

Inleiding

Bos en Meerzicht is een ervaren particuliere ouderen zorgvoorziening gelegen in het prachtige bosrijke Gaasterland. Cliënten kunnen hier wonen als weinig zorg nodig is maar ook bij intensivering van de zorgvraag. Wij leveren dan ook naast de zorg vanuit de ZVW zorg aan cliënten met een WLZ VPT indicatie. Wij leveren voornamelijk geclusterd de zorg vanuit 1 locatie waar ook onze 36 appartementen gevestigd zijn. De WLZ zorg hebben we al jaren in eigen zorginkoop en zelfstandig alleen de ZVW zorg hebben we altijd in onder aanneming gedaan. Wij voldoen aan alle normen en met al onze ervaring en expertise in huis is de eigen aanbesteding ZVW een vanzelfsprekendheid.

Onze doelstelling is om te excelleren in de kwaliteit(en betaalbaarheid) van de zorgverlening en dienstverlening aan de cliënten van Bos en Meerzicht. Zorg met een gouden randje is waar wij voor staan!. Dit kwaliteitsplan is voor 2022-2023, onze ervaring is dat een jaar vaak te kort is om je doelstelling volledig uit te voeren en ook te borgen. Daar waar er grote veranderingen danwel kansen bij komen dan zullen we dit toelichten in de evaluatie per kwartaal en daarin beschrijven. Eind 2022 evalueren we dit kwaliteitsplan als geheel en vullen we zo nodig aan voor 2023.



1. Over Bos en Meerzicht

1.1. Persoonlijke gegevens

Gegevens ondernemer

Achternaam	Nota
Voorletters	D.I.
Geslacht	Vrouw
Mobiel	06-414 55 734
E-mail	d.nota@bos-enmeerzicht.nl
Geboortedatum	15-06-1972
Nationaliteit	Nederlandse
Hoogst genoten opleiding	Post -HBO bedrijfskundig management, HBO-Verpleegkunde Leergang Vitality and Aging afgerond mei 2022

1.2. Algemene gegevens



Algemene gegevens	
Naam	Bos en Meerzicht Verzorgd Wonen B.V.
Adres	Jan Schotanuswei 102
Postcode	8567 HH
Plaats	Oudemirdum
Telefoon	0514 - 572 040
Internet	https://bosenmeerzicht.frl
E-mail	d.nota@bos-enmeerzicht.nl
KVK	1081854
Vestigingsnummer	19530595
Locatie	1
AGB-code	75751971

1.3. Organisatiestructuur

Bos en Meerzicht is een op zichzelf staande entiteit. Bestuurder van Bos en Meerzicht is mevrouw D.I. Nota, tevens enig aandeelhouder.

1.4. Raad van Commissarissen

Bos en Meerzicht heeft sinds 2018 een RVC met 2 leden. Met ingang van juni 2021 zijn er 2 nieuwe leden van de Raad van Commissarissen (RvC) van Bos en Meerzicht benoemd en er is 1 lid afgetreden. Deze 3 leden zijn al actief als RVC vanaf 2020 maar in 2021 heeft de formalisering plaatsgevonden. De rolverdeling, taken en bevoegdheden zijn vastgelegd in het opgestelde reglement, met de Zorgbrede Governancecode als leidraad. De RvC houdt toezicht op het bestuur van Bos en Meerzicht en staat het bestuur met raad en daad bij en geeft gevraagd en ongevraagd advies.

De RvC bestaat momenteel uit drie leden:

Gegevens leden			
Achternaam	Ettema	Meij	Lindeboom
Initialen	H.	H.	K.
Datum in functie	2018	2021	2021
Datum registratie			
Functie	Voorzitter	Algemeen lid	Secretaris
Expertisegebied	Zorg & Kwaliteit	Marketing & Bedrijfsvoering	Financiën & wet- en regelgeving

Minimaal vier keer per jaar wordt een vergadering gehouden, waarbij het bestuur op uitnodiging van de RvC aanwezig kan zijn. Om de vergaderingen effectief en adequaat uit te voeren, wordt de RvC tijdig voorzien van alle noodzakelijke informatie. Het is tevens mogelijk om tussentijds een vergadering te houden wanneer één van de leden daartoe oproept.

1.5. Cliëntenraad - bewonersraad

Bos en Meerzicht heeft een cliëntenraad vormgegeven in een bewonersraad en de zogeheten huiskamerbijeenkomst. Vanwege de kleinschaligheid en de nabijheid van het bestuur is gekozen voor een medezeggenschap in deze vorm voor alle bewoners. Elke twee maanden vindt een huiskameroverleg plaats, waar bewoners aan deel kunnen nemen. Sinds 2021 is deze raad nog meer vormgegeven. Maandelijks vindt een verslaglegging plaats en verbeterpunten worden intern opgepakt. Tevens gaan alle notulen van het bewonersberaad naar de achterban (overige cliënten), elke 3 maanden is er ook een Bos-enMeerbrief welke naar alle cliënten gaat, contactpersonen en medewerkers.

2. Missie en strategie

2.1. Missie

Een ieder kan zijn wie hij of zij wil zijn en kan wonen naar eigen wensen en tevredenheid. De zorg wordt geleverd volgens afspraak en toegespitst op de persoon. Wij zijn geen zorginstelling maar een woon- en zorgvoorziening, wonen en het welzijn staan dan ook voorop. De missie met betrekking tot 'Gastvrijheid in Bos en Meerzicht' is:

- Voel u welkom, want dat bent u!
- Wees wie u wilt zijn!

2.2. Visie

De visie is, dat medewerkers vanuit hun kracht mogen en kunnen werken binnen Bos en Meerzicht en de bewoners en gasten altijd centraal zetten:

- In de zorgverlening
- In de service
- In het welzijn.

2.3. Kernwaarden

We zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen. Wees duidelijk, toegankelijk en betrouwbaar naar zowel je cliënten, families, medewerkers en ook naar de mensen waar je mee samenwerkt. Bos- en Meerzicht is een kleinschalige organisatie waar een ieder met respect en vanuit openheid wordt benaderd. Eigen regie, authenticiteit, gastvrijheid, warmte en gezelligheid zijn naast het leveren van aansluitende zorg en service de waarden van Bos- en Meerzicht.

3. Externe omgeving

3.1. Externe factoren

Demografische ontwikkelingen

Volgens de CBS Bevolkingsprognose gaat het aantal 65-plussers de komende jaren flink stijgen: van 2,7 miljoen in 2012 naar vermoedelijk 4,7 miljoen in 2041. Tot 2060 zal dat aantal waarschijnlijk rond dit aantal blijven schommelen. De komende jaren zal met name het aantal 65-79 jarigen op de totale bevolking sterk stijgen, maar vanaf het jaar 2025 stijgt ook het aantal 80-jarigen. Met de toename van het aantal ouderen stijgt de zorgvraag. Van de mensen van 65 jaar en ouder heeft 70 procent een chronische ziekte.

Economische ontwikkelingen

De zogenaamde 'grijze druk' (= het aantal personen van 65 jaar en ouder als percentage van het aantal personen van 20-64 jaar neemt toe. De grijze druk stijgt van 20% (1990-2000) tot 50% (2040). Dat betekent dat er minder werkenden zijn die de sociale lasten, zoals gezondheidszorg, kunnen dragen. In verhouding wordt de potentiële beroepsbevolking kleiner. Rond 2025 is die bevolking nog maar 60 procent van de totale bevolking. (Bron: CBS)

Het aantal mensen op werkzame leeftijden neemt al jaren af. Na een korte opleving als gevolg van het oprekken van de AOW-leeftijd, zal de daling verder doorzetten. Dit kan tot gevolg hebben dat de druk op werkende jongeren toeneemt. Enerzijds door het verlenen van mantelzorg, anderzijds uit financieel oogpunt doordat voorzieningen zoals scholen en verpleeginstellingen bekostigd zullen moeten worden. In steden zal het aandeel mensen op werkzame leeftijden hoger liggen dan in de plattelandsgemeenten. In regio's die te maken krijgen met bevolkingskrimp kan dit leiden tot extra druk op de beroepsbevolking. Bron: PBL/CBS 2019.

Sociaal-culturele ontwikkelingen

Uit het Sociaal Cultureel Rapport 2016 (Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag) blijkt dat we door de opkomst van social media in de afgelopen jaren meer verbonden zijn geraakt met anderen dan ooit. De tijd die we echter uittrekken voor sociale contacten is de afgelopen decennia echter sterk afgenomen. We staan dus met meer mensen in contact in minder tijd, en op meer afstand.

Behalve het feit dat we met meer mensen contact hebben in minder tijd verandert ook de organisatie van relaties. Een voorbeeld daarvan is de ontwikkeling van groepen naar netwerken. Een ander voorbeeld is de loskoppeling van verschillende contexten waarin we leven. Vroeger speelde het leven van veel mensen zich nog af in een enkele omgeving waarin zij woonden en werkten, te midden van hun familie en vrienden. Door de toegenomen mobiliteit is deze omgeving van familie, vrienden, collega's, burens, enzovoorts opgesplitst in verschillende werelden.

Naast de toename van het aantal contacten, stijgt ook de individualisering. Dit heeft tot gevolg dat ouderen meer en meer in een isolement terecht komen. Het overheidsbeleid is er echter op gericht om ouderen te laten blijven participeren in de maatschappij.

Technologische ontwikkelingen

De kosten van de zorg stijgen, de wissel die de sector op de arbeidsmarkt trekt is enorm en de wachtlijsten groeien weer. Het tempo waarin de zorg in staat is om zich aan te passen aan een snel veranderende samenleving ligt te laag. Technische innovatie wordt door de zorgsector te weinig omarmd. Desondanks is op dit vlak momenteel een duidelijke ontwikkeling te zien. Zo zijn bijvoorbeeld elektronische cliëntdossiers (ECD) niet meer weg te denken. De komende jaren zal deze ontwikkeling zich naar waarschijnlijkheid verder doorzetten. Trends als e-Health, robotica, artificial intelligence, virtual reality, en the internet of things zullen in de toekomst een steeds prominentere rol krijgen in het zorglandschap.

Marktontwikkelingen

Het aantal mensen met ouderdomsziekten zal fors toenemen door de vergrijzing. Hierdoor neemt de druk op het gehele zorgsysteem toe, van mantelzorg tot eerstelijnszorg en van spoedzorg tot verpleeghuiszorg. Door toename van het aantal ouderen zijn er in de toekomst ook meer mensen met meerdere aandoeningen tegelijk (multimorbiditeit). Een deel van de ouderen heeft daarnaast ook sociale problemen, zoals eenzaamheid. Het aantal mensen met een complexe, domeinoverstijgende zorgvraag zal hierdoor toenemen.

De zorgvraag verandert door de steeds succesvollere behandeling van sommige aandoeningen. Dit heeft ook gevolgen voor lange termijn, met name op de kwaliteit van leven van patiënten en de (on)mogelijkheden om mee te doen met het maatschappelijk leven.

Cliënten doen steeds meer zelf. Dit vergt nieuwe en andere vaardigheden van cliënten en zorgverleners, maar ook aandacht voor groepen die hier moeite mee hebben. Zorg verschuift steeds meer naar bij de cliënten thuis. Dit vergt aanpassingen in het zorgsysteem en van de vaardigheden van zorgprofessionals en cliënten.

Steeds meer ouderen moeten lang wachten op een plek in een verpleeghuis of hulp van de wijkverpleging. De wachtlijsten stijgen door de toenemende vraag.

3.2. Concurrentie

Behalve de gevestigde namen zoals Hof en Hiem, Patyna, Buurtzorg, zien wij deze zorgaanbieders niet als concurrenten, maar zien wij ze als de verbindende factor en mogelijk een verlengstuk van onze organisatie. We zien een snelle opmars van andere landelijk georganiseerde zorgaanbieders in Friesland dit maakt dat het zorglandschap snel veranderd. Dit kan ook kansen bieden. Daarnaast werken we veelal samen met Buurtzorg, Thuiszorg-zuidwest Friesland, Huys ter Swaach.

4. Strategische koers

4.1. Strategie

Krapte op de arbeidsmarkt, veranderende wet- en regelgeving, toenemende vraag en bezuinigingen maken de zorgsector een complex speelveld. Bos en Meerzicht onderscheidt zich ten opzichte van de concurrentie door passende en doelmatige zorg te leveren, waarbij we gebruik maken van verschillende projecten door slimmer te werken.

Doelmatigheid

De bewoners wonen bij ons op locatie, maar toch zelfstandig. Doordat we continu dicht bij de bewoners staan kunnen wij tijdig de zorgvraag inschatten en continu bijstellen daar waar dat noodzakelijk is. Bos en Meerzicht beschikt niet over een grote overhead, waardoor we enkel inzetten wat noodzakelijk is. Er wordt gewerkt met een huisartsenpraktijk, een apotheek en op afroep zetten we andere disciplines in.

Daarnaast werken we intensief samen met Patyna voor de inzet van de specialist oudergeneeskunde en de verpleegkundige specialist. Zij zijn verbonden aan onze organisatie om op casusniveau advies te geven, maar ook om trainingen te verzorgen.

Passende zorg

Bij ons draait alles om persoonsgerichte, kwalitatief goede en passende zorg. De bewoner staat centraal en we hechten veel waarde aan de relatie. Wij merken dat 'passende zorg' de afgelopen jaren een containerbegrip is geworden.

Wij kennen geen uitgebreide managementlagen, er is nauwelijks sprake van overhead doordat de bestuurder ook nauw betrokken is bij de zorg. Bos en Meerzicht vindt het belangrijk dat bewoners zoveel mogelijk hun eigen leven kunnen leiden en dat daarmee de kwaliteit van het leven zo belangrijk is. Dit betekent enerzijds dat onze bewoners samen met hun partner kunnen wonen bij ons op locatie. Anderzijds zetten we ook stevig in om de juiste middelen aan te schaffen om bewoners meer rust en structuur te geven. We gebruiken optimaal mogelijk domotica en volgen in deze de ontwikkelingen die er zijn. Onlangs hebben we de nieuwste antidecubitus matrassen aangeschaft en we volgen in deze dan ook wat dit doet met het voorkomen danwel genezen van decubitus maar ook volgen we het slaapcomfort omdat we cliënten geen wisselgigging meer hoeven te geven. Ook de inzet van een labyrint fiets is onlangs aangeschaft. Dit betekent dat de bewoners op locatie fictief kunnen fietsen naar alle steden in Nederland.

Innovatie - slimmer werken

Bos en Meerzicht heeft al jarenlang ervaring opgebouwd en is een gerenommeerde partner in de regio, waarbij de zorggelden in worden gezet om enerzijds de deskundigheid van medewerkers te bevorderen en anderzijds om deel te nemen aan projecten om slimmer te werken. Dit doen we gezamenlijk met een aantal zorgorganisaties in de regio. Wij zetten stevig in op onder andere Zorg domotica. We mogen in overleg met client en diens contactpersoon beelden volgen in de nacht om vallen te voorkomen maar ook om alleen te storen in de nacht daar waar nodig. Ook hebben we de apparatuur aangeschaft waar we vroegtijdig blaasontstekingen kunnen signaleren en snel in overleg met de huisarts op kunnen anticiperen. Hiermee is het proces van signalering naar interventie deels verplaatst van huisarts naar verpleegkundige. Ook werken we met een bladderscan om daarmee als vpk retentie te signaleren en een vooronderzoek te doen voor de huisarts.

De medewerkers zijn in bovenstaande processen geschoold en de deskundigheid is hiermee vergroot.

4.2. SWOT analyse

Sterke punten

Zwakke punten

<ul style="list-style-type: none"> • Gastvrijheid • Betrokkenheid • Continu willen verbeteren • Professioneel en wendbaar • Deskundigheid • Kleine organisatie, korte lijnen en toegankelijk • WLZ gecontracteerd • Bekendheid in de regio 	<ul style="list-style-type: none"> • Afhankelijkheid organisatie van directeur • Leveren in onderaannemerschap •
<ul style="list-style-type: none"> • Toekomst VPT in de wijk is een optie • Uitbreiding doelgroep, expertise somatiek • Inzet verschillende domotica - slimmer werken • Samenwerking in de regio versterken • Inzetten op leer academie , nieuw leren methodes, gebruik VR brillen etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Krapte arbeidsmarkt • COVID 19 • Hoge kosten, inflatie • SOG via Patyna, kwetsbaar vanwege krapte SOG
Kansen	Bedreigingen

4.3. Doelstellingen

Bos en Meerzicht heeft als doel om de kwaliteit van zorg te behouden, efficiënte zorg te leveren en goede samenwerkingspartners te zijn in de regio. Dit resulteert zich in de volgende doelen.

1. Inzet op domotica en zorgtechnologie - project slimmer werken

Bos en Meerzicht wil voor de professionalisering en het optimaal in kunnen zetten van de medewerkers een aantal hulpbronnen inzetten, waaronder verschillende domotica. Het plan is om domotica aan te schaffen:

- Verlichtingsplinten, in verband met nachtelijke toilet gang en voorkomen van vallen(preventie).
- Verplaatsbare deursensoren voor bewoners met psychogeriatrische grondslag waar toezicht en 24uur in nabijheid gewenst is.
- Bos en Meerzicht is in 2022 zich aan gaan sluiten bij de projectgroep “ Anders Werken in de Zorg”. We starten op locatie met steeds meer domotica zowel in de directe zorg danwel wat betreft het aanbieden van leermateriaal via zorgtechnologie. Zo krijgen we 5 VR brillen in november 2022. Is er een interactieve leerroute met o.a. een escaperoom gericht op dementie met de bijbehorende E - Learning. Het aanbod leren zal in 2023 nog meer aandacht krijgen door meer in te zetten op leren via E- Learning, VR bril, interactief en veel al op locatie op kleine groepen.
- Decubituspreventie. Dit betreft een speciaal matrasslaken, welke op te pompen is. Hiervoor dient het team geschoold te worden. Draaien in de nacht is niet meer nodig en het werkt vooral preventief. Voor de cliënt is de doelstelling; Comfort, Veiligheid en het vergroten en/of behouden van een bepaalde mate van zelfredzaamheid. We zijn hier begin 2022 mee gestart bij 4 bewoners.

2. Samenwerking in de regio - samen verantwoordelijk voor ouderenzorg 2030, afstemming met ketenpartners

- De vertegenwoordiging van Bos en Meerzicht neemt de bestuurder deel aan de overleggen voor de Regiovisie 2030 waar we als Friese bestuurders gezamenlijk in optrekken. Het deelproject Duurzame ouderenzorg Zuidwest Friesland daar neemt de bestuurder deel in de stuurgroep.
- Ook neemt de bestuurder deel aan het project” IT als fundament duurzame ouderenzorg Friesland”

Thema's 2021-2023 Zorgkantoor Zilveren Kruis						
Regio's	Goede coordinatie binnen zorglandschap	Optimaal inzetten van beschikbare middelen voor de klant	Meer WLZ zorg in eigen passende woning	Tijdig passende zorg		
10. Bestuurlijke samenwerking V&V Friesland (KG)						
Regio Noord	1. ANW Leeuwarden (NB)	9. Coordinatie Tijdelijk verblijf, incl. Samenwerken binnen de Wet Zorg en Dwang (NB)*	4. Anders werken in de zorg Friesland (NB)	5. Duurzame inzetbaarheid (KG)	6. Transitieopgave zorgvastgoed Friesland (KG)	8. Samen verantwoordelijk voor veiligheid (Alliade)
Regio Zuid-Oost	2. Regionaal behandelteam (ZOZ)					
Regio Zuid-West	3. Duurzame ouderenzorg ZW (Patyna)					
* Dit project betreft een uitbreiding van het ELV loket naar een bredere setting van tijdelijk verblijf, het idee is de afstemming/verantwoording via eenzelfde stuurgroep (zelfde partijen) te laten verlopen						

3. Deskundigheidsbevordering

- We zijn constant onze kwaliteiten en deskundigheid aan het optimaliseren. We doen dit door een gericht scholingsplan per jaar wat afgestemd is op onze kwaliteitsdoelen/plan per jaar. We richten ons in 2022 bv door als team geschoold te zijn in het inzetten van een bladderscan, aanschaf en inzet urisus werkwijze en protocol. Dit vergroot de bekwaamheden van de verpleegkundigen en in de keten ontlast dit ook de huisartsen. Medewerkers worden geschoold en de apparatuur is aangeschaft.
- We werken in team zorg met 6 intervisie en moreel beraad teams ivm het reflecteren en verdiepen van de zorgprocessen van de cliënten die in zorg zijn.
- Tevens werken we aan steeds meer zelfredzaamheid en zelfstandigheid van het team zorg in de samenwerking m.b.t. het cliëntenproces, andere disciplines en de keten.
- Een andere pijler dit jaar is infectiepreventie ook hierin werken we als bestuurders en organisaties ouderenzorg met elkaar op en we organiseren zowel het lesprogramma danwel de inzet van de deskundigen met elkaar. 1 verpleegkundige neemt deel aan alle scholingen infectie preventie welke we als ouderenzorg breed samen met de GGd organiseren/facilitairen. Deze verpleegkundige is ook aandachtsvelder geworden voor dit onderdeel.

5. Dienstverlening

5.1. Type dienstverlening

Bos en Meerzicht biedt momenteel persoonlijke verzorging, verpleging, individuele begeleiding en dagbesteding vanuit de Zvw in onderaannemerschap en WLZ in VPT. Wij richten ons met name op de doelgroep met een somatische (complexe) hulpvraag maar hebben ongeveer 40 % bewoners met een dementieel beeld danwel vastgestelde dementie. Een overzicht van de te leveren prestaties is in onderstaande tabel weergegeven. Een uitgebreide prognose is opgenomen in het financieel plan.

Financiering	(zorg)prestatie	Prestatiecode
Zvw persoonlijke verzorging		
Zvw verpleging		

5.2. Wtza vergunning

Bos en Meerzicht is een Wtzi toegelaten zorginstelling sinds 2011 (per 1-1-2022 is deze toelating omgezet in een Wtza vergunning), die zorg levert voor de volgende diensten:

- Persoonlijke verzorging
- Verpleging
- Begeleiding

Bos en Meerzicht verleent persoonlijke verzorging, verpleging, individuele begeleiding en passende dagbesteding aan cliënten met een vorm van dementie, maar ook aan cliënten met een (complexe) somatische zorgvraag.

5.3 Exclusiecriteria

Wij kiezen er bewust voor om geen zorg te verlenen aan cliënten:

- met complexe agressieproblematiek
- met wegloop of zwerf gedrag
- met verslavingsproblematiek

Cliënten aan wie op grond van de exclusiecriteria geen zorg geleverd kan worden, worden hierover geïnformeerd en in gezamenlijkheid naar een passend alternatief gezocht.

5.4. Zorggebied

Bos en Meerzicht heeft haar werkgebied in Oudemirdum, provincie Friesland.

6. De interne organisatie

6.1. Deskundige medewerkers

Bos en Meerzicht is een ervaren organisatie die veel tijd en energie steekt in het behouden van deskundige medewerkers, maar ook het opleiden van de huidige medewerkers. Er wordt gewerkt met een opleidingsplan, waarbij de wensen en behoeften van de medewerkers een grote rol heeft gekregen. De personele samenstelling is als volgt:

Functie	Aantal	FTE
Hoofd zorg	1	0,70
Zorgteam verzorgende IG	15	12,25
Kwaliteit(verpleegkundige)	3	1,4
Activiteitenbegeleider	4	1,3
Coördinator welzijn en activiteiten	1	0,7
Hoofd service	1	0,8
Facilitaire diensten (keuken, linnendienst, technische dienst, receptie, huishouding, gastvrouw, coördinatoren)	9	6,2
Secretariaat/ management ondersteuning	1	0,9
Overige ondersteunende diensten	2	0,7
Verpleegkundige in opleiding	2	1,4
Stagiairs	2	1,2
Vrijwilligers	3	0,6
BBL leerling verpleegkundige en verzorgende IG	2	1,4

6.2. Systemen

Bos en Meerzicht werkt met verschillende systemen om het proces binnen de organisatie zo optimaal mogelijk in te richten zodat medewerkers efficiënt kunnen werken. We werken met de volgende systemen:

- **Nedap Ons**

Bos en Meerzicht werkt al jaren met het elektronisch cliëntdossier van Nedap. Het systeem is volledig ingericht op de organisatie, waarbij volgens de OMAHA systematiek geïndiceerd wordt. Op basis van deze systematiek wordt het plan vastgesteld.

- **Caren Zorgt**

Caren Zorgt is een onderdeel van Nedap. Dit geeft cliënten/ wettelijk vertegenwoordigers en familieleden direct toegang tot het zorgdossier. Dit zorgt voor heldere realtime communicatie en betere afstemming.

- **Digitaal medicatiesysteem N-Care**

Alle medicatiegegevens van de cliënt worden in het systeem gezet (zowel de overzichtslijsten als de toedienlijsten) en zijn realtime inzichtelijk voor alle betrokken zorgverleners. De deskundige medewerker kan de medicatie digitaal aftekenen via het systeem. Dit heeft geresulteerd tot het minimaliseren van de medicatiefouten binnen de organisatie.

- **Q-link**

Dit betreft ons kwaliteitshandboek en kennisbank. Hierop zijn alle procedures, formulieren, werkwijzen, notulen beschikbaar voor alle medewerkers.

6.3. Beschikbaarheid en bereikbaarheid

Bos en Meerzicht is 24 uur per dag bereikbaar en beschikbaar voor alle cliënten. Er wordt op locatie gewerkt met een nachtdienst en er is altijd een bereikbare achterwacht aanwezig.

6.4. Klachtenregeling

Bos en Meerzicht streeft ernaar om haar cliënten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat een cliënt of familielid over een bepaald aspect van de zorg- of dienstverlening niet tevreden is of suggesties voor verbetering(en) heeft.

Het is van groot belang om deze signalen adequaat en snel op te pakken. Ook klachten zijn leermomenten voor de organisatie. De organisatie beschikt over een klachtenprocedure, waarvan de behandeling van klachten is uitbesteed aan Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is een landelijk werkende organisatie en biedt oplossingen op het vlak van klachtenbemiddeling.

Tijdens de intake wordt de klachtenprocedure besproken en onder de aandacht gebracht bij cliënten. De volledige procedure is tevens terug te vinden op onze website. Mocht een cliënt ook na behandeling van een klacht niet tevreden zijn met de geboden oplossing(en) dan kan deze zich wenden tot de geschilleninstantie van Klachtenportaal Zorg, waarbij Bos en Meerzicht is aangesloten.

6.5. Privacybeleid

Bos en Meerzicht leeft alle regels van de AVG wetgeving na. De werkwijze is dan ook vastgelegd in het privacyreglement, welke te vinden is op onze website. Tijdens de intake wordt de cliënt gewezen op het privacyreglement.

6.6. Kwaliteitssysteem

Bos en Meerzicht is sinds januari 2019 HKZ VVT gecertificeerd door Kiwa. Wij staan voor kwaliteit en werken daarom ook continu aan het onderhouden van ons kwaliteitssysteem.

7. Samenwerking en promotie

7.1. Samenwerking in de keten

Bos en Meerzicht leeft alle regels van de AVG wetgeving na. De werkwijze is dan ook vastgelegd in het privacyreglement, welke te vinden is op onze website. Tijdens de intake wordt de cliënt gewezen op het privacyreglement.

7.2. Promotie

De organisatie heeft een eigen website (<https://bosenmeerzicht.frl>). Op de website is informatie weergegeven over onze dienstverlening en zijn de contactgegevens beschikbaar. Tevens beschikt de organisatie over verschillend foldermateriaal. De belangrijkste promotie zien wij terug in de mond tot mond reclame en de persoonlijke contacten die alle medewerkers onderhouden met andere zorgorganisaties, ziekenhuizen, huisartsen en andere betrokken disciplines.



