

## SCANVERSLAG KWALITEITSKADER VERPLEEGHUISZORG

<b>Datum:</b>	19 juni 2019
<b>Organisatie:</b>	Fleurage Residence
<b>Locatie:</b>	
<b>WT-nummer:</b>	720200
<b>Naam scanner 1:</b>	Jeannette Schonewille
<b>Naam scanner 2:</b>	Hermien Kosian

### 1. Achtergrondinformatie

1. Rapportage Scan
2. Kwaliteitsplan organisatie

Fleurage Residence heeft meegedaan aan de scan om te weten waar zij staan. Op 29 mei is het kwaliteitsgesprek gehouden. Kort daarvoor heeft de IGJ onverwacht een inspectiebezoek gebracht aan de organisatie. Het conceptrapport IGJ is in juni beschikbaar gekomen.

Fleurage Residence bestaat 22 jaar en biedt een combinatie voor 'luxueus wonen met professionele zorg'. De locatie kleinschalig, gevestigd op een landgoed in een karakteristiek landhuis in de nabijheid van het oude centrum van Bloemendaal. Privacy en persoonlijke aandacht staan in Fleurâge Residences voorop. De zorg is erop gericht zo goed mogelijk 'het vertrouwde leven voortzetten'. Cliënten hebben een ruim eigen appartement en hoeven bij lichamelijke en/of geestelijke achteruitgang in principe niet te verhuizen; 'blijvend thuis'. In 2017 heeft Fleurage Residence 2 Koetshuizen bij gebouwd met ieder 5 appartementen. De formatie is daarom uitgebreid.

In Fleurâge Residences wonen 24 cliënten. De cliënten maken gebruik van een Volledig Pakket Thuis (VPT). Deze variëren tussen VPT 4 (vier cliënten), VPT 5 (elf cliënten) en VPT 6 (één cliënt). Daarnaast zijn er twee cliënten die een indicatie hebben op basis van de WMO en twee op basis van Zvw. Fleurâge Residences heeft geen BOPZ-aanmerking. De 24-uurs zorg wordt geboden in een open setting door een zorgteam dat bestaat uit 15,5 FTE: verzorgenden 10 FTE, verpleegkundigen 3 FTE, activiteitenbegeleiders 2,5 FTE en 5 gastvrouwen (vrijwilligers). De medewerkers zijn in vaste dienst en in principe wordt er niet gewerkt met een uitzendbureau of zzp-ers/flex-medewerkers.

**Heeft u in het verleden ondersteuning gehad van Waardigheid en trots of *In voor zorg!*?**

Nee

**Zo ja, geef een korte beschrijving van dit traject:**

Niet van toepassing

## 2. Kwaliteitsgesprek sleutelfiguren algemeen

### Wie heeft de vragenlijst ingevuld?

Cliënt/familie/vrijwilliger:	11
Medewerkers:	23
Beleid/Bestuur:	4

Wie waren er bij het kwaliteitsgesprek aanwezig? Geef het aantal aanwezigen per functie aan. (aantallen - geen namen)

<i>Verzorgenden/ Verpleegkundigen /EVV-er/VIG-er/ helpende*</i>	3	<i>Specialisten Ouderengeneeskund e (SO) / andere behandelaar</i>	Geen
<i>Kwaliteitsmedewerker</i>	1	<i>Locatiemanager</i>	2
<i>Cliëntenraad/familie/ naaste/ mantelzorg</i>	1	<i>Vrijwilliger</i>	1
<i>Teamleider/Teamcoac h</i>	1	<i>Facilitair medewerker Staf:</i>	1
<i>Beleid/HRM/financiën</i>	1	<i>Welzijnsmedewerker / ABV-er</i>	1

### Algemene indruk van de scanner van het kwaliteitsgesprek:

Het kwaliteitsgesprek was leuk en open. Iedereen had goede inbreng en er werden verdiepende vragen gesteld. Het reflexief vermogen van de deelnemers was hoog.

### 3. Korte beschrijving van locatiebezoek

Voorafgaand aan het kwaliteitsgesprek zijn de scanners rondgeleid door de directeur in de mooie locatie, omgeven door een prachtige tuin. Het hoofdgebouw is oorspronkelijk een villa die geschikt is gemaakt voor wonen en zorg aan ouderen. Vanwege het toenemen van de vraag is de locatie kortgeleden uitgebreid met zogenaamde Koetshuizen die zijn bijgebouwd in de tuin van de locatie. De locatie ligt op loopafstand van het centrum van Bloemendaal dat vanuit de tuin via een pad is te bereiken.

De bewoners hebben een eigen ruim appartement met een aparte slaapkamer en douche/toilet. De nieuwe appartementen in de Koetshuizen hebben tuindeuren naar een eigen terras. Het grootste appartement is gelegen op de hoogste verdieping van het hoofdgebouw. Daarin woont een echtpaar waarvan één van de partners dementerend is en de andere partner voorsnog geen zorg nodig heeft. Deze partner geeft aan zeer tevreden te zijn over het aanpassingsvermogen van de organisatie; 'het

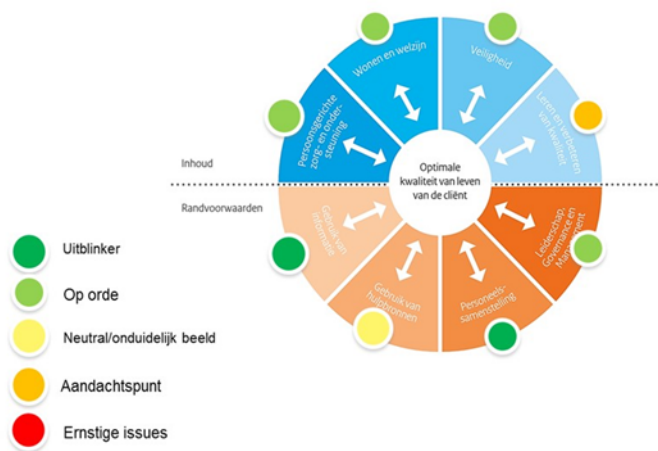


kan altijd weer anders en daarna desnoods weer anders'. De organisatie doet er alles aan om het mogelijk te maken.

Op de begane grond kom je binnen in een grote hal met rechts 'de salon' en links 'het restaurant'. Het ziet er gezellig en huiselijk uit. In de hal bevindt zich een trap en een lift naar boven naar de appartementen. Achter het restaurant zit een keuken. Iedere dag is de kok aanwezig om te koken voor de cliënten. Er wordt 's avonds warm gegeten, wat de voorkeur heeft van cliënten. Cliënten kunnen zelf aangeven of zij in het restaurant of in het appartement willen eten.

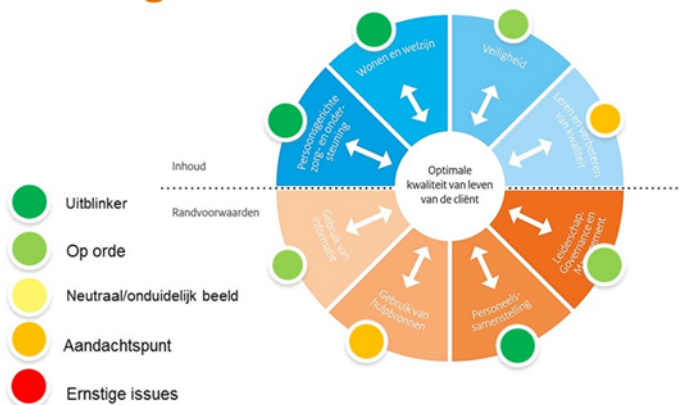
4. Foto locatie vanuit de rapportage zelfanalyse (d.w.z. op basis van de zelfanalyse vragenlijst en vragenlijst achtergrondinformatie locatie), vóór het kwaliteitsgesprek

### Kwaliteitskader & foto



5. Foto locatie na kwaliteitsgesprek (eventuele aanscherping)

### De foto nogmaals bekeken



5a) Indien er sprake is van bijgestelde kleuren: geef hier een korte beschrijving van de reden:

4 pijlers van de foto zijn aangepast. De pijlers Persoonsgerichte zorg en Wonen & Welzijn zijn van licht groen naar donkergroen. De locatie blinkt hier duidelijk in uit en heeft de aandacht volledig gevestigd op deze pijlers.

Gebruik van hulpbronnen is van geel naar oranje gegaan. Hier kwam een verbeterpunt naar voren ten aanzien van het extern inhuren van hulpmiddelen van een leverancier.

Gebruik van informatie is van donkergroen naar lichtgroen gegaan omdat ook hier aandachtspunten zijn geconstateerd.

5b) Onderschrijven alle aanwezigen 'de foto' van de locatie?

Ja

Indien het antwoord op de vorige vraag nee is, geeft hier uitleg:

Niet van toepassing

## 6. Inzoomen per thema

### 6a) Thema 1: Persoonsgerichte zorg

Algemeen beeld thema 1: Persoonsgerichte zorg			
Donker groen	De organisatie is zeer gericht op persoonsgerichte zorg en geven daarover aan 'wij leren echt de cliënt kennen'. Bijvoorbeeld als een cliënt te veel prikkels ervaart, wordt tijd genomen om 'gewoon' naast iemand te gaan zitten. Vooral de aandacht voor de individuele client maakt het persoonlijk. De aandacht voor familie is daarin evenzo belangrijk. Het is een vanzelfsprekendheid wat niet altijd op die manier in het zorgplan staat. De bewoner die aanwezig was bij het gesprek bevestigd dat. Zijn is zeer tevreden over de mogelijkheden en het aanpassingsvermogen van de organisatie; 'het kan altijd weer anders en daarna desnoods weer anders'. Het zorgleefplan wordt samen met de cliënt en familie opgesteld. Als een client komt wonen wordt voorafgaand een huisbezoek gebracht waar een eerste gesprek plaatsvindt. Vanaf dat moment is de client betrokken bij het zorgleefplan. Het huisbezoek wordt als waardevol ervaren om de client te leren kennen. Het zorgteam legt de lat hoog, het kan altijd beter.		
Kleur	Onderwerp	Besproken	Uitleg
	Aandacht voor cliënten	x	In alle gespreksonderwerpen komt duidelijk naar voren dat de persoonlijke aandacht voor cliënten voorop staat.
	Zorgleefplan: opstellen	x	Het zorgleefplan wordt opgesteld vanaf het moment dat een huisbezoek is gebracht alvorens de client komt wonen.

	Zorgleefplan: binnen 6 weken	x	Ja, het zorgleefplan wordt binnen 6 weken opgesteld. Deze norm gaf bij het invullen van de scan een verschillende interpretatie namelijk dat het na 6 weken nog steeds wordt aangevuld.
	Zorgleefplan: medewerkers kennen deze	x	Ja, medewerkers kennen het zorgleefplan. Als aandachtspunt is aangegeven dat het beter gelezen kan worden
	Zorgleefplan: medewerkers verzorgen volgens afspraken	x	De zorg wordt volgens de afspraken uitgevoerd, waarbij de wens van de client uitgangspunt is. Het team is bewust van de professionele verantwoordelijkheid. Aandachtspunt is doelen stellen (SMART), dat is voor sommigen ingewikkeld. Het team is bezig om dat op te pakken en ziet hierin een rol voor de teamcoach weggelegd.
	Zorgleefplan: medewerkers en behandelaren werken samen	x	Het team werkt multidisciplinair samen en is bezig om het zorgleefplan meer 'body' te geven door doelen multidisciplinair op te stellen.
	Zorgleefplan: wordt minimaal 2x per jaar besproken	x	Het zorgleefplan wordt 2x per jaar besproken
	Wensen en behoeften client zijn leidend voor medewerkers	x	In het gesprek komt duidelijk naar voren dat de wensen en behoeften van de client leidend zijn.

## 6b) Thema 2: Wonen en welzijn

Algemeen beeld thema 2: Wonen en welzijn			
	De organisatie heeft activiteitenbegeleiders in dienst. Ook is er een vaste vrijwilliger die zeer regelmatig aanwezig is en de cliënten goed kent. Er wordt gebruik gemaakt van de app 'Caren zorgt' voor het contact met en betrekken van familie. Dat werkt heel goed. Er zijn activiteiten die aansluiten bij de wensen van cliënten en waar cliënten ook naar toe komen zonder mee te doen. 'Aanwezig zijn en kijken naar een activiteit is ook een activiteit'.		
Kleur	Onderwerp	Besproken	Uitleg
	Aandacht voor levensvragen	x	Om gedrag te duiden en te leren begrijpen van cliënten met dementie is soms meer kennis nodig van de levensgeschiedenis. Tip van de aanwezige bewoner: eventueel een fotoboekje maken met foto's uit verschillende periodes van het leven van de client.



	Familieparticipatie: actieve bijdrage en duidelijk beleid	x	Familie wordt actief betrokken bij de zorg en hebben continue inzicht in het zorgleefplan van de cliënt via het clientportaal 'Carenzorgt'.
	Hygiëne: persoonlijke hygiëne cliënten	x	De medewerkers hebben veel aandacht voor de persoonlijke hygiëne van cliënten.
	Hygiëne: kamers en ruimten	x	In de scan scores alle drie groepen groen, en dit wordt ook bevestigd in het kwaliteitsgesprek. Niettemin komt in de scan als aandachtspunt naar voren dat appartementen en algemene ruimtes soms stoffig zijn.
	Zinvolle tijdsbesteding en activiteiten	x	De activiteiten worden als zinvol ervaren. De organisatie beschikt over een 9 -persoons bus, waarmee regelmatig uitstapjes worden gemaakt. Dit wordt door cliënten en familie als geweldige service ervaren. De activiteitenbegeleider die sinds een paar maanden in dienst is ziet nog meer mogelijkheden en is bezig dit op te pakken.
	Vrijwilligers: goede samenwerking en duidelijke taken	x	De organisatie heeft een beperkt aantal vrijwilligers. De vrijwilligers zijn regelmatig aanwezig en hebben duidelijke taken.
	Maaltijden: tevredenheid	x	De organisatie heeft een eigen keuken. Er wordt 's avonds gekookt. De cliënten zijn zeer tevreden over het eten.
	Leefruimtes passend bij doelgroep	x	De organisatie beschikt over ruime appartementen. De salon en het restaurant zijn gezellig ingericht en zijn afgestemd op de doelgroep.

### 6c) Thema 3: Veiligheid

Algemeen beeld thema 3: Veiligheid			
	De organisatie heeft aandacht voor veilige zorg. Zo is medicatieveiligheid onder de aandacht. En wordt ook bewust nagedacht over de open setting en wat dit betekent voor de bijvoorbeeld cliënten met dementie.		
Kleur	Onderwerp	Besproken	Uitleg
	Medewerkers bieden veilige zorg	x	Medewerkers zijn gericht op het bieden van veilige zorg aan cliënten.



	Risico-signalering: minimaal twee keer per jaar voor elke cliënt	x	Is onderdeel van het zorgleefplan. Uit de scan wordt als aandachtspunt genoemd dat het verbeterd kan worden omdat er binnen het team ook een kennis tekort is. Dit wordt in het kwaliteitsgesprek niet herkend. Voor de organisatie kan dit aanleiding zijn om met het team te bespreken.
	Melden incidenten: geen drempel melden	x	Medewerkers voelen zich vrij om te melden. Wat opvalt is de daling van de meldingen in 2017 ten opzichte van 2016 en een stijging van meldingen in 2018 ten opzichte van 2017. In het gesprek is hier geen duidelijke verklaring voor behalve dat de organisatie in korte tijd fors is gegroeid.
	Opvolgen incidenten: bespreken en acties	x	Incidenten worden opgevolgd en in teamoverleg besproken
	Bevoegd en bekwaam: risicovolle handelingen	x	Medewerkers zijn bevoegd en bekwaam
	Medicatie volgens afspraak bewaard en verstrekt	x	Er komen kluisjes voor medicatie op de appartementen. Dit is een goede verbetering boven de medicijnkarren.
	VBM voorkomen en inzetten	x	Het team heeft dit goed onder de aandacht.
	Hygiënisch werken van zorgmedewerkers	x	Er wordt hygiënisch gewerkt.

#### 6d) Thema 4: Leren en Verbeteren

Algemeen beeld thema 4: Leren en Verbeteren	
	<p>Het team is onlangs uitgebreid omdat er door bouw 10 extra appartementen zijn bijgekomen. Van familiecultuur naar een meer professionele cultuur overgaan om zo dat wat vanzelfsprekend is in het handelen bewust te maken en hierop te reflecteren is een nieuwe uitdaging voor de organisatie. Feedback geven is een aandachtspunt. 'Dit blijft een moeilijk punt' zoals in de scan is aangegeven en in het kwaliteitsgesprek wordt bevestigd. Fleurage Residences heeft geen PAR.</p> <p>In vergelijking met het IGJ-rapport (concept) valt op dat de uitkomst van leren &amp; verbeteren in de scan oranje scoort en in het rapport IGJ donkergroen. Dit is een bespreekpunt voor het terugkoppelingsgesprek.</p>



Kleur	Onderwerp	Besproken	Uitleg
	Reflecteren en bespreken wat beter kan	x	Er is een open bespreekcultuur. Er is regelmatig overleg waarin clientsituaties worden besproken en er ruimte is om te reflecteren.
	Overlegmomenten: voldoende	x	Er zijn voldoende overlegmomenten. Aandachtspunt is het de frequentie van het overleg tussen AB en vrijwillig te verhogen.
	Kwaliteitsplan en verslag: zorgmedewerkers kunnen input leveren	x	Medewerkers kunnen input leveren op het kwaliteitsplan. De cultuur van de organisatie is daarop gericht. Echter lijkt het voor medewerkers niet altijd duidelijk waar zij invloed op hebben en input kunnen leveren.
	Kwaliteitsmanagement-systeem, kwaliteits Hand boek/ Protocolleboek	x	Is aanwezig en goed geregeld
	Leren van ervaringen en alert op wat beter kan	x	Medewerkers zijn sterk gericht op wat er beter kan en handelen hier ook proactief in.
	Lerend netwerk: voldoende tijd en ruimte om deel te nemen	x	In de scan zijn organisaties genoemd waarmee een lerend netwerk wordt gevormd. Deze is niet actief ten aanzien van meelopen bij elkaar.

### 6e) Thema 5: Leiderschap, governance en management

Algemeen beeld thema 5: Leiderschap, governance en management			
	De organisatie heeft een heldere visie op haar meerwaarde voor cliënten en naasten: voor de medewerkers en bewoners van Fleurige Residence is duidelijk waar de organisatie voor gaat en staat. Medewerkers kunnen de visie vertalen naar de dagelijkse praktijk en er is ruimte om zaken te bespreken en aan te pakken. Medewerkers werken in een zelfstandig team waarbij altijd een beroep gedaan kan worden op het management. Het management is dichtbij en betrokken.		
Kleur	Onderwerp	Besproken	Uitleg
	Heldere visie organisatie	x	Medewerkers en amendement weten waar de organisatie voor staat
	Sturing op kwaliteit: bestuur en Management Team dragen uit dat dit belangrijk is	x	Voor iedereen is duidelijk dat de cliënt goede, professionele zorg nodig heeft. Zaken worden besproken en aangepakt.





	Leiding is betrokken: meelopen, weten wat er speelt	x	Leiding is zeer betrokken, weten over het algemeen goed wat er speelt en pakken zaken op
	Leiding ondersteunend: weet wat zorgmedewerkers nodig hebben	x	Er is een verschil in verwachtingen: de een wil meer leiding ontvangen dan de ander. Doordat het team nu groter is, is er ook een andere teamdynamiek
	Medewerkers/cliënten kunnen invloed uitoefenen op het beleid	x	Opvallend is dat de scan veel grijs en neutraal geeft op dit punt. Uit het gesprek blijkt dat niet voor medewerkers altijd duidelijk is waar je invloed op hebt.
Is er professionele inbreng bij de Raad van Bestuur: SO, verpleegkundige of psychosociaal zorgverlener			Ja, directeur is verpleegkundige (HBO-V niv. 5) en de teamcoach is verpleegkundige (niv 4) Eveneens is een SO voor de locatie die kan worden ingeroepen.

#### 6f) Thema 6: Personeelssamenstelling

Algemeen beeld thema 6: Personeelssamenstelling			
	Bij Fleurage zijn de medewerkers tevredener dan de directie denkt! In principe word er geen gebruik gemaakt van uitzendkrachten en dat hoeft ook bijna niet. Er is een laag ziekteverzuim, voldoende tijd voor scholing en medewerkers gaan met plezier naar hun werk. "Als je hier loopt te rennen, dan doen we iets niet goed" zegt de directeur.		
Kleur	Onderwerp	Besproken	Uitleg
	Deskundig personeel: voldoende kennis en vaardigheden	x	Het team is deskundig en leergierig
	Voldoende personeel voor uitvoering zorg	x	er is voldoende personeel
	Voldoende personeel (eis): intensieve zorgmomenten minimaal twee zorgmedewerkers	x	geen probleem
Donker groen	Voldoende personeel (eis): dag en avond is er iemand in de huiskamer of gemeenschappelijke ruimte	x	Er is altijd iemand aanwezig in de salon, de ruimte voor gemeenschappelijke activiteiten



Donker groen	Vast-flexibel: goede balans	x	Voornamelijk vaste medewerkers
Donker groen	Samenwerking in team	x	Besproken is de meerwaarde van meer multidisciplinair werken. Daar waren al voorbeelden van maar dat wil de organisatie meer gebruik van maken
Donker groen	Voldoende (na)scholing, sluit aan bij behoefte	x	Scholing vindt op diverse manieren plaats. Er is ruimte om nieuwe competenties en vaardigheden aan te leren
Donker groen	Medewerkers voldoende tijd voor scholing	x	Ja, medewerkers krijgen hier voldoende tijd voor
	Jaarlijkse functioneringsgesprekken	x	Er worden jaargesprekken gehouden
	Ziekteverzuim	x	Het ziekteverzuim is 3,5% Dit komt met name voor bij de nachtdiensten
	Verloop van medewerkers	X	Uitstroom 5%
	Plezier in het werk	X	De medewerkers bij Fleurige zijn heel tevreden

### 6g) Thema 7: Gebruik van hulpbronnen

Algemeen beeld thema 7: Gebruik van Hulpbronnen			
	Medewerkers zijn niet zo positief over werkwijzen en procedures. Ze vinden hen tijdrovend. Er is nog te weinig aandacht voor de borging van afspraken hier wil het team tijdens de teamoverleggen meer aandacht aanbesteden. Ook het goed volgen van e.d. PDCA-cyclus hoort daarbij. De ontevredenheid over de leverancier van hulpmiddelen is nieuw voor de directie maar zal direct worden opgepakt		
Kleur	Onderwerp	Besproken	Uitleg
	Werkwijzen en procedures zijn ondersteunend	x	Medewerkers ervaren werkwijze en procedures als tijdrovend en ingewikkeld
	Regelmatige evaluatie werkwijzen	x	Afspraken worden niet als zodanig ervaren of zakken weg, dat komt voor. Dit zal tijdens de teamoverleggen aandacht krijgen



	Beschikbaarheid en vindbaarheid materialen en hulpmiddelen	x	Alle hulpmiddelen worden op naam van de client aangevraagd bij een leverancier. Medewerkers ervaren de (huur) hulpmiddelen als verouderd en onvoldoende. De ergotherapeut besteed hier aandacht aan door opmerkingen uit het team. Dit kwam als een verrassing bij de directie tijdens het gesprek
Licht groen	Mogelijkheden voor inzet (vernieuwende) technologische	x	Er is sprake van domotica op de appartementen van de bewoners
	Facilitaire diensten ondersteunen zorgmedewerkers	<input type="checkbox"/>	Kleine organisatie, primair proces en ondersteunend proces werken nauw met elkaar samen.
	Ondersteunende diensten ondersteunen zorgproces	<input type="checkbox"/>	Kleine organisatie, primair proces en ondersteunend proces werken nauw met elkaar samen.
Niet besproken, zijdelings wel bij de overige pijlers aan de orde geweest.			

#### 6h) Thema 8: Gebruik van informatie

Algemeen beeld thema 8 Gebruik van informatie			
	Binnen Fleurêge worden de cliënt ervaringen elk jaar gemeten. Daarnaast worden klachten altijd direct afgehandeld. "Ik loop altijd direct naar de client als ik hoor dat iemand vragen heeft of ontevreden is over iets of iemand" zegt de directeur. Cliënten voelen zich gehoord. Wel is het van belang dit ook bij de intake te vermelden. In de zorgdossiers melden medewerkers nog te veel niet relevante informatie, dat maakt zoeken naar informatie soms lastig. Ter plekke bedacht het team hier oplossingen voor en maakte afspraken om in tweetallen te rapporteren zodat men van elkaar kan leren.		
Kleur	Onderwerp	Besproken	Uitleg
	Cliëntervaringen minimaal 1 keer per jaar gemeten	x	Elk jaar worden de client ervaringen door de organisatie zelf nu verwerkt in halfjaarlijkse evaluatiegesprek met de cliënt en/of contactpersoon.
	Gebruik cliëntervaringen: opvolging	X	Een verbeterpunt is om bij de intake cliënten te vertellen dat hun ervaringen elk jaar gemeten worden
	Beschikbaarheid van (stuur)informatie: o.a. t.b.v. leren en verbeteren	<input type="checkbox"/>	Stuurinformatie niet beschikbaar tijdens de scan



	Administratieve lasten: geen registratie onnodige gegevens	x	In de rapportage staat regelmatig niet relevante informatie waardoor het soms zoeken is om de juiste informatie te vinden
--	--	---	---

6i) Zijn er issues ten aanzien van andere programmapunten van Ministerie VWS Langdurige Zorg? Vink de programmapunten aan waarop issues aanwezig zijn en geef daarbij een toelichting.

Gebruik Technologie	x	Met zorgkantoor afspraak dat percentage budget gereserveerd wordt voor arbeidsbeperkende maatregelen waaronder technologie.
Antibiotica Resistentie (hygiëne)	x	Organisatie heeft zich aangemeld voor dit programma, echter ging het programma niet door.
Wet zorg en dwang (onvrijwillige zorg)	x	Geen BOPZ-aanmerking
Administratieve lasten	x	Afscheid willen nemen van HKZ en wat is daarin het advies?

6j) Wat is het integrale beeld: Hoe hangen de aandachtspunten met elkaar samen?

Fleurage Residences is een locatie waar medewerkers trots zijn op de zorg voor cliënten. Er heerst een positief kritische houding ten aanzien van wat er beter kan. Leren & verbeteren kan als kapstok dienen om verbeteringen te blijven zien en onder de aandacht te houden. Het team is in 2017 verdubbeld als gevolg van de uitbreiding van cliënten. Aandachtspunt voor de locatie is het 'zittende' en het 'nieuwe' team meer te integreren ten aanzien van ontvankelijk zijn voor veranderingen. Met name feedback geven en communicatie is een aandachtspunt in het team. Dit verbeteren zal een positieve invloed hebben op de overige pijlers om continu de gerichtheid op de persoonsgerichte zorg te houden.

## 7. Ondersteuningsbehoefte

Lichte ondersteuning op het gebied van teamontwikkeling:

- Goed neerzetten van de thema's die verbeterd kunnen worden; dat medewerkers vanuit de visie op zorg en positieve gezondheid een waardevolle bijdrage leveren met leren & verbeteren als kapstok.  
Gedacht wordt aan 3 / 4 bijeenkomsten met een coach van Waardigheid & Trots met veel kennis en aansprekende werkvormen in de rugzak.

**7a) Wat zijn de sterke kanten van de locatie?**

De prachtige locatie in de nabijheid van het centrum van Bloemendaal. De kleinschaligheid en de heldere visie is, ondanks de uitbreiding in 2017, een kracht om persoonsgerichte zorg te bieden. De locatie heeft vooralsnog geen probleem om personeel aan te trekken.

**7b) Wat zijn zwaktes en waarin zitten mogelijke bedreigingen (binnen/buiten de organisatie)?**

Geen

**7c) Waar liggen de kansen?**

Door ontwikkelen en de professionaliteit versterken.

**7d) Wat is de verandercapaciteit van de locatie?**

Groot

**7e) Welke aandachtspunten en onderliggende oorzaken kan de locatie zelf oppakken of worden zelf opgepakt?**

Alleen bij Leren & Verbeteren heeft de locatie behoefte aan lichte ondersteuning

**7f) Bij welke punten is ondersteuning nodig vanuit Waardigheid en trots op locatie?**

Teamontwikkeling

Ondersteuning keuze kwaliteitssysteem

**8. Terugkoppelgesprek**

**8a) Wie waren er aanwezig bij het terugkoppelgesprek? Geef per functie het aantal aanwezigen:**

Locatiemanager:	1
Kwaliteitsmedewerker:	
Staf/ beleidsmedewerker:	1
Teamleider:	



Anders, namelijk:	
-------------------	--

**8b) Is er herkenning en onderschrijving van de foto op locatie?**

Ja

**Toelichting:**

De foto is aan het eind van het kwaliteitsgesprek gezamenlijk vastgesteld.

**8c) Herkenning en onderschrijving analyse verbeterpunten en ondersteuningsbehoefte locatie?**

Ja

**Toelichting:**

Gezamenlijk ingevuld

**8d) Beschrijving locatie in relatie tot de organisatie:**

Niet van toepassing. De organisatie is één locatie.

**Is de verwachting/het beeld dat de uitslag/het patroon van deze locatie ook voor andere locaties geldt?**

Niet van toepassing

**Krijgt de locatie voldoende ruimte om eigen projecten op te zetten, of komt dat vanuit centraal?**

Ja

**9. Beelden ondersteuningsadvies vanuit Scanner(s)**

**9a. Oordeel over stand van zaken locatie op de 8 thema's: geven de kleuren (bij onderdeel 5) stand van zaken goed weer? Ook gelet op cultuur en reflexief vermogen op de locatie (onbewust onbekwaam).**

De scanners adviseren het koppelen van een coach die de organisatie in 3 / 4 teambijeenkomsten een stap verder helpt in het Leren & Verbeteren.



**9b. Oordeel over geformuleerde ondersteuningsbehoefte: is de door de locatie (/ organisatie) geformuleerde ondersteuningsbehoefte passend bij de stand van zaken. Ook gelet op de sterke kanten, risico's, kansen en verandercapaciteit van de locatie.**

Ja

**9c. Wat is de categorie-indicatie voor de ondersteuning?**

Categorie-indicatie:

Lichte ondersteuning

**9d. Uitgewerkt ondersteuningsadvies van de scanners**

*Schrijf hieronder het ondersteuningsadvies uit met daarin de onderwerpen waarop de ondersteuning zich zou moeten richten en waarom (refereer hierbij aan de onderwerpen zoals deze zijn opgenomen in de tabellen 6a t/m h). Indien van toepassing, geef aan waarom het advies van de scanners anders is dan de 'behoefte vanuit de locatie'*

De scanners geven als advies de ondersteuningsvraag van de locatie te honoreren. De uitbreiding van medewerkers in 2017 brengt een nieuwe dynamiek en beïnvloedt de cultuur. De organisatie heeft zelf al veel actie ondernomen door onder meer communicatietrainingen te organiseren. Er lijkt iets meer nodig om alle medewerkers mee te krijgen in ontwikkelingen/veranderingen.

