

Auditrapport

Maria Dommer Stichting , Woonzorgcentrum

Maria Dommer, Wijkverpleging Maria Dommer

19 maart 2025

Stichting Perspekt



Inhoudsopgave

Inleiding	4
Registratieadvies	4
Behaalde prestaties.....	4
Advies	4
Vervolg	4
Samenvatting bevindingen	5
Algemene conclusie	5
Aandachtspunten.....	6
Toelichting per prestatie	7
Bijlage 1. Methodische verantwoording	12
Bijlage 2. Kerngegevens.....	13
Bijlage 3. Auditprogramma	17
Bijlage 4. Instrumentenoverzicht	19

Inleiding

Stichting Perspekt heeft een eindaudit uitgevoerd bij Maria Dommer Stichting , Woonzorgcentrum Maria Dommer, Wijkverpleging Maria Dommer. Met deze audit geeft Perspekt een onafhankelijke beoordeling over kwaliteit van zorg en ondernemerschap aan de hand van de prestaties uit het kwaliteitssysteem PREZO VV&T keurmerkschema voor Verantwoorde zorg & Verantwoord ondernemerschap 2017 (01/07/17, versie 1).

Tijdens deze audit ligt de focus op de voortgang van de in het vorige rapport geformuleerde aandachtspunten, de drie prestaties vallend onder de Pijlers en het logo- en keurmerkgebruik. Het doel van de audit is om te beoordelen of uw PREZO VV&T 2017 keurmerk gecontinueerd kan worden zoals dit ten tijde van de initiële audit is getoetst.

Daarnaast geeft de audit ontwikkelgerichte informatie voor Maria Dommer Stichting , Woonzorgcentrum Maria Dommer, Wijkverpleging Maria Dommer en biedt waar nodig concrete handvatten voor verbetering.

Registratieadvies

Op 19 maart 2025 heeft er een eindaudit plaatsgevonden binnen Maria Dommer Stichting , Woonzorgcentrum Maria Dommer, Wijkverpleging Maria Dommer, op basis van het keurmerkschema PREZO VVT '17 v1. De scope van de audit is Verblijf inclusief behandeling, Verblijf, Individuele zorg. De kerngegevens van deze organisatieonderdelen staan in bijlage 2.

Behaalde prestaties

Maria Dommer Stichting , Woonzorgcentrum Maria Dommer, Wijkverpleging Maria Dommer heeft 3 van de 3 prestatie(s) behaald. Hiermee voldoet Maria Dommer Stichting , Woonzorgcentrum Maria Dommer, Wijkverpleging Maria Dommer aan het wegingskader van PREZO VV&T keurmerkschema voor Verantwoorde zorg & Verantwoord ondernemerschap 2017 (01/07/17, versie 1).

Advies

De voorzitter verklaart namens het auditteam dat op basis van de genomen steekproef met voldoende diepgang is getoetst. Daarom adviseert het auditteam de directeur/bestuurder van Perspekt om het PREZO VV&T keurmerk in de zorg voor Maria Dommer Stichting , Woonzorgcentrum Maria Dommer, Wijkverpleging Maria Dommer te continueren.

Vervolg

Na een positief registratiebesluit neemt Perspekt contact met u op over uw wensen ten aanzien van een vervolgtraject.

Samenvatting bevindingen

Algemene conclusie

Maria Dommer heeft de kernwaarden Persoonlijk – Kleinschalig – in de Nabijheid. Gelet op de toekomstige zorgvraag zet de organisatie in op uitbreiding en professionalisering van de thuiszorg. Intramuraal ligt de focus op de verruiming van vrijheid en veiligheid en op de inzet van zorgtechnologie. Er is veel aandacht voor eigen regie, zelfredzaamheid en samenwerking met familie en het netwerk. Medewerkers denken ook actief mee als het gaat om mogelijke inzet van vrijwilligers. Maria Dommer heeft goede contacten met de andere organisaties in het dorp. Een voorbeeld van nieuwe diensten is “Maria Thuis”, een combinatie van Hulp in de huishouding en VPT in de thuissituatie. Ook maakt Maria Dommer gebruik van Waardigheid en Trots voor de thema’s Wzd (open deuren, zorgtechnologieën), familieparticipatie en methodisch werken. Het algemene beeld over cliëntervaring, praktijk en instrumenten en reflecteren en verbeteren voor deze organisatie is positief.

Tijdens de eindaudit is gezien dat Maria Dommer Stichting op een juiste wijze gebruik maakt van het logo en het keurmerk.

Complimenten

- P1. Persoonsgerichte ondersteuning. Maria Dommer beschikt over diverse hulpmiddelen om de persoonsgerichte ondersteuning te versterken zoals bijvoorbeeld de robot Sara.
- P1. De medewerkers sluiten goed aan bij de persoonlijke karakters en bij wat een (wijk)bewoner nodig heeft. De medewerkers in de wijk en intramuraal hebben veel aandacht voor zelfredzaamheid en eigen regie.
- P2. De communicatie is open en toegankelijk. De (wijk)bewoners kunnen goed aangeven wat zij nodig hebben.
- P3. Cliëntveiligheid. Voor elke bewoner wordt na zes weken de vragenlijst vrijheid en veiligheid doorlopen. Voor elke bewoner volgt er daarna een plan op maat, zoals bijvoorbeeld lokatiebepaling of een trainingstraject
- P3. Cliëntveiligheid. MIC-meldingen worden gedaan in ONS. Er wordt goed gemeld. Ook de huiskamerbegeleiders vullen de MIC en de MIM in.
- Alle prestaties. Maria Dommer heeft tevreden (wijk)bewoners en enthousiaste medewerkers.
- Alle prestaties. Maria Dommer heeft stabiele teams. Met name in de thuiszorg vertellen bewoners dat ze zo blij zijn met de vaste gezichten.

Aandachtspunten

- Geen.

Toelichting per prestatie

Hieronder ziet u per prestatie de beoordeling inclusief het aantal toegekende punten. Onder elke tabel vindt u een toelichting. Deze toelichting is gebaseerd op:

- uitkomsten van cliëntervaring;
- observatie van praktijk en instrumenten;
- het inzien van registraties;
- het reflecterend en verbetervermogen van medewerker en organisatie;
- het hanteren van wet- en regelgeving.

Per beoordelingscriterium worden punten toegekend. De verdeling is als volgt:

Puntenverdeling	Beoordelingscriteria		
Cliëntervaring	Goed op orde	30	●
	Voldoende	20	●
	Matig	10	●
	Onvoldoende	5	●
Praktijk en instrumenten	Goed op orde	35	●
	Voldoende	25	●
	Matig	15	●
	Onvoldoende	5	●
Reflecteren en verbeteren	Goed op orde	35	●
	Voldoende	25	●
	Matig	15	●
	Onvoldoende	5	●

De bevindingen en conclusies in dit rapport zijn tot stand gekomen conform het vigerende wegingskader.

Pijlers

Waarde Uniceit		100	●	Behaald
Prestatie P1 Persoonsgerichte zorg				
Clïëntervaring	Goed op orde	30	●	
Praktijk en instrumenten	Goed op orde	35	●	
Reflecteren en verbeteren	Goed op orde	35	●	

Clïëntervaring

De (wijk) bewoners die de auditor spreekt, vertellen dat zij zeer tevreden zijn over de zorg door de medewerkers van Maria Dommer. Een echtpaar in de wijk vertelt dat ze kunnen vergelijken met hun ervaring met andere organisaties. Zij zijn erg gesteld op alle medewerkers die bij hen komen en ze zien echt uit naar de bezoeken van de thuiszorg. De aandacht die er is voor hun geeft hen een fijn gevoel. "Ik vind ze allemaal echt fijn. Ik ben altijd blij als er iemand komt, als ze geweest zijn voel je je meteen weer lekkerder". Een andere bewoner in het huis zegt: "Ze hebben hier alle tijd en liefde voor je en dat straalt ook af op de bewoners, die zijn ook liefdevol". Maria Dommer heeft stabiele teams. Met name in de thuiszorg vertellen bewoners dat ze zo blij zijn met de vaste gezichten. Ook vertellen bewoners dat er veel aandacht is voor eigen regie en zelfredzaamheid. Een mevrouw vertelt: "Altijd kijken ze samen naar wat kunnen we nog, wat is er nog meer mogelijk? Dat is een fijne positieve benadering."

Praktijk en instrumenten

In de rondgang door het huis en tijdens de huisbezoeken in de wijk ervaart de auditor dat medewerkers goed aansluiten bij de persoonlijke karakters en bij wat een (wijk)bewoner nodig heeft. De medewerkers in de wijk en intramuraal hebben veel aandacht voor zelfredzaamheid en eigen regie. Er is veel rust en persoonlijke aandacht voor de bewoners. De dossiers bevatten duidelijke rapportages met persoonlijke doelen, acties en opvolging. Welzijnsmedewerkers en huiskamerbegeleiders rapporteren ook in de dossiers. Het rapporteren vindt plaats via de methode SOEP. Maria Dommer beschikt over diverse hulpmiddelen om de persoonsgerichte ondersteuning te versterken zoals bijvoorbeeld de robot Sara.

Reflecteren en verbeteren

In verschillende overleggen is er ruimte voor reflectie en bijstelling van de zorgverlening en de persoonlijke ondersteuning. Casuïstiekbespreking vindt plaats in onder meer de wekelijkse gedragsvisites, omgangsoverleggen en de halfjaarlijkse zorgleefplan besprekingen en in de MDO's. Het methodisch rapporteren is standaard onderwerp van de agenda van het teamoverleg.

Waarde Transparantie		100	●	Behaald
Prestatie P2 Communicatie en informatie				
Clïëntervaring	Goed op orde	30	●	
Praktijk en instrumenten	Goed op orde	35	●	
Reflecteren en verbeteren	Goed op orde	35	●	

Clïëntervaring

De (wijk) bewoners die de auditor spreekt zijn lovend over de communicatie met Maria Dommer. In de wijk spreekt de auditor een bewoner die vertelt dat "Iedereen van de zorg zo laagdrempelig en toegankelijk" is. En: "Er is altijd tijd en je kan alles vragen. Ze denken echt met je mee". In de huiskamer in het pand van Maria Dommer zitten twee vriendinnen bij het raam. Ze zijn bezig met een kleurplaat. Zij zeggen: "Iedereen is hier aanspreekbaar. Je kan gewoon bij iedereen terecht". Op de gang zit een mevrouw op de bank in de zon. Zij spreekt een medewerker aan en stelt een vraag. De medewerker pakt dit meteen op. Mevrouw is zichtbaar tevreden en zegt: "Hier geniet ik nu van." De auditor merkt dat (wijk) bewoners open zijn en goed aangeven wat zij nodig hebben.

Praktijk en instrumenten

Maria Dommer beschikt over een gastvrije receptie. Bij de balie is een folderrek met veel informatie en in de hal is een digitaal informatiescherm. De website van Maria Dommer bevat de benodigde informatie. Op de website staat een uitgebreide informatiebrochure waarin alle relevante informatie is opgenomen. Klanten, bewoners en familie kunnen gebruik maken van CarenZorgt. Medewerkers maken gebruik van de familie-app om leuke momenten met de bewoners met familie te delen. De cliënten ontvangen (verplichte vigerende) informatie (zoals over het zorgleefplan, kosten, veiligheid, klachten, ethische aangelegenheden). De cliënt ontvangt bij intake een map met alle formulieren en een aansprekende en heldere folder. De bereikbaarheid van hulpverleners en voorzieningen is geregeld en inzichtelijk voor de cliënt.

Reflecteren en verbeteren

Medewerkers zijn continu bezig te kijken hoe ze de communicatie met de bewoners kunnen verbeteren. Ze stimuleren hen ook actief hierin. "We blijven alle mogelijkheden onder de aandacht brengen", zegt een medewerker. Tijdens een huisbezoek oppert de medewerker het gebruik van Caren Zorgt. Mijnheer antwoordt dat hij misschien wel gebruik wil maken van Caren Zorgt. De medewerker stimuleert hem om dit te doen. Ze vertelt dat ze dit noteert in de rapportage en dit met het team gaat regelen. Zodra mijnheer een account heeft, zal ze het samen met hem installeren.

Waarde Veiligheid		100	●	Behaald
Prestatie P3 Cliëntveiligheid				
Cliëntervaring	Goed op orde	30	●	
Praktijk en instrumenten	Goed op orde	35	●	
Reflecteren en verbeteren	Goed op orde	35	●	

Cliëntervaring

De (wijk) bewoners vertellen dat ze zich heel veilig voelen. Een mevrouw heeft zojuist zelf haar insuline gespoten en heeft er vertrouwen in dat dit nu goed gaat. Ze vertelt dat ze dit eerst onder begeleiding heeft geleerd van de zorgmedewerkers. Ze vertelt ook dat ze erg leunt op het team: "Ik vind het gewoon een heel fijn gevoel dat ze er voor je zijn. Je kan altijd bellen. We weten hun altijd te bereiken. Er neemt altijd iemand op. Ze staan er gewoon voor je!". Een andere bewoner vertelt: "Alle collega's die hier komen zijn fijn. Ik heb echt het gevoel dat we het samen doen. Dat geeft mij een heel vertrouwd gevoel".

Praktijk en instrumenten

Hygiëne is op de locatie een onderwerp waarop continu wordt gestuurd. Ook bij de bezoeken in de wijk, ziet de auditor dat de medewerkers veel aandacht hebben voor de hygiëne. Bij de verzorging dragen zij bijvoorbeeld handschoenen.

Medewerkers zijn goed op de hoogte van de Wzd. Maria Dommer biedt bewoners op de locatie veel bewegingsvrijheid. Bewoners kunnen ook zelfstandig de tuin inlopen. Voor elke bewoner wordt na zes weken de vragenlijst vrijheid en veiligheid doorlopen. Voor elke bewoner volgt er daarna een plan op maat, zoals bijvoorbeeld lokatiebepaling of een trainingstraject. Ook in de wijkverpleging is er veel aandacht voor vrijheid en veiligheid. Een medewerker vertelt dat ze met een mevrouw in gesprek zijn over de aanschaf van een medicatiekluisje ter bescherming van zichzelf.

MIC-meldingen kunnen worden gedaan in ONS. Er wordt goed gemeld. Ook de huiskamerbegeleiders vullen de MIC en de MIM in.

Maria Dommer werkt volgens de veilige principes in de medicatieketen. Digitaal aftekenen vindt plaats via medimo. De keten is geborgd door onder meer de interne audits, de wekelijks controle op de werkvoorraad. De toegang tot de medicijnkamer is beveiligd door autorisatie van bevoegden.

Maria Dommer volgt de richtlijnen HACCP via een digitaal systeem. Er is een samenwerking met Huuskes voor de maaltijden in het restaurant. De huiskamers bestellen zelf om zo goed mogelijk aan te kunnen sluiten bij de persoonlijke wensen van de mensen. De controle op de uitvoering en het beheer is geborgd. De medewerkers leren de regels rondom voedselveiligheid 'on the job' en er zijn elearnings via het leerportaal Rein.

Spoelen m.b.t. legionella vindt structureel plaats en registratie vindt plaats in een digitale omgeving. Maria Dommer heeft een waterveiligheidsbeheersplan. Controle loopt via de technische dienst. Elk kwartaal vindt de bemonstering plaats door een extern bedrijf.

Maria Dommer beschikt over een opgeleid BHV-team. De BHV-scholingen zijn op orde. De BHV-

diensten zijn ingeroosterd. De ontruimingsoefeningen op locatie zijn een beetje ondergesneeuwd. De table top zit in de planning. Op de auditdag komt de brandweer dezelfde avond op locatie voor een oefening.

De bereikbaarheid in de thuiszorg is goed geregeld. Het wijknummer is de hele dag en avond bereikbaar.

Reflecteren en verbeteren

Maria Dommer is bezig met het opendeurenbeleid in het kader van de Wzd. Komend jaar wil de locatie een open instelling zijn zonder codes op de voor- en achterdeuren. Er is een werkgroep die alle aspecten in kaart brengt. Er staat uitgebreide informatie over de Wzd op de website.

De MIC-meldingen worden per afdeling maandelijks besproken in het EVV-overleg. Hierin worden ook de meldingen vrijheidsbeperkende maatregelen meegenomen. Maria Dommer werkt met kwartaal verslagen voor veiligheidsonderwerpen waaronder MIC, MIM, Wzd. Teamleiders zitten in de commissies. Hierdoor is het eigenaarschap dicht bij de teams belegd. Een auditee vertelt dat het de intentie is om een jaarlijkse cursus HACCP voor het keukenpersoneel in te voeren. Dit is naar zijn mening nog een verbeterpunt.

Bijlage 1. Methodische verantwoording

Audits vinden plaats onder toezicht van het College van Belanghebbenden. Dit college bestaat uit vertegenwoordigers van partijen uit de sector. Zij bewaken de kwaliteit van alle audits die Perspekt uitvoert.

De datum, scope en het soort audit vindt u in hoofdstuk Registratieadvies van dit rapport. Er waren geen bijzonderheden voor deze audit van toepassing.

Het auditteam bestond uit:

- Voorzitter / Secretaris (Marita Meulmeester (LEAD))

Prestatieoverzicht

Onderwerpen	Wel/niet behaald
Pijlers	
P1 Persoonsgerichte zorg	Behaald
P2 Communicatie en informatie	Behaald
P3 Cliëntveiligheid	Behaald
Totaal aantal prestaties getoetst en behaald	Getoetst: 3 prestaties Behaald: 3 prestaties

Bijlage 2. Kerngegevens

Peildatum

Op welke peildatum zijn de gevraagde gegevens gebaseerd? 31 december 2024

Bestuursstructuur

Bestuursstructuur RvT-model
Zorgbrede Governance Code Ja
Toelichting:

Verscherpt toezicht van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Onder verscherpt toezicht IGJ Nee
Toelichting:
Datum laatste inspectieverslag 06 september 2023

Leveringsvoorwaarden

Algemene Voorwaarden voor zorg (van ActiZ en/of BTN)? Ja
Toelichting:

Identiteit

Identiteit Algemeen / Christelijk

Samenwerkingsverbanden

Relevante samenwerkingsverbanden
Tzorg: Levert Hulp bij Huishouden bij enkele MPT-cliënten (die al gebruik maakten van de diensten van Tzorg voordat ze een Wlz-indicatie kregen en Maria Dommer klanthouder werd).
TIM Stichtse Vecht: Maria Dommer levert Wmo-Dagopvang (Begeleiding Groep en Vervoer) in onderaanneming van TIM Stichtse Vecht.
Kwintes: Maria Dommer levert aan enkele cliënten van Kwintes wijkverpleging.
Diensten die zijn uitbesteed
Wasserij en een deel van de voedingsdienst.

Lokatie Woonzorgcentrum Maria Dommer

In zorg

Aantal cliënten in zorg op peildatum 389

Uit zorg

Aantal cliënten uit zorg het laatste volledige jaar
Overlijden 59
Ontslag / overig 73

Scope

Aantal cliënten

Individuele zorg (<i>Bij zelfstandig wonen – Zvw</i>)	82
Ondersteuning en begeleiding (<i>Wmo, hulp bij het huishouden</i>)	149
Verblijf (<i>Wlz</i>)	49
Verblijf inclusief behandeling (<i>Alleen behandeling wordt niet getoetst</i>)	93
Dagbesteding (<i>Inclusief Dagbehandeling/ Dagactiviteiten</i>)	14
Revalidatie (<i>o.a. Geriatrische revalidatiezorg, zorghotel</i>)	0
Informele zorg	2
Totaal aantal cliënten	Totaal: 389
Specifieke kenmerken doelgroepen	De verblijfscliënten (49+93 = 142) zijn 90 ZZP-cliënten en 52 VPT-cliënten. De 82 cliënten met individuele zorg zijn 62 cliënten met Zvw-zorg en 20 Wlz-cliënten o.b.v. MPT. De 2 cliënten informele zorg zijn cliënten waarvoor Maria Dommer als onderaannemer zorg verleend.
Privaat gefinancierde zorg- of dienstverlening	
Diensten of zorg gefinancierd vanuit niet publieke middelen?	Nee
Toelichting:	
Wzd-Registratie	
Wzd-Registratie	Ja
Toelichting:	
Personeel	
Aantal personeelsleden (aantal personen en FTE) in loondienst op peildatum	Personen: 294 FTE: 138,0
Instroom personeelsleden (aantal personen en FTE) in loondienst in laatste volledige jaar	Personen: 97 FTE: 33,2
Uitstroom personeelsleden (aantal personen en FTE) in loondienst in laatste volledige jaar	Personen: 67 FTE: 20,0
Verzuim van de personeelsleden op peildatum, exclusief zwangerschapsverlof	7,7 %
Aantal vrijwilligers in laatste volledige jaar	Personen: 96 FTE:

Lokatie Wijkverpleging Maria Dommer

In zorg

Aantal cliënten in zorg op peildatum

Uit zorg

Aantal cliënten uit zorg het laatste volledige jaar

Overlijden

Ontslag / overig

Scope

Aantal cliënten

Individuele zorg (*Bij zelfstandig wonen – Zvw*)

Ondersteuning en begeleiding
(*Wmo, hulp bij het huishouden*)

Verblijf (*Wlz*)

Verblijf inclusief behandeling
(*Alleen behandeling wordt niet getoetst*)

Dagbesteding
(*Inclusief Dagbehandeling/ Dagactiviteiten*)

Revalidatie
(*o.a. Geriatrische revalidatiezorg, zorghotel*)

Informele zorg

Totaal aantal cliënten

Specifieke kenmerken doelgroepen

Totaal: o

De cliëntenaantallen wijkverpleging zijn reeds bij de vragenlijst van Woonzorgcentrum Maria Dommer meegenomen.
Idem personele gegevens.

Privaat gefinancierde zorg- of dienstverlening

Diensten of zorg gefinancierd vanuit niet publieke middelen?

Toelichting:

Wzd-Registratie

Wzd-Registratie

Toelichting:

Personeel

Aantal personeelsleden (aantal personen en FTE) in loondienst op peildatum

Personen:

FTE:

Instroom personeelsleden (aantal personen en FTE) in loondienst in laatste volledige jaar

Personen:

FTE:

Uitstroom personeelsleden (aantal personen en FTE) in loondienst in laatste volledige jaar

Personen:

FTE:

Verzuim van de personeelsleden op peildatum, exclusief

zwangerschapsverlof	%
---------------------	---

Aantal vrijwilligers in laatste volledige jaar

Personen:

FTE:

Tussentijdse- of eindaudit

Om wijzigingen ten opzichte van de voorgaande audit inzichtelijk te maken voor het auditteam vragen wij u een aantal aanvullende gegevens:

Organisatiestructuur

Hebben zich, ten opzichte van de voorgaande audit, ingrijpende wijzigingen in de organisatiestructuur voorgedaan? Bijv. wijzigingen in leidinggevende posities of juridische structuur, is er sprake van een fusie?

Nee

Toelichting:

Producten en/of dienstverlening

Zijn er wijzigingen die van invloed zijn op de (deel)producten en diensten, het vervallen van (deel)producten/diensten of juist een aanvulling van (deel)producten/diensten?

Nee

Toelichting:

Personeel

Is de personele formatie ten opzichte van de voorgaande audit sterk uitgebreid en/of verminderd?

Ja

Toelichting: Er is meer personeel in loondienst gekomen en de inzet personeel niet in loondienst (PNIL) is voor een deel afgebouwd.

Keurmerk- en logogebruik

Zijn er aanvullende afspraken met Perspekt over keurmerk- en logogebruik?

Nee

Toelichting:

Overige

Is er andere informatie voor de tussentijdse audit van belang?

Nee

Toelichting:

Dit formulier is ingevuld door:

Naam en functie: Jaap Evers, manager bedrijfsvoering

Bijlage 3. Auditprogramma

Van	Tot	Inhoud	Auditees	Auditoren
08:30	09:00	Observatie logo- en keurmerkgebruik		Voorzitter / Secretaris (Marita Meulmeester (LEAD))
09:00	09:15	Wijkverpleging	Dhr. G. Mw. A.	Voorzitter / Secretaris (Marita Meulmeester (LEAD))
		Nadere kennismaking met vertegenwoordigers van de organisatie	Mw. W. Mw. M. Mw. A. Mw. E. Mw. A. Dhr. S.	
09:15	12:00	Observaties, registraties/instrumenten en gesprekken over: P1. Uniciteit – Persoonsgerichte zorg P2. Transparantie – Communicatie en Informatie P3. Veiligheid – Cliëntveiligheid Aandachtspunten vorige audit(s)	Mw. M. Mw. A. Dhr. E. Dhr. S.	Voorzitter / Secretaris (Marita Meulmeester (LEAD))
12:00	13:00	(voorlopige) Score en toelichting en werklunch, inclusief reistijd		Voorzitter / Secretaris (Marita Meulmeester (LEAD))
13:00	13:15	Woonzorgcentrum	Mw. E. Mw. P.	Voorzitter / Secretaris (Marita Meulmeester (LEAD))
		Nadere kennismaking met vertegenwoordigers van de organisatie		

13:15	16:00	Observaties, registraties/instrumenten en gesprekken over: P1. Uniciteit – Persoonsgerichte zorg P2. Transparantie – Communicatie en Informatie P3. Veiligheid – Cliëntveiligheid Aandachtspunten vorige audit(s)	Mw. E. Mw. P. Mw. A.	Voorzitter / Secretaris (Marita Meulmeester (LEAD))
16:00	16:30	Beoordelen prestaties en voorbereiden eindgesprek		Voorzitter / Secretaris (Marita Meulmeester (LEAD))
16:30	16:45	Eindgesprek, incl. terugkoppeling registratieadvies	Dhr. G. Mw. A. Mw. W. Mw. M. Mw. A. Mw. E. Mw. P. Dhr. S.	Voorzitter / Secretaris (Marita Meulmeester (LEAD))

Bijlage 4. Instrumentenoverzicht

Algemeen

Instrument	Organisatie beschikbaar	Auditor waargenomen
Ingevuld formulier kerngegevens	Ja	Ja
Inge vulde ARI (instrumentenoverzicht)	Ja	Ja
Organogram	Ja	Ja
(Strategisch) Jaarplan/activiteitenplan & begroting	Ja	Ja
Kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag	Ja	Ja
Strategische personeelsplanning	Ja	Ja
Maatschappelijke verantwoording (conform vigerende eisen) inclusief jaarrekening, accountantsverklaring	Ja	Ja
Informatiemateriaal (flyers, brochures e.d.) voor (potentiële) cliënten	Ja	Ja
Registratie en opvolging van uitkomsten (valide) cliëntervaringsonderzoek	Ja	Ja
Inzicht in de wijze van reflecteren en verbeteren m.b.t. de prestaties	Ja	Ja
Registratie en opvolging van klachten/complimenten en ongenoegens cliënten	Ja	Ja
Registratie en opvolging van incidenten (cliënten en medewerkers)	Ja	Ja
Inspectierapport en opvolging (actueel = niet ouder dan 3 jaar)	Ja	Ja

Pijlers

Instrument	Organisatie beschikbaar	Auditor waargenomen
Blijk van tevredenheid van cliënten m.b.t. persoonsgerichte zorg		
10% van de Zorgleefplannen (ZLP) met een minimum van 10 dossiers met relevante informatie over de 4 domeinen (inventarisatie van wensen, afgestemd op waarden/behoef ten/afspraken en doelen/evaluatie/rapportage/bijstelling)		
Structurele en periodieke ZLP besprekingen/cliëntbesprekingen/MDO		

Blijk van tevredenheid van cliënten m.b.t. communicatie en informatie

Informatie(materiaal) voor cliënten (in brochures en/of digitaal via website) zoals informatie over zorgleefplan, zorg-/dienstverleningsovereenkomst, kosten, bescherming persoonsgegevens, inrichting appartement/huisregels (o.a. over veiligheid), procedure indicatie, toegang appartement/sleutelbeheer, wachtlijst/wachtlijstbegeleiding, bereikbaarheid, klachten, levensbeschouwelijke zaken en inspraak en medezeggenschap

Informatie voor en afspraken met cliënten m.b.t. rechten en plichten van cliënten zoals zorgplannen opstellen en evalueren, inzagerecht, wettelijke vertegenwoordiging bij wilsonbekwaamheid

Blijk van tevredenheid van cliënten m.b.t. veiligheid

Systematiek waarbij alle risico's (basisveiligheid) van cliënten in kaart zijn gebracht, reflectie hierop en waar relevant preventieve en corrigerende maatregelen

Aandacht voor fysieke veiligheid: brandveiligheid inclusief BHV, hulpmiddelen, voedsel-/drinkwaterveiligheid, infectiepreventie

Aandacht voor sociale veiligheid: eenzaamheid, ouderenmishandeling, huiselijk geweld, grensoverschrijdend gedrag, vrijheidsbeperking

Bescherming persoonsgegevens

Het auditteam heeft 10 cliëntendossiers ingezien.