



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## MEERJAREN KWALITEITSPLAN

2022/2023/2024



HaZo Zorg B.V. (Handelsnaam Nieuw Rollecate)

KvK: 66809711

WTZI: 14377

AGB: 41411644 / 42424920



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	2
2. Profiel van de zorgorganisatie .....	4
3. Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling .....	10
4. Situatie, plannen en voornemens .....	12



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## 1. Inleiding

Voor u ligt het meerjarenkwaliteitsplan 2022-2024 van Nieuw Rollecate te Deventer. Het kwaliteitskader van de Wlz (Wet langdurige zorg voor de verpleeghuiszorg) vraagt van ons een kwaliteitsplan. Dit kwaliteitsplan is gebaseerd op de onderdelen vanuit het kwaliteitskader.

Binnen Nieuw Rollecate is het algemene kwaliteitsplan voor iedereen te lezen via onze website. Dit kwaliteitsplan geeft een inzicht in het beleid van Nieuw Rollecate ten aanzien van de thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Jaarlijks worden hier nog een nieuwe verbeterparagraaf, scholingsplan en formatieplan aan toegevoegd.

Met de komst van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg wordt zichtbaar wat zorgaanbieders, gasten en zorgverzekeraars hebben afgesproken over 'wat goede zorg is'. Het kwaliteitskader geeft hierdoor richting aan de inspanningen voor de verpleeghuissector. Een belangrijk uitgangspunt hierbij is dat het voor gasten en hun naasten duidelijk moet zijn wat zij mogen verwachten van de ouderenzorg in Nederland.

Het kwaliteitskader heeft eveneens vastgelegd hoe zorgorganisaties nog nadrukkelijker samen de kwaliteit kunnen verbeteren en het lerend vermogen kunnen versterken. Het voortdurend leren en reflecteren moet daarin een belangrijk onderdeel vormen, door alle lagen van de organisaties heen.

Uitgaande van de planning- en control cyclus binnen de zorgteams zal de bestuurder alleen bij potentiële of geconstateerde risico's aanvullende opdrachten geven, metingen opleggen of om incidentele verbeteracties vragen.

In dit meerjarenkwaliteitsplan wordt het profiel van onze organisatie geschetst. Daarna komen achtereenvolgens via een beschrijvend overzicht uitkomsten van de plannen en acties aan de orde op het gebied van:

- Profiel zorgorganisatie;
- Profiel personeelsbestand/ personeelssamenstelling;
- Situatie, plannen en voornemens.

Jaarlijks wordt er ook een kwaliteitsverslag gepubliceerd, gebaseerd op de thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Met vriendelijke groet,

Linda Hazelhekke-Zomer  
Directrice Nieuw Rollecate (DGA)





# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## 2. Profiel organisatie

Naam: HaZo Zorg B.V.  
Handelsnaam: Nieuw Rollecate  
Adres: E. Tesschenmacherstraat 9  
Postcode: 7415 CR  
Plaats: Deventer  
KvK: 66809711  
WTZI: 14377  
AGB: 41411644 / 42424920  
E-mail adres: [info@nieuwrollecate.nl](mailto:info@nieuwrollecate.nl)  
Website: [www.nieuwrollecate.nl](http://www.nieuwrollecate.nl)  
Rechtsvorm: B.V.

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

Nieuw Rollecate biedt een zorgconcept dat de verbinding legt tussen kwaliteit van leven aan de ene kant en de zorgbehoefte aan de andere kant. Centraal staan de zorgbehoeften en –wensen van onze gasten. Zorg en/of wonen bij Nieuw Rollecate is wonen als 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. Hier kan iedereen met een tijdelijke of permanente zorgbehoefte, in elke levensfase, terecht.

Kenmerkend is de grote mate van betrokkenheid van de medewerkers, behandelaars en iedereen die een bijdrage aan de zorgverlening levert, de korte lijnen en al hetgeen binnen de locatie geboden wordt. Hiermee bedoelen we 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. Binnen Nieuw Rollecate werken zeer gemotiveerde deskundige medewerkers, die werken vanuit hun hart en voor hun taak toegerust zijn en telkens (bij)geschoold worden.

Men kiest voor totale ontzorging bij Nieuw Rollecate. Zo huurt men niet alleen een appartement, maar kan men ook genieten van gevarieerde maaltijden, bereid onder leiding van de chef-koks. De zorgbutlers bieden geborgenheid en men voelt de warmte van een karakteristiek pand met een prachtige tuin.

### 2.1 Missie, visie en kernwaarden

#### 2.1.1 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 lang mogelijk op een vertrouwde wijze hun eigen leven te laten leiden. Onze medewerkers dragen onze missie uit. Zij kennen de zorgbehoefte van onze gast en houden in verregaande mate rekening hiermee in onze dienstverlening.

#### 2.1.2 Visie

Alle medewerkers werken vanuit de missie van Nieuw Rollecate en voelen zich verantwoordelijk voor het realiseren daarvan. Medewerkers zijn in staat om de zorgbehoeften van de gast te





# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

herkennen en weten deze om te zetten naar 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 'Zorg met een gouden randje'. Dat wil zeggen dat wij onze gasten stimuleren zo lang mogelijk alles zelf te doen en zo vrijheid en eigen regie over hun leven ervaren.

## 2.1.3 Kernwaarden

Er is een vanzelfsprekende openheid 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 gemaakt en deze wordt met regelmaat geverifieerd bij de gast. Waarde en normen worden gerespecteerd. Klantvriendelijkheid is een vanzelfsprekendheid in Nieuw Rollecate.

Medewerkers vinden zelfreflectie vanzelfsprekend in relatie tot de gasten en collega's op meerdere niveaus. Medewerkers zijn in staat op het niveau van de gast te communiceren. Representatie is belangrijk voor Nieuw Rollecate. De medewerkers maken immers het verschil. Zij zien er verzorgd uit en beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. Persoonlijke ontwikkeling is een actief en continu proces voor alle medewerkers.

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 waarmee we ons graag onderscheiden. Wij verwachten van iedereen op functioneel niveau dat men doet wat hij/zij zegt en zegt wat hij/zij doet.

## 2.1.4 Visie op zorg, wonen en welzijn

Voor mensen met een intensieve zorgvraag neemt de zelfstandigheid waarmee invulling kan worden gegeven aan zijn/haar eigen leven steeds verder af. Nieuw Rollecate biedt deze mensen een woonsituatie waarin ondersteuning, begeleiding en zorg beschikbaar zijn. Zodat zij zo lang mogelijk de regie over hun eigen leven kunnen ervaren. Hierbij is aandacht voor alle facetten die in het dagelijks leven van belang zijn. Bij het bieden van de ondersteuning, begeleiding en zorg gaan wij dus zoveel mogelijk uit van de mogelijkheden van de bewoner en zijn/haar netwerk.

Om een luxueuze maar ook huiselijke woonsituatie te creëren, zijn de algemene ruimtes gezellig, netjes en huiselijk ingericht. Hierbij is niet de zorg voor (dementerende) ouderen een uitgangspunt geweest, maar is de luxueuze hoteluitstraling leidend.



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

De wensen en behoeften van de gasten worden vertaald naar persoonsgerichte zorg. Samen met de gasten en zijn/haar netwerk werken wij aan een optimale kwaliteit van leven van onze gasten. Hierbij zijn we bereid om van elkaar te leren en verschillen te respecteren.

## 2.1.5 Visie op zorgteam

Onze medewerkers hebben hart voor de zorg en staan dag en nacht voor onze gasten klaar. Een geruststellende gedachte, want veiligheid staat immers voorop. Ze zijn proactief, professioneel en beschikken over het vermogen zelfstandig en probleemoplossend aan de slag te gaan. Hierbij staan zij open om zich te blijven ontwikkelen en zijn bereid te leren van de gasten, hun netwerk, collega's en alle andere betrokkenen. Onze medewerkers worden continu bijgeschoold. De opgedane kennis en ervaring passen zij toe in hun dagelijkse werk en wordt gedeeld tijdens de teamoverleggen.

## 2.1.6. Kerntaak

De kerntaken van Nieuw Rollecate zijn het realiseren van een huiselijke, warme en veilige woonomgeving, het organiseren van zingevende dagbesteding en het bieden van liefdevolle, persoonsgerichte en professionele zorg. De wensen en behoeften van onze gasten zijn hierbij leidend. Verder willen we de continuïteit van de organisatie borgen door het voeren van een gezonde bedrijfsvoering en door goed werkgeverschap.

## 2.1.7 Kernkwaliteiten

- Kwaliteit van leven staat centraal
- Onderscheidend
- Gastvrij
- Geborgen
- Belevingsgerichte zorg
- Deskundige en professionele medewerkers

## 2.1.8 Kernambities

- Wij zijn een organisatie die naar haar medewerkers luistert en zich blijft ontwikkelen. Samen met huisartsen, andere zorgaanbieders en ons lerend netwerk blijven wij de kwaliteit voortdurend verbeteren.
- Wij zijn een open, betrouwbare en warmhartige werkgever.
- Nieuw Rollecate onderscheidt zich in de toegevoegde (secundaire) arbeidsvoorwaarden.
- Nieuw Rollecate geeft kansen aan mensen die verminderde kansen op de arbeidsmarkt hebben.

## 2.2.1 Wonen met zorg

Een zorgbehoefte verandert in de loop der jaren. Daarom biedt Nieuw Rollecate zorg op maat, dat is zorg aangepast aan wensen en behoeften. Voorheen noemden we dat particuliere zorg. Het betreft zorg waarvoor men is geïndiceerd door het CIZ (Centrale Indicatiestelling Zorg), dat kan verschillen van eenvoudige huishoudelijke hulp tot intensieve verpleging.

Bij Nieuw Rollecate zijn veel mogelijkheden voor zowel permanente zorg, als tijdelijke zorg, particuliere zorg en zorg op maat. Ook wanneer het gaat om dementiezorg en psychogeriatrische zorg, of zelfs terminale zorg, kunt u bij ons terecht.



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

Wanneer u nog geen directe zorgvraag hebt, maar wel (alvast) wilt wonen in een prettige en veilige omgeving, dan kan dat ook bij ons. Het wonen binnen Nieuw Rollecate zorgt ervoor dat, wanneer u een zorgbehoefte krijgt, de juiste hulp direct binnen handbereik is. Daarnaast bent u verzekerd van meerdere keren per dag een verse maaltijd, bereid door onze chef-koks. Ook kunt u deelnemen aan diverse activiteiten en is er tijdens de maaltijden, in de lounge en de brasserie, altijd gelegenheid voor sociale interactie.

Nieuw Rollecate biedt woonruimte en zorg op één locatie. Hiervoor beschikken wij over 24 appartementen, een hotelkamer en een familiekamer, onder meer in voormalige klaslokalen. Gasten kunnen kiezen tussen een zit-slaapkamer of een ruim tweekamerappartement. De appartementen variëren in grootte. Op de plattegrond ([www.nieuwrollecate.nl](http://www.nieuwrollecate.nl)) staat ieder appartement ingetekend, zodat u zich een goed beeld kunt vormen van het pand. Ook zijn er hotelkamers voor kortdurend verblijf, herstel, tijdelijke opvang mantelzorg of een heerlijk verzorgde zorgvakantie.

Alle appartementen beschikken over een eigen badkamer (met toilet), een pantry en technische voorzieningen zoals een verpleegkundig oproepsysteem met intercom. Daarnaast zijn er grote zorgbadkamers aanwezig in ons pand. De grootte van de appartementen varieert van 35 m<sup>2</sup> tot 65 m<sup>2</sup>, met op de begane grond een eigen terras bij elk appartement en een Frans balkon op de 1e verdieping. De appartementen kunnen geheel naar eigen smaak ingericht worden, het is tenslotte uw thuis!

Permanent te verhuren appartementen	24
Hotelkamer (tijdelijke verblijf)	1
Familiekamer	1

## 2.2.2 Doelgroepen en aantal gasten per doelgroep

Nieuw Rollecate bood in 2021 een thuissituatie aan voor gemiddeld achtentwintig permanente gasten, waaronder drie echtparen en één tijdelijke gast. In 2021 had daarvan één gast geen zorgindicatie, hadden vijf gasten een indicatie op basis van de Zorgverzekeringswet (ZVW) en tweeëntwintig gasten een indicatie op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). Hiervan hadden vijf gasten een indicatie zorgprofiel VV4 'beschut wonen met intensieve begeleiding en uitgebreide verzorging'. Elf gasten een indicatie zorgprofiel VV5 'beschermd wonen met intensieve dementiezorg' en vier gasten een indicatie zorgprofiel VV6 'beschermd wonen met intensieve verzorging en verpleging'. Twee gasten hadden een indicatie zorgprofiel VV8 'beschermd wonen met zeer intensieve zorg, vanwege specifieke aandoening, met de nadruk op verzorging/verpleging'. Gasten die op de hotelkamer verbleven hadden doorgaans een eerstelijnsverblijf indicatie (ELV). De leeftijd van de gasten varieerde in 2021 van 65 jaar tot 97 jaar.

## 2.2.3 Nieuw Rollecate Zorgzwaartepakket verdeling

Nieuw Rollecate biedt 24 woon-zorgappartementen voor permanente bewoning en een hotelkamer voor (tijdelijke) opnames met zorgvraag en een kamer voor familieovernachtingen.



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

Zorgzwaartepakket (ZZP)	Aantal
Zvw	4
ZZP 4	5
ZZP 5	11
ZZP 6	4
ZZP 8	2
ELV	1

## 2.2.4 Tijdelijk wonen

Naast het huren van een appartement kunt u ook tijdelijk in onze hotelkamer verblijven. Bijvoorbeeld voor een vakantie voor u (of uw mantelzorgers) of een kortdurende opname na een operatie. Ook is het mogelijk een hotelkamer te huren in verband met respijtzorg. Daarnaast is er een familiekamer beschikbaar voor als familie een nacht wil blijven slapen.

De hotelkamer beschikt over een flatscreen-tv met kabelzenders, bed naar behoefte, sta-op-stoel, zithoek, bureau met stoel, kledingkast en een espressoapparaat en waterkoker. De badkamer is uitgerust met een eigen douche met douchezitje en wandbeugels, toilet met toiletbeugels en een design badmeubel. De hotelkamer biedt technische voorzieningen, zoals een verpleegkundig oproepsysteem met intercom.

## 2.2.5 Type zorgverlening

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).

## 2.2.6 Onvrijwillige zorg

Volgens de wet mag vrijheidsbeperking alleen worden toegepast als er sprake is van een gevaar voor de gast zelf of voor anderen mensen in zijn/haar omgeving. In sommige gevallen zijn er, binnen de mogelijkheden die er zijn, allerlei alternatieven ingezet, maar blijft er sprake van ernstig risico of gevaar voor de gast of andere gasten. Op dat moment kan het (tijdelijk) inzetten van een vrijheidsbeperkende maatregel de minst slechte oplossing zijn. Een zorgvuldig besluit over een vrijheidsbeperkende maatregel is de verantwoordelijkheid van de huisarts na een gezamenlijk besluit van de zorgprofessional, specialist ouderengeneeskundige, Wzd- functionaris en naasten van de gast met inachtneming van het stappenplan Wet zorg en dwang. Belangrijk is om te allen tijde alternatieven goed in acht te nemen, zie hiervoor de alternatievenbundel van Vilans.

Bij onze gasten in Nieuw Rollecate kan het voorkomen dat vrijheidsbeperkende maatregelen worden toegepast als onderdeel van het zorg(leef)plan. Er is bij ons geen sprake van noodsituaties of dwangbehandeling. De gast of diens wettelijke vertegenwoordiging geeft toestemming voor een vrijheidsbeperkende maatregel, middels een daarvoor ontwikkeld formulier. Motief voor het toepassen is het afwenden of voorkomen van (ernstig) gevaar of risico.





# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

Vrijheidsbeperkende maatregelen die in Nieuw Rollecate kunnen voorkomen zijn:

- Bedhek(ken)
- Belmat
- Detectie bij verlaten eigen appartement (bewegingssensor)
- Detectie bij verlaten van het bed (bewegingssensor)
- Detectie bij verlaten van Nieuw Rollecate (GPS)
- Vast tafelblad aan de (rol)stoel
- Buitendeur sensoren, wanneer het appartement zich op de begaande grond bevindt
- Beperking van alcoholische dranken
- Cameratoezicht

Echter wanneer de gast verzet toont, mag er geen vrijheidsbeperkende maatregel worden opgelegd. Er dient dan eerst contact te worden gezocht met de directie, zorgverantwoordelijke (EJV), huisarts, specialist ouderengeneeskundige en de 1e contactpersoon/ vertegenwoordiger van de gast. Gezamenlijk moet worden overlegd op welke andere manier de veiligheid van de gast bewaakt kan worden. Veelal zal de hulp van Dimence ouderenzorg worden ingeschakeld om ons hierbij verder te begeleiden, ondersteunen en te adviseren.

Alles wordt in het zorgplan vastgelegd en de formulieren moeten worden ondertekend door de juiste personen. Daarnaast moet er ook gerapporteerd worden welke alternatieven er zijn ingezet alvorens het inzetten van vrijheidsbeperking. Ook moet de reden duidelijk geformuleerd worden.

Zorginstellingen zijn verplicht een registratiesysteem in te richten waarin alle onvrijwillige zorg wordt geregistreerd. Nieuw Rollecate staat ingeschreven bij het landelijke locatieregister. In dit locatieregister registreert Nieuw Rollecate de locaties en accommodatie die verplichte of onvrijwillige zorg op grond van de Wet zorg en dwang (Wzd) en de Wet verplichte ggz (Wvggz) leveren. Jaarlijks worden de hiervoor benodigde gegevens middels een zogenoemde export uit het Elektronische Dossier (ECD) toegestuurd, inclusief een analyse ondertekend door de bestuurder, aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

## 2.3.1 Besturingsfilosofie

HaZo Zorg B.V. is de houder van locatie Nieuw Rollecate en kent een eenhoofdig bestuur. De bestuurder is ook enig eigenaar en enig aandeelhouder, oftewel grootaandeelhouder (DGA). De Raad van Commissarissen bestaat uit twee leden. Door de overgang van Wet toelating zorginstellingen (WTtzi) naar Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza) wordt er vanaf 2022 naar een derde commissaris uitgekeken.

Nieuw Rollecate is volledig zelfvoorzienend als het gaat om de dagelijkse gang van zaken. Nieuw Rollecate beschikt namelijk over een eigen keuken met chef-kok, een linnenkamer, een facilitair team en een huismeester. Er zijn verder geen stafafdelingen zoals HRM, communicatie/ PR bij Nieuw Rollecate. De zorgverleners heten zorgbutlers vanuit de visie en missie van Nieuw Rollecate en hebben een deskundigheidsniveau van niveau 2 tot en met niveau 6.

HaZo Zorg B.V. heeft een WTZI-toelating voor persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding.



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## 3. Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling

### 3.1 Zorgbutlers voor persoonlijke zorg

Vernieuwend is dat Nieuw Rollecate werkt met Zorgbutlers. De term 'butler' geeft aan dat Nieuw Rollecate meer biedt dan alleen zorgverlening. De Zorgbutlers worden gedreven door hun passie voor zorg en bieden gastheerschap in de breedste zin van het woord. Het takenpakket van de Zorgbutler is zeer divers, van persoonlijke verzorging tot bijvoorbeeld het maken van een wandeling, het verzorgen van een hapje en het ontvangen van bezoek. Zij zijn volledig geaccrediteerde en gediplomeerde zorgverleners. Zij kennen de laatste wensen, eisen en verwachtingen van de zorgvraag van dit moment.

### 3.2 Profiel Personeelsbestand

#### 3.2.1 Overzicht personeelssamenstelling per 01-12-2021

Nieuw Rollecate waakt over de juiste mix van deskundigheid binnen haar zorgteams, variërend van niveau 2 tot en met niveau 6. Een kwalitatief goede personele samenstelling draagt ertoe bij dat wij de juiste zorg kunnen bieden aan onze gasten. Voor Nieuw Rollecate hebben wij drie verpleegkundigen in dienst die de zorg op de locatie coördineren (de zogenoemde zorgcoördinatoren). Sinds 2019 is ons team uitgebreid met twee specialistisch verpleegkundigen. Zij hebben als aandachtsgebieden; terminale zorg, specialistische handelingen, wondzorg, oedeemzorg en zwachtelen.

Functieniveau	Omschrijving	Aantal medewerkers	Totaal
Niveau 2+	Zorgbutler 2+ <i>Helpende met medicatie certificaat</i>	4	11
	Facilitair linnen en schoonmaak	6 + 1 oproepkracht	
Niveau 3	Zorgbutler 3 <i>Verzorgende (IG)</i>	6 + 2 in opleiding	8 <i>Excl. 3 niveau 3+</i>
Niveau 3+	Zorgbutler 3+ <i>Verzorgende IG met Evv taken</i>	3	3 <i>Excl. 8 niveau 3</i>
Niveau 4	Zorgbutler 4 <i>Verpleegkundigen mbo-niveau</i>	1 + 3 in opleiding <i>Excl. 2</i>	7 <i>Excl. 2</i>
	Huismeester	1	
	Chef-kok	2	
Niveau 5	Zorgcoördinator	2	2
	Directie	1	1
Niveau 6	Zorgbutler 4+ <i>Verpleegkundige hbo-niveau</i>	1	3
	Specialistische verpleegkundige	2	
<b>Totaal</b>		<b>35</b>	<b>35</b>

#### 3.2.2 Vrijwilligers

Momenteel zijn er vier enthousiaste vrijwilligers actief bij Nieuw Rollecate. De vrijwilligers helpen en ondersteunen bij bijvoorbeeld het ontbijtbuffet of tijdens activiteiten.



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

### **3.3 Leerlingen en gediplomeerden**

Nieuw Rollecate is een erkend leerbedrijf. Wij bieden stagiaires de mogelijkheid te leren en ervaren in de praktijk. Bij Nieuw Rollecate leren we niet alleen de vaardigheden aan, maar laten we de studenten ook kennis maken met de werkmaatschappij. Nieuw Rollecate biedt de mogelijkheid om zes externe BOL-studenten op te leiden, waarvan vier studenten in de zorg, één student in het facilitair team en één student in de keuken. Studenten hebben vaste begeleiders gedurende hun stage en worden afgetoetst door een erkend opgeleid beoordelaar Prove2Move. Intern worden ook BBL-studenten opgeleid om voldoende doorgroeimogelijkheden te bieden.

### **3.4 Ziekteverzuim**

Het ziekteverzuim in 2021 was 2,3%. Maandelijks wordt het ziekteverzuim gemonitord. Het ziekteverzuim wordt besproken in het maandelijks ZoCo-overleg. We streven erna om het ziekteverzuim beneden de 2,5 % te houden.

### **3.5 In- en doorstroom**

In 2021 studeren twee Zorgbutlers niveau 4 af. In 2021 start een Zorgbutler niveau 3 met de opleiding Verpleegkundige mbo niveau 4, één medewerkster is nog bezig met haar opleiding Verpleegkundige mbo niveau 4 en één medewerkster is nog bezig met haar opleiding Verpleegkundige hbo niveau 6. Er zijn daarnaast nog twee Zorgbutlers voor niveau 3 in opleiding en de twee huidige zorgcoördinatoren (Verpleegkundige mbo-niveau 4) zijn bezig met hun managementopleiding in Zorg en Welzijn niveau 5.

### **3.6 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 worden continu trainingen, scholingen en klinische lessen georganiseerd. Er wordt ook jaarlijkse een scholingsplan opgesteld. Verder hebben de medewerkers toegang tot alle protocollen voor voorbehouden en risicovolle handelingen in Vilans. Medewerkers houden een bevoegd- en bekwaamheidslijst bij, welke tijdens het jaargesprek wordt besproken.

### **3.7 BHV**

Alle medewerkers van Nieuw Rollecate krijgen jaarlijks een BHV-training. Dit bestaat uit een training tijdens de zogenoemde medewerkersontwikkeldagen (MOD).



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## 4. Situatie, plannen en voornemens

### 4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Iedere nieuwe gast krijgt bij ons binnen 24 uur na inwoning een voorlopig zorg- en leefplan. Het plan wordt opgesteld door de oudste van dienst aan de hand van het eerste (opname)gesprek, de eventuele overdracht van de vorige zorgorganisatie en informatie uit de zorgindicatie. In het zorg- en leefplan staan in ieder geval de volgende zaken: waar is ondersteuning bij nodig en wat kan men nog zelfstandig, het dieet, allergieën, risico-inventarisatie, de medicatie en de eerste contactpersoon bij calamiteiten. Tijdens het opnamegesprek met de gast en diens naasten komen de mogelijkheden, wensen en behoeften ter sprake. Dit vormt de basis van het zorgplan. We proberen daarnaast zo veel mogelijk te weten te komen over de gast en zijn/haar verleden door het invullen van een levensloop. Het ECD dat wij vanaf 2019 gebruiken is van NEDAP. Het zorg- en leefplan wordt binnen 6 weken definitief gemaakt door de aangestelde EVV'er en wordt ondertekend door de gast of zijn/haar vertegenwoordiger.

### 4.2 Wonen en welzijn

Nieuw Rollecate heeft in haar kwaliteitshandboek een visiedocumenten als het gaat om vrijwilligersbeleid en activiteitenbeleid. Verder lopen er continu verbetertrajecten op het vlak van wonen en welzijn om dit steeds zoveel mogelijk passend te maken voor onze gasten. Dit betreft onder meer de maaltijden, de snelle beschikbaarheid van goede zorg hulpmiddelen en de nabijheid van een huismeester.

### 4.3 Veiligheid

#### 4.3.1 Veilig melden van incidenten

Een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsbeleid van Nieuw Rollecate is het leren van fouten. Binnen onze woonvorm kunnen medewerkers incidenten (bijvoorbeeld medicatie-incidenten, valincidenten en/of agressie-incidenten), gevaarlijke situaties die betrekking hebben op gasten én vermoedens van ouderenmishandeling melden via het daarvoor bestemde MIC/MIM formulier.

Vanaf de komst van de eerste gasten is er een incidentencommissie actief die alle incidenten bespreekt en verbeteracties opstelt. De incidenten worden besproken tijdens het tweemaandelijks Zoco-overleg, een overleg dat plaatsvindt tussen de zorgcoördinatoren en directie. De incidentencommissie werkt volgens vastgestelde procedures. Wanneer nodig zal er een PRISMA-analyse worden uitgevoerd van een incident. Aan de hand van de analyses worden structurele problemen opgespoord en adviezen gegeven ter voorkoming van incidenten en verbetering van de zorgverlening.

#### 4.3.2 Medicatieveiligheid

Binnen Nieuw Rollecate zijn de 'Veilige principes in de medicatieketen' geïmplementeerd. Nieuw Rollecate heeft een samenwerking met apotheek Keizerslanden in Deventer, maar gasten hebben ook het recht hun eigen apotheek te kiezen. Hiervoor is een Geneesmiddelen Distributie Protocol (GDP) opgesteld, welke geldt binnen Deventer. Apotheek Keizerslanden helpt ons om het medicatieproces goed te stroomlijnen en 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 bij het gebruik van psychofarmaca en antibiotica. Elk jaar vindt er een evaluatie plaats tussen de apotheek en onze directie over de gang van zaken.



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

Minimaal een keer per jaar vindt een medicatiereview plaats bij alle gasten. Deze review wordt uitgevoerd door onze vaste apotheek en de huisarts. De uitkomsten van de review worden teruggekoppeld naar de eerst verantwoordelijke verzorgende. De reviews worden vastgelegd in de zorgplannen.

Medicatie voorschrijven gebeurt elektronisch. Medicatievoorraden worden geaudit door de betrokken apothekers. Voorschrijfgedrag ten aanzien van psychofarmaca wordt geaudit. Elk half jaar wordt dit geëvalueerd met de huisarts door middel van een multidisciplinair gesprek. Verder werken we met Beoordeling Eigen Beheer Medicatie (BEM). We schatten in welke mate van zelfstandigheid de bewoner nog heeft ten aanzien van het innemen van zijn/haar medicatie.

De zorgcoördinatoren zijn aangesteld als aandachtfunctionaris medicatieveiligheid. Deze aandachtfunctionaris houdt toezicht op het correct uitvoeren van het medicatiebeleid volgens de veilige principes van de medicatieketen. Elke week worden de medicatiekarren nagekeken op onder andere houdbaarheid, volledigheid en hygiëne. Minimaal twee keer per jaar wordt er een medicatieaudit uitgevoerd aan de hand van een vast meetinstrument. Dit meetinstrument is reeds ontwikkeld en opgenomen in het kwaliteitshandboek.

Medicatie-incidenten worden geregistreerd volgens de Veilig Incidenten Meld procedure. Deze incidenten worden besproken in het zorgcoördinatorenoverleg en teruggekoppeld in het teamoverleg. Ook worden de incidenten door de incidentencommissie geanalyseerd en als input gebruikt om te komen tot verbetermaatregelen.

#### 4.3.3 Decubituspreventie

Hiervoor hanteren wij de richtlijnen van Vilans. In het ECD zitten formulieren om risico's te scoren en op te nemen in het zorgplan. Bij alle bedlegerige gasten en gasten die in een rolstoel zitten wordt elke dag tijdens de ADL door de zorgverlener goed gecontroleerd op huidletsel. Zo nodig worden passende maatregelen getroffen om het huidletsel te laten genezen en om verder huidletsel te voorkomen. Daarnaast zal regelmatig huidletsel, voedingstoestand, mondzorg en incontinentieletsel worden gemonitord door middel van een risicosignalering. Wanneer een gast een verhoogd risico heeft op het ontwikkelen van decubitus wordt dit opgenomen in het zorgplan en wordt zo nodig een zorgdoel hiervoor opgesteld. Binnen Nieuw Rollecate is er een aandachtsfunctionaris Decubitus. Nieuw Rollecate werkt verder met fysiotherapeuten, logopedisten en diëtisten die kunnen adviseren bij onder meer eet-, slik- en gewichtsproblemen.

#### 4.3.4 Vrijheidsbeperkende maatregelen

Volgens de wet mag vrijheidsbeperking alleen worden toegepast als er sprake is van een gevaar voor de gast zelf of voor anderen mensen in zijn/ haar omgeving. In sommige gevallen zijn er binnen de mogelijkheden die er zijn, allerlei alternatieven ingezet, maar blijft er sprake van ernstig risico of gevaar voor de gast of andere gasten. Bij onze gasten kan het voorkomen dat vrijheidsbeperkende maatregelen worden toegepast als onderdeel van het zorg(leef)plan. Er is bij ons geen sprake van noodsituaties of dwangbehandeling. Voor het beleid van onvrijwillige zorg binnen Nieuw Rollecate verwijs ik u naar hoofdstuk 2.2.6 van dit meerjarenbeleidsplan.





# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## 4.3.5 Ongeplande ziekenhuisopnamen

De ongeplande ziekenhuisopnamen per doelgroep worden geregistreerd in het zorgplan. Daarbij wordt de reden van de opname opgenomen (voorbeelden kunnen zijn: vallen/heupfractuur, luchtweginfectie/urine-infectie, delier, CVA, onbegrepen gedrag of overig). De ongeplande ziekenhuisopnamen worden altijd met het team besproken. Inzicht in de oorzaken van de opnamen kunnen leiden tot structurele verbeteringen.

## 4.4 Leren en werken aan kwaliteit

Voor het bewaken van de kwaliteit is er een bepaalde systematiek nodig, het zogenoemde kwaliteitssysteem. Binnen Nieuw Rollecate zijn er verschillende systemen om de kwaliteit van zorg te bewaken en te toetsen.

### 4.4.1 Dagelijkse leiding

Nieuw Rollecate is een kleinschalige locatie, waarbij ik als directrice erg betrokken ben bij de organisatie. Inzake het bewaken van de kwaliteit ben ik of de dienstdoende zorgcoördinator dagelijks te vinden op de werkvloer. Wij hebben dan ook goed in de gaten wat de stand van zaken is ten aanzien van de kwaliteit, veiligheid en tevredenheid binnen ons bedrijf. Zowel bij onze gasten en familieleden als bij onze medewerkers. Wanneer er zich zaken voordoen, wordt het veelal dezelfde dag nog opgepakt. Dagelijks wordt er gemonitord of er klachten en/of incidenten zijn en worden VIM-meldingen beoordeeld. Doordat er dagelijks een zogenoemde “oudste van dienst” aanwezig is, voelen we goed aan hoe de algemene sfeer is binnen ons bedrijf, of gasten en familieleden tevreden zijn en of medewerkers enthousiast, gemotiveerd, tevreden en positief zijn. Als directrice van Nieuw Rollecate vind ik het belangrijk om dagelijks zelf te zien, te horen en te voelen wat de stand van zaken is ten aanzien van de kwaliteit, veiligheid en tevredenheid binnen mijn bedrijf.

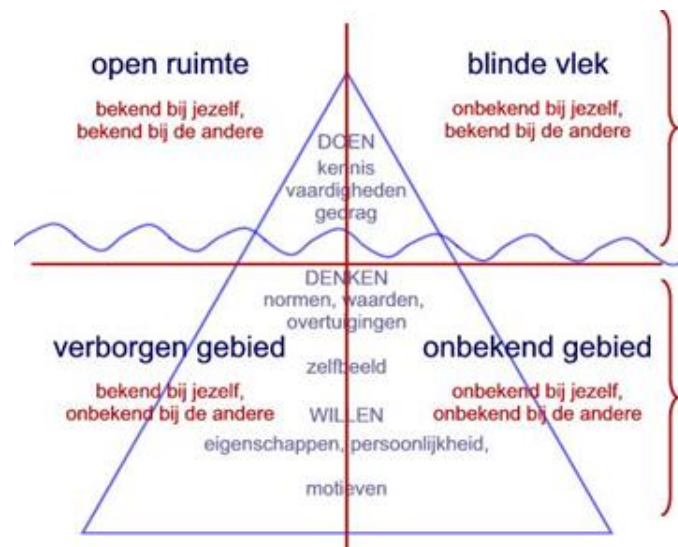
Na elke dienst wordt er geëvalueerd met het team hoe de dienst verlopen is, dit gebeurt met aanwezige zorgbutlers, facilitair medewerkers en de chef-kok. Verschillende punten worden hierbij besproken met als doel een veilig en open werkklimaat te creëren, wat de medewerkerstevredenheid ten goede komt. Dit komt daaropvolgend weer de kwaliteit en veiligheid van zorgverlening ten goede. Onderstaande punten komen tijdens de evaluatie van de dienst aan bod;

- Reflecteren op eigen handelen
- Wat ging goed, wat kan beter?
- Hoe was de kwaliteit van de geleverde zorgverlening?
- Zijn er vervelende situaties geweest?
- Heeft iedereen prettig gewerkt?
- Gaat iedereen met een fijn gevoel naar huis?

### 4.4.2 Interne controles

Binnen Nieuw Rollecate hebben wij meerdere maatstaven om onze kwaliteit en veiligheid intern te toetsen, zoals:

- Een jaarlijkse gasttevredenheidsonderzoek in de maand november.
- Een tweejaarlijks medewerkerstevredenheidsonderzoek in de maand november.
- Een jaarlijkse dossiercontrole van het ECD op volledigheid.
- Vier keer per jaar een bijeenkomst met de gast- en familieraad.





# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

- Zes keer per jaar een bespreking van alle MIC- en MIM-meldingen, welke worden verwerkt in een dashboard.
- Dagelijkse controle van het digitale medicatiesysteem.

#### 4.4.3 Externe controles

Binnen Nieuw Rollecate hebben wij meerdere maatstaven om onze kwaliteit en veiligheid extern te toetsen door professionals, zoals:

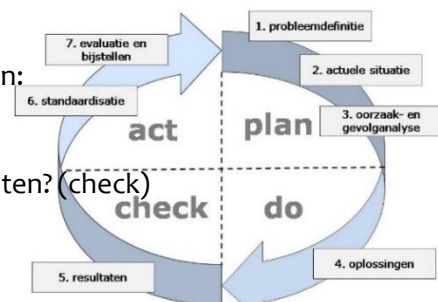
- Twee keer per jaar een externe audit door Datispienter. Een extern bedrijf dat het kwaliteitsbeleid toetst aan de hand van de HKZ/ISO normering.
- Vier keer per jaar een externe audit door Anticimex. Een extern bedrijf dat de risico-inventarisatie voor voedingsmiddelen verzorgd aan de hand van de HACCP code voor zorginstellingen en Defensie op het gebied van voedselveiligheid, hygiëne en ongediertebestrijding.
- Een keer per vijf jaar een RI&E door Datispienter.

#### 4.4.4 PDCA-cyclus

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 of en 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.

Medewerkers van Nieuw Rollecate proberen zichzelf in te leven in de vragen:

- Wat willen we bereiken? (plan)
- Hoe gaan we het doen en wie is verantwoordelijk? (do)
- Hoe weten we of het gelukt is? Werkt ons plan? Willen we het meten? (check)
- Hoe gaan we het verbeteren integreren? (act)



#### 4.5 Samen leren, continue verbeteren en ontwikkelen

Nieuw Rollecate heeft een heldere visie ontwikkeld op leren en ontwikkelen. De organisatie legt op dit moment de nadruk op het leren in en dichtbij de zorgteams. Vorig jaar is er een eigen e-learning omgeving gemaakt en er is een eigen skillslab aanwezig. Daarnaast is Nieuw Rollecate actief binnen een verschillende lerende netwerken, om kennis en kunde met andere zorginstellingen en bedrijven uit te wisselen.

##### 4.5.1 Scholingsplan

Jaarlijks wordt er een scholingsprogramma opgesteld. Zo wordt gekeken naar BBL opleidingen, specialistische opleiding zoals de opleiding tot dieetkok, externe scholingen, cursussen en congressen op vakinhoudelijk gebied van de aandachtsvelden. Ook organiseren we met regelmaat interne scholingen.

##### 4.5.2 Medewerkerontwikkeldagen

Jaarlijks organiseren we voor alle medewerkers medewerkerontwikkeldagen (MOD). Tijdens deze tweedaagse ontwikkeldagen komen verschillende thema's aan bod zoals; voorbehouden- en risicovolle handelingen, levensreddend handelen, brand en ontruiming. Daarnaast komen er nog andere thema's aan bod, dit wisselt per jaar.



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

Op basis van de input van het team, actuele (zorg)thema's en input vanuit directieniveau wordt jaarlijks een mooi programma samengesteld waarbij ook ruimte is voor gezelligheid, teambuilding, ontspannen en verwennen.

#### 4.5.3 Intervisie

Alle verpleegkundigen werken als "oudste van dienst", waarbij zij de leiding van de dienst op zich nemen. Vanuit deze rol zijn zij ook de "kartrekker" van het team en hebben een coördinerende supervisor rol. Ter ondersteuning wordt er om de maand een externe intervisie georganiseerd. De verpleegkundigen kunnen dan casussen inbrengen, waarbij men met en van elkaar leert. De intervisie geeft een positieve bijdrage aan de functie inhoud als "oudste van dienst" en daarnaast zorgt het voor een systematische werkwijze.

#### 4.5.4 Buddydagen

Jaarlijks lopen medewerkers een dag met elkaar mee, om zo van elkaar te leren. Buddy's kijken met elkaar mee hoe de zorgverlening wordt geleverd en geven elkaar feedback op het huidige functioneren. Dit laatste wordt ook gebruikt tijdens het jaargesprek.

#### 4.5.5 Opleidingsdagen

Jaarlijks hebben alle medewerkers een opleidingsdag. Tijdens deze dag kunnen zorgmedewerkers risicovolle- en voorbehouden handelingen oefenen in ons eigen skillslab. Wanneer zij zich bevoegd en bekwaam achten, kunnen de risicovolle- en voorbehouden handelingen door een Prove2Move opgeleide medewerker worden afgetekend.

Alle BBL-studenten hebben eenmaal in de zes weken een opleidingsdag om te werken aan (praktijk) opdrachten en mee te lopen op de werkvloer.

#### 4.5.6 Scholen middels e-learning

Nieuw Rollecate heeft een eigen e-learning omgeving. Jaarlijks worden er per niveau verschillende e-learningen uitgezocht en vastgesteld om dat jaar af te ronden.

#### 4.5.7. Lerend netwerk

We maken deel uit van verschillende lerende netwerken. Zo is Nieuw Rollecate aangesloten bij de branchevereniging SPOT. Dit is een actieve club, waarin veel kennis en kunde met elkaar wordt gedeeld door andere kleinschalige zorgorganisaties. Er zijn regelmatig overleggen en bijeenkomsten waarbij zaken worden besproken zoals veranderingen op het gebied van wet- en regelgeving en actuele gezondheidsthema's. De groep staat nauw in contact met elkaar middels een WhatsApp groep. Dit maakt het delen van informatie en vragen over en weer gemakkelijk.

Tevens is Nieuw Rollecate aangesloten bij het Netwerk Palliatieve Zorg Salland. Dit netwerk heeft een samenwerkingsverband met verschillende zorginstanties uit de regio. Directieleden van de verschillende zorginstanties nemen zitting in de kerngroep van dit netwerk. Regelmatig zijn er bijeenkomsten waar wordt gesproken over het verbeteren en optimaliseren van de palliatieve zorg in de regio. Hierdoor is de samenwerking tussen directies verbeterd en is er een opener sfeer ontstaan.

Nieuw Rollecate is lid van het MKB Deventer en de Businessclub van Go Ahead Eagles. Met regelmaat zijn er netwerkbijeenkomsten om elkaar te ontmoeten. Op zakelijk gebied is dit een verrijking om af en toe ook eens met andere ondernemers te praten. Ook levert het mooie zakelijke relaties en samenwerkingsverbanden op.



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

Nieuw Rollecate investeert veel in het opleiden van medewerkers. Vanuit de opleiding- en lesdagen komen medewerkers met studenten van andere zorginstellingen in contact. Ook worden er soms uitwisselingsdagen georganiseerd waarbij medewerkers van Nieuw Rollecate bij andere studenten op de leer- en werkplek gaan kijken of opdrachten met studenten van andere instellingen maken.

#### **4.6 Leiderschap en directiebeoordeling**

Kenmerkend voor Nieuw Rollecate is de grote mate van betrokkenheid van de directie, de korte lijnen en de ondersteuning van het werkproces van de medewerkers door de directie. Van de directie mag betrokkenheid en leiderschap worden verwacht met betrekking tot het kwaliteitsmanagementsysteem. De directie dient periodiek, bij voorkeur één keer per jaar, beoordeeld te worden. Dit gebeurt door middel van de tevredenheidsonderzoeken en door de Raad van Commissarissen.

#### **4.7 Governance**

Nieuw Rollecate conformeert zich aan de Governancecode Zorg. De diverse onderdelen van de Governancecode Zorg zijn onderdeel van onze werkwijze en overlegstructuur. Het toetsen van de naleving van deze code vindt plaats door de Raad van Commissarissen. Toezichthoudend orgaan De Raad van Commissarissen (RvC) is een onafhankelijk statutair geborgd toezichthoudend orgaan binnen onze organisatie. De RvC heeft elk kwartaal een overleg met de directie.

#### **4.8 Management en overleg**

Het management neemt deel aan diverse overlevormen. 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, de geleverde kwaliteit van zorg te toetsen en waar nodig bij te sturen. Om de maand is er een overleg met alle EVV'ers om over de individuele zorgbehoefte van de gast te brainstormen. De andere maand is er een overleg met de zorgcoördinatoren en de directie, waarin het met name over het beleid en de kwaliteit van de organisatie gaat volgens een vaste agenda. Elke eerste woensdag van de maand vindt 's middags het maandelijks teamoverleg plaats, waarbij alle medewerkers aansluiten.

#### **4.9 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. Omdat onze gasten niet allemaal zelf meer in staat zijn om in een gast- en familieraad te participeren, bestaat de gast- en familieraad ook uit vertegenwoordigers van de gasten. Er zijn goede en intensieve contacten 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. Elk kwartaal komt de gast- en familieraad bijeen. Deze bijeenkomsten worden door een onafhankelijke voorzitter geleid en aangekondigd via de nieuwsbrief. Gasten kunnen hun op- en aanmerkingen doorgeven aan de vertegenwoordigers van de gasten. Familieleden kunnen hun op- en aanmerkingen doorgeven via het e-mailadres [gastenfamilieraad@nieuwrollecate.nl](mailto:gastenfamilieraad@nieuwrollecate.nl).

#### **4.10 Gebruik van hulpbronnen**

Nieuw Rollecate heeft verschillende leveranciers, samenwerkingspartijen en stakeholders aan zich gebonden. Hieronder benoemen wij de belangrijkste.



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

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





# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

Samenwerkingspartijen	Taak/product
SPOT	Branchevereniging
Technisch verpleegkundig team Carinova	Zorgorganisatie
Huisartsenpraktijk Wisselink - Kok	Medische zorg
Huisartsenpraktijken Borgele	Medische zorg
Apotheek Keizerslanden	Farmaceutisch proces
Apotheek Borgele	Farmaceutisch proces
Fysiotherapie Het Josef	Paramedische zorg
Fysiotherapie Fysiode	Paramedische zorg
Mondzorg de watersnip	Paramedische zorg
Medipoint - Vegro	Medische hulpmiddelen
Deventer Ziekenhuis	Medische zorg
Gelre Ziekenhuizen	Medische zorg
Vilans	Kenniscentrum
De Weerd uitvaartzorg	Uitvaartzorg
Stefan Floors Postmortale Zorgdienst	Postmortale zorg
Zorgkantoor Midden IJssel	Zorgcontractering
Sociale Verzekeringsbank	Zorgfinanciëring

De belangrijkste stakeholders (intern)	
De Nieuwe VOC	
De gasten	
De medewerkers	
De naasten/ familieleden	
De belangrijkste stakeholders (extern)	
Huisartsenpraktijk Wisselink-Kok	
Fysiotherapie Fysiode	
Deventer Ziekenhuis	
Zorgkantoor Midden IJssel	
Sociale Verzekeringsbank	
Zorgverzekeraars	
Rollecatekwartier (omwonende)	
Leveranciers	
Certificerende instanties	
Ministerie van Gezondheidszorg en Jeugd	

## 4.11 Gebruik van informatie

### 4.11.1 Gasttevredenheid

De zorgervaringen van de gasten worden verzameld via Zorgkaart Nederland. Door tussentijdse evaluatiegesprekken, bijvoorbeeld na ontslag of na overlijden, meten wij ook de gasttevredenheidmeten. Eenmaal per jaar wordt er een gasttevredenheidsonderzoek (GTO) gehouden. De uitkomsten worden besproken in de gast- en familieraad en in het teamoverleg, indien nodig wordt er een verbeterplan gemaakt. Opvolgend wordt er een terugkoppeling gegeven in de maandelijkse nieuwsbrief. De informatie over gastervaringen is onderdeel van het jaarlijks



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

kwaliteitsverslag en kan onder andere gebruikt worden voor verbetering en als keuze-informatie voor (potentiële) gasten.

#### 4.11.2 Klachten

Als een gast bij Nieuw Rollecate komt wonen, krijgt hij/zij een informatiemap waarin gewezen wordt op de interne klachtenregeling. Daarnaast is een aparte folder over de klachtencommissie beschikbaar. Nieuw Rollecate is aangesloten bij de klachtafhandeling van SPOT.

Gasten kunnen klachten melden aan direct betrokkene(n), aan de klachtenfunctionaris en aan de directie, waarna de klacht eventueel nog voorgelegd kan worden aan de geschillencommissie.

#### 4.11.3 Medewerkerstevredenheid

Naast de gasttevredenheid wordt ook de tevredenheid van de medewerkers en de vrijwilligers gemeten. Om het jaar (oneven jaartal) wordt het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd. De verkregen informatie leveren wij aan bij het Zorginstituut en voegen wij toe als bijlage bij dit kwaliteitsverslag. De uitkomsten worden besproken in het teamoverleg, indien nodig wordt er een verbeterplan gemaakt. Opvolgend wordt er een terugkoppeling gegeven in de maandelijkse nieuwsbrief.

#### 4.11.4 Vertrouwenspersoon

Nieuw Rollecate heeft een vertrouwenspersoon benoemt bij wie de gast of de werknemer voor opvang, steun en advies terecht kan als men te maken hebt met seksuele intimidaties, pesterijen en/of andere vormen van intimidatie of discriminatie.



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## Bijlage 1: Afkortingen- en begrippenlijst

Afkorting	Definitie
BOL studenten	Beroeps opleidende leerweg
BBL studenten	Beroeps begeleidende leerweg
B.V.	Besloten Vennootschap
CIZ	Centrale Indicatiestelling Zorg
ECD	Elektronische Cliëntendossier
ELV	Eerstelijnsverblijfindicatie
EVV	Eerste verantwoordelijke verzorgende
GDS	Geneesmiddelen distributiesysteem
GTO	Gasttevredenheidsonderzoek
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points
IGJ	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
KvK	Identificatienummer Kamer van Koophandel
MDO	Multidisciplinair Overleg
MOD	Medewerkerontwikkeldagen
MTO	Medewerkertevredenheidsonderzoek
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 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.