



KWALITEITS-  
BELEID  
LAVERHOF

# SAMENWERKEN AAN GOEDE ZORG

---

## HET VERHAAL VAN LAVERHOF

---

Het verhaal van Laverhof begint bij onze wortels. Dat zijn de missie, visie en kernwaarden. Zij vertellen wie wij zijn, waar wij voor staan en waar wij in geloven. Zij geven richting aan onze invulling van goede zorg. Samenwerken is belangrijk om deze goede zorg te kunnen bieden. Wij doen onze uiterste best om - samen met familieleden - de cliënt zich thuis te laten voelen bij

Laverhof. Iedereen mag zichzelf zijn en kan een betekenisvol leven leiden. Het gaat bij Laverhof om de kwaliteit van leven. Om dit in te vullen nodigen wij de cliënt en zijn naasten uit om samen op zoek te gaan naar het kleine geluk. Dit zit in de gewone kleine dingen. Wij denken mee en ondersteunen daar waar nodig om dit te kunnen bereiken. Wij streven met onze zorg naar een 'leven als thuis'.



**Laverhof**  
*leven als thuis*

## MISSIE, VISIE EN KERNWAARDEN

### MISSIE

Laverhof staat voor goede zorg. Afgestemde zorg die past in het levensverhaal van de oudere cliënt.

### VISIE

Laverhof gelooft in eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënt. We gaan in gesprek met de cliënt en familie. Zorgen doen we samen.

### KERNWAARDEN

#### De kracht van het lokale

##### Goede zorg is nabij

Iedere cliënt maakt onderdeel uit van een lokale gemeenschap. Goede zorg sluit hierop aan. We betrekken de omgeving bij goede zorg en sluiten aan bij lokale zorgvragen. Wij horen erbij.



#### De kracht van elkaar kennen

##### Goede zorg is persoonlijk

Het verhaal van iedere cliënt is anders. Familie en bekenden spelen een belangrijke rol hierin. Goede zorg is persoonlijk. Door de cliënt en naasten echt te leren kennen, kunnen we de zorg nog beter afstemmen. We bieden een leven als thuis en dragen bij aan het kleine geluk van onze cliënt.



#### De kracht van ervoor staan

##### Goede zorg wordt uitgevoerd met hoofd en hart

We werken vanuit kennis en vakmanschap aan veilige zorg. Dat is zorgen met ons hoofd. Maar goede zorg vraagt ons ook aandacht te hebben voor het welzijn van de cliënt. We willen het juiste doen. Dat is zorgen met ons hart. Goede zorg draait om het vinden van de balans.



#### De kracht van erin geloven

##### Goede zorg is afgestemde zorg

We vragen de cliënt met ons te delen wat hij belangrijk vindt. En wij vertellen over onze waarden en beroepsnormen. In dit gesprek stemmen we af wat goede zorg is. Zo ontmoeten we elkaar. Openlijk praten over moeilijke keuzes zorgt ervoor dat we afwegingen bewuster maken. Goede zorg is afgestemde zorg en leidt tot kwaliteit van leven voor de cliënt.



Yvette Dekkers

Coördinator zorg

"Goede zorg is passende zorg. Zorg die rekening houdt met de beleving en achtergrond van bewoners. Het gaat niet om wat 'zo hoort', maar om de kwaliteit van leven. Goede zorg vraagt van zorgmedewerkers en familie veel geduld, rust en creativiteit. Dat is een mooie uitdaging!"

## ZORGEN DOEN WE SAMEN

Alle medewerkers van Laverhof dragen bij aan goede zorg. We doen dit samen met de cliënt, familie en vrijwilligers. Samen werken aan goede zorg is samen verantwoordelijk zijn.

### CLIËNT

Goede zorg begint bij het persoonlijke verhaal van de cliënt. Zijn mogelijkheden, wensen en behoeftes vormen de basis van onze zorg. Zo draagt ook de cliënt zelf bij aan zijn eigen welzijn en klein geluk.

### FAMILIEZORGER

We hebben de familiezorger nodig om de cliënt goed te leren kennen. In goed overleg bepalen we samen wat van belang is én wat nodig is. Dat is de dialoog die we voeren.

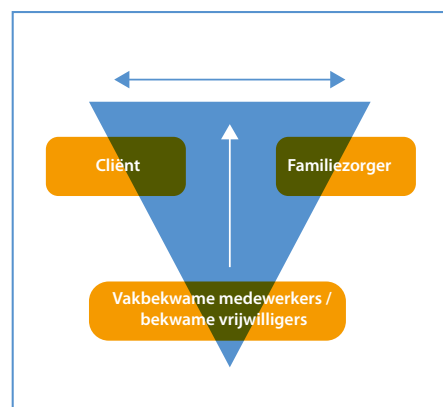
### VAKBEKWAME MEDEWERKERS

Alle medewerkers werken aan hetzelfde doel; samenwerken aan goede zorg. Goede zorg is luisteren en keuzes maken. Soms kan dit leiden tot dilemma's. Met de cliënt, familie en elkaar gaan we hierover in gesprek. Dit leidt tot afgestemde zorg.

### VRIJWILLIGERS

Vanuit hun eigen kwaliteiten dragen vrijwilligers bij aan goede zorg. Zij brengen de lokale gemeenschap naar binnen en vormen een sociaal netwerk rondom de cliënt. Zo werken zij ook aan het kleine geluk en een leven als thuis.

De zorgtriade laat deze samenwerking en onderlinge verbanden zien.



## FAMILIEZORG

Familie en vrienden zijn onmisbaar voor de kwaliteit van leven van de cliënt. Hun onderlinge relatie staat centraal bij Familiezorg. Wij werken samen met de familie en ondersteunen hen. En dat komt de cliënt ten goede.

De Methode Familiezorg geeft ons handvatten om te denken en te werken vanuit deze relatie. De zorgtriade van Laverhof vormt de basis. Professionele zorg is niet altijd het antwoord op de vraag van de cliënt. Daarom onderzoeken wij eerst de vraag achter de vraag. We voegen in, daar waar de cliënt en zijn naasten hulp nodig hebben.

Familiezorg is ook van toepassing op de samenwerking tussen teams, organisaties en lokale partijen. Iedereen die direct of indirect betrokken is bij de cliënt heeft hiermee te maken. Als de relatie tussen partijen goed is en er open communicatie plaatsvindt, maakt dat de samenwerking beter.



**Betty van Zutphen**

Lid commissie Familiezorg

“Het is belangrijk dat familie de zorg en ondersteuning voor de cliënt voortzet, ook als de cliënt zorg van Laverhof ontvangt. Zo voelen de cliënt en zijn familie zich (eerder) thuis. Maar welke verwachtingen zijn er rond deze zorg? Daar moeten we met elkaar veel duidelijker over zijn!”

## VAN 'ZORGEN VOOR' NAAR 'ZORGEN DAT'

Vroeger zorgden we vooral vóór de cliënt. Nu zorgen we dát het goed gaat met de cliënt. Zorg is afgestemd op iemands eigen kunnen en op zijn eigen sociale netwerk van familie, vrienden en vrijwilligers. Wij nemen de zorg niet over, maar voegen in.



**Claudia Eijkemans**

Woonzorgbegeleider

“De regie bij de cliënt houden, vraagt om uitleggen en meedenken. We proberen de cliënt in zijn kracht te zetten door hem bijvoorbeeld zelf de huisarts te laten bellen. Dan leggen we uit waarom wij dat niet doen. De zelfstandigheid van de cliënt is en blijft belangrijk.”



## LEVEN ALS THUIS

Wij zijn te gast bij de cliënt en werken vanuit deze gedachte. Samen streven we ernaar dat de cliënt zich thuis voelt. Zijn mogelijkheden en wensen vormen

het uitgangspunt van onze zorg. Ook in de thuiszorg. Zodat thuis, ook met hulp van buitenaf, gewoon thuis blijft.



**Patrick Fassbender**

Eerst verantwoordelijke horeca

“Wat kan ik doen zodat bewoners zich thuis voelen? Dat is de insteek van mijn werk. Daarom luister ik naar bewoners. We proberen elke dag weer een geluksmomentje van de maaltijd te maken. Dat kan voor hen echt het verschil maken.”



**Monique van Ingenbleek**

Coördinator zorg

“Natuurlijk kunnen wij cliënten niet hun eigen thuis bieden. Maar we zorgen er voor dat het leven hier zoveel mogelijk lijkt op wat ze gewend waren. Daarom is samenwerking met familie zo belangrijk. We hebben hen hard nodig!”



## HET KLEINE GELUK

Klein geluk zit in de gewone kleine dingen. Het heeft te maken met een leven als thuis, liefdevolle aandacht, fijne sociale relaties, erkenning krijgen, mogen dromen, zinvolle bezigheden, van betekenis kunnen zijn en vertrouwen krijgen. De cliënt bepaalt of hij dit geluk ervaart.

Wij nodigen de cliënt en familie uit om samen op zoek te gaan naar het kleine geluk. Wij denken mee en ondersteunen waar dit nodig is om klein geluk mogelijk te maken.



**Zuster Jacobi**  
Bewoonster

“Het kleine geluk zit voor mij in iemand die echt naar mij luistert. Iemand die blijft luisteren al heb ik iets al 10 keer verteld. Klein geluk zit ook in 5 minuten samen niks zeggen.

Ik ben dankbaar dat er lange tijd iemand was, die mij dit kleine geluk heeft kunnen geven.”

## HET VERHAAL VAN KWALITEIT

Voor ons is het belangrijk dat de cliënt tevreden is over onze zorg en ondersteuning.



Kwaliteit komt tot stand tussen cliënt, familie, medewerker en vrijwilliger. Daarom kiezen we voor een werkwijze waarin samenwerken centraal staat. Kwaliteit is een continu en dynamisch proces om steeds betere zorg en ondersteuning te kunnen bieden. Meten en verbeteren is nodig om samen afgestemde zorg te blijven geven.



## WAAROM IS WERKEN AAN KWALITEIT BELANGRIJK?

Wij willen graag dat onze cliënt tevreden is en blijft. Dat is een hele uitdaging als we kijken naar de veranderingen om ons heen. Er is sprake van een toenemende zorgvraag, stijgende kosten en een tekort aan

personeel. Maar ook zijn er meer eisen en andere opvattingen over de zorg voor ouderen. Door continu te verbeteren, werken we aan kwaliteit. Verbeteringen zijn nodig om goede zorg te kunnen blijven bieden.



**Laverhof**  
*leven als thuis*

# WAT IS KWALITEIT?

Kwaliteit is de mate waarin wij voldoen aan de afgestemde verwachtingen van onze cliënten. Doen we de goede dingen? En doen we de dingen goed?



**Janneke Basten**

Beleidsmedewerker



**Ellen van der Heijden**

Teammanager

“Kwaliteit heeft twee kanten. De ene kant gaat over goede afgestemde zorg. Samen zorgen vanuit ons hart. De andere kant gaat over richtlijnen en verantwoordelijk. Dat is soms ‘lastig’. Daarom is het zo belangrijk uit te leggen waarom we deze dingen moeten doen.”



# HOE STUREN WIJ OP KWALITEIT?

Onze visie op goede zorg is de basis van waaruit wij werken aan kwaliteit. Verbeteringen kunnen kleinschalig zijn. Bijvoorbeeld op het niveau van een cliënt, team, woongroep of wijk. Maar ook groter, op het niveau van een locatie. En het kan zijn dat een verbetering alleen mogelijk is als de gehele organisatie mee verandert.



**Dennis Spierings**  
Teammanager

“We zijn allemaal radertjes binnen Laverhof. Als jij in beweging komt, komt de rest ook in beweging. Iedereen is aan zet. Anders verandert er niks. En dat is wel nodig om als zorgorganisatie in te kunnen spelen op veranderende behoeftes van de cliënt.”

De illustratie van het kwaliteitssysteem laat zien dat de verschillende niveaus met elkaar in verbinding staan.



# WAAROM METHODISCH WERKEN?

Door methodisch te werken borgen we afspraken die we eerder hebben gemaakt. Zo toetsen we of deze afspraken waardevol zijn en blijven, voor het werken aan kwaliteit van leven. We plannen, voeren uit, evalueren en verbeteren. Zowel op cliëntniveau, afdelingsniveau, locatie/gemeenschapsniveau als op organisatieniveau.



**Irene Rijkers**  
Teammanager

"Methodisch werken geeft structuur en rust in ons werk. Het haalt ons even van de automatische piloot. We nemen de tijd om te toetsen. Past datgene wat we doen bij de bewoner? Of doen we het voor onszelf? Sluit het aan bij onze missie en visie? Het zet ons aan tot nadenken en daar leren we van."



## WAAROM METEN EN VERBETEREN?

Door te meten weten we waar we staan. Om de resultaten van ons werk te kunnen meten en te beoordelen is informatie nodig. Hiervoor gebruiken we verschillende bronnen. We benutten cijfers, verhalen en beelden, ervaringen van cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Op basis van de inzichten die we hierdoor krijgen, kunnen we verbeteren. Daarbij gaat het aan de ene kant om 'wat' we gaan verbeteren. Aan de andere kant gaat het om 'hoe' we dat doen.

Onze uitdaging is om permanent te leren. Samen verbeteren, vernieuwen en ontwikkelen. Waarom? Alleen zo kunnen we inspelen op de veranderingen om ons heen en goede zorg blijven bieden.

Bij iedere medewerker stimuleren we het werken vanuit kracht, zelfstandigheid

en eigen verantwoordelijkheid. Mensen leren vooral als ze met elkaar samenwerken en doen, ervaren, direct toepassen, herhalen en opgedane kennis en ervaringen met elkaar delen. Het gaat om leren hoe je mét en van elkaar kunt leren. Dat gaat het beste vanuit een nieuwsgierige en onderzoekende houding. Laverhof wil een lerende organisatie zijn.



**Sophie Schmitz**  
Beleidsmedewerker

"We horen graag cliëntervaringen om te kunnen verbeteren. Wat zijn uw bevindingen?"



**Dhr. Gevers**  
Bewoner

"Het is fijn als er geluisterd wordt naar mijn vragen. De zorg voor mij persoonlijk gaat hier heel goed. Over het woongemak ben ik minder tevreden, dat kan nóg beter!"

### Stichting Laverhof

Eerdsebaan 1A  
5482 DA Schijndel  
Telefoon 073 - 544 33 00  
info@laverhof.nl  
www.laverhof.nl

uitgave mei 2018

