

Kwaliteitsverslag 2020



De Kronenberg
wonen met zorg

Inhoudsopgave

Inleiding

Hoofdstuk 1 Profiel De Kronenberg

- 1.1 Zorgvisie en kernwaarden
- 1.2 Doelgroep en werkwijze
- 1.3 Kenmerken De Kronenberg
- 1.4 Situering De Kronenberg
- 1.5 Organisatie-inrichting De Kronenberg

Hoofdstuk 2 Personeelssamenstelling

Hoofdstuk 3 Zorgverlening

- 3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- 3.2 Wonen en Welzijn
- 3.3 Veiligheid
- 3.4 Leren en werken aan kwaliteit
- 3.5 Leiderschap, governance en management
- 3.6 Gebruik van hulpbronnen
- 3.7 Gebruik van informatie

Slotwoord van de directie

Inleiding

De Kronenberg is een kleinschalige woon-zorgvoorziening. Wij zijn in de zomer van 2019 gestart Dit is het eerste kwaliteitsverslag. In dit verslag wordt aangegeven welke initiatieven we hebben ontplooid op de acht thema's van het kwaliteitskader en in hoeverre we aansluiten bij de doelen we die in het kwaliteitsplan hebben geformuleerd.

In de zomer van 2019 hebben we de eerste bewoner bij de Kronenberg verwelkomd. Dit aantal heeft zich in de loop van de tijd uitgebreid tot de huidige twaalf bewoners. Hoewel dit aantal soms wat fluctueert. Maximaal 19 bewoners kunnen we binnen De Kronenberg verwelkomen. We zijn blij deze bewoners een plaats te kunnen bieden binnen onze locatie. We zetten ons iedere dag in voor goede, persoonsgerichte en veilige zorg. Dit doen we met een stabiel team van betrokken en deskundige medewerkers. We kijken terug op een periode van opbouw (2019) en werken nu verder aan de fase van bestendiging en verdere ontwikkeling (2020). In dit kwaliteitsverslag kunt u lezen hoe we hieraan vorm hebben gegeven.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 wordt een korte schets van de organisatie gegeven, gevolgd door informatie over de personeelssamenstelling in hoofdstuk 2. Alle thema's van het kwaliteitskader worden uitgewerkt in hoofdstuk 3.

Hoofdstuk 1 Profiel De Kronenberg, Kleinschalig en betrokken

1.1 Zorgvisie en kernwaarden

De Kronenberg is een particuliere organisatie die een kleinschalige woonzorgvoorziening realiseert voor mensen met geheugenproblemen en dementie.

De visie is dat de eigen leefstijl en gewoontes van thuis zoveel mogelijk worden voorgezet. Dit ondersteunen we met goede zorg en aandacht voor welzijn. Persoonlijke aandacht, respect, aandacht voor de autonomie, veiligheid en geborgenheid zijn waarden die daarbij passen. Door de kleinschalige setting kunnen we dit ook waar maken.

1.2 Doelgroep en werkwijze

De doelgroep bestaat uit mensen met psychogeriatrische en/of somatische stoornissen en/of beperkingen. De leeftijd van de bewoners varieert. Alle bewoners zijn geïndiceerd door het CIZ (Centrum Indicatie Zorg) voor wonen met zorg (WLZ).

1.3 Kenmerking Zorgverlening bij De Kronenberg

De kenmerken van onze zorgverlening hebben we onderverdeeld in vier thema's:

1 Gedreven om de best mogelijke zorg te bieden:

- Kleinschalig: dat wil zeggen maximaal 19 bewoners.
- Persoonlijk en betrokken leiderschap.
- Passie, inzet en betrokkenheid staan hoog in het vaandel. Dit blijkt onder andere uit de bejegening van personeel, betrokkenheid van het management en de aandacht die wordt besteed aan het behalen van de doelstellingen die hieruit voortvloeien.
- Het is vanzelfsprekend dat de personeelsbezetting is afgestemd op de doelgroep.
- Dit is inzichtelijk gemaakt door een toelichting op de personele bezetting met een onderbouwing daarin opgenomen.

2 Actief betrokken bij de brancheorganisatie Riant Verzorgd Wonen:

- We delen actief informatie met collega-voorzieningen.
- We staan ervoor open om collega's te ontvangen om nader kennis te maken.
- We nemen deel aan gezamenlijke bijeenkomsten.
- We nemen op directieniveau deel aan een lerend netwerk.
- We stellen medewerkers in staat om deel te nemen aan reflectiebijeenkomsten als onderdeel van een lerend netwerk.

3 Voldoen aan wettelijke verplichtingen en regelgeving

- We voldoen aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.
- We voldoen aan IGZ inspectienormen.
- We voldoen aan normen van de inspectie sociale zaken en werkgelegenheid.

4 Open(baar)heid

- Uitkomsten en analyses van tevredenheidsonderzoeken onder bewoners stellen we ter beschikking aan belanghebbenden.
- Uitkomsten en analyses van tevredenheidsonderzoeken onder medewerkers stellen we ter beschikking aan belanghebbenden.
- We bespreken beleidsaspecten en belangrijke gebeurtenissen en bevindingen met een afvaardiging van de bewoners en/of het personeel.

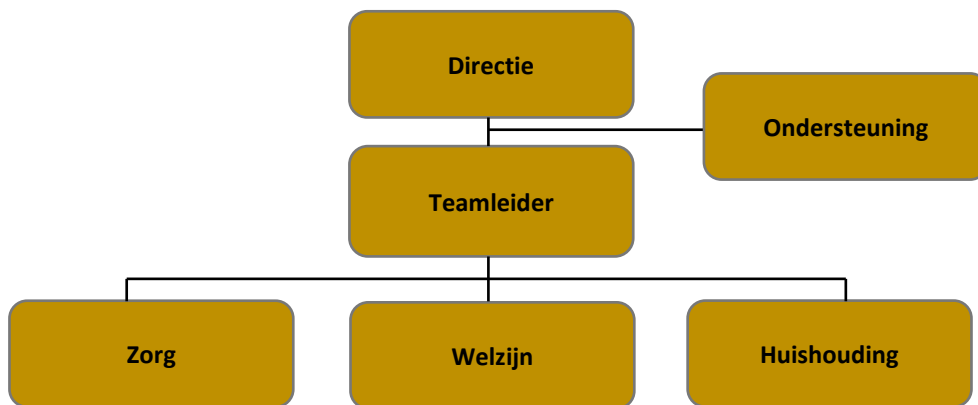
1.4 Situering Kronenberg



De locatie ligt in een woonwijk en maakt onderdeel uit van de lokale omgeving.

1.5 Organisatie-inrichting De Kronenberg

De Kronenberg is een kleinschalige woonvoorziening. De inrichting van de organisatie past daarbij volgens onderstaand organogram.



De directie is op enige afstand betrokken bij de zorg. De coördinatie voor zorg, welzijn en huishouding ligt bij de teamleider. In samenspraak met het zorgteam, het huishoudelijke team en het team welzijn wordt dagelijks invulling gegeven aan de missie van De Kronenberg en wordt de bewoner zoveel mogelijk ondersteund in het leven zoals thuis.

Hoofdstuk 2 Personeelssamenstelling

Voor de uitvoering van de zorgverlening en de inzet van voldoende en bekwaam personeel hanteren wij onderstaande uitgangspunten:

Aandacht, aanwezigheid en toezicht

- Tijdens de zorg en ondersteuning bij intensieve zorgmomenten (zoals opstaan, naar bed gaan, intake en rond het sterven) zijn er minimaal twee zorgverleners beschikbaar om deze taken te verrichten.
- Tijdens de dag en avond is er permanent iemand in de huiskamer of gemeenschappelijke ruimte om de aanwezige bewoners de benodigde aandacht en nabijheid te bieden en toezicht te houden. Wanneer een bewoner de ruimte moet verlaten is er iemand aanwezig om dit op te vangen. Hierbij nemen we de afbakening tussen professionele verantwoordelijkheid en de inzet van familie en vrijwilligers in ogenschouw.
- In iedere dagdienst, ook in het weekend, is er iemand aanwezig die de juiste kennis en competenties heeft, om separaat van de zorgtaken aandacht te besteden aan zingeving en een zinvolle dag-invulling van de bewoners.
- De medewerkers die in direct contact staan met de bewoners; kennen hun naam, zijn op de hoogte van hun achtergrond en persoonlijke wensen.

Specifieke kennis, vaardigheden

- Er is altijd iemand aanwezig die met zijn of haar kennis en vaardigheden aansluit bij de (zorg)vragen en (zorg)behoeften van de bewoners en bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken.
- Er is een arts bereikbaar en oproepbaar. Deze arts reageert direct en is uiterlijk binnen 30 minuten ter plaatse.
- Er zijn 24/7 aanvullende voorzieningen beschikbaar voor (on)geplande zorg, vragen of toenemende complexiteit zoals: opschalen van personeel, invoeren specialist ouderengeneeskunde, overleg medisch specialist of gedragsdeskundige, tijdelijke overplaatsing bewoner, inschakelen Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE), in gang zetten 'meer-zorg' en dergelijke.

Reflectie, leren en ontwikkelen

- Er is voor iedere zorgmedewerker voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. Dit wordt jaarlijks besproken in het functioneringsgesprek.
- Er is voor iedere zorgverlener tijd en ruimte om op gezette tijden mee te lopen bij een collega organisatie uit het lerend netwerk.
- Dit is als volgt georganiseerd, via Riant Verzorgd Wonen. 4 x per jaar.
- Er is voldoende tijd beschikbaar om als EVV'er of contactverzorgende deel te nemen aan multidisciplinair overleg.
- Een deel van de scholing en deskundigheidsbevordering besteedt aandacht aan methodisch en multidisciplinair werken.
- Het scholingsbeleid voor de zorgverleners versterkt hun vakbekwaamheid aantoonbaar en er wordt nadrukkelijke aandacht besteed aan omgaan met zorgdilemma's en adequate zorg bij het levenseinde.
- In de functioneringsgesprekken komen competentie- en loopbaanontwikkeling aan de orde.

Om de zorg volgens bovenstaande uitgangspunten te kunnen realiseren, komen we tot de inzet van personeel, zoals weergegeven in de tabel. In de tabel staan de medewerkers, onderverdeeld naar discipline. Er is sprake van een groeimodel. Onderstaande tabel gaat uit van een bezetting bij 12 bewoners.

Het streven is om met BBL leerlingen te gaan werken. De grootte van de formatie is afhankelijk van de totale formatie.

Personeelsbestand			
Discipline	loondienst	Fte bij 12 bewoners	Uren p maand
Verzorgende (IG) niveau 3	Ja	5,42	846
Verpleegkundige niveau 4	Ja	1,69	264
Verpleegkundige niveau 5	nee		
Helpende niveau 2	Ja	2,56	399
Activiteitenbegeleider niveau 3	nee		
Huishoudelijk medewerker	Ja	6	936
SOG	nee		
Psycholoog	nee		
Vrijwilliger	nee		
BBL-Leerling Verzorgende (IG) niveau 3	nee	4	624
BBL-Leerling Verpleegkundige niveau 4	nee	0,5	78
BOL-Leerling Verpleegkundige niveau 5	nee		
BBL-Leerling Helpende niveau 2	nee		
BOL-leerling Verzorgende (IG) niveau 3	nee		
BOL-leerling Helpende niveau 2	ja	1	156
BOL-leerling Huishoudelijk medewerker niv.1	nee		
BBL-Leerling Activiteitenbegeleider niveau 3	nee		
BBL-Leerling Activiteitenbegeleider niveau 4	nee		
BOL-Leerling Creatief therapeut niveau 5	nee		
BBL-Leerling Huishoudelijk medewerker niveau	nee		
Overige leerlingen dual of beroepsbegeleidend	Ja		

Hoofdstuk 3 Zorgverlening

De zorgverlening is ingericht volgens de missie en visie van de Kronenberg. Het kwaliteitskader is hierbij leidend. Dit is vertaald naar het kwaliteitsplan. Vanuit dit kwaliteitsplan is een jaarplan opgesteld, waarin concrete doelen zijn geformuleerd. In dit hoofdstuk wordt per item van het kwaliteitskader beschreven, wat we het afgelopen jaar hebben gedaan en welke doelen zijn bereikt.

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning Compassie, uniek zijn, autonomie, zorgdoelen

Wij hechten eraan om de zorg en ondersteuning voor elke bewoner op maat te maken. Dat wil zeggen dat iedere bewoner kan rekenen op een zorgleefplan dat is gebaseerd op diens unieke persoonlijke wensen en verlangens en dat de professionele zorg voortdurend wordt afgestemd op de actuele vraag.

Wat hebben we gedaan?

We kennen onze bewoners. Voordat de bewoner bij ons komt wonen, investeren we nadrukkelijk in de kennismaking. Dit betekent enerzijds dat we veel tijd en energie steken in het laten zien van de locatie en hoe we proberen in te spelen op de wensen en behoeften van onze bewoners. Anderzijds investeren in het leren kennen van de bewoner en zijn/haar netwerk. Het levensverhaal is hierbij een belangrijke informatiebron.

Het zorgaanbod komt tot stand in de dialoog tussen bewoner, mantelzorger(s) en professional. Dit wordt vertaald naar een concreet zorgplan. Waarin aandacht is voor het lichamenlijk en mentaal welbevinden en een zinvolle dag invulling.

De zorg wordt geboden door een team van verzorgende/verpleegkundigen en een team van gastvrouwen. Ieder team heeft haar eigen aandachtsgebied en expertise maar er wordt daarnaast nadrukkelijk samengewerkt om zo met elkaar de zorg te bieden die de bewoners vragen.

Er is geïnvesteerd in deskundige medewerkers en teamontwikkeling. Er is sprake van een stabiel en betrokken team, die alle zorg leveren. Er wordt geen beroep gedaan op externe (zorg)medewerkers. We geloven erin dat we op deze manier optimaal kunnen inspelen op het kennen van de bewoner en het bieden van de beste zorg.

Inmiddels is ook de cyclus van evaluatie en MDO opgestart. Voorafgaand aan de zorgplanevaluatie hebben we een gesprek met de bewoner over zijn/haar ervaringen. Hiervan wordt een verslag gemaakt, dat ook onderdeel is van de zorgleefplanbespreking en het MDO. Bij het MDO zijn de huisarts en apotheek betrokken (maken onderdeel uit van hetzelfde zorgcentrum). Inmiddels is ook een contract afgesloten met Novicare, voor een specialist ouderengeneeskunde.

3.2 Wonen en welzijn

Zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam, familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Naast goede zorg en ondersteuning, zoals beschreven in het vorige paragraaf vinden wij wonen en welzijn belangrijk. We bieden persoonsgerichte zorg. Hieronder wordt beschreven hoe we dit doen.

Wat hebben we gedaan?

De specifieke wensen en behoefte van de bewoner worden samen met het netwerk van de bewoner en de professional in kaart gebracht en vertaald naar concrete zorgdoelen. Hierbij wordt gekeken naar een zinvolle daginvulling, mentaal welbevinden, lichamelijk welbevinden en de woonomgeving. De Kronenberg is nieuwe locatie die volledig op de vraag van de doelgroep is afgestemd. Iedere bewoner heeft een eigen appartement met badkamer, er zijn meerdere huiskamers en is een binnentuin. Bewoners kunnen zich in het hele pand vrij bewegen. De familie is te allen tijde welkom en wordt uitgenodigd om bij te dragen aan activiteiten. Op een natuurlijke en ontspannen manier wordt hieraan vormgegeven.

Medewerkers zijn aanwezig op de huiskamers en verzorgen samen met de bewoners de maaltijden. Ook worden activiteiten aangeboden, afgestemd op de individuele zorgvraag of in groepsverband. Er wordt veel gebruik gemaakt van de tuin en er wordt iedere dag gewandeld.

Er zijn vrijwilligers verbonden die ondersteunen bij de groepsactiviteiten of individuele activiteiten.

Er is aandacht voor zingeving en van iedere bewoner is bekend of ze religieus zijn en hoe ze hieraan invulling willen geven.

Inmiddels zijn we volledig overgestapt op het ECD in ONS. Een groot deel van 2020 en deel van 2021 heeft in het teken gestaan van het door ontwikkelen van het ECD en het methodisch werken. Waarbij opnieuw is gekeken naar het opstellen van zorgplannen en het rapporteren. Het rapporteren op welzijn is iets wat we nog verder willen verbeteren en waar we op dit moment aan werken.

3.3 Veiligheid

Streven naar optimale veiligheid heeft een hoge prioriteit. Het voortdurend streven naar veiligheid zien wij niet los van andere belangrijke waarden. Bijvoorbeeld de afweging die wij maken tussen persoonlijke vrijheid en welzijn aan de ene kant, en persoonlijke veiligheid en risico's aan de andere kant.

Wat hebben we gedaan?

Bij het inrichten van het medicatieproces hebben we verdere stappen gezet. Tijdens de externe audit in het najaar 2019 bleek dat een aantal zaken nog niet op orde was (retourmedicatie, voorraadregistratie) Hier is nadrukkelijk aandacht aan besteed en dit is nu op orde. In 2020 is een pilot gestart met een digitaal medicatiesysteem. Deze pilot is niet naar tevredenheid verlopen. Ondanks inspanningen van De Kronenberg, de apotheker en de aanbieder van het digitale systeem is het niet gelukt om dit goed in te regelen. Er bleven te veel fouten zitten in de

toedienlijsten en het medicatieoverzicht. Besloten is om te stoppen met dit systeem. Het voornemen is om na de zomer 2021 opnieuw te starten met een ander systeem. Een ander aandachtspunt zijn de medicatiefouten. Op basis van de mic-meldingen en de analyses vonden wij het aantal medicatiefouten te hoog. Deze werden voor een deel veroorzaakt door problemen met het digitale medicatiesysteem. Er is nadrukkelijk aandacht besteed aan de inrichting van het proces. Dit heeft geleid tot een daling van het aantal medicatiefouten.

Er is aandacht voor decubituspreventie, o.a. middels de risicosignaleringslijst. Middels deze lijst wordt decubitus en andere mogelijke risico's in kaart gebracht. In geval van een verhoogd risico wordt een zorgdoel aangemaakt en vindt monitoring plaats.

De wet zorg en dwang is bekend en er wordt gehandeld volgens de richtlijnen. Met Novicare zijn samenwerkingsafspraken gemaakt over de inzet van de specialist ouderen geneeskunde. Corona heeft hierbij wel parten gespeeld. De contacten zijn volledig digitaal verlopen. De kennismakingsgesprekken met de bewoners zijn uitgesteld en worden opgepakt zodra het weer kan. Ook met de huisartsenpraktijk, die verbonden is aan De Kronenberg, zijn afspraken gemaakt. Deze samenwerking verloopt goed. Het beleid rondom de wet zorg en dwang is in 2020 opgesteld en geïmplementeerd. In 2021 wordt dit geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.

De zorginhoudelijke indicatoren zijn in beeld gebracht en doorgeleverd naar de landelijke database. De meting is uitgevoerd bij acht bewoners, het aantal dat op het moment van de meting in De Kronenberg woonde.

Advance Care Planning (verplichting indicator 2.0).

Bij alle aanwezige bewoners (8) zijn afspraken gemaakt over behandeling rondom het levenseinde. Deze afspraken zijn vastgelegd in het zorgdossier; 100%.

Medicatieveiligheid (verplichte indicator 3.1).

De Kronenberg kent 1 afdeling. Op deze afdeling worden de meldingen, waaronder de medicatiemeldingen, geregistreerd en ieder kwartaal multidisciplinair besproken, aan de hand van de kwartaalrapportage mic-meldingen. Dit brengt de indicator op 100%.

Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking (vrije indicator: 4.1).

Met uitzondering van de inzet van een farmacologisch middel zijn er geen overige middelen of maatregelen toegepast (0%). Bij 1 van de 8 bewoners is een farmacologisch middel ingezet, wat de indicator op 12,5% brengt.

Continentie (vrije indicator: 5).

Bij alle bewoners zijn de afspraken rondom toiletgang bekend en vastgelegd in het zorgplan (100%).

Aandacht voor eten en drinken (verplichte indicator: 6).

Bij alle bewoners zijn de voedselvoorkeuren en gewoontes rondom eten en drinken bekend en vastgelegd in het zorgplan. Het bespreken van de voedselvoorkeuren is een terugkerend thema bij het vaststellen van iedere menucyclus. Dit brengt de indicator op 100%.

3.4 leren en werken aan kwaliteit

Kwaliteitsmanagementsysteem, kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag, continue leren en verbeteren, lerend netwerk.

We willen binnen De Kronenberg continue leren en ons verder ontwikkelen. Hiervoor gebruiken we verschillende kwaliteitsinstrumenten. Ook vanuit onze kernwaarden; gedreven, transparant willen we aantoonbaar maken dat we op de hoogte zijn van de ontwikkelingen en wet- en regelgeving en deze passend vertalen.

Wat hebben we gedaan?

De Kronenberg beschikt over een ISO gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem. De eerste toetsing heeft plaatsgevonden in het najaar van 2019. Hierbij zijn een aantal aandachtspunten geconstateerd die we vervolgens hebben opgenomen in ons jaarplan. In de zomer van 2020 is de opvolgaudit afgenomen. Daarnaast werken we met een interne audit en zijn ook deze uitkomsten weer input voor ons jaarplan. Op deze wijze monitoren we onze doelen en acties en geven we invulling aan de pdca-cirkel.

Binnen de Kronenberg wordt er gewerkt met een meldingen procedure. De medewerkers zijn op de hoogte van procedure en incidenten en (bijna) ongevallen worden gemeld. Er is een aandachtsvelder die het team levend houdt in het team en de periodieke analyse en rapportages verzorgt. De meldingen zijn een vast onderdeel van de teamvergaderingen en is het een instrument om met elkaar te leren en te ontwikkelen.

De Kronenberg is aangesloten bij de branchevereniging Riant Verzorgd Wonen en Zorgthuis. Hier wordt actief aan deelgenomen en kennis en ervaring wordt uitgewisseld. Dit gebeurt zowel op directieniveau als zorginhoudelijk.

3.5 Leiderschap, governance en management

Visie op zorg, sturen op kernwaarden, leiderschap en goed bestuur, rol en positie interne organen en toezichthouders, transparantie, verankeren expertise.

De visie van de Kronenberg is dat de eigen leefstijl en gewoontes van thuis zoveel mogelijk kunnen worden voortgezet. Dit wordt ondersteund met goede zorg en aandacht voor welzijn. Persoonlijke aandacht, respect voor autonomie, veiligheid en geborgenheid zijn waarden die daarbij passen. Door de kleinschalige setting kunnen we dit waarmaken.

Wat hebben we gedaan?

De Kronenberg heeft vanaf de start nadrukkelijk geïnvesteerd in het samenstellen van deskundige en stabiele teams.

De Kronenberg heeft sinds begin 2020 een cliëntenraad, bestaande uit drie cliëntvertegenwoordigers. Er vindt structureel overleg plaats.

Vanaf juni 2020 is de medewerkersraad in functie en worden de medewerkers op deze wijze vertegenwoordigd.

Het toezicht is geregeld middels een raad van commissarissen.

3.6 Gebruik van hulpbronnen

Gebouwde omgeving, technologische hulpbronnen, vindbaarheid en bereikbaarheid, materialen en hulpbronnen zorg, facilitaire en administratieve organisatie.

De Kronenberg is een volledig verbouwde locatie. Dit gaf kansen om de locatie volledig aan te passen volgens de wensen en behoeften van de doelgroep en in te richten volgens de laatste ontwikkelingen.

Wat hebben we gedaan?

Het pand is dementievriendelijk ingericht. Er is een binnentuin en buitentuin. De structuur van het pand geeft bewoners de mogelijkheid om door het pand en de tuin(en) te lopen.

De technische installaties zijn op orde en aantal aandachtspunten die de brandweer, vlak na de oplevering aangaf, zijn opgelost. De bhv-bezetting is op orde en de medewerkers zijn geschoold.

In het pand is een keuken aanwezig, waar gedeeltelijk wordt gekookt. De werkprocessen zijn HACCP- proof ingericht en goedgekeurd.

Er wordt gewerkt met Arbo-ondersteunende middelen om ervoor te zorgen dat medewerkers veilig en verantwoord kunnen werken.

Vooralsnog is vooral geïnvesteerd in het opbouwen en inrichten van de locatie en de werkprocessen. Nu kan aandacht worden besteed aan verdere ontwikkeling en innovatie, zoals zorgtechnologie. Dit is een ambitie voor 2021.

3.7 Gebruik van informatie.

Bewonersraadpleging, administratieve processen, openbaarheid en transparantie

Een van de kernwaarden van de Kronenberg is transparantie en het voldoen aan wet-en regelgeving en actuele ontwikkelingen. Een werkend kwaliteitsmanagementsysteem, met alle uitkomsten die het oplevert, helpt daarbij. Ook het kwaliteitsplan en -verslag dragen bij aan het inzichtelijk maken van de eigen ontwikkelingen en doelstellingen.

Wat hebben we gedaan?

De Kronenberg heeft in het vierde kwartaal van 2020 een externe raadpleging laten uitvoeren. Hierbij is gekozen voor de CQI meeting VV&T (kleinschalige woonvormen). Begin 2021 zijn de uitkomsten gepubliceerd, met een gemiddeld rapportcijfer van 9,63 en een NPS van 75. We zijn trots op deze uitkomsten. Dat bewoners en familie onze zorg en dienstverlening zo'n hoge waardering hebben gegeven.

De interne tevredenheidsmeting wordt uitgevraagd en vastgelegd bij iedere evaluatie van het zorgplan met de bewoner en/of zijn haar netwerk.

Slotwoord van de directie

Dit is het eerste kwaliteitsverslag van De Kronenberg. Na de start in de zomer van 2019, zijn we nu een volledig operationele woonzorglocatie en kunnen we goede, persoonsgerichte zorg bieden. Vanuit deze positie willen we verder groeien en ontwikkelen en onze ambities voor de toekomst waarmaken. We zijn er klaar voor.

Trees Beers, De Kronenberg