

Zorgvilla Tante Toos

De Harmonie

Jaarverslag 2024

Jaarplan 2025

Opgesteld door: Mariëlle Haslinghuis

Datum: 21-01-2025

Inleiding

Dit is een jaarplan van Zorgvilla Tante Toos De Harmonie. Met dit jaarplan laten we zien waar we staan met ons huis en waar we specifiek aan willen werken komend jaar op het gebied van de kwaliteit van zorg en wonen. Het geeft een beeld van de kwaliteit zoals benoemd in bouwsteen 5 van het Generiek Kompas.

De inhoud van dit plan is gebaseerd op het Generiek Kompas dat 1 juli 2024 van kracht is geworden. Centraal in het Generiek Kompas staat 'de kwaliteit van bestaan'. Onderdelen van kwaliteit zijn waardig leven, waardig oud worden en uiteindelijk waardig sterven. Om ook in de toekomst de kwaliteit van bestaan voor iedereen optimaal te houden, geeft het Generiek Kompas aan dat de woorden 'zelf' en 'samen' belangrijk zijn. Kwaliteit van bestaan geven we samen vorm. Samen met de zorgvrager, het netwerk van de zorgvrager en professionele zorgverleners.

Als zorgvragers komen wonen in ons huis, hebben ze behoefte aan intensieve zorg. Welke zorg ze willen afnemen wordt geïnventariseerd met behulp van het intakeformulier. In het Generiek Kompas wordt duidelijk aangegeven dat het vaststellen van de zorg een gezamenlijke taak is. Samen met de zorgvrager en de naasten wordt gekeken: wat is iemand gewend, wat wil iemand zelf, op welke manier kan daarin worden voorzien en door wie. Waar we nu nog gewend zijn dat het huis meteen veel overneemt, is het toekomstbeeld dat het netwerk daar een grotere rol in speelt.

In dit jaarplan vertellen we allereerst hoe ons huis, ons personeel en onze bewonersgroep eruit ziet.

Daarna benoemen we in de uitgangspunten van het Generiek Kompas.

In punt 4 komen de bouwstenen aan de orde. Bij elk onderdeel staat hoe we er nu voorstaan en hoe we ons willen verbeteren.

We eindigen met een samenvatting van de verbeterpunten.



1. Profiel

In dit deel vertellen we de praktische zaken rondom ons huis: hoe ziet het eruit? Wie wonen er? Wie werken er? Hoe ziet de directe omgeving eruit? Zo ontstaat een beeld van het huis waar dit verslag en plan over gaan.

a) Profiel huis

Naam huis:	Zorgvilla Tante Toos De Harmonie
Ondernemer:	Mariëlle Haslinghuis
Datum start:	1-12-2021
Aantal beschikbare kamers:	16
Huis:	Voormalig verzorgingshuis de Naber. Alle kamers bevinden zich op de begane grond. Er is een grote gemeenschappelijke ruimte met een keuken en een huiskamer. En er is een binnentuin.
Omgeving:	Ommoord, vlakbij winkelcentrum Hesseplaats.

b) Profiel groep:

De doelgroep van Zorgvilla Tante Toos De Harmonie is ouderen met dementie die niet meer thuis kunnen wonen. Zorgvilla Tante Toos heeft 24 uur zorg en toezicht in de nabijheid, wat inhoudt dat er 24 uur een zorgverlener in de directe omgeving is. Overdag is dit een team van verschillende disciplines. In de nacht wordt dit vorm gegeven door een wakkere nachtdienst. De financiering vindt plaats op basis van het Persoons Gebonden Budget (PGB).

		1-1-2024	1-1-2025
Aantal bewoners:		16	16
Leeftijd:		70 - 96	71 - 97
Reden opname:	Alzheimer	13	11
	Vasculaire dementie	1	4
	GGZ	1	1
	Parkinson	1	0
Indicatie:	VV04	Geen	Geen
	VV05	15	13
	VV07	1	3

De zorgvraag ligt met name bij:

- het bieden van structuur gedurende de dag door het aanbieden van vaste punten en activiteiten
- persoonlijke verzorging
- het doen van boodschappen en verzorgen van eten en drinken
- huishoudelijke hulp
- sociale ondersteuning en sturing
- begeleiden van onbegrepen gedrag

De bewoners komen over het algemeen uit een thuissituatie.

c) Profiel van het Personeel

	1-1-2024	1-1-2025
Aantal personeelsleden	20	22
Werkzaam in de zorg	14	13
Gastvrouwen	5	8
Huishoudelijke hulp	1	1
Contracten		
Bepaalde tijd	4	5
Onbepaalde tijd	16	17
Verloop		0
Instroom	2	1
Uitstroom	2	0
Zieken	0	3

Niveau zorgpersoneel:		
MBO verpleegkundige	n.v.t.	n.v.t.
VIG	7	7
Helpende plus	4	4
Helpende	2	2
Overig	7	7

Leerlingen en stagiaires:		
	6	4

Zorgvilla Tante Toos De Harmonie had in 2024 twee vrijwilligers.

Er is één vrijwilliger van de Pameijer die komt iedere donderdag de huishoudelijke hulp helpen.

En we hebben een vrijwilliger gehad van Pre Zero, die mee hielp in de huiskamer, inmiddels weg door een vaste baan via een traject.

In 2024 is 5% van het PGB besteed aan personeelskosten. De leidinggevende werkt veel mee om de gaten door ziekte en/of vakantie op te lossen, dit is niet meegenomen in dit percentage.

In het begin van 2024 hebben we een kwaliteitsplan gemaakt. Dit was gebaseerd op het kwaliteitskader. Dit kader is op 1 juli 2024 komen te vervallen en vervangen door het Generiek Kompas. De resultaten van 2024 zijn verwerkt in dit nieuwe kwaliteitsbeeld.

2. Uitgangspunten

Het Generiek Kompas spreekt over vier uitgangspunten die de basis vormen om tot een goede kwaliteit van bestaan te komen. Wat is kwaliteit van bestaan? Dat is voor iedereen anders. Het vraagt dan ook om maatwerk om duidelijk te krijgen wat voor deze persoon in deze situatie het meest belangrijk is. Hierbij staat waardigheid van bestaan centraal.

De vier uitgangspunten van het Generiek Kompas:

1. Iemand respecteren voor wie hij is

Voor iemands kwaliteit van bestaan is het belangrijk dat mensen zichzelf kunnen zijn, dat ze worden gewaardeerd en hun inbreng op prijs wordt gesteld. Mensen willen dat niet alleen hun zorgvraag wordt gezien, maar dat ze als heel mens worden gezien en gehoord.

Het is van belang dat wij als professionele zorgverlener van de bewoner weten wat hij belangrijk vindt en hem of haar respecteren voor wie hij is. We hebben aandacht voor diversiteit, onder andere op het gebied van cultuur, religie, gender en seksuele oriëntatie. Er is tijd, aandacht en respect nodig om te achterhalen wat iemands wensen en behoeften zijn. Als de zorgvrager dit zelf niet voldoende duidelijk kan maken, speelt de familie hierin een belangrijke rol.

In Zorgvilla Tante Toos De Harmonie wordt dit vormgegeven door:

Net voor de inhuizing van de nieuwe bewoner ga ik zelf langs bij de bewoner of ze komen bij mij in de zorgvilla. Ik stuur dan gelijk de levensgeschiedenis op naar de gewaarborgde hulp. We gaan dan aan de slag en zetten in het activiteiten kopje in Zilliz wat iemand leuk vindt. In de zorgvilla vinden we het belangrijk dat we de achtergrond leren kennen van de bewoner. We werken momenteel met een levensgeschiedenis. Twee medewerkers zijn dit aan het waarmaken samen met de familie. De collega maakt een beknopte versie van het formulier wat de familie heeft ingevuld voor in het dossier en we willen dit jaar een fotoboek maken die we bij de bewoners op de kamer laten liggen om er zo nu en dan samen doorheen te gaan.

2. Open gesprek

Een open gesprek gaat uit van interesse en inlevingsvermogen in de ander. Van echt luisteren naar elkaar en respect hebben voor elkaars inbreng. Het open gesprek gaat altijd door: voordat iemand komt wonen en tijdens het wonen. In de formele momenten, maar ook informeel op de gang.

In een open gesprek komen bewoner, de naasten en wij als zorgverleners tot afspraken over de zorg en wie deze gaat verlenen. Ook de rol van de mantelzorger wordt benoemd. Professionele zorg kan niet alles bieden. Mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk hebben een belangrijke plek in het open gesprek. Door met elkaar te kijken naar de mogelijkheden en naar wat wij van elkaar kunnen en mogen verwachten, vinden we de juiste balans tussen draagkracht en draaglast.

In Zorgvilla Tante Toos De Harmonie wordt dit vormgegeven door:

Wij hebben in Zorgvilla Tante Toos De Harmonie veel contact met de familie. Ik probeer als zorgondernemer in de weekenden te komen omdat de bewoners dan vaak bezoek krijgen en contact hebben met de familie. Formeel heeft het eerste aanspreekpunt van de bewoner 1x per half jaar of jaar een evaluatie dit ligt eraan of er veel veranderingen zijn omtrent de bewoner. Verder is het zo kleinschalig en weet de familie dat als de eerstverantwoordelijke er niet is ze mij als zorgondernemer ook kunnen aanspreken.

3. De kracht van samen

Een goede samenwerking levert een goede basis voor goede zorgverlening. Wij zien deze samenwerking heel breed: met familie, vrijwilligers, naasten, IT, eigen netwerk, professionals. Samenwerking kost tijd en overleg, dat wordt ingepland. Dat mag omdat dit betere zorg oplevert.

In Zorgvilla Tante Toos De Harmonie wordt dit vormgegeven door:

Ik geef het vorm samen met mijn team. Wij zijn een hecht team en hebben wat voor elkaar en de bewoners over. De medewerkers dragen allemaal hun verantwoordelijkheid en hebben allen een eigen rol. Zo hebben we iemand voor de planning, de incontinentie materialen, levensgeschiedenissen en de nieuwe functie kwaliteitsondersteuner. Zo proberen we met zijn allen er weer een mooi jaar van te maken in onze Toos.

4. Ruimte voor professionele samenwerking.

Wij zijn een huis met professionele zorgverlening. We vragen de bewoner en de familie om onze expertise te respecteren. Vanuit onze ervaring gaan we het gesprek aan om samen tot afspraken te komen over de te leveren zorg en over wat iemand helpt in het dagelijks leven.

We streven naar de juiste deskundigheidsmix, zoals zichtbaar bij het profiel van de medewerkers. Daarbij kijken we naar de juiste oplossing van de zorgvragen: wat past daar het beste bij: een zorgverlener, de familie, een IT oplossing, een vrijwilliger? Misschien hoeven niet alle vragen met zorg opgelost te worden.

Professioneel werken kent een aantal kenmerken waar wij mee bezig zijn:

- Reflectie, leren en ontwikkelen, en op basis van de opgedane ervaring stappen zetten.
- Grenzen bewaken en aangeven als de opdracht niet goed kan worden ingevuld.
- Onderhouden en ontwikkelen van competenties.

In Zorgvilla Tante Toos De Harmonie wordt dit vormgegeven door:

Wij gaan zeker verder met de ontwikkeling binnen ons team. Afgelopen jaar hebben we een training over onbegrepen gedrag gevolgd. In maart krijgen we een training palliatieve zorg en een training methodisch werken, die naar voren kwam tijdens de proefinspectie. Ik wil hier dan toch wat meer training voor de medewerkers aan toevoegen. Daarnaast staat er na drie jaar weer een Wzd (Wet zorg en dwang) training op de planning. Verder vind ik het erg belangrijk dat we als team elkaar feedback geven en blijven leren van elkaars capaciteiten, want iedereen is uniek op haar eigen manier. Zelf ben ik ook bezig met een training leidinggeven in de zorg.

Verbeterpunten van deze uitgangspunten:

Onderwerp	Verbeteren
Dossier	Methodisch werken training via Aafje
Wijk	Ons meer bekend maken in de wijk
Wzd	Training Wzd
Palliatieve zorg	Training in maart
Evaluaties	Evaluaties 2x per jaar

3. Bouwstenen

De uitgangspunten uit het vorige hoofdstuk die als basis dienen voor het richtpunt kwaliteit van bestaan, zijn in het Generiek Kompas uitgewerkt tot concrete bouwstenen. Het zijn aanknopingspunten om dagelijks te werken aan kwaliteit en daar zicht op te krijgen:

a) Het kennen van wensen en behoeftes (bouwsteen 1)

Goede ondersteuning, zorg en behandeling zetten de mens centraal en sluiten aan op zijn/haar manier van leven, mogelijkheden en wensen, zijn/haar kwaliteit van bestaan. Wat kwaliteit van bestaan is, is voor iedereen anders. Het startpunt is altijd: weten wat er voor iemand toe doet. Dat gaat niet alleen over lichamelijke gezondheid, maar ook over emoties, het sociale leven, mentale welzijn en de plek waar je leeft. Gehoord en gezien worden is voor iedereen belangrijk. Een open gesprek tussen mensen met zorgvragen, hun mantelzorgers, naasten, sociale netwerk en de professional vormt de basis. Een open gesprek is een cyclisch proces. Goed luisteren en een open, eerlijke communicatie vormen het vertrekpunt. Ook het oppikken van non-verbale signalen is daarbij belangrijk. De professional is toegerust voor dit gesprek. In een open gesprek wordt aandacht gegeven aan diversiteit, onder andere op het gebied van cultuur, religie, genderidentiteit en seksuele oriëntatie. Mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk zijn hierbij in de basis betrokken en kunnen daarnaast, in overleg met elkaar, een belangrijke schakel vormen als het gesprek niet altijd met woorden gevoerd kan worden vanwege de gezondheid van de mens met een zorgvraag. Door de mantelzorger, naasten en het sociale netwerk te betrekken kunnen ook afspraken gemaakt worden over wat zij nodig hebben om de balans te houden tussen draagkracht en draaglast.

Huidige situatie

Wij proberen altijd rekening te houden met de behoefte van de bewoners door te communiceren met hen en familie. Bij binnenkomst krijgen de familieleden/mantelzorgers een levensgeschiedenis die vullen ze voor inhuizen in. Dit verwerken wij in beknopte versie in het dossier zodat we een stukje achtergrond hebben van de bewoner. Tijdens de evaluaties bespreken we de veranderingen van de bewoner. Als de zorgvraag veranderd bespreken we dit natuurlijk ook met de mantelzorger. Als bewoners gedragsproblematiek hebben, wordt de SO (specialist oudergeneeskunde) en de psycholoog van Aafje ingeschakeld. Als er bijzonderheden zijn met betrekking tot de bewoner, wordt de familie uitgenodigd voor het MDO (multidisciplinair overleg) met de SO en de psycholoog.

Gewenste situatie

Ik zou graag zien dat de familie in de toekomst ook af en toe wordt uitgenodigd bij het MDO met de SO en de psycholoog van Aafje. Dit ga ik bespreken met de betrokkenen van Aafje. De levensgeschiedenisboekjes gaan we dit jaar oppakken. We willen een boek maken met foto's van de bewoner, dat we erbij kunnen pakken om samen met de bewoner in te kijken en herinneringen op te halen van vroeger.

b) Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)

In ieder leven ontstaan zorgvragen, van een vraag naar een helpende hand tot een intensieve zorgvraag. Bij het zoeken naar antwoorden kunnen hulpmiddelen, technologie, mantelzorgers, naasten en vrijwilligers en eventueel aanvullende professionals zorg bieden. Samen vormen ze een netwerk.

- Netwerk rond de zorgvrager

Voordat een bewoner komt wonen, komt de ondersteuning tot stand door de mantelzorgers: kinderen, familie, buren, de thuiszorg, alarmering. Een groot deel van dit netwerk valt weg als iemand komt wonen. Veelal zijn de mantelzorgers erg opgelucht dat een zware periode achter hen ligt. In het Generiek Kompas bestaat de gedachte dat het netwerk rondom de zorgvrager mogelijk een grotere rol kan blijven vervullen en onderdeel kan blijven uitmaken van de deskundigheidsmix. Voor de kinderen is dit meestal wel het geval, maar kan bijvoorbeeld de buurvrouw blijven komen voor een wandeling of een boodschapje? Ook maakt in het Generiek Kompas IT deel uit van het netwerk rondom de zorgvrager. In welke mate kan dit een rol spelen?

Huidige situatie

Wij proberen als Zorgvilla Tante Toos de familie te betrekken bij het netwerk van onze bewoners. Eigenlijk beginnen we hier al mee bij het intakegesprek. Als er iemand thuis met iemand ging wandelen moedigen wij dat zeker aan om dat hier in Tante Toos te vervolgen. We hebben korte lijntjes met de familie/mantelzorgers. We kunnen eigenlijk altijd hulp gebruiken in de zorgvilla. Wij hebben ook familieleden die af en toe wat komen bakken en iemand die onze tuin verzorgd.

Gewenste situatie

Lid van de Gastenraad probeert door middel van een bijeenkomst de familie te betrekken bij de zorgvilla tijdens de vakantie periodes. In deze periode hebben we vaak minder personeel. We kunnen dan zeker wat hulp gebruiken van de familie. Bijvoorbeeld om het bed te verschonen of voor andere hand en span diensten in en rondom het appartement van de bewoner. Wij willen ons graag meer bekend gaan maken in de wijk en hopen dan ook op meer vrijwilligers in Tante Toos. Daar is momenteel iemand voor aangesteld twee dagen in de week. Die gaat ons op de kaart zetten in de wijk Ommoord. Ze gaat contact maken met de mensen in de wijk en we gaan een krant maken, een Tante Toos krant.

➤ Professioneel netwerk

Professioneel zorg verlenen betekent veel contact met andere professionele disciplines. Het gaat om huisartsen, fysiotherapeuten, pedicures, de specialist ouderengeneeskunde, de Huisartsenpost. Maar ook de woningbouwcoöperatie, de gemeente, vrijwilligersorganisaties. Het is belangrijk om dit hele netwerk goed in kaart te hebben, te werken aan een goede samenwerking en duidelijke afspraken te hebben.

Huidige situatie

De samenwerking met de huisartsen gaat heel goed. Nieuwe bewoners meld ik aan bij de vaste huisarts in de wijk. Zij bekijkt de casus en laat mij dan weten of ze akkoord geeft. Ze heeft een aantal oude bewoners aangenomen die een huisarts buiten de wijk hadden. Pedicure en kapper hebben we aan huis die kennen de bewoners na 3 jaar ook heel goed en dat is prettig voor ons en zeker voor de bewoner. De samenwerking met fysio en ergo zijn ook prima. En als we andere disciplines nodig hebben dan kan dit via Aafje, de lijntjes naar Aafje zijn kort en dus voor mij erg prettig om mee samen te werken. De samenwerking met de woningbouw is soms wat stroef vooral als er dingen kapot zijn. Dat zou ik graag beter zien.

Gewenste situatie

Ik zou graag wat meer vrijwilligers willen, daar wil ik mee aan de slag. Dit ga ik samen met de kwaliteitsmedewerker doen. We gaan ons op de kaart zetten, daar zijn we momenteel druk mee bezig om dat te realiseren.

De samenwerking met de Woningbouw daar zou ik graag 1 aanspreekpunt voor willen dit moet bespreekbaar worden gemaakt met diegene die daar over gaat bij Maaswonen. Ik ga een afspraak inplannen met de Woningbouw hierover.

c) Het werk organiseren (bouwsteen 3)

Op het moment dat iemand zorg nodig heeft, is het noodzakelijk dat iemand de organisatie van de verschillende onderdelen van die zorg op zich neemt. Dit is zoveel mogelijk de persoon zelf met daarnaast de mantelzorger. Op het moment dat iemand professionele zorg ontvangt, heeft de professionele zorgverlener hierin ook een rol. Het gaat hierbij om een aantal aspecten van het organiseren:

- De deskundigheidsmix: wie neemt welk aspect van de zorg op zich. Wat bij de persoon en of de familie kan blijven: ook daar laten. Zelf laten doen wat zelf kan.
- Digitale voorzieningen: inzet van programma's voor het ECD, de medicatie, het rooster, alarmering. Kijken of er nog nieuwe mogelijkheden beschikbaar zijn.
- Onderling informatie uitwisselen: formele zorg en informele zorg. Het maken van goede afspraken onderling.

Huidige situatie

Wij werken nu al een tijdje met het digitale programma van N Care voor het aftekenen van de medicatie, daar zijn we erg blij mee. We hebben bij hen een vast aanspreekpunt, dat werkt heel goed. En korte lijntjes als er iets niet goed gaat dan kunnen we contact opnemen. Voor het ECD maken we gebruik van Zilliz. Dit programma gaat ook echt vooruit. We kunnen tegenwoordig beveiligd mailen dat vind ik echt een vooruitgang en bij de meeste instanties, gezien het AVG, ook echt noodzakelijk.

Het rooster programma gaat via Tactiplan en ik heb een vaste planner.

De alarmeringen gaan nog steeds via een spotter dit werkt voor ons prima.

Gewenste situatie

Wij moeten verbeteren in het methodisch werken in het zorgdossier Zilliz. En dan voornamelijk de zorgplannen. We zijn daarom bezig een training methodisch werken in het zorgdossier in te plannen.

d) Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)

Kwaliteit steunt op vakbekwaam en professioneel werken. Op professionals die samen continu de zorg verbeteren vanuit de professionele standaard, multidisciplinair werken en ervaren uitkomsten van zorg. De zorgverleners werken of leren werken volgens professionele standaarden, zoals richtlijnen, beroepscodes en protocollen. Ze kennen hun eigen grenzen en schakelen zo nodig andere beroepsprofessionals in. Ze krijgen voldoende ruimte voor scholing. Er is voldoende ruimte om te evalueren, te reflecteren en te verbeteren.

De informele zorgverleners krijgen voldoende ondersteuning om hun aandeel in de zorg goed te doen. De leidinggevendenden nemen op hun eigen niveau deel aan trainingsdagen en/of intervisie, zodat ook zij mogelijkheden blijven houden om te leren en ontwikkelen.

Huidige situatie

Wij zitten momenteel op formatie, eigenlijk al 3 jaar. Er is wel verloop geweest maar het laatste jaar geen nieuwe medewerkers. Een stabiel team dus. De 7 viggers zijn allemaal vorig jaar weer

BIG (verpleegtechnische handelingen) geschoold. De andere scholingen gaan nu via Aafje lopen, we hebben inmiddels een gesprek gehad met de leidinggevende van de opleidingen en krijgen w.s. een leercoach om met hem/haar een plan op te stellen wat we nodig hebben in Tante Toos. De MIC-formulieren worden goed ingevuld en bespreken we in het werkoverleg. Verbeterpunten bespreken we ook in het werkoverleg. En in de volgende bespreking nemen we de punten van het vorige overleg nog even door. Verder wordt het werkoverleg gelijk in Zilliz gezet dus kan altijd nog doorgenomen worden door de medewerkers. De onderwerpen van het werkoverleg brengen de medewerkers zelf in en ik vul aan. Het teamoverleg plan ik om de 2 maanden. Vrijwilligers begeleid ik zelf en ga ook met hen in gesprek. We hebben momenteel een vrijwilliger van de Pameijer daarmee bespreek ik de voortgang met de begeleider en heb nauw contact met de haar ouders.

Gewenste situatie

Ik ben bezig met een training leiding geven, daar zal ik veel baat bij hebben in de toekomst. Ik vind het soms nog moeilijk om medewerkers direct aan te spreken. We gaan onderzoeken of dit via Aafje kan.

e) Inzicht in kwaliteit (bouwsteen 5)

Het Generiek Kompas geeft als vereiste het kunnen aanleveren van een kwaliteitsbeeld. Een document waarin wordt beschreven waar het huis mee bezig is op het gebied van kwaliteit, waar ontwikkelingen liggen en welke doelen worden nagestreefd. Dit verslag en plan geeft dit beeld.

De gegevens voor dat kwaliteitsbeeld komen uit verschillende bronnen:

- Dagelijkse terugkoppeling van de bewoners en/ of hun vertegenwoordigers
- De evaluaties en overleggen met de zorgvragen en/ of hun vertegenwoordigers
- De cliëntenraad
- Het cliënttevredenheidsonderzoek
- Het medewerkers tevredenheidsonderzoek
- De MIC meldingen
- Teamoverleg
- De GastenRaad
- Audits
- Evt. klachten

In dit document komt alles bij elkaar om een helder beeld te schetsen van het huis en de ontwikkelingen, wensen, doelen en resultaten op het gebied van kwaliteit.

Samenvatting verbeterpunten 2025

Onderwerp	Doel	Gereed in kwartaal 2025
- afspraken nakomen familie	- betere terugkoppeling van afspraken die gemaakt worden	2de kwartaal
- opvang personeel zomervakantie	- meer vooruit plannen zodat we kunnen kijken wat er opgelost moet worden	2de kwartaal
- punten van de proefaudit in orde maken	- met het verslag van de proefaudit aan de slag en de adviezen in kaart brengen	2de kwartaal

- personeel tijdens de maaltijden meer verdelen over de tafels, dit kwam uit het klant tevredenheidsonderzoek	-personeel aan alle tafels laten zitten	1ste kwartaal
- protocollen toevoegen die niet in Zilliz zaten	- protocollen toevoegen	2de kwartaal
- methodisch werken in het dossier dit kwam uit de proefaudit	- training methodisch werken inplannen	2de kwartaal
- MIC-verslagen	- bespreken in het werkoverleg en dit ook noteren in de notulen	1ste kwartaal
- meer scholing aanbieden	- kijken naar geschikte scholingen in de zorgvilla in samenwerking met Aafje	2de kwartaal
- Vilans protocollen meer zichtbaar maken	- kijken of de medewerkers nog kunnen inloggen	2de kwartaal
- training medicatieveiligheid	-kijken voor een training medicatieveiligheid	2de kwartaal