannen introduceren.
- Deskundigheidsbevordering vergroten op de werkvloer.
- Implementatie kwaliteit@.

5.10 De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier

Subbeloften:

- Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied
- Ik ervaar dat medewerkers scholing krijgen en van elkaar leren
- Ik ervaar dat medewerkers iedere dag hun best willen doen

Hoe zorgen wij daarvoor?

Onze medewerkers zijn vakbekwaam en werken in een omgeving waarin we continu van en met elkaar leren. We hebben oog voor ieders kwaliteiten en tonen respect en waardering voor elkaars talenten. Want uiteindelijk willen we elke dag weer het beste doen – voor u als bewoner én voor elkaar. Medewerkers krijgen de verantwoordelijkheid én de vrijheid om hun werk op een persoonlijke manier vorm te geven. Dat draagt bij aan een prettige samenwerking en werkplezier.

Terugblik 2024:

Het team van Huis Convivio bestaat uit medewerkers met diverse achtergronden en uiteenlopende ervaring binnen de zorgsector. Deze diversiteit beschouwen wij als een waardevolle kracht: het stelt ons in staat om brede deskundigheid samen te brengen en van elkaar te leren. Om onze professionaliteit te waarborgen en voortdurend te ontwikkelen, organiseren wij jaarlijks diverse scholingen. Hierbij ligt de focus onder andere op dementie, de Wet Zorg en Dwang, en andere actuele en relevante onderwerpen binnen de zorg. Daarnaast biedt Convivio medewerkers de gelegenheid om externe opleidingen, trainingen en cursussen te volgen, evenals congressen of symposia bij te wonen die aansluiten bij hun interesse en vakgebied. In 2024 heeft het volledige team een scholing gevolgd over de Wet Zorg en Dwang. Deze scholing zal voortaan jaarlijks worden herhaald om kennis up-to-date te houden. Voor nieuwe medewerkers is er een basistraining beschikbaar over dementie. Hierin behandelen we hoe het brein van iemand met dementie functioneert en op welke wijze een zorgprofessional hierop kan inspelen. Wij vinden het van belang dat alle collega's over dezelfde basiskennis beschikken, zodat we op een eenduidige manier omgaan met onze bewoners en hun naasten.

De veranderende zorgpraktijk vraagt om een meer praktijkgerichte benadering van scholing. In 2025 zullen wij daarom meer inzetten op 'deskundigheidsbevordering op de werkvloer', waarbij leren en ontwikkelen geïntegreerd worden in het dagelijks werk. Opvallend in 2024 was het spontane ontstaan van verschillende aandachtsgebieden binnen het team, waarbij medewerkers een stuk verantwoordelijkheid op zich namen. Dit initiatief hebben wij nader onderzocht en bleek veel potentie te hebben. Daarom hebben wij besloten om in het komende jaar meer aandachtsgebieden formeel toe te wijzen. Denk hierbij aan thema's als

welzijn, zorgtechnologie, infectiepreventie, medicatie, bloemen & planten en meer. Deze aanpak draagt bij aan gedeelde verantwoordelijkheid en versterkt de betrokkenheid binnen het team.

Wat zijn de plannen voor 2025?

- Trainingen PDL zorg en bewustwording in omgang met dementie.
- Onderzoeken welke behoefte er in het team ligt op het gebied van praktijkgerichte scholingen.
- Deskundigheidsbevordering op de vloer verder ontwikkelen.
- Werken met aandachtsvelders.
- Implementatie kwaliteit@.

6 Waarderingen

6.1 Bewoners en hun naasten

In 2023 hebben we voor het laatst een bewonerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Helaas was de response dat jaar erg laag waardoor sommige resultaten niet betrouwbaar waren. Uit het onderzoek kwam naar voren dat families en bewoners tevreden zijn over de geleverde zorg, communicatie en de buitenomgeving.

Verbeterpunten lagen in de persoonlijke verzorging en de kwaliteit van schoonmaak. Vanaf 2025 is het doel om een dergelijke meting jaarlijks uit te voeren.

Daarnaast hebben 3 bewoners in 2024 hun waardering op [Zorgkaart Nederland](#) achtergelaten. De gemiddelde score was een 9.1 in 2024. De gemiddelde score van de afgelopen jaren is een 9.4.

Enkele quotes:

“Ik wil heel graag melden dat in de periode dat mijn moeder nog nergens terecht kon er 1 iemand absoluut en 100 % met ons meedacht en al zorg aanbood. Dat komt wel goed werd er gezegd. En het kwam ook goed. In alle wirwar van uitzoeken en regelen gaf zij het vertrouwen dat het allemaal wel zou lukken. Heel erg bedankt daarvoor Elleke Inderfurth. Zulke mensen zijn goud waard.”

“Veel persoonlijke aandacht. Je voelt je gehoord en gezien als cliënt en als familie.”

“Huis Convivio biedt een huiselijke omgeving en individuele aandacht.”

Wat zijn de plannen voor 2025?

- Starten met de uitvoering van bewonerstevredenheidsonderzoek (najaar)
- Oppakken verbeteracties naar aanleiding van uitkomsten onderzoek
- Meer promoten van delen van reviews op zorgkaart Nederland, bijvoorbeeld bij een evaluatiegesprek met families van overleden bewoners.

6.2 Medewerkers

In 2024 hebben wij voor het laatst een medewerkerstevredenheidsmeting uitgevoerd. De respons was 72% en de NPS Score was 38. De vragen met het hoogste gemiddelde:

- Op mijn werk durf ik mezelf te zijn
- Op mijn werk durf ik voor mezelf op te komen
- Ik voel me veilig om suggesties en ideeën te uiten
- Ik voel me veilig om collega's feedback te geven
- Ik voel me veilig bij mijn leidinggevende

De vragen met het laagste gemiddelde waren:

- Ik heb behoefte aan periodieke gesprekken met betrekking tot mijn ontwikkeling bij Convivio
- De financiële waardering is passend bij mijn functie
- In mijn team zijn we altijd bereid extra moeite te doen ten behoeve van de organisatie
- Mijn leidinggevende geeft mij regelmatig feedback over hoe ik presteer
- Mijn leidinggevende erkent en waardeert mijn goede werk (geeft complimenten)

Medewerkers werd ook gevraagd wat hun motivatie was om bij Convivio te werken. De top 5 was als volgt:

1. Werkplezier
2. Werk-privé balans
3. Verbinding met collega's
4. Betekenisvol werk
5. Vertrouwen in het management

De medewerkers van Huis Convivio scoorden ook het hoogst op de zaken die zij het meest belangrijk vinden in hun werk.

Verbeterpunten lagen destijds met name in het opleiden, ontwikkelen en feedback geven door leidinggevende. Inmiddels is de samenstelling van het team en het management veranderd, waardoor de uitkomsten waarschijnlijk weer anders zullen zijn.

Wat zijn de plannen voor 2025?

- 0-meting medewerkerstevredenheid op basis van de 10 klantbeloften (najaar)
- Verbeteracties naar aanleiding van de uitkomsten.

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.

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 Contactverzorgende of -verpleegkundige (CV'er).

Daarnaast hebben wij meerdere vrijwilligers, elk met hun eigen kwaliteiten en inbreng die zich iedere dag weer inzetten om onze bewoners een fijne dag te bezorgen.

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:

- Huisartspraktijk Binnenstad
- Benu Apotheek Wilhelminapark
- Fysiotherapie Korte Hoefstraat
- Mobiel Zorg Team van De Wever
- Medisch Specialistische zorg en Paramedische diensten van De Wever
- GeriCare voor de WZD-functionaris

Met deze organisaties is regelmatig contact om de samenwerking rondom de bewoners af te stemmen en/of te evalueren.

De samenwerking is in het afgelopen jaar prettig verlopen. We hebben een vaste huisarts vanuit Huisartspraktijk Binnenstad die nauw verbonden is en wekelijks langskomt. Ook met de apotheek is er fijn contact en evalueren we deze samenwerking jaarlijks. We ervaren dat de deskundigen die wij via organisatie De Wever in consult kunnen vragen, vrijwel altijd direct bereikbaar zijn en onze hulpvragen daardoor ook snel kunnen beantwoorden.

Organisatie netwerk

Convivio is lid van de branchevereniging BVKZ (Branchevereniging voor kleinschalige zorg) en is lid van de kwaliteitsgemeenschap Kwaliteit@Woonzorg. Wij participeren in inspiratiegroepen en als lid 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 de huidige bewonersgroep. 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:** zoals al eerder aangegeven hebben wij korte lijnen met de huisarts, apotheek of andere specialisten. Daarnaast is er altijd een verpleegkundige achterwacht telefonisch beschikbaar voor het team.
- **Samenwerking:** de samenwerking met andere betrokken professionals waaronder de huisarts, de specialist ouderengeneeskunde en fysiotherapeut verloopt erg prettig. We hebben regelmatig overleg in wisselende samenstelling met betrekking tot een bewoner.

Wat opvalt in de huidige bewonersgroep is dat er een mix is tussen zelfstandig en minder zelfstandig. Sommige bewoners vertoeven het liefst op hun kamer en komen alleen naar de woonkamer als er 'iets' te doen is. Ook zijn er bewoners die er nog graag op uitgaan met dierbaren. Dit vraagt om een nieuwe afstemming binnen de manier waarop wij werken. Een aantal jaar geleden is Convivio begonnen met meer focus op welzijn door medewerkers aan te trekken die niet alleen een zorgachtergrond hebben, maar juist een achtergrond of interesse in welzijn/sociaal werk. Dit is wat onze huidige bewonersgroep nodig heeft. Kennis van zorg is nog steeds heel belangrijk en daarom zijn er ook verzorgenden en verpleegkundigen in dienst die deze zorg dagelijks kunnen geven. Wat een bewonersgroep nodig heeft stellen wij vast door te ervaren wat er gebeurt, wat er verandert en wat we daarmee kunnen.

Overzicht deskundigheden/rollen bij Huis Convivio

Rol	Niveau	Aantal
Leidinggevende zorg	HBO-V	1
Leidinggevende personeel	HBO	1
Regieverzorgende	3 – Verzorgende	1
1 ^e verantwoordelijke	3 – verzorgende	5
Leerling verpleegkunde	4 – MBO verpleegkunde	1
Verzorgende	3 – verzorgende	2
Medewerker Welzijn	4	2
Medewerker Welzijn	3 – verzorgende achtergrond	2
Medewerker Welzijn	5 – zij-instromer uit ICT	1
Vaste Nachtdienst	2 & 3 – helpende/Verzorgende	3
Flexer	3 – VZ in opleiding	1
Flexer 1 ^e	3 & 5	2
Gastvrouw	2	3
Huishoudelijke hulp	2	2
Vrijwilliger bewoners	-	4
Vrijwilliger tuin/klussen	-	2
Vrijwilliger koken	-	3
Stagiaires	3, 4, 5	8
Directeur	5	1

7.4 Zeggenschap

Medewerkers

Wij willen dat onze medewerkers 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 betrekken onze medewerkers bij de ontwikkeling en groei van onze organisatie en betrekken hen bij besluitvormingsprocessen. Hiervoor maken we ook gebruik van de 10 medewerkersbeloften. Dit wordt vormgegeven door in ieder geval eenmaal per jaar een jaargesprek te voeren en te horen wat er leeft bij deze medewerker op privé- en werk gebied. Ook willen we vanaf 2026 starten met het opstellen van het kwaliteitsplein mét de medewerkers. Zij weten heel goed wat er speelt op de werkvloer en waar de verbeterpunten liggen.

Bewoners

Wij werken met een familieraad die op dit moment bestaat uit twee familieleden van bewoners. De wens is om er nog twee leden bij te werven. De familieraad is actief aan het

werven. Minimaal viermaal per jaar is er een overleg met de Familieraad waarin wij onderwerpen bespreken die betrekking hebben op de kwaliteit van bestaan van onze bewoners. De Familieraad kan ook zelf onderwerpen agenderen.

Onderwerpen die in het afgelopen jaar besproken zijn:

- Wet zorg en dwang
- Warme maaltijd verplaatsen naar de avond
- Mantelzorgavond georganiseerd door familieraad
- Kennismaking stichting Vrienden van Convivio
- Spaardoelen stichting Vrienden van Convivio
- Familieparticipatie
- Gebruikerskosten
- Jaarplan familieraad
- Regiotaxi
- Vertrek manager zorg
- Toekomst structuur Huis Convivio

Gesignaleerde verbeterpunten voor het komende jaar zijn:

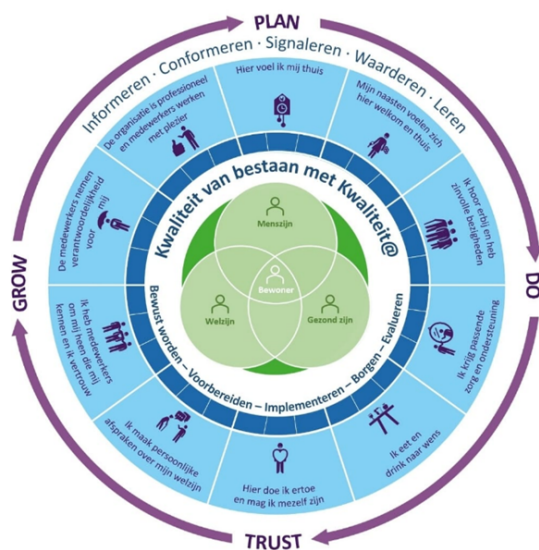
- Uitbreiding familieraad
- Communicatie met familieraad en families vanuit Convivio

7.5 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. In 2025 zal er een externe auditor langskomen voor een beoordeling.

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

Kwaliteitskompas Kwaliteit@



8 Bijlage: informatiebronnen

8.1 Bewoners en hun naasten

- Familieraad
- Uitkomsten CTO

8.2 Medewerkers

- Jaargesprekken (FITT)
- Uitkomsten MTO

8.3 Netwerk/ samenwerkingspartners

- Huisartsen
- Apotheek
- Fysiotherapie praktijk
- Ergotherapeut
- WZD Functionaris

9 Bijlage: beloften aan bewoners

1	Hier voel ik mij thuis - Ik voel mij hier veilig en geborgen - Ik heb een appartement met mijn eigen herkenbare spullen - Ik heb de vrijheid om in huis mijn eigen plek te creëren
2	Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis - Mijn naasten zijn altijd welkom en worden gastvrij ontvangen - Mijn naasten worden gezien en gehoord door persoonlijke aandacht - Mijn naasten worden actief betrokken om mee te doen met activiteiten
3	Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden - Mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan - Ik word actief betrokken bij het dagelijkse leven - Ik word gezien en respectvol aangesproken
4	Ik krijg passende zorg en ondersteuning - Ik word op een voor mij prettige manier ondersteund - Mijn behoeften en wensen zijn bekend en worden nageleefd - Mijn gezondheid wordt gemonitord
5	Ik eet en drink naar wens - Mijn eten is smakelijk en verzorgd - Wij eten samen en in harmonie - Mijn voedsel wordt veilig bewaard en bereid
6	Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn - Mijn wensen staan centraal - Mijn welzijn staat voorop - Ik krijg oprechte en persoonlijke aandacht
7	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn - Ik word persoonlijk benaderd - Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend - Mijn afspraken worden nagekomen
8	Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw - De medewerkers kennen mijn persoonlijke levensverhaal - Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten - Er is altijd een medewerker aanwezig en aanspreekbaar in de huiskamer
9	De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij - Mijn naasten en ik hebben vertrouwen in de medewerkers - De medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's - Alle medewerkers werken samen aan de continuïteit van mijn dagelijkse leven
10	De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier - Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied - Ik ervaar dat medewerkers scholing krijgen en van elkaar leren - Ik ervaar dat medewerkers iedere dag hun best willen doen

10 Bijlage: beloften aan medewerkers

1	Hier voel ik mij thuis - Ik ben tevreden over de veiligheid en hygiëne in en rondom mijn werkplek - Ik voel mij veilig en vertrouwd in mijn team - Ik ben trots om hier te mogen werken
2	Ik ervaar een balans tussen werk en thuis - Er wordt rekening gehouden met mijn behoeften en wensen in het werk - Ik voel mij gezien en gehoord - Er is respect voor persoonlijke keuzes die ik maak
3	Ik hoor erbij en vind mijn werk zinvol - Mijn mening telt en ik kan mijn werk zelf indelen - Ik word actief betrokken bij het werk en de inhoud ervan - Mijn kwaliteiten komen tot hun recht in mijn functie
4	Ik krijg passende ondersteuning en feedback - Ik ontvang voldoende ondersteuning van mijn leidinggevende - Mijn gezondheid en welzijn worden in de gaten gehouden - Ik krijg feedback op een opbouwende manier waardoor ik kan groeien
5	Ik eet en drink naar wens - Er is voldoende ruimte om rustig iets te drinken tijdens mijn dienst - De maaltijden zijn gevarieerd en smakelijk bereid - Er is een prettige sfeer tijdens de maaltijden
6	Hier doe ik ertoe en kan ik mezelf zijn - Ik kan mijn werk doen op de manier die voor mij goed voelt - Ik voel mij gewaardeerd voor het werk dat ik doe - Ik ben trots op mijn geleverde werk
7	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn inzet en wensen - Mijn werk sluit goed aan op mijn kennis en ervaring - De organisatie geeft mij voldoende ruimte bij te scholen en te ontwikkelen - De organisatie komt de met mij gemaakte afspraken na
8	Ik heb collega's om mij heen die mij kennen en ik vertrouw - In mijn team is iedereen bereid elkaar te helpen - Ik ben tevreden over de samenwerking en afspraken met mijn collega's - Er is ruimte feedback te geven en te ontvangen
9	De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij - Ik heb voldoende eigen verantwoordelijkheid - Er is voor mij voldoende mogelijkheid tot overleg met mijn leidinggevende - De organisatie draagt zorg voor een goede samenwerking en fijne werksfeer
10	De organisatie is professioneel en het team werkt met plezier - De organisatie houdt mij goed op de hoogte van ontwikkelingen - De organisatie bewaakt de deskundigheid van het team - Ik ervaar dat zowel ik als mijn collega's met plezier werken

