



NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

# Kwaliteitsverslag

# Nieuw Rollecate

## 2022



HaZo Zorg B.V. (Handelsnaam Nieuw Rollecate)

KvK: 66809711

WTZA: 14377

AGB: 41411644 & 42424920

Datum: 31-5-2023



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
Voorwoord.....	3
Over Nieuw Rollecate .....	4
Het zorgconcept .....	6
Ontwikkelingen 2022 .....	11
Zorginhoudelijke indicatoren .....	12
Kwaliteit en Veiligheid .....	15
Klachten .....	18
Veilig melden van incidenten.....	20
Personeelssamenstelling .....	22
Gebouw- en technische zaken .....	24
Bestuur en Toezicht .....	25
Directiebeoordeling .....	27
Bijlage 1 Leveranciers .....	29
Bijlage 2 Samenwerkingspartijen .....	30
Bijlage 3 Afkortingen- en begrippenlijst.....	31



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## Voorwoord

Met trots presenteer ik u het jaarverslag van Nieuw Rollecate te Deventer voor het jaar 2022. Het was een jaar waarin we ons hebben gericht op kwaliteitsverbetering, het optimaliseren van interne processen en de ontwikkeling van onze medewerkers. Dit alles om onze dienstverlening naar een nog hoger niveau te tillen en zodoende onze gasten nog beter van dienst te zijn. Wij zijn verheugd te kunnen melden dat het jaar succesvol is verlopen en dat we dit doel hebben bereikt. Dit werd bekroond met een HKZ-certificering.

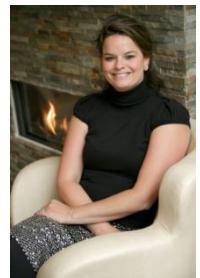
We hebben ons gericht op het optimaliseren van onze interne processen, waardoor we onze gasten nog beter van dienst kunnen zijn. We hebben onze medewerkers gestimuleerd zich verder te ontwikkelen, door middel van opleidingen en trainingen. In 2022 hebben wij nieuwe e-learningen toegevoegd aan onze eigen e-learning omgeving om zo onze kennis up to date te houden en hebben we in 2022 tevens weer congressen fysiek kunnen bijwonen.

De directie beoordeelt jaarlijks het kwaliteit-managementsysteem middels dit kwaliteitsverslag. In dit kwaliteitsverslag komen meerdere onderdelen terug welke van toepassing zijn voor de directiebeoordeling. Dit wordt in het hoofdstuk Directiebeoordeling verder in detail toegelicht.

Het jaar 2022 is een jaar geweest waarin we trots kunnen zijn op wat we hebben bereikt. We willen dan ook graag onze gasten en hun familie, onze leveranciers en onze medewerkers bedanken voor het vertrouwen, steun en inzet in het afgelopen jaar. We kijken uit naar de toekomst en zijn vastberaden om onze dienstverlening nog verder te verbeteren en optimaliseren.

Met vriendelijke groet

Linda Hazelhekke-Zomer  
Directrice Nieuw Rollecate (DGA)





# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## Over Nieuw Rollecate

Nieuw Rollecate is in 2015 opgericht en is een kleinschalige woon-zorgvoorziening voor mensen met een zorgbehoefte. Nieuw Rollecate heeft één locatie in Deventer (KvK 66809711).

Onze missie is: Onze gasten kunnen zo lang mogelijk op een vertrouwde wijze hun eigen leven blijven leven, met het wooncomfort en in de stijl die ze gewend zijn. We bieden zorgondersteuning op maat en besteden tijd en de ruimte voor echte persoonlijke aandacht.

Nieuw Rollecate biedt een vernieuwend zorgconcept dat de verbinding legt tussen kwaliteit van dagelijks leven aan de ene kant en de zorgbehoefte aan de andere kant. De zorgbehoeften en -wensen van onze gasten staan centraal. Wonen bij Nieuw Rollecate voelt als wonen zoals thuis, maar dan met de zekerheid van persoonlijke zorg, aandacht en service. Het hele jaar door, zeven dagen in de week en 24 uur per dag. Iedereen met een tijdelijke of permanente zorgbehoefte in elke levensfase kan bij ons terecht.

Onderscheidend is de grote betrokkenheid en deskundigheid van de medewerkers en behandelaars en allen die bijdragen aan de zorgverlening, de korte lijnen en het ruime aanbod van extra services en diensten binnen de locatie. Dat betreft niet alleen de excellente zorg die verwacht mag worden van Nieuw Rollecate maar ook de vele extra's die geboden worden in de vorm van activiteiten op de locatie en daarbuiten.

Nieuw Rollecate is volledig zelfstandig als het gaat om de dagelijkse gang van zaken. We hebben een eigen keuken met een chef-kok, een eigen linnenkamer, schoonmaakteam en huismeester. Er zijn verder geen stafafdelingen zoals HRM, Communicatie/ PR. Al het zorggeld is bestemd voor de medewerkers die een directe werkrelatie hebben met de gasten.

Nieuw Rollecate is een erkend leerbedrijf en beschikt over verschillende licenties welke u vindt op de website van de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB).

### Organisatiegegevens

Naam: HaZo Zorg B.V.  
Handelsnaam: Nieuw Rollecate  
Adres: E. Tesschenmacherstraat 9  
Postcode: 7415 CR  
Plaats: Deventer  
E-mailadres: [info@nieuwrollecate.nl](mailto:info@nieuwrollecate.nl)  
Website: [www.nieuwrollecate.nl](http://www.nieuwrollecate.nl)

KvK: 66809711  
WTZA: 14377  
AGB: 41411644  
42424920

HaZo Zorg B.V. is de houder van locatie Nieuw Rollecate en kent een eenhoofdig bestuur. De bestuurder is tevens de eigenaar. Er is een Raad van Toezicht die bestaat uit vier leden. HaZo Zorg B.V. heeft een WTZA-toelating voor persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding.

Binnen Nieuw Rollecate wonen mensen op basis van gescheiden wonen en zorg. Dit betekent dat de gasten hun appartement zelf huren en ook naar eigen wens kunnen inrichten. De appartementen worden schoongehouden door de facilitair medewerkers die in dienst zijn van Nieuw Rollecate. Ook de algemene ruimtes worden dagelijks zorgvuldig schoongemaakt. Gasten hebben twee overeenkomsten met HaZo Zorg B.V., namelijk:

- Een woon- en serviceovereenkomst.
- Een zorgovereenkomst.

Nieuw Rollecate Deventer is gevestigd aan de Tesschenmacherstraat, op loopafstand van het centrum en het station van Deventer.





# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## Historie

Nieuw Rollecate kent een rijke historie. Van 1931 tot aan 1996 deed het dienst als Rijkslandbouwhuishoudschool. Studenten uit het hele land kwamen hiervoor naar Deventer. In 1996 opende Rijkshogeschool IJsselland (het huidige Saxion) een nieuwe locatie aan de Handelskade 75 en verhuisden de studenten mee. De tuin van Nieuw Rollecate is nu in gebruik als buurttuin. Veel van het oude karakter van Nieuw Rollecate is bewaard gebleven. Zo is de buitenzijde in de jaren dertig stijl nagenoeg onveranderd en het bekende glas-in-lood is op diverse plekken opnieuw geplaatst. Ook de naam Nieuw Rollecate en haar symbool, de zonnebloem, is behouden. Beide zijn in een eigentijdse stijl verwerkt in het nieuwe logo.

## Omgeving

In de omgeving van Nieuw Rollecate is het goed toeven. Hanzestad Deventer is één van de vijf oudste steden van Nederland en gelegen aan de IJssel. De bushalte is op loopafstand en het centrum is ongeveer een kwartier lopen. In de stad is genoeg te zien zoals de Lebuïnuskerk, de Sint Nicolaaskerk in het Bergkwartier en de vele smalle straatjes met mooie oude panden en gezellige winkeltjes. Verder nodigt de groene omgeving uit tot een fijne wandeling en fietstocht.

## Het pand

Nieuw Rollecate beschikt over 24 woonzorgappartementen waarvan een deel in de karakteristieke voormalige klaslokalen. Deze variëren in grootte van 35 m<sup>2</sup> tot 65 m<sup>2</sup>. Alle appartementen hebben royale raampartijen en beschikken over ten minste een woonkamer, slaapkamer, keuken en badkamer met douche en toilet en een eigen pantry. De appartementen zijn zo opgezet dat ze ook voor echtparen zeer geschikt zijn. Alle appartementen zijn rolstoeltoegankelijk. De appartementen op de begane grond hebben een eigen terras, op de eerste verdieping heeft u deels een (frans) balkon. Ieder appartement kan helemaal naar eigen smaak ingericht worden met persoonlijk meubilair en spullen. Daarnaast zijn er luxe hotelkamers met een eigen badkamer voorzien van douchestoel, wandbeugel, toilet en een design badmeubel. De luxe zorghotelkamers bieden uiteraard alle zorgtechnische voorzieningen, zoals een verpleegkundig oproepsysteem met intercom. De hotelkamers zijn zeer geschikt voor onder meer het aansterken na een operatie, als zorg thuis tijdelijk niet mogelijk is, in geval van respijtzorg of omdat men er gewoon even lekker tussenuit wil.





## Het zorgconcept

### **Zorgconcept**

Bij Nieuw Rollecate geven we zorg zoals onze gasten dat graag willen. De kwaliteit van het leven en de zorgbehoefte staan centraal. Wat voor zorg ook gewenst is, iedereen kan bij ons terecht. Van eenvoudige hulp tot intensieve verpleging. Samen met de gast en/of de familieleden/mantelzorgers bespreken wij welke zorg nodig is en op welke wijze dat gewenst is. Met andere woorden; persoonlijke zorg op maat. Daar is onze organisatie helemaal op ingericht.

### **Zorgbutlers**

Bijzondere aandacht verdienen onze zorgbutlers. Gedreven professionals met passie voor zorg. Zij mogen op elk niveau zorg leveren, hiervoor zijn ze ook volledig geaccrediteerd en gediplomeerd. Ze helpen niet alleen met persoonlijke zorg en verzorging, maar zijn ook gastheer/vrouw. Samen wandelen, een spelletje spelen, bezoek van gasten ontvangen en ze voorzien van een hapje en drankje. Kortom; compleet en persoonlijk gastheerschap. Onze zorgbutlers staan dag en nacht voor onze gasten klaar. De zorgbutlers hebben een deskundigheidsniveau variërend van niveau 2 tot en met niveau 6.

### **Samenwerking met zorgprofessionals**

Wij werken samen met diverse professionals. Denk aan apotheken, huisartsenpraktijken, tandartsenpraktijken, pedicures en fysiotherapiepraktijken. Zo komt de huisarts op verzoek langs voor een griep prik, is de trombosedienst aanwezig op bepaalde tijden en houdt de tandarts spreekuur in Nieuw Rollecate. Daarnaast is er een fysiotherapeut voor controle en eenvoudige behandelingen aan het werk op onze locatie. Liever in eigen appartement behandeld worden? Ook dat is mogelijk. De kosten hiervoor kunnen (deels) vergoed worden door de zorgverzekeraar, afhankelijk van de persoonlijke situatie.

### **Permanente zorgverlening**

De zorgbehoefte kan na verloop van tijd veranderen. Bij ons krijgen gasten de zorg die ze nodig hebben. Zowel permanente als tijdelijke zorg. Zelfs voor dementiezorg of terminale zorg kan men bij ons terecht. Onze zorgprofessionals staan dag en nacht, 7 dagen in de week klaar. Een geruststellende gedachte, het welzijn van onze gasten staat voorop!

### **Tijdelijke zorgverlening**

Onlangs geopereerd en/of tijdelijke zorg nodig? Is familie (tijdelijk) niet in staat om zorg te bieden of wilt u er even tussenuit? Hiervoor hebben wij onze speciale hotelkamers waar we 24-uurszorg voor een tijdelijke periode bieden.

### **Zorgplan**

Wij maken samen met de gast een zorgplan. In dit zorgplan staat het levensverhaal, gewoonten, wensen en behoeften, advanced care planning (wensen van een gast vastleggen bij een acute situatie zoals een infectie, een bloeding of een herseninfarct) beschreven. In dit zorgplan stellen wij samen de zorgdoelen op. Het zorgplan maakt zo duidelijk op welke wijze onze medewerkers onze gasten zo goed mogelijk kunnen ondersteunen.

Bij Nieuw Rollecate wordt gewerkt met een elektronisch cliëntdossier van Nedap. Het doel van dit dossier is om de zorg 24/7 zo optimaal mogelijk te laten verlopen. De medewerkers volgen en rapporteren over ontwikkelingen van de gast en zijn/haar gezondheid. Zo houden de medewerkers het dossier inzichtelijk en voor iedereen werkbaar.



Gasten en/of eerste contactpersonen hebben (deels) inzage in dit elektronisch dossier via het portaal Caren zorgt. Zo kunnen contactpersonen dagelijks de rapportages inzien om zo op de hoogte te blijven van de actuele situatie van hun dierbare(n).

Iedere gast met een zorgindicatie heeft na inhuizen binnen 24 uur een voorlopig zorgplan. In een rapportage is de zorgbehoefte beschreven voor de eerste periode. Dit plan wordt opgesteld door een van de zorgbutlers aan de hand van het eerste (opname)gesprek, de eventuele overdracht van de vorige zorgorganisatie en informatie uit de huidige indicatie. In het zorgplan staan in ieder geval de volgende zaken: waar is hulp bij nodig (wat kan nog zelfstandig en waarbij is ondersteuning nodig), het dieet, allergieën, risico-inventarisatie, de medicatie, beleid rondom ziekenhuisopname/laatste levensfase en de eerste contactpersoon bij calamiteiten.

Het voorlopige zorgplan wordt binnen 6 weken definitief gemaakt en ondertekend door de gast of zijn/haar vertegenwoordiger. Het zorgplan is een dynamisch document en wordt in samenspraak met betrokkenen (gast en diens naasten) daar waar nodig bijgesteld.

Bij gasten met een Wlz-indicatie wordt minimaal 2 keer per jaar het zorgplan geëvalueerd met in ieder geval de gast en diens vertegenwoordiger. Bij gasten met een Zvw-indicatie wordt minimaal 1 keer per jaar het zorgplan geëvalueerd met in ieder geval de gast en diens vertegenwoordiger. Het plan wordt waar nodig bijgesteld en opnieuw ondertekend.

In 2022 hebben ruim 51 evaluaties plaatsgevonden. In de planning van het multidisciplinair overleg (MDO) voor 2023 staan voor alle gasten met zorgplannen weer evaluaties gepland. De MDO's in 2022 hebben deels digitaal plaatsgevonden en deels op locatie.

## Opnamegesprek

Voordat iemand binnen Nieuw Rollecate komt wonen, willen we graag een beeld vormen van wie onze nieuwe gast is. Daarom vragen wij onder meer om een levensloop en een algemene vragenlijst in te vullen. Tijdens een eerste gesprek met de gast en zijn of haar mantelzorger/familieelid wordt naar aanleiding van deze documenten dieper ingegaan op wat iemand heeft meegemaakt in zijn of haar leven, wat hij of zij leuk vindt om te doen, wat hij of zij niet prettig vindt, welke problemen er spelen, wat hij of zij zelfstandig kan en wat niet en wie zijn netwerk vormen. Ook worden in het zorgplan de specifieke wensen en behoeften vastgelegd zoals aandacht aan het uiterlijk en welzijn, en de extra's zoals make-up, bodylotion en parfum. Vanzelfsprekend houden we rekening met de geloofsovertuigingen van onze gasten. Deze formulieren worden in het elektronische cliëntendossier (ECD) geplaatst en vertaald naar een zorgplan. Alle zorgmedewerkers zijn verplicht hier kennis van te nemen.

## Zorgindicaties

De zorg en hulp wordt geboden op basis van de volgende financieringsvormen:

- Bieden van zorg vanuit een persoonsgebonden budget (PGB) binnen de Wet Langdurige Zorg (Wlz);
- Bieden van zorg binnen de Zorgverzekeringswet (Zvw);
- Bieden van revalidatie, respijt en palliatieve zorg vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw of kortdurend eerstelijnsverblijf ELV).

Nieuw Rollecate bood in 2022 een thuissituatie aan voor gemiddeld 29 gasten.

In 2022 had daarvan 1 gast een indicatie op basis van de Zorgverzekeringswet (Zvw) en 22 gasten hadden een indicatie op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). In 2022 hadden 5 gasten geen enkele zorgindicatie en 1 gast een ELV zorgindicatie.



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

- ❖ Hiervan hadden 6 gasten een indicatie zorgprofiel VV4 'beschut wonen met intensieve begeleiding en uitgebreide verzorging'.
- ❖ 8 gasten hadden een indicatie zorgprofiel VV5 'beschermd wonen met intensieve dementiezorg'.
- ❖ 8 gasten hadden een indicatie zorgprofiel VV6 'beschermd wonen met intensieve verzorging en verpleging'.
- ❖ 1 gast had een eerstelijnsverblijf indicatie (ELV).

De leeftijd van de gasten varieerde in 2022 van 65 jaar tot 97 jaar.

Om het welzijn verder te verbeteren maken wij sinds 2019 gebruik van extra financiële middelen (Toeslag Wooninitiatief en Toeslag Kwaliteit) die zijn toegekend door het Ministerie van VWS. Deze gelden zijn voor onze woonlocatie. De onderstaande zaken zijn in 2022 in gang gezet of verder vervolgd:

1. Inzet van een specialistische wondverpleegkundige;
2. Inzet van een specialistische verpleegkundige voor specialistische en terminale zorg;
3. Inzet van extra zorgpersoneel op de werkvloer, zogenoemde extra (omloop) dienst;
4. Inzet van scholing en coaching voor medewerkers;
5. Abonnement op Nursing. Vakliteratuur voor medewerkers;
6. Abonnement op SPOT. E-learning's voor medewerkers;
7. Het voortzetten van het jaarlijkse valpreventieprogramma in samenwerking met fysiotherapiepraktijk Fysiodé.







# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## Missie

Nieuw Rollecate is een woon- en zorgvoorziening, die een thuissituatie biedt voor mensen met een zorgvraag. Nieuw Rollecate heeft als missie kwetsbare ouderen met een (intensieve) zorgvraag zo goed mogelijk te begeleiden om een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven te behouden. Onze medewerkers dragen onze missie uit. Zij kennen de zorgbehoefte van onze gast, waar wij in verregaande mate rekening mee houden in onze dienstverlening. Ons uitgangspunt is altijd de zorgbehoefte van de gast. Daar is de organisatie op ingericht.

## Visie

Alle medewerkers werken vanuit de missie van Nieuw Rollecate en voelen zich verantwoordelijk voor het realiseren daarvan. Medewerkers zijn in staat om de zorgbehoeftes van de gast te herkennen en weten deze om te zetten in de daarbij passende zorgverlening. Zij hebben een 'ja, en' attitude in plaats van een 'ja, maar' attitude en kijken over hun eigen grenzen heen. Daarbij treden ze op als gastheer en -vrouw. Bovendien zijn onze medewerkers hoogwaardige zorgverleners en op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen in de gezondheidszorg.

Nieuw Rollecate is een financieel gezonde organisatie en is bekend bij essentiële ketenpartners. Wij streven naar duurzaamheid. Nieuw Rollecate wil bovendien een werkgever zijn voor mensen met een verminderde toegang tot de arbeidsmarkt en een leerplek zijn voor studenten in de sectoren hotel, facilitair en zorg.

Nieuw Rollecate wil haar gasten hoogwaardige warme zorg op maat bieden. Naar wens en behoefte van de gast zelf of voor hem/haar vertaald door de familie of mantelzorger. Wij minimaliseren de overhead, waardoor zoveel mogelijk geld aan daadwerkelijke zorgverlening kan worden besteed. Een belangrijk uitgangspunt voor ons is dat wij onze gasten allemaal zoveel mogelijk stimuleren zo lang mogelijk alles zelf te doen. Wij willen graag dat zij zolang en zoveel mogelijk vrijheid en eigen regie over hun leven ervaren. We doen dit onder het motto: 'Zorg met een gouden randje'.

## Kernwaarden

Er is een vanzelfsprekende transparantie van zorgverlening. Er is een open dialoog over zorgverlening en eigen handelen daarin. Medewerkers zijn open, persoonlijk en professioneel. Tijdens het opnamegesprek wordt een behoefte-inventarisatie gedaan en deze wordt met regelmaat geverifieerd bij de gast. Waarden en normen worden gerespecteerd. Klantvriendelijkheid is een vanzelfsprekendheid in Nieuw Rollecate.

Onze medewerkers communiceren van nature op het niveau van de gast. Representatie is belangrijk voor Nieuw Rollecate. De medewerkers maken immers het verschil. Communicatieve vaardigheden zijn belangrijk. Met regelmaat volgen onze medewerkers waar nodig training en cursussen.

Nieuw Rollecate stelt hoge eisen aan het vakmanschap en een gastvrije houding van medewerkers, maar ook aan de leiderschapskwaliteiten van de directie. Gastvrijheid is de overtreffende trap van dienstverlening die een herinnering wordt bij alle betrokkenen. Wij verwachten van iedereen op functioneel niveau dat men doet wat hij/zij zegt en zegt wat hij/zij doet.



## Service

Wonen in Nieuw Rollecate betekent wonen zoals thuis. Gasten kunnen gebruik maken van vele goede faciliteiten en diensten. De kleinschalige opzet van onze woonzorglocatie geeft bovendien volop privacy en bescherming. Een greep uit de geleverde diensten:

- Gekwalificeerde zorgbutlers 24 uur per dag en 7 dagen in de week;
- Schoonmaak appartementen en gebouw;
- Linnenonderhoud;
- Kapper aan huis;
- Fysiotherapie aan huis;
- Tandarts aan huis;
- Manicure en pedicure aan huis;
- Schoonheidsspecialist aan huis;
- Georganiseerde activiteiten, zoals een theateravond of een dagje uit.

## Wellness

Nieuw Rollecate beschikt over een royale wellness ruimte voor persoonlijke verzorging. Hier kan onder meer genoten worden van een behandeling door een schoonheidsspecialiste, kapper, pedicure en masseur. Allen professionals die uitstekend werk leveren en onze gasten graag in de watten leggen. Twee keer per jaar houdt tandartsenpraktijk de Watersnip een controlespreekuur in deze ruimte. De fysiotherapiepraktijk Fysiodé maakt ook gebruik van deze ruimte, welke is voorzien van diverse behandelapparatuur.

## Activiteitsaanbod

Hoe een gast zijn/haar dag besteedt, bepaalt hij/zij helemaal zelf. Ter aanvulling bieden wij tal van gezamenlijke activiteiten. In 2022 zijn er wekelijks activiteitenprogramma's georganiseerd met onder meer muziekoptredens, bloemschikken, handwerken, voorstellingen, een bezoek aan het theater of museum. Ook gaan we regelmatig samen met onze gasten naar de Deventer markt, de dierentuin en lokale evenementen. Verder verwennen we onze gasten graag met bijvoorbeeld ontspannende hand- en stoelmassages. Als er sprake is van dementie, zijn structuur en regelmaat belangrijk. Die bieden wij. Zo is het mogelijk om mee te helpen in de tuin en andere werkzaamheden in en om huis. Zo blijft men in beweging en actief. In verband met het COVID-19 virus zijn er periodes in 2022 geweest waarbij geen activiteiten buitenshuis hebben plaatsgevonden, maar hebben wij wel getracht om extra activiteiten binnenshuis te organiseren.

## Beweging

Dagelijks gaan we eropuit voor een wandeling. Nieuw Rollecate beschikt over een elektrische duofiets waarmee we, als het weer toelaat, samen met onze gasten dagelijks een fietstochtje maken. Ook mantelzorgers kunnen van deze duofiets gebruik maken voor een uitstapje met hun dierbare. In beweging blijven is goed voor lichaam en geest. Daarom is er eens per week yoga en aqua gym, ook is er een valpreventieprogramma. Deze activiteiten zijn laagdrempelig waarbij uiteraard rekening wordt gehouden met de gezondheid van onze gasten. Deze activiteiten zijn gratis, reserveren is niet nodig.

## Uitstekende keuken

De geur van verse groentesoep of versgebakken taart. Dat doet een mens goed. Daarom hebben wij binnen Nieuw Rollecate een eigen keuken. Onze chef-koks bereiden hier iedere dag verse gezonde maaltijden met streekproducten. Hierbij houden zij rekening met eventuele dieetwensen en allergieën. In de sfeervolle brasserie kan men gezellig ontbijten, lunchen en dineren, ook familie en/of vrienden zijn van harte welkom om mee te eten.



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## Ontwikkelingen 2022

De diverse ontwikkelingen in 2022 maken dat een nog zorgvuldigere afweging van belangen nodig is om aan de behoeften van onze gasten te kunnen voldoen. In 2022 hebben we als organisatie ons onderscheidend vermogen laten zien. Deels door goed geëvalueerde zorg maar ook door voortvarend nieuwe kansen op te pakken en niet achterover te leunen. Dit resulteerde in een uitstekend rapport van het ministerie van Volksgezondheid met het project Waardigheid & Trots.

Plezier staat bij Nieuw Rollecate voor betrokkenheid, samen zorgen voor elkaar, ruimte voor eigen inbreng en humor. Veel activiteiten werden georganiseerd, onder andere in samenwerking met vrijwilligers en lokale verenigingen/organisaties. We hebben geïnvesteerd in het werkplezier van onze collega's. Belangrijk, want medewerkers die het naar hun zin hebben stralen dit uit naar onze gasten.

### **Aandacht voor medewerkers**

In Nieuw Rollecate staan we bewust stil bij het vakmanschap van onze medewerkers. Nieuw Rollecate zet met haar ambities in op kwalitatief hoogstaande en veilige zorg voor onze gasten, goed werkgeverschap voor onze medewerkers en een uitstekende reputatie als organisatie. Als organisatie evalueren en moderniseren we continu. Ons streven is om merkbaar beter te zijn en echt het verschil te maken in onze dienstverlening en als werkgever. Daarin hebben we afgelopen jaar opnieuw stappen gezet. Verschillende medewerkers zijn geholpen door een externe professional. Hierbij kunt u denken aan het correct opstellen van een zorgplan en het systematische rapporteren. Alles vanuit het perspectief van onze gasten die centraal staan in alles wat we doen. Hun levenswijze en levensverhaal is de leidraad in onze dienstverlening.

### **Persoonsgerichte zorg**

Ten aanzien van persoonsgerichte zorg zijn het afgelopen jaar mooie initiatieven ontplooid. Zo zijn er voor het tweede jaar op rij verantwoordelijke verzorgende (EVV) roostervrije dagen ingepland, om het contact met de gast te verbeteren. Op deze manier kan het zorgplan regelmatig geëvalueerd en tussentijds aangepast worden naar de wensen en behoeften van onze gast.

### **Elektronisch cliëntdossier**

In de multidisciplinaire overleggen (MDO) waarin alle medewerkers en dus ook (para) medici betrokken zijn, moeten ook andere onderwerpen zoals het welbevinden van onze gasten aan de orde komen. De overgang naar een nieuw elektronisch cliëntdossier Nedap en een digitaal medicijnbeheersysteem N-control heeft geresulteerd in controle en evaluatie van alle dossiers en medicamenten. Door de overgang naar een elektronisch cliëntdossier hebben mantelzorgers nu (deels) inzage in het elektronisch cliëntdossier. Daarnaast kunnen mantelzorgers zelf afspraken maken voor de gast, zoals bijvoorbeeld het inplannen van een doktersbezoek of bezoek in het portaal. Bij deze en andere zaken hebben we te maken met de wet en regelgeving zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze wet regelt dat zorgorganisaties zorgvuldig moeten afwegen wie inzage- en gebruiksrechten heeft in het dossier en biedt tevens inzage-rechten aan de gast.



## **Zorginhoudelijke indicatoren**

Bij de zorg binnen de verpleeghuizen rapporteren we over de volgende vier thema's: medicatieveiligheid, het voorkomen van doorliggen, het gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende middelen en *advanced care planning* (wensen van een gast vastleggen bij een acute situatie zoals een infectie, een bloeding of een herseninfarct). Deze zorginhoudelijke indicatoren zijn van belang omdat ze iets zeggen over de verschillende aspecten van onze zorgverlening. Daarom registeren en bespreken we deze indicatoren. In het totaal geeft dit een beeld van de kwaliteit van onze zorgverlening.

### **Medicatieveiligheid**

Binnen Nieuw Rollecate zijn de 'Veilige principes in de medicatieketen' geïmplementeerd. De zorgcoördinatoren zijn vanaf de opening van Nieuw Rollecate aangesteld als aandachtfunctionaris medicatieveiligheid. De aandachtfunctionaris gaat jaarlijks naar het congres "Veilige principes in de medicatieketen" en houdt toezicht op het correct uitvoeren van het medicatiebeleid. Elke week worden de medicatiekarren nagekeken op onder meer houdbaarheid, volledigheid en hygiëne.

### **Samenwerking apotheek**

Gasten hebben het recht hun eigen apotheek te kiezen. Nieuw Rollecate heeft zelf een nauwe samenwerking met Apotheek Keizerslanden. Ook drogisterijartikelen en zelfhulpmedicatie worden via deze apotheek verstrekt. Zodoende is er nauw zicht op eventuele onbedoelde interacties tussen medicijnen en andere middelen. Apotheek Keizerslanden helpt ons om het medicatieproces goed te stroomlijnen om zo te voldoen aan de veilige principes in de medicatieketen. Het medicatieproces is opgenomen in het medicatiebeleid. Door de samenwerking met de apotheek kunnen indicatoren ook makkelijker worden gegenereerd, bijvoorbeeld van het gebruik van psychofarmaca en antibiotica. Elk jaar vindt er een evaluatie plaats tussen de apotheek en de directie om te kijken of alles goed loopt.

### **Medicatiebeoordeling**

De medicatiebeoordeling wordt uitgevoerd door de arts en apotheker en zoveel mogelijk samen met de gasten en de betrokken zorgmedewerker. De arts en de apotheker kijken kritisch naar de hoeveelheid verschillende medicijnen (polyfarmacie) die iemand gebruikt. De insteek is dat polyfarmacie, indien mogelijk, zoveel mogelijk wordt beperkt of wordt afgebouwd. Wanneer een gast bij ons komt wonen kijkt de apotheker naar de medicatie en doet een voorstel aan de arts over eventuele aanpassingen in de medicatie. Tevens kan de arts, in overleg met de apotheker, besluiten dat een medicatiebeoordeling, vanwege bepaalde (medische) risico's of factoren, bij een gast wordt uitgevoerd.

### **NCare**

Om het functioneren van het medicatieproces te verbeteren is in oktober 2019 het digitale medicatiedossier van NCare geïmplementeerd in samenwerking met apotheek Keizerslanden. Doel hiervan is het aantal medicatiefouten terug te dringen en de medicatieveiligheid te waarborgen. Voorheen werkten we met papieren aftekenlijsten. Tegenwoordig gebeurt dit digitaal en hebben we daarnaast ook een *real time* verbinding met de apotheek.

De apotheek levert alle medicatie voor de gasten in een medicatiedossiersysteem (baxterrol) aan. De apotheek doet de eerste controle op het juiste medicijn, de juiste dosering en het juiste tijdstip. De tweede controle wordt door de medewerker uitgevoerd voordat het medicijn wordt aangereikt of toegediend.





Gemiddeld wonen er 29 gasten bij Nieuw Rollocate. Uitgaande van het standaardgemiddelde van drie keer per dag medicijnen aanreiken en toedienen, gaat het over 87 medicatie toedieningen per dag. Dit zijn 2.646 aanreikingen/toedieningen van medicijnen per maand. Het elektronisch medicatiesysteem draagt bij aan het zo veilig mogelijk maken van het medicatieproces. Zodoende kunnen we continu beoordelen of de medicatieveiligheid op orde is binnen Nieuw Rollocate.

Ondanks alle zorgvuldigheid en maatregelen kan het voorkomen dat er fouten worden gemaakt met het aanreiken of toedienen van medicijnen. Medicatie-incidenten worden geregistreerd in de MIC-module van het ECD. In het meldsysteem zijn binnen Nieuw Rollocate in het jaar 2022, 31 incidenten bij het aanreiken en toedienen van medicijnen gemeld, dit zijn gemiddeld 2,58 incidenten per maand. Uitgaande van 2.250 aanreikingen en toedieningen per maand en 2,58 keer incidenten per maand, betekent dat er bij 1 op de 712 aanreikingen of toedieningen op onze woonlocatie (intramuraal) het niet volgens de procedure gaat. Deze incidentmelding kan gaan over het vergeten van aftekenen van medicijnen, over het tijdstip (te laat) of het niet aanreiken van medicatie.

## Decubitus

Als iemand lang op bed moet liggen of in een rolstoel zit, kunnen doorligplekken ontstaan. Dit heet decubitus. Deze plekken kunnen op het stuitje, de hielen, oren, heupen of billen ontstaan. Dit wordt veroorzaakt door druk of schuifkrachten op de huid. Decubitus wordt ingedeeld in graad 1 tot en met 4 waarbij graad 4 de meest ernstige vorm is.

Bij alle bedlegerige gasten en gasten die in een rolstoel zitten, wordt elke dag tijdens de algemeen dagelijkse levensverrichtingen (ADL) door de zorgverlener goed gecontroleerd op huidletsel. Waar nodig worden passende maatregelen getroffen om het eventuele huidletsel te laten genezen en om verder huidletsel te voorkomen.

Samenhang tussen andere factoren zoals vochtopname en voedingssituatie worden meegenomen in de beoordeling en daar waar nodig geoptimaliseerd, denk aan onder meer het betrekken van een diëtist.

Decubituspreventie is als doelstelling bij bovengenoemde categorie gasten opgenomen in het zorgplan. Binnen Nieuw Rollocate is sinds 2018 een aandachtfunctionaris/specialist decubitus aangesteld. Samen met de eerstverantwoordelijke verzorgenden (EVV-er) monitort zij het aantal gevallen, spoort patronen op en adviseert over aanpak. Dit wordt geregistreerd in het ECD.

<b>Graad</b>	Graad 1	Graad 2
	<b>2</b>	<b>0</b>
	Graad 3	Graad 4
	<b>0</b>	<b>0</b>

Tabel: Aantal gasten met decubitus in 2022



## Vrijheidsbeperkende middelen

Per 1 januari 2020 is de BOPZ-wetgeving overgaan naar de wet Zorg en Dwang. Goede zorg moet veilig zijn. Onze medewerkers werken met professionele standaarden en richtlijnen. De wet regelt onvrijwillige zorg: van mensen eten geven als zij weigeren, tot mensen via monitoringsystemen in de gaten houden. In de nieuwe wet staan vrijheid en zorgvuldigheid voorop. De kern van de nieuwe wet is: nee, tenzij. Vervolgens regelt de wet met een stappenplan dat er echt alleen onvrijwillige zorg wordt gegeven als er absoluut geen andere oplossing is. Zorgprofessionals worden door de wet verplicht om het stappenplan in werking te zetten en zo veel mogelijk te zoeken naar alternatieve oplossingen.

Beperkende maatregelen binnen Nieuw Rollecate bestaan uit onder meer uit het gebruik van slimme sensoren waardoor de hoger geïndiceerde maatregelen vaak achterwege gelaten kunnen worden. Samen met onze gast en diens naasten maken wij een afweging welke risico's acceptabel zijn. Wat veilige zorg is verschilt per gast. In de afgelopen jaren hebben we veel aandacht besteed aan veilige zorg. Dit betekent dat er soms vrijheidsbeperkende middelen ingezet moeten worden om de gast en/of anderen te beschermen. Hierbij worden 85 alternatieven voor meer vrijheid in de zorg geraadpleegd om zwaardere maatregelen zoveel mogelijk te voorkomen. Totaal werden er bij 5 gasten vrijheidsbeperkende maatregelen toegepast in 2022, waarvan:

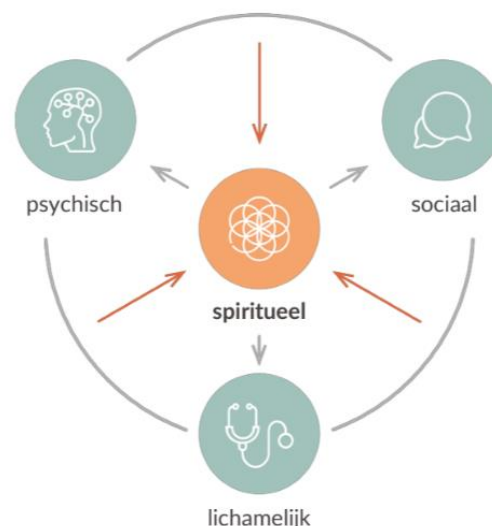
- Mechanische middelen (gebruik beddekken) = 0 gasten;
- Farmacologische middelen (rustgevende middelen) = 1 gast;
- Elektronische middelen (sensoren) = 4 gasten;

## Advanced Care planning

In het zorgplan is opgenomen wat onze gast wil indien er sprake is van een acute ziekenhuisopname of acute verslechtering van diens situatie, ook wel laatste levensfasebeleid genoemd. Het gaat hier bijvoorbeeld om de vraag wat te doen bij een infectie, een bloeding of een herseninfarct. In het zorgplan wordt vastgelegd wat er van de zorg medewerker verwacht wordt als een dergelijke situatie zich voor doet. Vaak zijn dit afspraken over wel of niet behandelen bij een acuut medisch probleem of bij een ziekenhuisopname, waarbij het beleid gericht is op 4 domeinen; psychisch, sociaal, lichamenlijk en spiritueel.

Deze afspraken worden regelmatig met onze gast en diens naasten besproken en geëvalueerd. Tijdens de zogenoemde ACP- gesprekken wordt er een twee sporen beleid gehanteerd, namelijk:

- Wenst u zo lang mogelijk te leven?
- Wenst u de kwaliteit van leven zo goed mogelijk te houden?



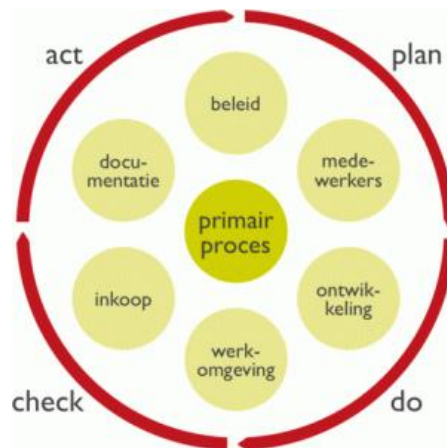


## Kwaliteit en Veiligheid

Wij voeren een doorlopend gesprek met onze gasten en diens naasten over de kwaliteit van zorg. In deze gesprekken wordt besproken hoe onze gast en familie/mantelzorger de kwaliteit van de zorg ervaren. Daarnaast is het werken aan veiligheid een belangrijk onderdeel in het geheel en moet berusten op een cultuur van openheid, met elkaar bespreken van risico's en het van elkaar leren van fouten.

### **Kwaliteitssysteem**

Nieuw Rollecate werkt met het kwaliteitssysteem HKZ. De afkorting HKZ staat voor Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector. Met deze HKZ-certificering toont Nieuw Rollecate aan dat zij alle zaken intern goed op orde heeft en constant bezig is met de verbetering van onze dienstverlening. Wij maken de kwaliteit van onze organisatie aantoonbaar. Fundamenteel voor het systeem is het principe van PLAN - DO - CHECK - ACT (PDCA Cyclus).



Vanaf de start van Nieuw Rollecate is ervoor gekozen om de benodigde documentatie (missie, visie, beleid, procedures, protocollen etc.) op te zetten aan de hand van de thema's uit het Kwaliteitskader. De normen van de Inspectie van Gezondheidszorg en Jeugd zijn vastgelegd in protocollen en werkinstructies.

### **Preventie van acute ziekenhuisopnamen**

De acute ziekenhuisopnamen per doelgroep worden geregistreerd in het ECD. Daarbij wordt de reden van de opname opgenomen (denk aan vallen/heupfractuur, luchtweginfectie/urine-infectie, delier, CVA, onbegrepen gedrag of overig). De niet-geplande ziekenhuisopnamen worden altijd met het team besproken. Inzicht in de oorzaken van de opnamen kunnen daar waar beïnvloedbaar, leiden tot structurele verbeteringen. Hoewel een ziekenhuisopname als gevolg van een ongeval of incident niet te vermijden is, is Nieuw Rollecate op de volgende manier bezig om ongeplande ziekenhuisopnamen te voorkomen:

- ❖ Actueel houden van het zorgplan om daarmee de laatste ontwikkelingen te kunnen volgen en daarop te anticiperen in de zorgverlening;
- ❖ Inzet van domotica (sensoren);
- ❖ Actief beleid op valpreventie, sinds 2020 is het valpreventieprogramma een actief onderdeel van onze zorgverlening;
- ❖ Het met regelmaat evalueren, bijstellen en opnieuw kenbaar maken van protocollen en werkinstructies én toetsen van kennis daarvan;
- ❖ Scholing en training van medewerkers;
- ❖ Verschillende activiteiten voor onze gasten (zoals yoga en zwemmen) om zo beweging te stimuleren.
- ❖ Advanced Care Planning (ACP) gesprekken.



## **Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)**

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) regelt wat er allemaal wel en niet mag met de persoonsgegevens van onze gasten. Bij elk gebruik van persoonsgegevens geldt dat de privacy inbreuk zo klein mogelijk moet zijn. Door het stappenplan AVG van SPOT te hebben doorlopen is de privacy gewaarborgd en tevens is er een AVG-functionaris aangesteld binnen Nieuw Rollecate op dit te bewaken.

## **Audit (in- en extern)**

Binnen Nieuw Rollecate houdt een extern bedrijf (Datispienter) een interne audit, dit is tweemaal gebeurd. Daarbij wordt getoetst of de organisatie zich houdt aan de doelstellingen en bijbehorende werkafspraken. Het verslag hiervan wordt uitgebracht en besproken tijdens het eerstvolgende teamoverleg. Noodzakelijke verbeteringen worden tijdens een volgende audit weer getoetst. Op deze manier borgen wij kwaliteitsverbetering en zijn we bezig met continue ontwikkeling.

In 2022 zijn er meerdere audits uitgevoerd. Zo is er een audit geweest conform de HKZ-certificering. In het kader van de HACCP-normering voert het bedrijf Anticimex vier keer per jaar een audit uit op het gebied van voedselhygiëne en voor de ongediertebestrijding.

## **Lerend netwerk**

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg geeft aan dat een ouderenzorginstelling met twee andere ouderenzorginstellingen in een lerend netwerk dient te zitten. Nieuw Rollecate vormt samen met Aliantus Oud Seyst in Zeist en Villa de Bouwkamp in Warnsveld een lerend netwerk. Daarnaast zijn er samenwerkingen met het Deventer ziekenhuis en de Gelre ziekenhuizen. Het doel is om van elkaars ervaringen te leren om zodoende de zorg verder te verbeteren. Op directie- en managementniveau wordt er in diverse netwerken geparticipeerd. Uitwisseling van kennis en leren van elkaar op het gebied van zorginhoudelijke thema's vormen belangrijke onderwerpen.

In 2020 is het netwerk verder uitgebreid door aansluiting te zoeken met de branchevereniging SPOT. SPOT komt op voor de belangen van kleine en kleinschalige thuis- en woonzorgorganisaties. Bij de vereniging zijn ruim 125 zorgaanbieders aangesloten. Kennisuitwisseling tussen en met de leden is één van de belangrijkste pijlers van SPOT. Regelmatig worden trainingen, cursussen, informatiebijeenkomsten, intervisiebijeenkomsten en masterclasses voor leden georganiseerd. Ook heeft SPOT een eigen Learning Management System (LMS) waarmee leden toegang hebben tot een groot aanbod aan e-learnings. Mede hierdoor houden de leden hun kennis op peil.

Sinds 2020 heeft Nieuw Rollecate ook een samenwerking met het palliatieve netwerk Salland. Het Netwerk Palliatieve Zorg Salland is een samenwerkingsverband van organisaties die palliatieve zorg verlenen in de regio Salland. Samenwerkende organisaties hebben leden ter beschikking gesteld met speciale betrokkenheid en kennis op het gebied van palliatieve zorg. Het netwerk heeft als doel de zorg voor mensen in de laatste levensfase zo goed mogelijk te organiseren. Het streven is de kwaliteit en toegankelijkheid van palliatieve zorg te verbeteren, alle regionale kennis op het gebied van palliatieve zorg zo goed mogelijk te benutten, te zorgen voor een goede coördinatie van deze zorg en de beschikbaarheid van een inzichtelijk zorgaanbod bij u in de buurt. Tijdens verschillende bijeenkomsten per jaar wordt kennis en kunde met elkaar uitgewisseld. Bij het netwerk zijn 17 organisaties aangesloten uit de regio Salland.





# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## **Ontruimingsplan en BHV**

Een ontruimingsplan voor gebouwen is verplicht op grond van een gebruiksvoorwaarde in de gebruiksvergunning (Bouwverordening artikel 6.1.1, 2e lid), het gebruiksvoorschrift van de Bouwverordening, artikel 9, bijlage 3, de Arbowet, artikel 15 en het Arbobesluit. Een ontruimingsplan wordt getoetst door de brandweer en door de Arbeidsinspectie en Arbodienst.

Bij de BHV-controle in 2022 is gebleken dat er ten opzichte van vorig jaar stappen zijn gemaakt. Zo zijn de scootmobielen en rolstoelen op de appartementen geplaatst of in de hiervoor ingerichte hulpmiddelenkast.

In 2022 hebben al medewerkers van Nieuw Rollecate een BHV-training gevolgd en behaald.



## Klachten

Wij proberen zoveel mogelijk te voldoen aan de wensen van onze gasten. Soms moeten wij echter andere keuzes maken. Een eventuele klacht lossen wij op in het direct contact tussen de gast en medewerker en/of directie. Kan een klacht niet op deze manier worden opgelost, dan kan het worden ingediend bij onze externe klachtenfunctionaris. Deze externe klachtenfunctionaris behandelt de klacht volgens de procedure in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Tot op heden zijn er geen officiële klachten ingediend en heeft niemand zich gewend tot onze externe klachtenfunctionaris.

### **Zorgkaart Nederland**

Een bron van informatie over de tevredenheid van de gast over de kwaliteit van zorg is de Zorgkaart Nederland. Dit is een instrument van Patiënten federatie Nederland waarop de beoordelingen van Nieuw Rollecate staan, [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl).

Op deze website staan ook de scores van Nieuw Rollecate. Voor 2022 zijn wij beoordeeld met een 9,2. Wij hebben vier beoordelingen gehad. Ondanks meerdere malen actief de vraag uit te zetten naar onze bewoners, maar ook diens familie, is er tot heden weinig respons. In 2023 zullen wij hier weer actief mee doorgaan.

**9,2**

### **Gasttevredenheid en medewerker tevredenheid**

Naast Zorgkaart Nederland meten wij ook zelf de beleving van gasten en medewerkers, middels een jaarlijks gasttevredenheidsonderzoek en medewerkers tevredenheidsonderzoek (GTO en MTO) in het derde kwartaal. Dit jaar voor de laatste keer middels het onderzoek “Waardigheid en Trots”. De uitkomsten van dit onderzoek worden verwerkt in een rapportage. De rapportage wordt besproken in het teamoverleg en in het overleg met de gast- en familieraad. Over 2022 wordt er geen cijfer aan toegekend maar is gekeken naar de mate van tevredenheid over verschillende vraagstukken.

Door het gehele onderzoek heen is de score op orde en op meerdere onderdelen zelfs uitblinkend. 1 onderdeel vereist wat meer aandacht. Hieronder de toelichting van alle onderdelen:

Aandachtspunten in het onderzoek zijn:

1. Verloop geen structureel probleem  
Er zijn veel wisselingen geweest, maar op dit moment is het team weer op orde. Het verloop heeft uiteindelijk ook veel gebracht. Mensen willen graag bij Nieuw Rollecate werken.

Onderzoeksvraagstukken die op orde werden beantwoord waren:

1. Thema 2: Wonen en Welzijn  
Activiteiten worden goed bedacht, maar planning en coördinatie vraagt aandacht. Er zijn veel activiteiten. Locatie is schoon en fris. Familieparticipatie is vrijblijvend, beleid van de organisatie, maar familie mag wel alles.
2. Thema 3: Veiligheid  
Goed op orde. Veilig om incidenten te melden. Verbeteringen worden zorgvuldig opgepakt. Locatie heeft zijn eigen skills lab voor medewerkers. E-learning. Medicatietoedieningsregistratie is digitaal, dit voorkomt veel fouten.
3. Thema 6: Personeelssamenstelling  
Personele samenstelling is nu op orde er is zelfs een wachtlijst van potentiële medewerkers.
4. Thema 7: Gebruik van hulpbronnen  
Hulpbronnen worden ingezet daar waar het helpend is voor het primaire proces en de client. Er is een samen-cultuur.



Onderzoeksvraagstukken die als uitblinker beoordeeld zijn:

1. Thema 1: Persoonsgerichte zorg  
Mooie stappen zijn gezet door de start met de dagopvang, zo hebben alle medewerkers de ruimte om alle bewoners aandacht te geven en persoonsgerichte zorg te bieden. Cyclus rondom zorgleefplan, MDO en dergelijke is op orde en goed ingeregeld. Uitgangspunt is altijd de cliënt.
2. Thema 4: Leren en verbeteren  
Leren en verbeteren is een vanzelfsprekendheid. Medewerkers reflecteren meerdere keren op een dag, feedback geven en ontvangen is normaal. Skills lab is op locatie aanwezig.
3. Thema 5: Leiderschap, governance en management  
Er wordt gewerkt vanuit vertrouwen. Bestuurder legt steeds meer verantwoordelijkheid bij medewerkers. Nodigt uit om dingen uit te proberen en te leren. Organisatie heeft een duidelijke visie.
4. Thema 8: Gebruik van informatie  
Toets op cliënttevredenheid en medewerkerstevredenheid gebeurt meerdere keren per jaar, verbeteringen worden snel ingezet en gedeeld via nieuwsbrief.



## Veilig melden van incidenten

Een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsbeleid van Nieuw Rollecate is het leren van fouten. Binnen onze locatie kunnen en moeten medewerkers incidenten (bijvoorbeeld medicatie-incidenten, valincidenten, agressie-incidenten) en gevaarlijke situaties die betrekking hebben op gasten én vermoedens van ouderenmishandeling melden via het ECD.

### **Meldingen Incidenten en Calamiteiten (MIC)**

Binnen Nieuw Rollecate is een Veilig Incidenten Melden commissie (VIM-commissie) ingesteld. De VIM-commissie bestaat uit de twee zorgcoördinatoren en de directie die gemiddeld tien keer per jaar bij elkaar komen. In deze VIM-commissie worden meldingen met een mindergroot risico besproken, patronen ontdekt daar waar nodig en nuttig en verbeterplannen gemaakt die vervolgens door het team worden opgenomen in hun teamoverleg. Alles is erop gericht om te leren van de fouten om deze in de toekomst te voorkomen. In het jaar 2022 werden er in totaal 57 (bijna) fouten en incidenten gemeld.

Categorie	Aantal
Medicatie	31
Vallen	26
Vermissing	0
Agressie	0
Anders	0
Verslikking	0

Tabel: Aantal MIC meldingen in 2022

### **Calamiteiten**

Wij spreken van een calamiteit als de gast ernstig letsel en/of blijvend letsel heeft opgelopen. Of zelfs iemand is overleden omdat er iets niet goed is gegaan tijdens de zorgverlening en/of is nagelaten tijdens de zorgverlening, bijvoorbeeld een gast heeft verkeerde medicijnen gekregen met ernstige bijwerkingen tot gevolg. Wij zijn verplicht deze ernstige zaken te onderzoeken. Uit het onderzoek moet blijken of de calamiteit bij de inspectie moet worden gemeld.

Het is essentieel om bij een calamiteit secuur te onderzoeken wat er precies is gebeurd. Bij een calamiteit wordt een onderzoekscommissie ingesteld die de calamiteit gaat analyseren met behulp van een PRISMA methode. Dit is een systematiek die ons helpt te kijken naar de feiten in een veelal beladen en emotionele fase voor alle betrokkenen. Indien er sprake is van overlijden van een gast wordt de onderzoekscommissie altijd geleid dooreen externe onafhankelijke voorzitter.

De directie kan ook om andere redenen een externe voorzitter aanstellen. De calamiteiten en de getroffen verbetermaatregelen worden structureel in het werkoverleg binnen het team besproken en bij de Raad van Toezicht gemeld. In 2022 hebben er geen calamiteiten plaatsgevonden.





## Meldingen Incidenten Medewerkers (MIM)

Melden van (bijna) incidenten van een medewerker vinden wij binnen Nieuw Rollecate belangrijk. Melden kan het risico op herhaling verminderen en bijdragen aan een adequate opvang zodat de medewerker inzetbaar blijft.

MIM-meldingen 2022: in het totaal zijn er 5 meldingen van incidenten van medewerkers binnengekomen.

Deze meldingen betroffen agressief gedrag van een gast naar medewerkers. Het ziektebeeld van de gast was de hoofdoorzaak.

<b>Categorie</b>	<b>Aantal</b>
Verbaal geweld	3
Bedreiging	2
Fysiek geweld	1
Schokkende gebeurtenis	0
Accidenteel bloedcontact	0
(bijna) ongeval	0
Anders	0

Tabel: Aantal MIM meldingen in 2022



## Personeelssamenstelling

Onze medewerkers zijn de motor voor het verlenen van de kwalitatief goede zorg. Een harde eis die aan de kwaliteit van medewerkers wordt gesteld is het juiste diploma. Zo zijn alle zorgbutlers binnen Nieuw Rollecate verplicht om minimaal een niveau 2 Helpende met medicatiediploma te hebben om hun werk te doen.

### **Personele situatie**

Een belangrijke uitdaging waar Nieuw Rollecate voor staat, is het werven van voldoende gekwalificeerd personeel bij een toenemende krapte op de arbeidsmarkt. De periode van hervormingen en bezuinigingen in de afgelopen jaren heeft duidelijk effect op het aantal beschikbare verpleegkundigen en verzorgenden. De krapte op de arbeidsmarkt zal in 2023 blijven bestaan en toenemen, maar met de extra gelden die door de overheid ter beschikking zijn gesteld voor de intramurale zorg kunnen extra uren ingezet gaan worden door nieuwe collega's. Nieuw Rollecate heeft momenteel nog geen last van de krapte op de arbeidsmarkt, wellicht doordat wij ons onderscheiden van andere zorgorganisaties en bewust kiezen voor een goede balans tussen werk en privé voor de medewerkers en goed werkgeverschap.

<b>Aantal Zorgbutlers 2022</b>	<b>Niveau 2</b>	<b>Niveau 3</b>
	7	13
	<b>Niveau 4</b>	<b>Niveau 5</b>
	8	<b>HBO specialistische VP (extern)</b> 2

Tabel: Aantal zorgbutlers in 2022.

<b>Aantal medewerkers 2022</b>	<b>Zorgbutlers</b>	<b>Facilitair</b>
	28	7
	<b>Keuken</b>	<b>Huismeester</b>
	3	1
	<b>Vrijwilligers</b>	<b>Directie</b>
	4	1

Tabel: Aantal medewerkers in 2022.



## In- en uitdiensttreding 2022

- Indiensttreding 5 medewerkers
- Uitdiensttreding 5 medewerkers

## Opleiding

Nieuw Rollecate is een erkend leerbedrijf bij de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) en biedt ook stagiaires graag de mogelijkheid te ervaren en te leren in de praktijk. Zo werkten er in 2022 in totaal 15 BOL-leerlingen (Beroeps Opleidende Leerweg) bij ons die werden begeleid door de aangestelde leerlingbegeleiders.



Meerdere medewerkers van Nieuw Rollecate volgden een kwalificerende opleiding gevolgd op mbo-niveau 3 en 4. Zo werkten er in 2022 in totaal 7 BBL-leerlingen (Beroeps Begeleidende Leerweg) bij ons die werden begeleid door de zorgcoördinatoren.

Naast kwalificerende opleidingen werd in 2022 ook op allerlei vlakken bij- en nageschoold volgens het opgestelde scholingsplan. Ook werd er nog meer budget vrijgesteld zodat medewerkers naar bijscholingen konden. In totaal was er in 2022 een opleidingsbudget voor erkende opleidingen van €15.218,-

## Professioneel handelen

Een voorwaarde voor professioneel handelen is leren en reflecteren. Wij faciliteren het onderling kennis delen waarbij een buddy standaard is opgenomen in ons formatiebudget. Daarnaast maken wij gebruik van Vilans protocollen en eigen protocollen die ook digitaal beschikbaar zijn. Alle nieuwe medewerkers krijgen een introductieprogramma waarin Nieuw Rollecate als werkgever wordt geïntroduceerd. Hiernaast is er een skillslab in het leven geroepen, niet alleen voor studenten, maar ook voor medewerkers om zo bekwaam te blijven in verpleegtechnische handelingen.

## Inval bij afwezigheid

Naast het invullen van de reguliere vacatures hebben wij een eigen Flexpool. Deze collega's springen bij wanneer nodig, denk aan afwezigheid door verlof en vakantie. Elke doordeweekse dag is er een bereikbare dienst aanwezig voor eventuele ziekmeldingen op dezelfde dag, zodat de teams zomin mogelijk last hebben van ziekte binnen hun team en de continuïteit van zorg niet in het geding komt. Dit alles komt de zorg ten goede.

## Voorbehouden en risicovolle handelingen

Voorbehouden en risicovolle handelingen worden binnen Nieuw Rollecate alleen uitgevoerd door zorgverleners die bevoegd en bekwaam zijn. Om te zorgen dat medewerkers bekwaam blijven, vindt regelmatig deskundigheidsbevordering plaats middels trainingen, scholingen en klinische lessen. Jaarlijks worden er twee medewerkerontwikkelingsdagen georganiseerd. Tijdens deze dagen komen tal van thema's aan bod. Ook worden tijdens deze dagen de voorbehouden handelingen getoetst en afgetekend. Daardoor voldoen wij aan de wettelijke eisen.

Er is ook een scholingsplan 2022 gemaakt. Verder hebben de medewerkers toegang tot alle protocollen voor voorbehouden en risicovolle handelingen. Medewerkers houden een bevoegd- en bekwaamheidslijst bij, welke tijdens het jaargesprek wordt besproken.

## Verzuim

Het ziekteverzuim binnen Nieuw Rollecate over 2022 was 6,2%. Het landelijk gemiddelde is 5,6%, waar Nieuw Rollecate dit jaar iets boven zit. Dit kan verklaard worden door corona gevallen/besmettingen begin 2022.



## **Gebouw- en technische zaken**

### **Gebouw Nieuw Rollecate**

Nieuw Rollecate kent een rijke historie en het pand dateert uit 1931. In het jaar 2015 is het pand volledig verbouwd. Het pand wordt zorgvuldig onderhouden. Elke vijf jaar wordt het schilderwerk bijgewerkt. De tuin is het oogappeltje van Nieuw Rollecate, welke altijd goed wordt onderhouden.

### **Technische installaties**

Nieuw Rollecate heeft sinds 2020 een onderhoudscontract met Salland Installatieservice. De door Salland Installatieservice te verrichten werkzaamheden omvatten:

- Inspecteren van de installatie.
- Reinigen.
- Onderhouden.
- Opheffen van storingen.
- Bijhouden van het logboek.
- Het informeren van opdrachtgever.

### **Verpleegkundig oproepsysteem**

Nieuw Rollecate heeft sinds 2018 een onderhoudscontract met Telepage inzake het verpleegkundig oproepsysteem. Om ook in 2022 gebruik te kunnen maken van de 24/7 diensten, waaronder storing- en noodgevallen, is het contract voor 2022 weer verlengd. Jaarlijks wordt het systeem gecontroleerd, zo ook in 2022.

### **Brandmeldinstallatie**

Nieuw Rollecate heeft sinds 2015 een onderhoudscontract met Chubb. De door Chubb te verrichten werkzaamheden in 2022 betroffen de volgende installaties:

- Brandmeldinstallatie en/of ontruimingsinstallatie.
- Intercomsysteem.
- Camerabewakingsstelsysteem.

### **Ongediertebestrijding**

Nieuw Rollecate heeft een samenwerking met Anticimex ten behoeve van de plaagdierbeheersing. Anticimex voert vier keer per jaar een controle uit, welke in 2022 ook weer hebben plaatsgevonden.

### **ICT**

De juiste samenwerkingspartner voor ICT is van groot belang voor Nieuw Rollecate. Nieuw Rollecate werkt op dit gebied samen met Altios uit Apeldoorn.

### **LifT**

De keuring is dit jaar gedaan door Orona Group welk goed is doorlopen en waarbij Nieuw Rollecate het rapport heeft ontvangen.





## **Bestuur en Toezicht**

De bestuursstructuur van Nieuw Rollecate voorziet in een directie en een Raad van Toezicht. Bij de start van Nieuw Rollecate is besloten geen specialist ouderengeneeskunde (SOG) of psychosociaal zorgverlener op te nemen als medewerker. Wel zijn er contracten gesloten met reguliere zorgorganisaties, zodat wij een SOG kunnen consulteren.

### **Governance code**

Nieuw Rollecate conformeert zich aan de zorg brede Governancecode. De diverse onderdelen van de Governancecode zijn onderdeel van onze werkwijze en overlegstructuur. Het toetsen van de naleving van deze code vindt plaats door de Raad van Toezicht.

### **Overlegstructuur**

De directie neemt deel aan diverse overlegvormen. Enerzijds om geïnformeerd te worden over de gang van zaken binnen de organisatie, anderzijds om (toe)zicht te houden op het functioneren van de organisatie en de geleverde welzijn en zorg om daar waar nodig bij te sturen. Toezichhoudend orgaan De Raad van Toezicht is een onafhankelijk statutair geborgd toezichhoudend orgaan binnen onze organisatie. Zij heeft 4 keer per jaar een overleg met de directie. Om de maand is er elke eerste woensdag van de maand het zogenoemde Zoco overleg of Evv overleg. Het Zoco overleg is een overleg tussen de zorgcoördinatoren en de directie. Het Evv overleg is een overleg tussen de eerstverantwoordelijke verzorgende zorgcoördinatoren en de directie. Aansluitend vindt 's middags het maandelijks teamoverleg plaats, waarbij alle medewerkers aansluiten.

### **Gast- en familieraad**

Wij hechten veel waarde aan de medezeggenschap van gasten, met name als het gaat om de kwaliteit van zorg die wij onze gasten willen bieden. Onze organisatie kent daarom een gast- en familieraad. Deze heeft als taak om, binnen het kader van de doelstellingen van Nieuw Rollecate, de gemeenschappelijke belangen van gasten te behartigen. Elk kwartaal komt de gast- en familieraad bijeen. Deze bijeenkomsten worden door een onafhankelijke voorzitter geleid. Omdat niet iedere gast in staat is om zelf in een gast- en familieraad te participeren, bestaat de gast- en familieraad ook uit vertegenwoordigers van de gasten. Er zijn goede en intensieve contacten gelegd met gasten, familie en de directie van Nieuw Rollecate. Daarnaast zijn er duidelijke afspraken gemaakt ten aanzien van communicatie en persoonlijke contacten tussen directie, managementteam en de gast- en familieraad. Uitgangspunten zijn samenwerking, openheid en transparantie.

### **Raad van Toezicht**

Sinds augustus 2018 heeft Nieuw Rollecate een Raad van Toezicht. Deze houdt toezicht op het beleid van de dagelijkse of algemene leiding van de instelling en staat deze met raad bij. De Raad wordt vertegenwoordigd door mevrouw P. Blessinga, de heer M. Klein, Dhr. P. van Luit en dhr. S. Chedie. Mevrouw Blessinga werkt als Zorgmanager in Gelre Ziekenhuizen. De heer Klein werkt als Senior Consultant en Manager bij diverse zorginstellingen op het gebied van Finance & Control. De Raad is dit jaar uitgebreid met twee personen in het kader van de overgang naar de WTZA. Dhr. P. van Luit werkt als bestuurder bij Gelre Ziekenhuizen. Dhr. S. Chedie werkt bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken.



De Raad van Toezicht heeft acht werkprincipes opgesteld, die richting geven bij de besprekingen, te weten:

1. We benaderen ons werk zakelijk met de Governance code als uitgangspunt.
2. Dat doen we betrokken; we zijn beschikbaar, stimulerend, coachend voor de bestuurder en voor anderen en altijd in overleg/ in afstemming met de Bestuurder.
3. We leven in ons toezicht de waarden van de organisatie.
4. We varen op het strategisch kompas.
5. We voeren met elkaar en met de Bestuurder het goede gesprek.
6. We hebben plezier in ons werk en dat is te zien ook.
7. We zijn ambitieus en creatief.
8. *At the end of the day* zijn twee vragen van belang; wat is de betekenis van wat we gedaan hebben voor zowel de gast als voor de medewerker?

## **Bezoldiging**

Voor de honorering van de leden van de Raad van Toezicht worden de richtlijnen van de Wet Normering Topinkomens gevolgd.



## Directiebeoordeling

### Inleiding

In 2021 heeft Nieuw Rollecate de HKZ-certificering behaald. Om die reden zal het kwaliteitsverslag, welke voor u ligt, tevens dienen als directiebeoordeling. Een directiebeoordeling is een van de belangrijkste onderdelen binnen het ISO-kwaliteitsmanagement systeem. De directie beoordeelt jaarlijks het kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie om de continue geschiktheid, toereikendheid, doeltreffendheid en afstemming met de strategische richting van de organisatie te bewerkstelligen. Bij een ISO 9001 directiebeoordeling gaat het om het beoordelen van de prestaties van de organisatie, waarbij de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem onder de loep wordt genomen. Een kwaliteitssysteem moet namelijk ondersteunend zijn aan de strategische richting van de organisatie. Bij deze beoordeling stelt de directie van de organisatie vast of datgene wat voor de organisatie is bedacht in de vorm van regels, afspraken, formats etc. in de praktijk ook daadwerkelijk werkt. Op basis van de ISO 9001 directiebeoordeling worden er binnen de organisatie besluiten genomen die leiden tot verbetering van de organisatie. De directiebeoordeling wordt periodiek één keer per jaar uitgevoerd doormiddel van het opstellen van het kwaliteitsverslag plus jaarverantwoording zorg.

### Wijzigingen voor het managementsysteem

In 2022 is er voor de tweede keer een audit uitgevoerd door Datispienter. Dit is gedaan op basis van de HKZ-normen voor de kleine organisaties. Wij mogen met trots zeggen dat wij zijn geslaagd voor de HKZ-certificering.

### Resultaten vorige directiebeoordeling

Dit jaar vindt er voor de tweede keer een directiebeoordeling plaats door middel van het kwaliteitsverslag. Uiteraard zijn er naar aanleiding van het kwaliteitsverslag over het verslagjaar 2021 wel verbeteringen doorgevoerd in het meerjaren beleidsplan 2022-2023-2024 welke te vinden is op onze website.

### Context van de organisatie

Het vaststellen van de context van de organisatie is een belangrijk onderdeel binnen de ISO 9001 certificering. De contextanalyse geeft een beeld van de omgeving waarin de organisatie zich bevindt. Voor de interne strategie van de organisatie, zie hoofdstuk: Het Zorgconcept (vanaf pagina 6 van dit verslag).

Niet alleen de interne factoren oefenen druk uit op het kwaliteitssysteem, ook externe factoren kunnen dit doen. Voorafgaand aan het opstellen van het meerjarenbeleidsplan is er een risico- en kansanalyse gemaakt, zie onderstaand:

#### 1. Trends & Ontwikkelingen

Externe ontwikkelingen: PESTEL-Model

Eshuis  
Personeelsdiensten





Tijdens een strategische werksessie is er gekeken naar wat goed gaat, wat beter en wat urgent is op basis van de trends en ontwikkelingen. Eventuele verbetermaatregelen zijn verwerkt in het meerjarenbeleidplan 2022-2023-2024.

## **Doelstellingen voor de toekomst**

Fundamenteel voor het ontwikkelen binnen Nieuw Rollecate is het principe van PLAN - DO - CHECK - ACT (de Deming Cyclus). Integraal op alle aspecten in Nieuw Rollecate zijn we bezig met en/of gaan we deze gedachte implementeren, of het nu gaat over gastwelzijn (zorgplan, rapportages en evaluaties) of over hoe we omgaan met mantelzorg. Dit willen we doen om duidelijkheid en uniformiteit te creëren voor medewerkers, zodat zij de samenhang gaan ervaren tussen kwaliteitszorg en kwaliteitsmanagement.

Voor de toekomst is onze grootste uitdaging om de kwaliteit te blijven leveren conform de eigen maatstaven. Voor 2023 hopen we de HKZ-certificering te behouden en ons kwaliteitsmanagementsysteem nog verder te verbeteren. In tijden van arbeidskrachte blijft het een uitdaging om onze medewerkers te blijven behouden en een aantrekkelijke werkgever te zijn voor nieuwe personeelsleden en natuurlijk onze huidige personeelsleden.

## **Resultaat directiebeoordeling**

De jaarverantwoording zorg bevat meerdere onderdelen welke tevens als directiebeoordeling dienen. Op basis van de aangeleverde input bij het zorginstituut Desan, de jaarverantwoording zorg bij de IGJ middels digiMV, de jaarrekening inclusief accountants-en BNT-verklaring en het kwaliteitsverslag zijn er geen ernstige tekortkomingen geconstateerd. Binnen Nieuw Rollecate zijn er meerdere maatstaven om ons kwaliteitsmanagementsysteem te toetsen. Daarnaast zijn er geen officiële klachten geweest, zijn er geen ernstige VIM meldingen gedaan en zijn er geen calamiteiten geweest. De gasten en familieleden van Nieuw Rollecate zijn zeer tevreden in algemene zin en dit geldt ook voor de medewerkers. Dit blijkt ook uit de rapportage van het project “Waardigheid en Trots”. Door het gehele jaar heen zijn er meerdere momenten waarin Nieuw Rollecate op een systematische manier de kwaliteit en veiligheid beoordeelt waarbij de rode draad is dat onze kwaliteit, veiligheid en tevredenheid van zowel gasten en medewerkers gedurende het gehele jaar als positief wordt beoordeeld. Als directrice van Nieuw Rollecate vind ik het belangrijk om dagelijks zelf te zien en te voelen ten aanzien van deze punten binnen mijn bedrijf.

De resultaten van de directiebeoordeling worden besproken in het teamoverleg met de medewerkers, in het gast- en familieraadoverleg en in het overleg met de Raad van Toezicht. De jaarverantwoording zorg is openbaar in te zien voor iedereen en het kwaliteitsverslag wordt gepubliceerd op onze website.



## Bijlage 1 Leveranciers

Nieuw Rollecate heeft verschillende leveranciers en samenwerkingspartijen aan zich gebonden. Hieronder benoemen wij de belangrijkste, waarvan wij in 2022 de samenwerking als zeer prettig hebben ervaren en daarom doorgaan met deze leveranciers.

Leverancier	Taak/product
Altios	Telefonie en ICT
Ambacht bakker Kuiper	Levensmiddelen brood
Anticimex	Plaagdierbeheersing Hygiëne Assurance HACCP
ArboNed	Ziekteverzuimbegeleiding Arboarts
Assa Abloy	Service en onderhoud schuifdeuren
Bidfood	Levensmiddelen divers
Chubb	Brandbeveiligingssysteem Intercombeveiligingssysteem Camerabeveiligingssysteem
Daniels Huisman	Advocaat
Enexis	Levering gas- en elektriciteitsaansluiting
Eshuis accountant en adviseurs	Loonadministratie en accountant
Essent	Levering gas en elektriciteit
Groveko	Schoonmaakmiddelen
Installatiebedrijf Nijhof / Salland installatieservice	Onderhoud technische installaties
Keurslager Harmsen Diepenveen	Levensmiddelen vlees
KPN	Televisie en telefoon
Metos	Service en onderhoud keukenapparatuur
Miele Professional	Service en onderhoud wasautomaten
Nedap	ECD
Net zo Zeker	Telefonie en ICT
Nikkels bouwbedrijf	Onderhoud pand
Orona	Service en onderhoud lift
Qleaning raambewassing	Facilitair
Renewi	Inzamelen van diverse afvalstromen
Salto	Toegangscontrole systeem
Siemens	Aansluiting openbaar brandmeldsysteem
Smalbraak	Notaris
Sovib	Verzekeringen
Tactiplan	Rooster systeem
Telepage	Verpleegkundig oproepsysteem
Vegro	Keuringen medische apparatuur
Visplaza ROG	Levensmiddelen vis





## Bijlage 2 Samenwerkingspartijen

Samenwerkingspartijen	Samenwerking
Apotheek Borgele	Farmaceutisch proces
Apotheek Keizerslanden	Farmaceutisch proces
De Weerd uitvaartzorg	Uitvaartzorg
Deventer Ziekenhuis	Medische zorg
Fysiotherapie Fysiodé	Paramedische zorg
Fysiotherapie Het Josef	Paramedische zorg
Gelre Ziekenhuizen	Medische zorg
Huisartsenpraktijk Wisselink - Kok	Medische zorg
Huisartsenpraktijken Borgele	Medische zorg
Medipoint - Vegro	Medische hulpmiddelen
Mondzorg de watersnip	Paramedische zorg
SPOT	Branchevereniging
Stefan Floors Postmortale Zorgdienst	Postmortale zorg
Technisch verpleegkundig team Carinova	Zorgorganisatie
Vilans	Kenniscentrum



## Bijlage 3 Afkortingen- en begrippenlijst

Afkorting	Definitie
ACP	Advanced Care Planning
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
B.V.	Besloten Vennootschap
BBL studenten	Beroeps Begeleidende Leerweg
BOL studenten	Beroeps Opleidende Leerweg
CIZ	Centrale Indicatiestelling Zorg
ECD	Elektronisch Cliëntendossier
ELV	Eerste Lijn Verblijf indicatie
GDS	Geneesmiddelen Distributie Protocol
GTO	Gasttevredenheidsonderzoek
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points
IGJ	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
KvK	Identificatienummer Kamer van Koophandel
MDO	Multi Disciplinair Overleg
MOD	Medewerker Ontwikkeldagen
MTO	Medewerkerstevredenheid Onderzoek
PG	Psychogeriatric
PGB	Persoonsgebonden Budget
RvC	Raad van Commissarissen
VVT	Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg
VWS	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wlz	Wet Langdurige Zorg
WTZi	Wet Toelating Zorginstellingen
Zvw	Zorgverzekeringswet
ZZP	Zorgzwaartepakket

Begrip	Definitie
AGB	Algemeen Gegevens Beheer-code is een landelijke code waarmee de zorgaanbieder kan worden herkend.
Benchmark	Vergelijkend onderzoek waarbij de prestaties, producten, diensten of programma's worden onderzocht en met elkaar vergeleken.
Vilans	Onafhankelijk landelijk kenniscentrum op het gebied van de langdurige zorg.