



## Kwaliteitsverslag 2020

**Claris Zorggroep**

**Herenweg 6**

**2242 ES Wassenaar**

**Tel: 070-2170579**

**KvK: 62576100**



## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
Voorwoord.....	3
Visie .....	4
Missie Claris Zorgvilla's.....	4
Wet- en regelgeving .....	5
Kwaliteit.....	6
Persoonsgerichte zorg en begeleiding .....	6
Wonen en Welzijn .....	8
Veiligheid.....	9
Lerend vermogen .....	14
Verbeteringen n.a.v. verbeterparagraaf 2020 .....	16
Verbeterparagraaf 2021 .....	17
Personele samenstelling 2020.....	18
Scholingsplan 2021.....	19
Governance .....	22
Gebruik van informatie .....	22
Financiën .....	24



## Voorwoord

De afgelopen jaren is Claris hard aan de slag gegaan om een nieuw huis te creëren voor mensen met geheugenproblemen. Inmiddels zijn de Huizen Den Deijl en Steinenburgh open en vinden achtenveertig bewoners met geheugenproblemen een nieuw thuis bij Claris, waar zij veilig, met goede zorg en met veel warmte kunnen wonen. Naast deze twee locaties zal Claris de komende jaren een thuis gaan bieden op zes andere plekken in Nederland.

Claris staat voor belevingsgerichte zorg. We doen er alles aan om de bewoner zo goed mogelijk te leren kennen. We willen alles weten over de levensgeschiedenis, het karakter, de familiebanden, voormalig beroepen, hobby's en interesses zodat wij zo goed mogelijk kunnen aansluiten bij de beleving van de bewoner. Door continue in gesprek te zijn en te blijven met familieleden, vertegenwoordigers en met onze medewerkers heeft Claris vele momenten kunnen schakelen in aanbod en vraag van zorg en begeleiding of van scholing. Dit heeft er toe geleid dat er ook voor 2020 doelstellingen staan waarmee we de tevredenheid van onze bewoners en hun vertegenwoordigers verder willen professionaliseren. Claris beschouwt zichzelf als een organisatie in continue ontwikkeling die nooit uitgeleerd

De vraag naar professionele zorg voor mensen met dementie zal de komende jaren toenemen. Claris maakt het verschil door een hoge kwaliteit zorg aan te bieden in combinatie met de service zoals mensen dit ook thuis zouden willen krijgen. Wij geven onze bewoners de persoonlijke aandacht die zij verdienen.

Kwalitatief goede zorg bieden, maar bovenal een thuis bieden is een continu proces. Kwaliteit, tevredenheid, tijd en aandacht, personeel dat goed geschoold, maar bovenal een groot hart heeft; allen dragen bij aan het welbevinden van de bewoners. En dit welbevinden staat iedere dag op nummer één in de agenda.

Dit is waarom wij stellen: Claris Zorgvilla's. Welkom Thuis!



## Visie

Claris is een autoriteit op het gebied van het verlenen van kwalitatief hoogstaande en empathische zorg voor dementerende ouderen. Wij bieden professionele zorg binnen een huiselijke omgeving, met persoonlijke aandacht, waar het welzijn van onze bewoners voorop staat. Een persoonlijke aanpak met ruimte voor de bewoners om in onze zorgvilla's hun eigen persoonlijkheid, individualiteit en waardigheid te behouden staat hierin centraal.

### *Wetenschappelijke basis*

Onze aanpak is gericht op het behoud van kwaliteit van leven en gebaseerd op de nieuwste psychologische, hersenkundige en verpleegkundige inzichten, die zijn samengevoegd in onze wetenschappelijke basis. Hieraan liggen de volgende modellen ten grondslag: De behoeftepiramide van Maslow (1943), De Bloem van Kitwood (1997) met daarin de belangrijkste psychologische behoeften van mensen met dementie die bijdragen aan het ervaren van liefde, troost en hechting.

### **Missie Claris Zorgvilla's**

De Claris Zorgvilla's staan voor een warme, huiselijke en gezellige sfeer in onze zorgvilla's, waar veel wordt gelachen en geleefd. Claris biedt professionele, empathische en kwalitatief hoogstaande zorg voor zowel bewoner als familie en doet dit transparant en met heldere communicatie. De aandacht voor de bewoners en hun wensen staat centraal en is integraal onderdeel van ons dagelijks denken en handelen. Dit leidt er toe dat iedereen die te maken krijgt met Claris zich welkom voelt.

Om dit voor meerdere mensen in Nederland mogelijk te maken heeft Claris zichzelf de doelstelling opgelegd in enkele jaren uit te breiden naar 10 vestigingen.



### Wet- en regelgeving.

Behalve fiscaal juridische wet en regelgeving vormen ook medische- en zorg-gerelateerde wet- en regelgeving kaders, waarmee binnen het kwaliteitssysteem van Claris Zorgvilla's rekening gehouden dient te worden.

2020 heeft voornamelijk in het teken gestaan van de implementatie van de Wet Zorg en Dwang. Het aanstellen van een specialist ouderen geneeskundige die meekijkt naar de wilsbekwaamheid van de bewoners van de zorgvilla's is de eerste kwaliteitsslag in deze geweest. Inmiddels liggen alle afspraken vastgelegd en bekrachtigd in de zorgdossiers.

Het veiligheid en gezondheidsbeleid van Claris Zorgvilla's is gericht op het optimaliseren van de arbeidsrandvoorwaarden voor de medewerkers en vrijwilligers. De bewoners zijn aan Claris Zorgvilla's "toevertrouwde derden". Om hun verblijf te optimaliseren wordt voor de instroom een "Bewoner / Medewerker risico en mogelijkheden inventarisatie" opgesteld. Om het verblijf van de toekomstige bewoner te optimaliseren, is het van belang dat er een uitgebreide inventarisatie opgesteld wordt aangaande de zorgbehoefte van de bewoner (intakeverslag) en op basis daarvan een gegronde keuze kan maken om bewoner te laten wonen in een van de Claris Zorgvilla's.

Naast de voor ieder bedrijf van toepassing zijnde wetten en regels betreffende werkgever- en werknemerschap, zijn voor Claris Zorgvilla's nadere eisen vastgesteld vanuit de regelgeving waarmee het bieden van zorg in een woonomgeving is omgeven. Het betreft dan regels m.b.t. financiering van de zorg voor de bewoners, maar ook de beperkingen m.b.t. de voorbehouden medische handelingen en de bouwkundige eisen vanuit het Bouwbesluit en gemeentelijke verordeningen.

Wetgeving:

- WGBO, Wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst. Heeft raakvlakken met de zorgovereenkomst en de behandeling van medische gegevens van een bewoner.
- WZD, In het belang van de veiligheid en gezondheid van de bewoner, kunnen tijdelijke vrijheid beperkende maatregelen worden overwogen. Altijd in samenspraak met bewoner, wettelijk vertegenwoordiger en huisarts of specialist ouderengeneeskundige als hoofdbehandelaar. Maatregelen zijn altijd tijdelijk, zo kort mogelijk en individueel gericht op het in stand houden of verbeteren van de kwaliteit van leven.
- WKKGZ, Wet Kwaliteit, klachten en Geschillen in de Zorg, geeft de grondslag voor een Kwaliteitsmanagementsysteem, patiënt risico inventarisatie en een verbetercyclus.
- AVG, alle persoonsgegevens van onze bewoners, personeelsleden, wettelijk vertegenwoordigers en de professionele dienstverlening van derden wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.
- Arbo-wet, de bewoners zijn derden die zijn toevertrouwd aan Claris Zorgvilla's. Daarnaast geldt de Arbo-wet voor het personeel en de vrijwilligers die werkzaam zijn.



- Arbeidsomstandighedenbesluit, geeft aanvullende richtlijnen voor werk in de zorg.
- Wetgeving betreffende de Wettelijke vertegenwoordiging van personen, bewindvoering en eigen beschikking.
- Privacy wetgeving m.b.t., o.a. medische gegevens van de bewoners.
- Arbeidstijdenwetgeving is van toepassing.
- CAO, is van toepassing.
- VOG, Verklaring omtrent Gedrag en de Vergewisplicht.

Behalve het voldoen aan de eisen van wet- en regelgeving, kunnen de medewerkers ook een bijdrage leveren aan de verbetering van Claris Zorgvilla's. Die verbeteringen komen ten goede aan alle villa's. Dat kan door een systematische aanpak op basis van de Plan, Do, Check, Act methodiek, centraal georganiseerd door de directie van Claris Zorgvilla's. De uitvoering hiervan is het Kwaliteitshandboek van Claris, en toegankelijk voor alle medewerkers.

Het kwaliteitsbeleid van Claris Zorgvilla's is gericht op de bijdrage aan de kwaliteit van leven voor de bewoners gedurende het verblijf in de Zorgvilla. De scope van een Claris Zorgvilla's luidt dan ook:

*“De begeleiding van mensen met geheugenproblematiek, door het bieden van wonen en zorg in een kleinschalig wooninitiatief”.*

## Kwaliteit

### Persoonsgerichte zorg en begeleiding

#### **Inleiding**

Binnen Claris Zorgvilla's werken wij dag en nacht aan een zo optimaal mogelijke kwaliteit van leven voor onze inwoners. Onze bewoners hebben zelf of samen met naaste(n) de regie in handen. Wij zien alle inwoners als individu aan wie wij warme, veilige zorg willen bieden binnen het kader van een zo groot mogelijk eigen regie.

#### **Compassie**

De bewoner ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip. Dit geven wij betekenis in onze waarde gedreven visie op zorg en welzijn. Daarnaast werken wij met vaste medewerkers in de zorgvilla's waardoor het mogelijk is vorm te geven aan een nauwe relatie tussen bewoner en medewerker. Wij vinden het van groot belang dat de medewerkers onze bewoner kennen. Door het echt kennen van onze inwoners met hun diverse behoeften, wensen, normen en waarden is het mogelijk om liefdevolle en waardige zorg te bieden.



### ***Uniek zijn***

Alle bewoners worden gezien in hun persoonlijke context. Een ieder heeft een eigen identiteit en geeft zelf de input voor de dagelijkse gang van zaken. Binnen Claris Zorgvilla's zijn wij hier zoveel mogelijk volgend in. Hierin kunnen de inwoners ondersteund worden door hun familie en de medewerkers. De specifieke wensen en behoeften worden vastgelegd in het zorg- leefplan en zijn basis voor de dagelijkse zorgverlening. Deze afspraken kunnen te allen tijde veranderd worden wanneer hier de behoefte aan is.

Familie, vrienden kinderen e.d. zijn te allen tijde welkom bij de bewoner van Claris.

### ***Autonomie***

Binnen Claris Zorgvilla's vinden wij het van groot belang dat bewoners zo lang en zo veel mogelijk eigen regie over hun leven kunnen voeren. Dit doen wij door de bewoners waar mogelijk te betrekken bij hun zorg- leefplan, keuzes in activiteiten, het volgen van hun dagritme, wensen en behoeftes die zijn hebben. Wanneer een bewoner niet (geheel) meer in staat is tot eigen regie dan zal de (wettelijk) vertegenwoordiger worden benaderd om dit stuk waar nodig over te nemen handelend met de bewoner in zijn of haar achterhoofd. . Afspraken, waaronder afspraken rondom het levenseinde, worden met regelmaat geëvalueerd met bewoners en (wettelijk) vertegenwoordiger.

### ***Bewoner dossier inclusief zorgwensen: LableCare***

Het bewoner dossier bestaat uit de volgende onderdelen:

- Persoonsgegevens
- Levensgeschiedenis
- Medische status
- Wensen en behoeften bewoner en familie
- Zorgovereenkomst
- Woon en service overeenkomst
- Verklaring vertegenwoordiging
- Zorg- leefplan
- Evaluatie Zorg-leefplan
- Toestemming en afspraken medicatie delen
- Toestemming vrijheid beperkende middelen
- Toestemmingsformulier foto en filmopnames
- Wilsverklaring inclusief (niet) reanimatie verklaring
- Privacy beleid (toestemming verwerken persoonsgegevens)
- Uitvoeringsverzoeken huisarts/SOG/psychiater
- Klachtenreglement



## Wonen en Welzijn

### ***Inleiding***

Onze zorg- en dienstverlening worden waar mogelijk afgestemd op de wensen en behoeften van onze bewoners om ze ondersteuning te kunnen bieden waar dit nodig is. Hierbij houden wij rekening met de verschillende componenten die van invloed zijn op de kwaliteit van leven en het ervaren welzijn.

### ***Zingeving***

In het doen en laten wordt er door alle medewerkers stil gestaan bij en aandacht geschonken aan de specifieke levensvragen van onze bewoners. Deze levensvragen kunnen namelijk van invloed zijn op het ervaren welbevinden en de zingeving van onze bewoners. Het stil staan en ondersteunen bij deze levensvragen kan hierin van grote meerwaarde zijn.

Waar wenselijk kan een geestelijk verzorger ingeschakeld worden. In de intake wordt hier zorgvuldig aandacht aan besteed.

### ***Zinvolle tijdsbesteding***

Binnen Claris Zorgvilla's wordt er op verschillende manieren vormgegeven aan zinvolle dagbesteding. De activiteiten vinden op zowel individueel- als groepsniveau plaats. Binnen Claris Zorgvilla's bekijken we welke bewoner waar behoefte aan heeft op het gebied van dagbesteding en spelen we in op deze behoefte.

### ***Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding***

Claris Zorgvilla's streeft naar een zo optimaal mogelijk lichamelijk welbevinden en gezondheid van de bewoners. Hiertoe mag de bewoner rekenen op adequate gezondheidsbescherming en – bevordering, een schoon en verzorgd lichaam en smakelijke maaltijden, hapjes en drankjes. Claris zorgvilla's draagt zorg voor een individuele invulling en vakbekwame uitvoering op elk van deze items. Daarbij worden de persoonlijke informatie en afspraken in het dossier van de bewoner opgenomen.

### ***Familieparticipatie, inzet mantelzorgers en vrijwilligers***

In de visie van Claris Zorgvilla's staat de relatie met de ander in alles voorop. Samen met de inwoner, familie, mantelzorger, vrijwilliger, medewerker, burgers en burens werken wij, delen wij en spreken wij af wat we samen kunnen doen om de kwaliteit van leven van onze inwoner te vergroten. De individuele behoeften, de eigen regie en de invulling van de zorgvraag staan hierin centraal. De vertegenwoordiger (en familie) voelt zich thuis en kan zijn / haar eigen relatie met de inwoner voortzetten. De familie wordt regelmatig uitgenodigd om verschillende feestdagen mee te maken in de villa (zoals bijv. met Kerst en Pasen).





### ***Medezeggenschap:***

Vanuit de gedachte van participatie en samen met vertegenwoordigers en familie de zorg en begeleiding zo optimaal mogelijk te maken, heeft Claris haar eigen manier van medezeggenschap ontwikkeld. Dit houdt in dat wij geen afvaardiging van bewoners willen laten meekijken en meedenken, maar dat wij alle vertegenwoordigers tezamen hiervoor vragen. Minimaal eens per jaar zal er dan ook per locatie een bijeenkomst worden georganiseerd, waarin met agenda en notulen vorm wordt gegeven aan 100% medezeggenschap.

### ***Wooncomfort***

De huidige functionaliteit van alle Claris Zorgvilla's voldoet volledig aan de huidige eisen voor het leveren van psychogeriatrische zorgverlening. Het gebouw heeft drie etages voor deze zorgverlening. Iedere kamer heeft een oppervlakte van minimaal 35 m<sup>2</sup>. Een groot raam zorgt voor veel lichtinval. Ook beschikt iedere kamer over een eigen douche en toilet. Tevens zijn verschillende etages voorzien van huiskamers waar iedereen de gehele dag terecht kan. Hier vinden o.a. tal van activiteiten plaats.

### ***Voeding***

De maaltijden in de Zorgvilla's hebben een belangrijke functie. De bewoners worden naar eigen wens actief betrokken bij de voorbereiding en er wordt gezamenlijk door bewoners en medewerkers in de huiskamer gegeten. De maaltijden zijn gevarieerd, vers, gezond en worden zorgvuldig bereid. Alle Zorgvilla's hebben een open keuken waarin de kok de maaltijden bereid. Bewoners krijgen zo het bereidingsproces mee en ruiken de geuren hetgeen een goede invloed heeft op de eetlust en de huiselijke sfeer.

### ***Veiligheid***

#### ***Inleiding***

Bij Claris Zorgvilla's staan we er voor in dat het de bewoners aan niets ontbreekt. Goede zorg is meer dan gezond verstand en hard werken. We hechten er veel waarde aan dat elke Zorgvilla kwaliteit levert en dit ook kan aantonen. Daar hoort bij dat je als locatiemanager en als medewerker scherp bent en blijft op wat er beter kan. Ook moet iedereen weten met welke wet- en regelgeving we te maken hebben.



### ***Brandveiligheid***

De bedrijfshulpverlening (BHV)

Een bedrijfshulpverlener brengt bij calamiteiten medewerkers en bewoners in veiligheid (ontruiming) en beperkt de gevolgen zoveel mogelijk. Hij of zij verleent eerste hulp, kan kleine branden bestrijden en voorkomt waar mogelijk ongevallen. De BHV'er heeft een voorpostfunctie totdat professionele hulpverleners zoals politie, brandweer of ambulance zijn gearriveerd. Een BHV'er is een gewone werknemer, die speciaal is opgeleid om ook BHV'er te zijn.

Binnen Claris Zorgvilla's is de BHV een verplicht onderdeel van het individuele scholingsplan. Dit scholingsplan is een onderdeel van het functioneringsgesprek.

Ontruimingsplan

Het is verplicht een ontruimingsplan te hebben, jaarlijks met de medewerkers en bewoners een ontruimingsoefening te houden en een verslag hiervan te maken met verbeterpunten.

Het management van de locatie is er verantwoordelijk voor dat de ontruiming gehouden wordt en maakt het verslag van de ontruimingsoefening.

Brandmeldinstallatie (BMI) en noodverlichting

Elke Zorgvilla beschikt over een brandmeldinstallatie, die waarschuwt bij brand met een directe doormelding aan de brandweer.

### ***Legionella***

Volgens de wet is een Zorgvilla een prioritaire instelling. Dit betekent dat de eigenaar van het pand verplicht is maatregelen te nemen ter voorkoming van legionella (een bacterie die in waterleidingen kan voorkomen). Per Zorgvilla is er een legionellabeheersplan.

Daarnaast worden er twee keer per jaar watermonsters genomen. Een van de medewerkers heeft de taak de maatregelen die in het beheersplan staan uit te voeren en te registreren. Het management van de locatie ziet toe op de uitvoering van deze taak en rapporteert hierover aan de directie.

### ***Veilige werkomgeving***

Arbo beleid

Veiligheid heeft prioriteit in iedere Zorgvilla. We vinden het van groot belang dat medewerkers en bewoners een veilige werk- en leefomgeving hebben. Binnen Claris Zorgvilla's spelen verschillende wet en regelgeving een rol.

Een deel daarvan is geregeld in de Arbowet. De Arbowet regelt de algemene zorg voor veiligheid, gezondheid en welzijn op het gebied van arbeid. De Inspectie SZW is de controlerende instantie. Het is belangrijk dat iedere Zorgvilla een goed arbobeleid heeft ofwel: dat er in iedere Zorgvilla gezorgd wordt voor goede arbeidsomstandigheden.



#### Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

Binnen Claris is gekozen voor een locatie specifieke RI&E. De locatie specifieke RI&E wordt door het management van de locatie gemaakt. Als uitgangspunt wordt de Algemene MKB RI&E gebruikt. Dit is een erkende digitale checklist. Omdat bij een villa minder dan 25 medewerkers in dienst zijn, hoeft de RI&E niet door een Arbodienst te laten toetsen. Wél kan de Inspectie SZW langskomen voor een controle.

#### De preventiemedewerker

Het is verplicht een preventiemedewerker aan te stellen: dit is een werknemer die alle medewerkers helpt en adviseert bij de dagelijkse veiligheid en gezondheid binnen de Zorgvilla. Dit wordt ook wel de arbo-coördinator genoemd. Binnen Claris Zorgvilla's is het management van de locatie de preventie medewerker.

De preventiemedewerker is goed op de hoogte van de arbo-omstandigheden en -risico's in de Zorgvilla.

#### **Medicatie veiligheid**

Medicatieveiligheid staat hoog in het vaandel. Werken aan medicatieveiligheid is zorgen dat er zo min mogelijk fouten worden gemaakt met medicatie van bewoner. Vanuit deze gedachte is het medicatiebeleid opgesteld, heeft medicatieveiligheid continue onze aandacht en voldoen we aan de veilig principes in de medicatieketen. Risico's moeten zoveel mogelijk worden voorkomen, ingeperkt of acceptabel gemaakt. Goede afstemming tussen huisarts, apotheek, bewoner & wettelijk vertegenwoordiger en Claris Zorgvilla's is voorwaarde voor een succesvol medicatie veiligheid beleid. Voor goede afspraken tussen Claris Zorgvilla's en de apotheek hebben alle zorgvilla's een overeenkomst geneesmiddelen distributie protocol.

We vinden het van groot belang dat de vertegenwoordigers zicht hebben op hoe binnen Claris Zorgvilla's wordt omgegaan met medicatie veiligheid. Om die reden is het formulier toestemming en afspraken medicatie delen opgesteld. Dit formulier is een vast onderdeel van het bewonersdossier. Alle medewerkers die in de zorg werken volgen een opleiding waardoor zij medicatie mogen delen. Na het volgen van deze opleiding wordt er jaarlijks op de locatie een toets afgenomen door de verpleegkundige. Deze jaarlijkse toets is een verplicht onderdeel van het individuele opleidingsplan van de zorgmedewerker en is gekoppeld aan het functioneringsgesprek.

#### Wie deelt er medicatie

Binnen Claris is ervoor gekozen dat naast medewerkers die vanuit hun opleiding bevoegd zijn medicatie te delen (vig 3, verpleegkundig niveau 4 en 5), ook helpende en helpende plus na opleiding en een interne toetsing door een verpleegkundige van de locatie, medicatie mogen delen. Voor de interne toetsing is er een toetsingsformulier bekwaamheid medewerker. De toetsing wordt jaarlijks onder alle medewerkers die medicatie delen afgenomen. Bevoegd en bekwaam.



### *Medicatiegebruik*

Bij de gesprekken die zijn gevoerd met de familie/vertegenwoordiger is medicatiegebruik besproken. Door de overeenkomst toestemming en afspraken medicatie delen te ondertekenen, geven vertegenwoordigers toestemming aan Claris om medicatie aan de bewoners te verstrekken onder de voorwaarden die in de overeenkomst met elkaar zijn afgesproken.

### ***Decubitus preventie***

Decubituspreventie heeft alle aandacht binnen Claris Zorgvilla's. Wanneer een bewoner een verhoogde kans heeft op decubitus dan wordt dit in het team besproken en wordt bekeken welke preventieve maatregelen er genomen kunnen worden. Aan de hand hiervan worden acties uitgezet. Decubitus is niet altijd te voorkomen en kan onderdeel zijn van de laatste levensfase. Het kan bijvoorbeeld ontstaan door het niet meer tot zich kunnen nemen van voeding, door bedlegerigheid en incontinentie. In deze gevallen wordt hier een zorgdoel over gemaakt in het zorg- leefplan. Waar wenselijk zal een wondverpleegkundige ingeschakeld worden.

### ***Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling***

Sinds 1 juli 2013 zijn professionals verplicht de meldcode te gebruiken bij vermoedens van geweld in huiselijke kring. Een meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling helpt professionals goed te reageren bij signalen van dit soort geweld.

De meldcode van Claris Zorgvilla is terug te lezen in de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Het management van de locatie bespreekt eens per jaar de meldcode in een teamvergadering. De meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling is een vast onderdeel van het individuele scholingsplan. Dit scholingsplan is een onderdeel van het functioneringsgesprek

### ***Gemotiveerd gebruik vrijheid beperkende middelen***

Per 1 januari 2020 is de Wet Zorg en Dwang (WZD) in werking getreden. De WZD vervangt de BOPZ. De WZD gaat over onvrijwillige zorg in de thuissituatie, in geclusterde woonvormen en in het verpleeghuis. Het 'nee, tenzij' is het uitgangspunt, wat inhoudt dat er geen onvrijwillige zorg wordt geboden, tenzij dit echt nodig is voor de bewoner.

### *Uitgangspunten van de Claris Zorggroep in relatie tot vrijheid en veiligheid*

- Elke bewoner heeft maximale vrijheid;
- 100% veiligheid bestaat niet;
- Bewoners wordt een maximale vrijheid geboden tegen weloverwogen en geaccepteerde risico's, dit alles natuurlijk binnen de relevante wet- en regelgeving;
- Het proces van het vinden van de juiste veiligheid zonder dat een bewoner zich hiertoe verzet, wordt gezien als een onophoudelijk proces, omdat de bewoner kan veranderen;
- Het proces van afwegingen is terug te vinden in het zorgdossier;
- Betrokken partijen komen samen om tot een eensluidende conclusie te komen over de veiligheid van een bewoner en de weloverwogen risico's behorende bij de vrijheid. Deze dialoog is niet eenmalig, maar wordt gevoerd op ieder moment dat veranderingen hiertoe



aanleiding geven en minimaal twee maal per jaar tijdens het bespreken van het Zorg-  
Leefplan;

- Indien het niet lukt om tot een voor alle partijen acceptabele conclusie/ beleid te komen voor een bewoner, ook na betrokkenheid van een ClientVertouwensPersoon, dan kan dit in het uiterste geval er toe leiden dat een bewoner zal moeten kiezen voor een ander concept van zorg bij een andere locatie of organisatie;
- Bij onvrijwillige zorg wordt het stappenplan gehanteerd en de alternatievenbundel geraadpleegd;
- Onvrijwillige zorg zal voortkomen uit weloverwogen acties die ethisch juist zijn en waar geen alternatieven acties voor zijn;
- Bij onvrijwillige zorg zal waar nodig een externe expert worden betrokken wanneer binnen 6 maanden er geen alternatief is gevonden voor de onvrijwillige zorg;
- Beleid en richtlijnen dienen er voor te zorgen dat de dialoog op alle locaties vanuit eenzelfde visie wordt gevoerd, maar een locatie gebonden uitkomst kan hebben;
- Beleid wordt op voorhand met (nieuwe) bewoners en verwanten gedeeld, zodat deze een weloverwogen besluit kunnen nemen over het inhuizen van hun verwant of het accepteren van de wijze waarop de extramurale zorg wordt geboden;
- Toepassing van onvrijwillige zorg vanwege (aannemelijk) ernstig nadeel niet mag leiden tot een andere vorm van ernstig nadeel voor de bewoner;

Clariss is geregistreerd in het WZD-locatieregister.

#### ***Preventie acute ziekenhuis opname***

Ter preventie van acute ziekenhuisopnames streeft Clariss Zorgvilla's naar een zo optimaal mogelijke bijdrage aan het lichamelijke welbevinden en gezondheid van de bewoners. Hiertoe mag de bewoner rekenen op adequate gezondheidsbescherming en –bevordering, een schoon en verzorgd lichaam en smakelijke maaltijden, hapjes en drankjes. Clariss Zorgvilla's draagt zorg voor een individuele invulling en vakbekwame uitvoering op elk van deze items. Daarbij worden de persoonlijke informatie en afspraken in het dossier van de bewoner opgenomen. Er is geen interne ouderen geneeskundige. De bewoners hebben allen een eigen huisarts. Deze huisarts heeft gesprekken met de bewoners (of de wettelijk vertegenwoordiger) met betrekking tot hun wensen omtrent medisch handelen. In het dossier in Clariss worden deze afspraken vastgelegd.

#### ***Veilig incidenten melden***

Op de Zorgvilla's van Clariss is een protocol veilig incidenten melden beschikbaar voor alle medewerkers in de Zorgvilla. Door het management van de locatie in combinatie met de incidentencommissie wordt per kwartaal een overzicht incidenten overlegd en besproken. Risico's zullen worden geanalyseerd en beleid ter preventie wordt hierop geschreven en geïmplementeerd. In het individuele opleidingstraject wordt aan alle medewerkers de werking en uitvoering van het protocol veilig incidenten melden getraind.

De bewoners worden schriftelijk bij de start van iedere dienst overgedragen en verdeeld onder de medewerkers die bevoegd en bekwaam zijn om medicatie te mogen delen. Zij zijn verantwoordelijk voor de medicatiedistributie naar de bewoner. Bij iedere overdracht vindt de controle op uitvoering plaats door de medewerker die deze verantwoordelijkheid overneemt.



## Lerend vermogen

### ***Inleiding***

Veel aandacht besteden aan een goede kwaliteit van leven is erg belangrijk in onze zorgvilla's. Om optimale en kwalitatieve zorg aan onze bewoners te kunnen blijven bieden is het van belang om een lerend werkklimaat binnen de zorgvilla's te faciliteren en stimuleren. Belangrijke voorwaarden hiervoor is dat medewerkers ontvankelijk zijn voor het opdoen van nieuwe kennis en ervaringen. Hiervoor is het van belang kwaliteitsbewustzijn te ontwikkelen. Binnen Claris Zorgvilla's wordt hier op diverse manieren vorm aan gegeven zowel voorwaardenscheppend als stimulerend.

### ***Kwaliteitsmanagementsysteem***

Claris heeft in 2017 een KMS opgetuigd dat het proces van de zorgverlening volgt. Dit KMS wordt jaarlijks middels interne audits gecontroleerd, geëvalueerd en verbeterd.

In 2020 is Claris extern gecertificeerd voor de ISO 9001.

### ***Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan***

Het jaarlijks kwaliteitsplan wordt opgesteld en bijgesteld in samenwerking met diverse betrokken namelijk; wettelijk vertegenwoordigers, verpleegkundigen en verzorgenden. Wanneer het kwaliteitsplan is geactualiseerd wordt het voorgelegd worden aan het team voor feedback.

### ***Jaarlijks kwaliteitsverslag***

Claris Zorgvilla's besteed jaarlijks aandacht aan de jaarlijkse verslaglegging. Door het opmaken en deponeren van jaarcijfers gebeurt dit in financieel opzicht. Daarnaast draagt Claris zorg voor een kwaliteitsjaarverslag. Hierin wordt verlag gedaan van de tevredenheid van bewoners, van de voorgevallen incidenten, van de voortgang in evaluaties met vertegenwoordigers, jaargesprekken met personeelsleden, opvolging in opleidingsplan e.d. Door in de deelprocessen een verbeter cyclus te hebben kunnen we als organisatie leren. Per deelproces en als organisatie als geheel. De verbeteracties en/of gewenste verbeteringen en veranderingen zijn dan ook de conclusie uit het jaarverslag.

### ***Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners***

Het blijkt constant maar weer hoe belangrijk het gesprek is dat gevoerd wordt met elkaar. Wat zijn de verwachtingen die voort komen uit een gesprek en komen deze overeen bij beide gesprekspartners. Hoe gaan we hiermee om en managen we verwachtingen. Om onze medewerkers hierin te ondersteunen en meer kennis en kunde te bieden op het gebied van gespreksvoering hebben wij in het opleidingsplan coaching on the job. Via een interactieve en praktische wijze worden zij begeleid en ondersteund.

### ***Klachtenregeling voor bewoners en diens vertegenwoordigers***

Bij Claris Zorgvilla's vinden we het van groot belang dat onze bewoners en vertegenwoordigers tevreden zijn over de geleverde diensten. Wanneer er ontevredenheid is dan is het uitgangspunt dit



te zien als kans om onze dienstverlening onder de loep te nemen en verder uit te kristalliseren/ te verbeteren.

Uiteraard willen we met elkaar klachten voorkomen en vinden we het belangrijk om onvrede in een vroeg stadium op te lossen. Wanneer er vragen zijn of er onvrede is over de dienstverlening van Claris Zorgvilla's dan is na de eerste contactpersoon zorg de locatiemanager of de directie van Claris Zorgvilla's de aangewezen persoon om dit met u te bespreken. Wanneer dit gesprek niet leidt tot een voor alle partijen bevredigende oplossing of wanneer de vertegenwoordiger het moeilijk vindt dit gesprek met Claris Zorgvilla's te voeren dan is het mogelijk om een onafhankelijke klachtenfunctionaris in te schakelen om in een gesprek te komen tot een voor alle partijen bevredigende oplossing. Vertegenwoordiger kunnen er ook voor kiezen direct een officiële klacht in te dienen bij de onafhankelijke geschillencommissie van Claris Zorgvilla's.

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) moet een persoon die een klacht heeft over de zorgverlening van een zorgaanbieder de gelegenheid krijgen om de klacht voor te leggen aan een Klachtenfunctionaris. Uitgangspunt van deze regeling is de bevordering van een effectieve en laagdrempelige opvang, behandeling en afhandeling van klachten. De Klachtenfunctionaris onderzoekt op basis van een klacht onder andere of de zorgaanbieder de zorg veilig, doeltreffend, doelmatig, tijdig en cliëntgericht heeft verleend. Claris Zorgvilla's is bij SPOT aangesloten. SPOT is een branchevereniging die zich inzet voor kleinschalige Thuis- en Woonzorgaanbieders. SPOT heeft de verplichting tot het hebben van een Klachtenfunctionaris voor haar leden collectief georganiseerd. Hierdoor houdt de vereniging zicht op de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening door haar achterban. Bovendien kunnen leden van SPOT hierdoor een snelle, onafhankelijke en eerlijke behandeling van klachten garanderen.

#### *Het belang van een klachtenregeling*

Met een goede klachtenregeling kan een organisatie op professionele wijze eventuele klachten afhandelen. Door vroegtijdig signalen van onvrede te herkennen en te bespreken dragen de medewerkers bij aan een snelle oplossing van problemen en herstel van vertrouwen.

#### *Bekendmaking van de klachtenregeling*

We hebben de plicht om de klachtenregeling bekend te maken aan onze bewoners en hun vertegenwoordigers. In het bewoners dossier voor de vertegenwoordigers is informatie over de klachtenregeling opgenomen evenals een klachtenformulier.

Op de website staat ook actuele informatie over de klachtenregeling, inclusief de juiste contactgegevens.

Wanneer zich binnen een Zorgvilla in de dienstverlening aan bewoners en/ of diens vertegenwoordiger een incident of calamiteit voordoet of wanneer er sprake is van geweld in de



zorgrelatie dan is er de wettelijke plicht om de bewoner en zijn naasten te informeren over de klachtenregeling.

## Verbeteringen n.a.v. verbeterparagraaf 2020

De verbeterparagraaf komt voort uit de operationele Zorgvilla Den Deijl en is een op een onderdeel van het jaarplan 2019 van Claris. Zij is geschreven volgens de 8 hoofdlijnen van het kwaliteitskader:

### *Persoonsgerichte zorg en ondersteuning*

- Claris maakt gebruik van het digitaal medicatiebeheersysteem NCare.
- Claris heeft een specialist ouderen geneeskundige aangesteld. Bewonersevaluaties, MDO's en de WZD hebben de prioriteit in werkzaamheden
- Claris heeft periodiek overleg met een afvaardiging van de diverse huisartsen, waarmee de communicatie significant is verbeterd.
- Claris heeft per locatie een kwaliteitscommissie.

### *Wonen en welzijn*

- Claris heeft een uitgebreid Programma van Eisen opgesteld waarin de feedback van bewoners, familie en medewerkers is meegenomen. Hierdoor zullen nieuw te bouwen locaties nog beter aansluiten bij de wensen en behoeftes van de bewoners.

### *Veiligheid*

- Vanuit de Hogeschool Utrecht is er een traject mondzorg ingezet.
- Claris heeft een verdiepingsslag gemaakt door te gaan werken met hygiëproducten.

### *Leren en werken aan kwaliteit*

- Claris is wederom ISO-9001 gecertificeerd.
- Het Zorgvilla handboek is voorzien van een update n.a.v. vernieuwde wet- en regelgeving.

### *Leiderschap, governance en management*

- Claris volgt op hoofdlijnen de governance code zorg.

### *Personeelssamenstelling*

- Claris heeft haar medewerkersbestand kwalitatief en kwantitatief op peil weten te houden.
- Claris heeft d.m.v. een uitwisseling van personeel over de divers locaties het lerend vermogen van de organisatie als geheel vergroot.

### *Gebruik van hulpbronnen*





- Claris heeft alle vertegenwoordigers gevraagd om feedback. In evaluaties en ook op Zorgkaart Nederland

## **Verbeterparagraaf 2021**

De verbeterparagraaf komt voort uit de operationele Zorgvilla's en is een onderdeel van het jaarplan 2021 van Claris. Zij is geschreven volgens de 8 hoofdlijnen van het kwaliteitskader:

### *Persoonsgerichte zorg en ondersteuning*

- Afweging welzijn en welbevinden in relatie met Covid 19 als prioriteit in afweging blijven houden/
- WZD borging

### *Wonen en welzijn*

- Claris zal in 2021 haar locatie te Amsterdam gaan opstarten. Hiermee zal er voor 32 mensen met geheugenproblematiek een nieuw, veilig en warm thuis gecreëerd worden.
- Claris zal in 2020 verduurzamen d.m.v. energetische maatregelen zoals zonnepanelen, groenstroom, sedum dakbedekking.

### *Veiligheid*

- Verdiepingsslag BHV zal in 2021 worden gemaakt
- Claris bed de PBM in haar dagelijks werkprocessen

### *Leren en werken aan kwaliteit*

- Claris zal in 2021 de hercertificering voor de ISO-9001 uitvoeren.
- In 2021 zal het Zorgvilla handboek worden voorzien van een update n.a.v. vernieuwde wet- en regelgeving.
- Claris zal haar scholingsprogramma vernieuwen.

### *Leiderschap, governance en management*



- Claris heeft een 100% vertegenwoordigde cliëntenraad. Continue consulteren en afstemming zoeken mbt beleid en voornamelijk gericht op bezoeksregelingen en Covid-19.

#### *Personeelssamenstelling*

- Claris zal haar inhoudelijke personele bezetting op orde houden.
- Claris zal d.m.v. een uitwisseling van personeel over de divers locaties het lerend vermogen van de organisatie als geheel vergroten.

#### *Gebruik van hulpbronnen*

- Claris zal in 2021 een klanttevredenheidsonderzoek (laten) verrichten om zo naast de individuele evaluaties en de jaarlijkse bijeenkomsten een specifiek beeld te kunnen krijgen van de tevredenheid van bewoners en vertegenwoordigers.
- Claris blijft vertegenwoordiger attenderen en vragen om de Zorgkaart Nederland in te vullen

### **Personele samenstelling 2020**

#### **Personele samenstelling 2020 peildatum dec**

<b>Zorgvilla Den Deijl - 23/24 bewoners</b>	
Verpleegkundige	2,3 fte
Verzorgende IG	6,1 fte
Helpende (+)	4 fte
Gastvrouw/buurtgezel	4,7 fte
Kok	1,6 fte
Huishoudelijke ondersteuning	1,9 fte
Leidinggevende	1 fte
<b>Totaal</b>	<b>21,6 fte</b>

<b>Zorgvilla Steinenburgh - 23/24 bewoners</b>	
Verpleegkundige	5,2 fte
Verzorgende IG	3,1 fte
Helpende (+)	2,8 fte
Gastvrouw/buurtgezel	4,7 fte
Kok	1,3 fte
Huishoudelijke ondersteuning	1,7 fte
Leidinggevende	1 fte
<b>Totaal</b>	<b>19,8 fte</b>



### **Zorgvilla Den Deijl**

Instroom personeel 2019: 8,1 fte

Uitstroom personeel 2019: 8,9 fte

### **Zorgvilla Steinenburgh**

Instroom personeel 2019: 12,9 fte

Uitstroom personeel 2019: 3,8 fte

## **Scholingsplan 2021**

Het opleidingsplan is tot stand gekomen door o.a. input vanuit de functioneringsgesprekken, teamoverleg, locatieoverleg en analyse van de incidenten.

Er zijn 4 pijlers die samen het opleidingscurriculum vormen:

1. Opleiding/ training bij indiensttreding
2. De jaarlijks verplichte opleidingen/ training
3. Individuele scholing (verhogen opleidingsniveau, verbreden kennis)
4. Locatie gerichte scholing

### **1. Opleiding en training bij indiensttreding**

*Opleiding/ training voor Zorgmedewerkers:*

- Doornemen Villa handboek en Personeelshandboek
- Meldcode huiselijk geweld en mishandeling
- Hygiëncode voedingsverzorging woonvormen editie 2016
- Training van het IVM:
  - basiskennis medicijn gebruik ouderenzorg
  - medicatieveiligheid en de medicijnrol
- Toetsing medicatie delen,
- Via freelearning:
  - Infectiepreventie
  - Stalift en passieve lift
  - Probleemgedrag 1
  - Mondzorg
  - Incontinentie dermatitis

*Opleiding/ training voor Gastvrouwen/ Buurtgezellen/ Huishouding en Kok:*

- Doornemen Villa handboek en Personeelshandboek



- Meldcode huiselijk geweld en mishandeling
- Hygiëncode voedingsverzorging woonvormen editie 2016
- Via het Trimbos Instituut:
  - Leren over dementie 1
  - Leren over dementie 2
- Via Freelearning:
  - Infectiepreventie

## **2. De jaarlijks verplichte opleidingen/ training**

Binnen Claris zorgvilla's zijn er jaarlijks terugkerende trainingen/ opleidingen.

Dit zijn:

- BHV. (er zijn 5 trainingen gegeven in 2019)
- Ontruimingsoefening (is een verplichting oefening per locatie, niet alle medewerkers doen hier aan mee). Ontruimingsoefening was 11-10-2019.

## **3. Individuele scholing (verhogen opleidingsniveau, verbreden kennis)**

Medewerkers kunnen individuele scholing aanvragen. Te denken valt aan de opleiding Verzorgende-IG, Verpleegkunde, GVP. Medewerkers kunnen de aanvraag indienen bij hun leidinggevende.

## **4. Locatie gerichte scholing**

### Meldcode:

Doornemen aangepaste meldcode huiselijk geweld en ouderenmishandeling, alle medewerkers, beide locaties

### Verdieping/ verbreding kennis dementie:

In september zal docent verpleegkunde Dekker een opleiding verzorgen voor de medewerkers van Claris Zorgvilla's. De opleiding bestaat uit 3 verschillende avonden van 3 uur. Van medewerkers wordt verwacht dat zij alle 3 de avonden aanwezig zijn.

Er is plek voor 20 deelnemers.

### Mondzorg

In februari gaan 3<sup>e</sup> jaar studenten HBO Mondzorgkunde van start met het ouderenproject. De studenten lopen 4 dagdelen mee (ochtend, middag of avond) om zo de zorg in brede zin te kunnen observeren. Op basis daarvan komen zij tot een verbeterplan met een 'interventie', bijvoorbeeld het geven van een klinische les, het maken van een weblecture, het schrijven van een protocol, etc.

### Toetsing voorbehouden handelingen (skills lab)



In oktober 2019 zijn de verpleegkundige en verzorgende-ig van beide zorgvilla's bij Zorg voor leren getraind en getoetst op de voorbehouden handelingen in de Zorgvilla's. Tijdens deze bijscholing is de theorie opgefrist en getoetst en zijn de verpleegtechnische handelingen geoefend en getoetst.

#### Training Veiligheid en communicatie (door KLOOF)

In de training communicatie en veiligheid (gegeven door Kloof training) worden de volgende aspecten behandeld:

- Vroeg signalering
- Objectieve en subjectieve observaties
- Denken in mogelijkheden i.p.v. onmogelijkheden
- Spanningsopbouw
- Grenzen stellen
- Communiceren

De herhalingstraining is op 06-05-2019 gegeven voor Zorgvilla Den Deijl.

Deze training voor Zorgvilla Steinenburgh was eind 2018. Een onderdeel van de training is coaching on the job. De coaching on the Job is voor Steinenburgh op 08-03-2019, 14-03-2019, 21-03-2019 en 27-03-2019.

#### Verdieping kennis Lablecare:

Verdieping kennis Lablecare. Op 06-11-2019 in Den Deijl, op 30-10-2019 Steinenburgh.

#### Free-Learning zorg:

Ook dit jaar zijn er weer een aantal trainingen via Free Learning (E-learning).

Dit jaar is er voor alle medewerkers:

- Basis gezond werken

Voor zorg medewerkers is er:

- Doorliggen of decubitus en transfers
- Werken met Glijzeilen

#### Klinische lessen:

- Palliatieve zorg voor Zorgvilla Den Deijl, 27-06-2019. Geen klinische les palliatieve zorg op Zorgvilla Steinenburgh i.v.m. opbouw van de locatie.
- Incontinentie voor Zorgvilla Den Deijl, 09-04-2019. Geen klinische les incontinentie op Zorgvilla Steinenburgh i.v.m. opbouw van de locatie.



- Klinische les Uitvaartzorg voor Zorgvilla Den Deijl, 11-10-2019. Geen klinische les Uitvaartzorg op Zorgvilla Steinenburgh i.v.m. opbouw van de locatie.
- Klinische les Mondzorg als afsluiting van een mondzorgtraject vanuit Hoge School Utrecht. Zorgvilla Steinenburgh op 16-04-2019, Zorgvilla Den Deijl 17-05-2019.

## Governance

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg legt vereisten neer bij zorgorganisaties over leiderschap, governance en management.

Claris heeft als organisatie met twee operationele locaties eind 2020 de governance als volgt georganiseerd:

- Door het statutair vaststellen van een bestuur dat verantwoording aflegt aan de algemene vergadering van aandeelhouders
- Door het opstellen van statuten die de taakverdeling tussen uitvoerende bestuurders en niet uitvoerende bestuurders regelt.
- Door het organiseren van structureel overleg tussen Claris en een geriater/SOG.
- Door het invoeren van twee themabijeenkomsten per jaar met afvaardiging van professionals uit de villa's terugkomend in jaarplan en uitvoering.
- Door structureel inplannen van meedraaien op locatie van bestuurder(s)
- Door deelname aan landelijke netwerken over inhoud en aansturing.
- Door het organiseren van een jaarlijkse bijeenkomst op locatie met alle wettelijk vertegenwoordigers, met agenda en notulen en/of presentatie over locatie brede onderwerpen
- Door periodieke evaluaties op de zorg-leefplannen
- Door periodieke evaluaties van de incidentmeldingen
- Door aansluiting bij Spot is de klachtenwetgeving geïmplementeerd in de organisatie. Wettelijk vertegenwoordigers moeten de weg naar de functionaris openlijk kunnen vinden.

## Gebruik van informatie

In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden drie thema's onderscheiden als het gaat om gebruik van informatie:

- Verzamelen en delen van informatie (tevredenheidswaarderingen)
- Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen
- Openbaarheid en transparantie (o.a. kwaliteitsjaarverslag),



### ***Verzamelen en delen van informatie***

- In 2018 heeft Claris geen algemeen klanttevredenheidsonderzoek verricht. De tevredenheid van de (wettelijk) vertegenwoordigers van de bewoners is ter sprake gekomen tijdens de evaluatie van de zorg-leefplannen. In 2018 heeft Claris op basis van de individuele tevredenheid, individuele acties uitgezet om deze te verhogen.
- Cliëntenraad  
In plaats van een afvaardiging van wettelijk vertegenwoordiger van bewoners heeft Claris er in 2020 voor gekozen om alle wettelijk vertegenwoordigers inspraak te verlenen. Op basis van ingebrachte besprekstukken is een presentatie gegeven en is er opvolging gegeven aan de directe wensen en behoeftes van alle wettelijk vertegenwoordigers.
- Klachten:  
In 2020 is er een officiële klachten gemeld via de klachtenregeling vanuit SPOT. Deze klacht is niet ontvankelijk verklaard door de onafhankelijke klachtencommissie. Diverse gesprekken met betreffenden hebben geleid tot een resultaat naar ieders tevredenheid. Daarnaast zijn er op locatie zijn er natuurlijk wel met enige regelmaat zaken besproken met familie, waarbij het onderwerp door familie was ingegeven en valt te bestempelen als onderwerp waarop verbetering benodigd was. Dit heeft er iedere keer toe geleid dat er bijgestuurd kon worden, waarmee het gespreksonderwerp, lees de klacht, was opgelost.

### ***Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen***

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg benoemt meerdere hulpbronnen die belangrijk zijn bij het realiseren van kwaliteit in verpleeghuiszorg;

- De gebouwde omgeving
- Technologische hulpbronnen
- Materialen en hulpmiddelen
- Facilitaire zaken
- Financiën en administratieve organisatie;
- De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten

De volgende administratiesystemen en samenwerkingspartners worden in bij Claris ingezet:

LableCare. Als cliëntvolgsysteem is er in 2018 gebruik gemaakt van Residentweb. Evaluaties hebben uitgewezen dat de administratieve last en druk van het volgen van dit systeem niet past bij de kleinschaligheid en het direct volgen van de bewoner. Eind 2018 is er voor gekozen om over te gaan op het ECD LableCare, en zijn alle bewonersdossiers overgezet in het nieuwe ECD. In 2019 is er volledig gewerkt met het ECD LableCare..



Kwaliteit management systeem. Volgens ISO normering is er in de Zorgvilla een KMS dat het proces van dienstverlening volgt en alle belangrijke stappen in dit proces beschrijft, bewaakt en evalueert.

Samenwerking met huisartsen. Met diverse huisartsen in Wassenaar en De Bilt is nauw contact en periodiek overleg over de bewoners die bij hen in het cliëntenbestand zitten.

Benu. Met de apotheek in Wassenaar is nauwgezet contact om volgens het protocol geneesmiddelendistributie de keten van medicatieverstrekking goed te laten verlopen

De Stichtse Apotheek. Met de apotheek in de Bilt is nauwgezet contact om volgens het protocol geneesmiddelendistributie de keten van medicatieverstrekking goed te laten verlopen.

Parnassia. Met Parnassia is indien nodig nauwgezet contact rondom begeleidingsvraagstukken en psychofarmaca bij individuele bewoners.

PerSaldo. Als belangenvereniging van mensen met een pgb is PerSaldo bij de vergadering van alle wettelijk vertegenwoordigers geweest. Middels een presentatie heeft zij haar visie op transparant en zorgvuldig omgaan met een pgb verwoord.

SPOT. Claris is aangesloten bij SPOT. De klachtenregeling en eventuele inzet van bemiddeling loopt via SPOT.

Gemeente Wassenaar. De gemeente Wassenaar is direct betrokken bij de Zorgvilla. Afstemming, activiteiten, samenwerking met de brandweer, en omgevingsmedewerkers van de gemeente zijn hiervan voorbeelden.

Gemeente De Bilt. De gemeente De Bilt is direct betrokken bij de Zorgvilla. Afstemming, activiteiten, samenwerking met de brandweer, en omgevingsmedewerkers van de gemeente zijn hiervan voorbeelden.

Webstate. Webstate verzorgt de ICT binnen Claris. Een veilige en beveiligde internet- en email omgeving zijn hierin de belangrijkste zaken.

Vrijwilligerscentrale Wassenaar. Via de vrijwilligerscentrale zijn inmiddels twee vrijwilligers bij de Zorgvilla betrokken. Naast de buurtgezellen en de gastvrouwen die beide in dienst zijn bij Claris zorgen de vrijwilligers voor extra individuele aandacht voor onze bewoners.

## Financiën

De jaarrekening 2020 is gedeponeed bij de Kamer van Koophandel onder KvK 62576100