



Kwaliteitsbeeld 2024

24 maart 2025, versie D.1

Status:

- Besproken in het bestuursoverleg van 13 februari 2025 en vastgesteld op 24 maart 2025
- Besproken met Commissie KIV 13 maart 2025
- Besproken met Cliëntenraad 18 maart 2025
- Besproken met OR 20 maart 2025



Inhoudsopgave

1 Introductie

- 1.1 Reflectie vanuit 't Heem op de beweging van het Generiek Kompas
- 1.2 Kwaliteit vanuit de visie van 't Heem
- 1.3 Leeswijzer

2 Het kennen van wensen en behoeften

- 2.1 Persoonsgerichte / persoonlijke zorg
- 2.2 Welkomconsulenten
- 2.3 Wet zorg en dwang
- 2.5 Wat is de meerwaarde van het kennen van wensen en behoeften voor de bewoner / cliënt?

3 Het bouwen van netwerken

- 3.1 (Familie)netwerk
- 3.2 De samenwerking met andere organisaties
- 3.3 Zeggenschap
- 3.4 Ondernemingsraad
- 3.5 Wat is de meerwaarde van netwerken voor de bewoner / cliënt?

4 Het werk organiseren

- 4.1 Wijziging in de zorgmix
- 4.2 Roosteren
- 4.3 Anders werken
- 4.4 Samenwerking team van de wijkverpleging en de locatie
- 4.5 Personele bezetting
- 4.6 Aandachtspunten en verbetering personeelsbeleid in 2024
- 4.7 Meldingen incidenten cliënten (MIC)
- 4.8 Klachten

4.9	Wat is de meerwaarde van (anders) organiseren voor de bewoner / cliënt?	24
3 5	Ontwikkelen, leren en opleiden	25
5.1	Toelichting op het scholingsbeleid 2023-2024	25
3 5.2	Ontwikkelatelier	27
3 5.3	Anders opleiden / zij-instroomtraject	27
5 5.4	Een overzicht van andere opleidingsactiviteiten in 2024	27
6 5.5	Wat is de meerwaarde van ontwikkelen, leren en opleiden voor de bewoner / cliënt?	28
6 6	Ervaringen	29
7 6.1	Wijkverpleging: PREM	29
9 6.2	Cliënttevredenheid intramuraal	29
11 7	Perspectief naar volgend jaar	31



1 Introductie

Terugblikkend op 2024 zien we dit jaar als een periode van verandering en ontwikkeling. In lijn met de uitgangspunten van het Generiek Kompas is het voor zorgorganisaties essentieel om continu te evalueren wat goede zorg en kwaliteit van zorg betekenen en hierover transparant te zijn binnen de organisatie. Dit document vertaalt deze principes naar de praktijk van 't Heem in 2024, met hier en daar een vooruitblik op 2025. Op deze manier bouwen we voort op onze visie en verstevigen we het fundament voor de toekomst.

1.1 Reflectie vanuit 't Heem op de beweging van het Generiek Kompas

De visie van 't Heem gaat uit van persoonlijke zorg. Dit betekent dat bewoners hun eigen levensgewoonten kunnen voortzetten en wonen, zorg en welzijn is afgestemd op iemands persoonlijke behoeften, wensen en voorkeuren. De medewerker benadert de persoon niet als patiënt, maar als mens. Centraal staat de vraag: wat heeft de mens nodig om zich gezond en gelukkig te voelen? Het gesprek en het contact met de bewoner staat hierbij voorop. Dit kan betekenen dat medewerkers, maar ook 't Heem als organisatie zich moeten aanpassen. We leveren maatwerk samen met de bewoner en hun netwerk en dat betekent dat we ondernemend en flexibel zijn. Cruciaal hierbij is het aangaan van gesprekken. Door met elkaar in gesprek te gaan, goed te luisteren en samen inzichten te vertalen, bevorderen we persoonsgerichte zorg en verbeteren we kwaliteit.

De visie van 't Heem past in de beweging van het Generiek Kompas, omdat het ook uitgaat van samenwerken aan kwaliteit van bestaan en goede zorg, aansluitend bij persoonlijke mogelijkheden, wensen en behoeften van mensen met een ondersteunings-/zorgvraag.

1.2 Kwaliteit vanuit de visie van 't Heem

Vanuit de visie kijken we naar de volgende elementen als het gaat om kwaliteit:

- Voor kwaliteit van leven zoeken we samen met de bewoner en zijn omgeving naar de juiste accenten: individuele waardering.
- Medewerker als partner van de bewoner en familie: ondersteunend en inspelend op de wensen en behoeften. Belangrijk is het voeren van het goede gesprek en de uitkomsten ervan te vertalen naar een ondersteuning op maat. De inzet van vrijwilligers maakt hier ook onderdeel van uit. Zowel medewerker als vrijwilliger dient vanuit een 'wij passen ons aan' attitude de bewoner te benaderen en denken vanuit mogelijkheden.
- Het gaat ook om de beleefde kwaliteit door de bewoner en zijn netwerk in plaats van de aantoonbare kwaliteit. Hierbij ligt de focus op wat er écht toe doet.
- Kwaliteit is onderdeel van het werk dat we bij 't Heem doen. Het meten van kwaliteit doen we samen met de bewoner.
- We gaan uit van leren en verbeteren en doen dit binnen en tussen teams. Hierbij wordt iedereen betrokken en ook iedereen kan een bijdrage leveren.
- We gaan uit van partnerschap en samenwerking op basis van de visie met partners als het gaat om bewoner gebonden zaken.



Er is nagedacht over of en op welke wijze de visie vertaalt kan worden naar indicatoren. We doen dit op de volgende manier:

- Procesindicatoren hebben de voorkeur boven uitkomstindicatoren.
- Het is noodzakelijk de wensen en doelen van de bewoner/cliënt te kennen en daarop aan te sluiten.
- Dialoog en feedback staan centraal.

Deze vertaling hebben we verwerkt in het kwaliteitsbeeld 2024. Het geeft een terugblik, een reflectie en een vooruitblik op de verschillende onderwerpen waar in 2024 aan is gewerkt.

Om het beeld op te stellen is gebruik gemaakt van informatie uit verschillende bronnen. Op het beeld is een reflectie gevraagd van leden van de raad van toezicht, OR en CCR. Deze gremia herkennen wat er staat. Ze zijn gedurende het jaar goed op de hoogte gebracht en betrokken als dat nodig was.

Om een volledig en evenwichtig beeld op te stellen, is gebruik gemaakt van informatie uit verschillende bronnen. Dit heeft bijgedragen aan een genuanceerde en onderbouwde weergave van de situatie.

Op het opgestelde beeld is een reflectie gevraagd van leden van de raad van toezicht, de ondernemingsraad (OR) en de centrale cliëntenraad (CCR). Deze gremia herkennen zich in de geschetste inzichten en constatering. Gedurende het jaar zijn zij goed op de hoogte gehouden en waar nodig actief betrokken bij belangrijke ontwikkelingen en besluitvormingsprocessen.

Ze waarderen de stappen die tot nu toe zijn gezet en erkennen de inspanningen die zijn geleverd om vooruitgang te boeken. Er zijn onmiskenbaar positieve effecten bereikt en veel verbeteringen doorgevoerd, wat een belangrijke stap in de goede richting is. Tegelijkertijd beseffen ze dat processen nog niet voltooid is, sommige zaken verlopen nog niet optimaal en er zijn nog dilemma's die overwonnen moeten worden. Dit is begrijpelijk, aangezien verandering tijd kost en doorgaans met vallen en opstaan gepaard gaat.

Toch is het bemoedigend om te zien dat er een duidelijke koers is ingezet en dat de betrokken gremia zich hierin herkennen. Hun feedback en betrokkenheid blijven essentieel om verdere verbeteringen te realiseren. Met deze balans tussen erkenning van successen en aandacht voor verbeterpunten kunnen we blijven werken aan een nog beter eindresultaat.



1.3 Leeswijzer

De uitwerking hebben we gedaan aan de hand van de verschillende bouwstenen van het kompas.

In hoofdstuk 2 gaan we in op het kennen van wensen en behoeften. Hoe worden bewoners/cliënten, naasten en professionals gefaciliteerd om het goede gesprek te voeren en wat is voor bewoners/cliënten, naasten en mantelzorgers belangrijk? Hoofdstuk 3 gaat in op het bouwen van netwerken. Daar wordt ingegaan op de samenwerking met andere organisaties en de meerwaarde voor de bewoners. In hoofdstuk 4 gaan we in op de wijze waarop we het werk organiseren met de invulling van deskundigheid, zeggenschap en bijbehorende dilemma's en oplossingen. In hoofdstuk 5 wordt ingegaan op leren en ontwikkelen. Hoofdstuk 6 gaat in op de resultaten van de meting van de ervaringen van bewoners en/of hun vertegenwoordigers. Afsluitend wordt in hoofdstuk 7 nog kort ingegaan op het perspectief naar 2025 met de belangrijkste thema's n.a.v. de reflecties.



2 Het kennen van wensen en behoeften

Goede zorg sluit aan op mogelijkheden en wensen van de bewoner en draagt bij aan het welbevinden. Zorg begint daarom altijd met een goed gesprek, waarbij breder gekeken wordt dan alleen de zorgvraag. Dat gesprek is niet eenmalig. Het komt regelmatig terug in het contact met de bewoner.

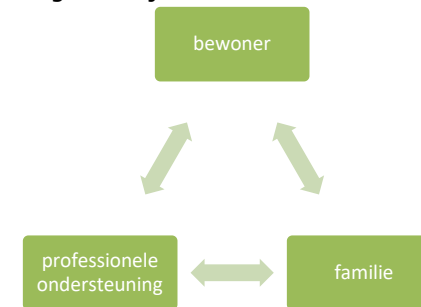
2.1 Persoonsgerichte / persoonlijke zorg

De basis van persoonsgerichte / persoonlijke zorg is: leer de bewoner goed kennen. Dit zorgt voor een betere aansluiting bij de beleving en meer begrip voor oorzaken van de wijze waarop een bewoner reageert. We willen graag weten waarom een bewoner doet wat hij doet. De bewoner zelf, mantelzorg, familie en/of netwerk kunnen antwoord geven op de vraag waarom moeder niet wil deelnemen aan activiteiten, vader altijd om 3 uur 's nachts onrustig is of waarom hun zus weigert onder de douche te gaan. Kennis over de levensloop is hierbij essentieel. Het gaat altijd om maatwerk en dat ontstaat alleen door samen te praten over de zorg, multidisciplinair én met de familie.

We blijven in gesprek over de wensen, ervaringen en behoeften van de bewoner.

Onderdeel van dit gesprek zijn ook de zelfredzaamheid en de afstemming wie wat doet in onderstaande volgorde: *(deze driehoek doet het samen)*

1. De bewoner zelf
2. Familie en netwerk
3. Professionele ondersteuning



2.2 Welkomconsulenten

Om nog beter aan te sluiten bij de mogelijkheden en wensen van de bewoners en bij te dragen aan het welbevinden, zijn we in 2024 gestart met een nieuwe functie: Welkomconsulent. Welkomconsulenten gaan bewoners en hun familie bijstaan tijdens de belangrijke overgang van bewoners van hun vertrouwde thuis naar hun nieuwe woonplek bij 't Heem. Dit om vanuit empathie en professionaliteit de verhuizing soepel te organiseren, maar ook echt om afgestemd op de behoeften en wensen van de bewoner de ondersteuning vanuit 't Heem in te vullen.

De welkomconsulenten zijn geworven in 2024. Eind 2024 zijn, na grote belangstelling op de vacature, 3 collega's aan de slag gegaan. Een vierde collega start per 1 januari 2025.

Hun eerste ervaringen leren dat zo veel mogelijk informatie over een nieuwe bewoner belangrijk is om de ondersteuning goed in te richten.

Samenwerking tussen de welkomconsulent en het zorgteam maakt het mogelijk dat de bewoner, samen met familie, meer de regie over zijn eigen leven kan blijven voeren.



2.3 Wet zorg en dwang

Als het gaat om de Wet zorg en dwang (Wzd) hebben we in 2024 het beleid geactualiseerd. Daarin gaan we kort samengevat uit van:

‘Ieder mens heeft recht op eigen keuzes. Bij ‘t Heem ondersteunen we bewoners en hun families hierin, met de focus op kwaliteit van leven. Bewoners beslissen zelf hoe ze hun dag invullen welke muziek ze luisteren. Hoewel zorg en ondersteuning nodig kunnen zijn, gebeurt dit bij voorkeur met hun instemming. Samen maken de bewoner en ‘t Heem afspraken hierover.’

Een deel van de onvrijwillige maatregelen die alsnog worden genomen, heeft te maken met de inrichting van locaties en keuzes die we jaren geleden hebben gemaakt, passend bij de toen geldende ideeën over gesloten afdelingen. Zo hebben we op locatie De Eikelaar nog twee gesloten afdelingen. In 2024 hebben we plannen gemaakt om alle locaties open te maken en/of te houden met als doel dat de locaties ook daadwerkelijk open zijn; het realiseren van ‘open deuren’ op alle locaties. Dit zal in 2025 verder vorm krijgen. Tevens is in 2024 ingezet op het signaleren van de ingezette maatregelen en het vragen om feedback van zowel bewoners als familie en zorgmedewerkers om zo bewustwording vergroten.

Middels een implementatieplan, dat we bij het Wzd-beleid in 2025 gaan opstellen, willen we verder verbeteren en aansluiten bij de kennis en kunde van de medewerkers. Om zo het volgende te bereiken:

- Alle medewerkers kennen de Wzd en passen deze binnen de visie van ‘t Heem toe.
- Er is sprake van een cyclisch proces dat past binnen de reguliere werkwijze.
- Over de Wzd vindt net als over andere onderwerpen een open dialoog plaats.

Per locatie wordt getoetst op:

- Bewustwording inzet onvrijwillige zorg
- Aantal WZD-maatregelen
- Welke maatregelen gebruik je
- Proces / aanpak binnen de locatie
- Behouden open locatie

Het vernieuwde Wzd-beleid van ‘t Heem draagt bij aan een betere kwaliteit van leven en rechtsbescherming voor bewoners, door het stimuleren van eigen regie en het minimaliseren van onvrijwillige zorg.



2.4 Verantwoording

Over de voortgang hebben we in 2024 ook verantwoording afgelegd. Dit gebeurde tijdens de volgende bijeenkomsten:

- Forecastgesprekken
- Medewerkerbijeenkomsten
- Bewoner-/familiebijeenkomsten

Forecastgesprekken

In 2023 is gestart met het houden van forecastgesprekken per locatie. Dit is een gesprek tussen de RvB, manager WZW en teamleider. Het gesprek is door de manager WZW en teamleider voorbereid samen met de stafleden op de gebieden financiën, M&O en kwaliteit.

In 2024 hebben deze forecastgesprekken 1 keer per kwartaal plaatsgevonden,

De voorbereiding wordt gedaan door de manager WZW en de teamleider samen met stafdiensten, waarbij afhankelijk van de noodzaak wordt ingegaan op welzijn, persoonsgerichte zorg en ondersteuning, communicatie, bewoner-/cliënttevredenheid, formatie en roostering, werkplezier/tevredenheid, opleiden en professioneel handelen, zorgmix, resultaat/verhouding zorgopbrengsten en personeelskosten, productiviteit en doelmatigheid wijkverpleging en wachtlijstbeheer

Vanaf 1 januari 2025 zal het forecastgesprek per locatie worden gehouden. De wijkverpleging zal hier dan ook onderdeel van uitmaken.

Medewerkerbijeenkomsten

Medewerkerbijeenkomsten zijn een belangrijk middel om communicatie, betrokkenheid en samenwerking binnen een organisatie te bevorderen. Deze bijeenkomsten zijn gericht op het delen van belangrijke updates, zoals bedrijfsstrategieën, kwartaalresultaten of veranderingen binnen de organisatie. In 2024 is de frequentie van de medewerkerbijeenkomsten verlaagd naar 3 keer per jaar.

Bewoners- en familiebijeenkomsten

Bewoners- en familiebijeenkomsten spelen/hebben een belangrijke rol in het ondersteunen van een zorgvrager en het versterken van de samenwerking tussen familieleden en zorgverleners. Ze bieden een moment om informatie te delen, plannen te maken en ervoor te zorgen dat iedereen op één lijn zit als het gaat om de zorg en ondersteuning. Een dergelijke bijeenkomst zorgt voor begrip en voorkomt misverstanden. In 2024 vonden per locatie 3 familiebijeenkomsten plaats. Deze zijn samen met de lokale cliëntenraad voorbereid. Naast familieleden worden ook bewoners van de reguliere appartementen in de gebouwen uitgenodigd, omdat zij ook gebruik maken van faciliteiten binnen 't Heem.



De verschillende bijeenkomsten bieden diverse voordelen en zullen ook in 2025 worden voortgezet:

- **Regelmatische evaluatie:** Door regelmatig te reflecteren op doelen, prestaties en welzijn, kunnen tijdig aanpassingen worden gemaakt. Dit voorkomt dat problemen escaleren.
- **Versterkte communicatie:** Structureel geplande gesprekken bieden een gestructureerd moment om open te communiceren. Dit bevordert wederzijds begrip en samenwerking.
- **Betere betrokkenheid:** Regelmatische gesprekken tonen aan dat input gewaardeerd wordt, wat bijdraagt aan het gevoel van betrokkenheid en motivatie.
- **Proactief handelen:** Door vroegtijdig knelpunten of wensen te bespreken, kan sneller actie worden ondernomen.
- **Opbouwen van vertrouwen:** Het creëren van een vast moment voor dialoog draagt bij aan een open en veilige werkomgeving, wat vertrouwen binnen teams versterkt.
- **Afstemming op lange termijn:** De gesprekken helpen om korte termijn doelen te koppelen aan de strategische langetermijnvisie, zodat iedereen in dezelfde richting werkt.

2.5 Wat is de meerwaarde van het kennen van wensen en behoeften voor de bewoner / cliënt?

De toegevoegde waarde voor bewoners van 't Heem bij het kennen van hun wensen en behoeften en het voeren van een open gesprek is groot. Dit draagt bij aan betere zorg en een prettiger woonomgeving. Hier zijn de belangrijkste voordelen samengevat:

Zorg op maat door persoonsgerichte zorg

- Door de bewoner goed te leren kennen, wordt de zorg beter afgestemd op persoonlijke behoeften en voorkeuren.
- De focus ligt op kwaliteit van leven en welzijn en niet alleen op medische zorg.,
- Er wordt rekening gehouden met gewoontes en dagelijkse routines, waardoor de bewoner zich sneller thuis voelt.

Betere samenwerking tussen bewoner, familie en zorgteam

- Familie en naasten worden actief betrokken bij de ondersteuning en zorg, wat leidt tot beter begrip van de achtergrond en wensen van de bewoner.
- Open gesprekken zorgen ervoor dat de bewoner zoveel mogelijk eigen regie behoudt.
- Heldere en tijdige communicatie voorkomt misverstanden en vergroot het vertrouwen.





Ondersteuning bij de overgang naar een nieuwe woonomgeving

- De inzet van **welkomconsulenten** helpt bewoners en hun familie bij de verhuizing en het wennen aan de nieuwe situatie.
- De begeleiding zorgt ervoor dat bewoners zich sneller op hun gemak voelen in hun nieuwe thuis.
- De overgang wordt soepeler, omdat er aandacht is voor emoties en praktische zaken.

Respect voor eigen keuzes binnen de Wet zorg en dwang (Wzd)

- 't Heem werkt volgens het principe '**nee, tenzij**', waardoor onvrijwillige zorg zoveel mogelijk wordt beperkt.
- Bewoners krijgen de vrijheid om hun dag in te delen zoals zij dat willen, met ondersteuning waar nodig.
- De plannen om locaties 'open te maken' dragen bij aan een gevoel van vrijheid en veiligheid.

Continu verbeteren van zorg en welzijn

- Door gesprekken te blijven voeren en feedback te verzamelen, wordt de zorg steeds beter afgestemd op de behoeften van bewoners.
- Er is een structurele aanpak om verbeterpunten te signaleren en oplossingen te zoeken.
- Medewerkers worden getraind en ondersteund om de zorgvisie goed toe te passen in de praktijk.

Het voeren van open gesprekken en het kennen van de wensen en behoeften van bewoners draagt bij aan een betere kwaliteit van leven. 't Heem biedt een woonomgeving waarin bewoners zichzelf kunnen blijven, met respect voor hun gewoontes en keuzes. De samenwerking met familie en zorgprofessionals maakt dit mogelijk, met als doel een veilige, prettige en persoonsgerichte zorgervaring.



3 Het bouwen van netwerken

Goede zorg is ingebed in netwerken. Zowel het sociale netwerk van de zorgvrager als het professionele netwerk waarin professionals met verschillende deskundigheden met elkaar samenwerken.

't Heem plaatst de bewoner centraal, omringd door mantelzorgers, familieleden, naasten, burens en vrijwilligers. Vanuit dit vertrekpunt wordt vastgesteld welke (professionele of technologische) ondersteuning het beste aansluit bij de behoeften van de bewoner. Het doel is om bewoners in hun vertrouwde omgeving te laten verblijven, hen te laten genieten van de dagelijkse bezigheden en hen in staat te stellen hun leven te leiden op een manier die hen zelf past en die zij gewend zijn. Dit stelt de bewoner in staat de regie over zijn of haar eigen leven te pakken én te behouden.

3.1 (Familie)netwerk

Specifieke aandacht voor familie hebben we in 2024 vormgegeven in het project (familie)netwerk. Hiervoor hebben we een projectleider aangesteld. Het project (Familie)netwerk gaat over het bevorderen van gelijkwaardige samenwerking met familie / mantelzorgers binnen 't Heem. De bewoner komt meer centraal te staan en wordt gestimuleerd om zoveel mogelijk zelf te blijven doen. De familie of het netwerk ondersteunt en 't Heem vult aan waar nodig. De samenwerking tussen familie en professionals intensificeert en wordt meer 'samen'. In deze ontwikkeling wil 't Heem de beleving en ervaringen van bewoners en familie meenemen.

In 2024 zijn we bezig geweest het toewerken naar een plan van aanpak voor elke locatie door:

- Het voeren van interviews met bewoners en familieleden om te kunnen beoordelen hoe groot de opdracht is c.q. hoe groot de afstand is met betrekking tot de gewenste samenwerking van familie en 't Heem. Deze gesprekken zijn afgerond in alle locaties, behalve Torentjeshoef, waar de gesprekken begin 2025 zullen plaatsvinden
- Gesprekken met zorgadviseurs en welkomconsulenten ten bate van een goede kennismaking en start van nieuwe bewoners.

De interviews hebben een duidelijk beeld opgeleverd om de samenwerking te gaan verbeteren. De wijze waarop zal maatwerk zijn, maar belangrijk is:

- Zorg dat binnen de driehoek van bewoner, familie en medewerkers gesprekken gepland worden zodra een van de partijen dit nodig vindt, ook zonder directe aanleiding.
- Maak duidelijke afspraken over wie verantwoordelijk is voor welke communicatie en wie betrokken is bij driehoeksgesprekken.
- Coach medewerkers in balans tussen 'op de handen zitten' (loslaten) en 'klantenservice' (actief meedenken) richting bewoner en familie.
- Stimuleer bewoner en familie om regie te nemen en tijdig om hulp te vragen.
- Blijf samen onderzoeken wat een bewoner plezier geeft, ook na langere tijd.
- Zorg dat achtergrondinformatie over een bewoner snel beschikbaar is en praktisch ingezet wordt in de dagelijkse zorg.

In 2025 gaan we hier mee verder.



3.2 De samenwerking met andere organisaties

'Samen weet je meer'. Daarom werkt 't Heem met een aantal andere instanties samen. Enkele samenwerkingen, die bijdragen aan het verbeteren van zorg en welzijn, worden nader belicht.

3.2.1 Novicare

Novicare is een zelfstandige medische en paramedische behandeldienst die gespecialiseerd is in chronisch complexe zorgvragen bij ouderen en mensen met een verstandelijke beperking. Zij leveren multidisciplinaire teams en ondersteunen 't Heem bij de invulling van de behandeling van ouderen. Met Novicare is in 2024 geëvalueerd op welke wijze de visie en ondersteuning van de behandeldienst goed op de visie van 't Heem wordt afgestemd. Er gaat veel goed: veel vertrouwen in behandeldienst, lijnen zijn kort door vaste behandelaar en Novicare beschikt over goede deskundigheid. 't Heem en Novicare stemmen veelvuldig af hoe we vanuit de visie nog meer naar vraaggerichte zorg kunnen werken.

In 2024 is 't Heem ook op de locatie Torentjeshoef gestart met behandeling. Dit betekent dat op alle locaties verblijf met behandeling mogelijk is.

3.2.2 Farmaceutische zorg

Vier maal per jaar komt de medicatiecommissie bijeen. De leden monitoren het werken volgens de richtlijn 'Werken volgens de veilige principes in de medicatieketen' en het 'Toetsingskader Medicatieveiligheid voor de verpleeghuiszorg en de zorg thuis' van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

In het eerste kwartaal 2024 is gestart met behandeling op locatie Torentjeshoef. Om dit mogelijk te maken zijn er vanaf het vierde kwartaal van 2023 allerlei praktische zaken en randzaken geregeld, waaronder:

- Overeenstemming met het zorgkantoor en Novicare over de uitbreiding van behandelplaatsen
- Aanpassen van systemen als Medimo (medicatie) en ONS (administratie)
- Borgen van farmaceutische zorg: 't Heem werkt samen met de Zorgapotheek voor alle locaties
- Herinrichten van ruimtes (o.a. medicatievoorraad, verbandmiddelen en overige verpleeghulpmiddelen)
- Afstemmen van verwachtingen en instructies met betrekking tot wijzigingen in werkprocessen medewerkers

Bij 't Heem vinden we het belangrijk dat er aandacht is voor het borgen van kwalitatieve farmaceutische zorg voor bewoners met complexe zorgvragen én dat zij hierbij zoveel mogelijk de eigen regie behouden. Bij aanvang van zorg worden met elke bewoner, de vertegenwoordiger en de medisch behandelaar afspraken gemaakt op welke wijze medicatie en door wie beheerd gaat worden. De gemaakte afspraken worden bij elke bewoner vastgelegd in het individuele zorgplan in het zorgdossier met de bijbehorende codering Beheer Eigen Medicatie (BEM) in het elektronisch toedienregistratiesysteem: Medimo. Gedurende het verblijf wordt dit gemonitord en indien nodig aangepast in overleg met bewoner, vertegenwoordiger en medische behandelaar.



In 2023 zijn alle locaties en wijkteams gaan werken met hetzelfde elektronisch toedienregistratiesysteem; Enovation Medimo. Dit eTdr systeem heeft een klinisch closed-loop voorschrijven voor bewoners met behandeling tot digitaal voorraadregistratie en medicatie reviews. Het voorschrijven en de toedienregistratie van medicijnen verloopt hierdoor makkelijker, veiliger en efficiënter. In 2024 is op alle locaties het werken met digitaal beheer van de medicatievoorraad geïmplementeerd. De audits (4 x per jaar) door de Zorgapotheek op noodvoorraad laten zien dat 't Heem op dit onderdeel goed presteert.

3.2.3 Het Innovatie Atelier

Het Innovatie Atelier is een initiatief van 't Heem. Hier werken zorgprofessionals, ontwerpers, techneuten, studenten en onderzoekers samen aan de toekomst van de ouderenzorg. Het doel is om middels 'warme technologie' en sociale innovatie positief bij te dragen aan de zelfredzaamheid en het welzijn van de cliënten en bewoners van 't Heem. Het is een samenwerking met Avans Hogeschool.

Binnen het Innovatie Atelier is het HIT-team opgericht; Heem Innovatie Team. Het team zet zich in om praktische aanpassingen en (sociale) innovaties te ontwikkelen die het leven van bewoners verbeteren. Het team ontwikkelt oplossingen voor uiteenlopende vraagstukken. Dit gebeurt met name door medewerkers in hun kracht te zetten en zelf initiatieven te laten ontplooiën. Er wordt meegedacht, aangereikt en gestimuleerd bijv. door co-creatie sessies. Het is geen vraag en antwoord formule.

Onze innovaties komen in eerste instantie altijd tot stand door goed te kijken en te luisteren naar de individuele wensen en behoeften van de oudere. Het team werkt dan ook nauw samen met de cliënten en/of bewoners van 't Heem en diens naasten. En natuurlijk is een belangrijke en onmisbare schakel in dit proces: de zorgmedewerkers.

Samen met bewoners en hun naasten creëren we praktisch toepasbare oplossingen die het verschil maken. Een voorbeeld hiervan is de Sense kamer: een slimme ruimte die zich aanpast aan de bezoeker. Door het afspelen van gepersonaliseerde beelden, muziek, licht en het tonen van persoonlijke foto's ontstaat er een bijzondere beleving. Dat kan leiden tot een gesprek met naasten, zorgmedewerkers of een moment van ontspanning.

3.2.4 Slimmer Samenwerken in de Wijk

Vanuit de wijkteams wordt samengewerkt in Slimmer Samenwerken in de Wijk. Dit initiatief is in 2023 gestart en in 2024 lag de focus op samenwerken in een schakelteam. Het doel is:

- Zorgvragen worden beoordeeld en toegewezen door wijkverpleegkundigen uit verschillende organisaties in een 'Schakelteam'.
- Door optimaliseren van processen over toeleiding en instroom en delen van zorg gaat geen kostbare tijd verloren van professionals.
- Groeiend aantal zorgvragen getemperd door het bevorderen van zelfredzaamheid en samenredzaamheid.



In 2024 zijn er belangrijke stappen gezet om de zorg in de wijk te verbeteren. Dankzij samenwerking, coördinatie en een gezamenlijke aanpak zijn de volgende resultaten bereikt:

- Nagenoeg alle noodzakelijke zorgvragen opgelost: Door betere samenwerking en coördinatie binnen de wijk is het mogelijk geworden om vrijwel alle zorgvragen adequaat te beantwoorden.
- Voorkomen en verminderen van zorgvragen: Met behulp van wijkscans en wijkplannen, gericht op preventieve activiteiten, is de nadruk gelegd op welzijn. Dit heeft geleid tot minder zorgvragen en meer focus op preventie.
- Meer werkplezier voor zorgprofessionals: Structurele ontmoetingen, intercollegiale toetsing en intervisie hebben bijgedragen aan een hogere tevredenheid en plezier in het werk voor zorgmedewerkers.
- Delen van inspirerende voorbeelden in schakelteams: Wijkverpleegkundigen hebben in schakelteams succesvolle voorbeelden uit hun eigen organisatie gedeeld. Dit heeft geleid tot een versnelling en betere opschaling van projecten.

3.2.5 Lerend netwerk

Met vier andere Brabantse zorgaanbieders werken we in een lerend netwerk. We hebben de handen ineengeslagen om samen verder te werken aan liefdevolle zorg en kwaliteit van leven voor ouderen. Samen vormen we een lerend netwerk met lokale verbondenheid. Het netwerk is ontstaan vanuit reeds bestaande overleg- en samenwerkingsverbanden en de gedeelde ambitie om elke dag verder te werken aan wonen, welzijn en zorg die waarde toevoegt aan het leven van ouderen. De samenwerking richt zich onder andere op een actieve onderlinge uitwisseling van informatie en van medewerkers. Het centrale uitgangspunt is en blijft het bieden van warme en professionele zorg geleverd door betrokken, deskundige en gepassioneerde medewerkers en vrijwilligers. Het lerend netwerk bestaat, naast 't Heem uit:

- Het Laar, Tilburg
- Stichting Maria-oord, Dongen
- Amaliazorg, Oirschot
- Leyhoeve, Tilburg

3.2.6 VVT Transitie

In de regio Midden-Brabant hebben 11 Verpleeg-, Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties (VVT) zich sinds 2018 met VGZ zorgkantoor verenigd in de transitietafel VVT Midden-Brabant. Het doel is gezamenlijke beelden en taal te ontwikkelen. Om een kompas voor het actuele en toekomstig handelen te creëren. En creatieve en duurzame oplossingen te vinden. Zodat we de zorg voor kwetsbare ouderen kunnen garanderen.

Dit gebeurt in nauwe samenwerking met de regio West-Brabant, VGZ zorgkantoor, Waardigheid & Trots en Zorgnetwerk Midden-Brabant.



Vanuit de regionale visie op de toekomst van de zorg voor ouderen zijn 5 actielijnen geformuleerd:

Actielijn 1: Actieve voorbereiding op ouder worden

Actielijn 2: De zorgzame samenleving

Actielijn 3: De juiste zorg op de juiste plaats

Actielijn 4: Aandacht voor medewerkers

Actielijn 5: Inzet zorgtechnologie is vanzelfsprekend

Door participatie aan de transitietafel VVT Midden-Brabant wordt hier vorm aan gegeven. Vanuit 't Heem wordt deelgenomen aan verschillende actielijnen. In 2024 is wel besloten om minder intensief deel te nemen aan actielijn 5. Dit omdat er veel andere prioriteiten waren. Bovendien is in 2024 het Innovatie Atelier gestart.

3.2.7 ICT

De ICT van 't Heem wordt volledig beheerd door een externe partij. Vanwege aanzienlijke knelpunten is advies ingewonnen om te beoordelen of de huidige dienstverlening aansluit bij de visie en eisen van 't Heem.

In opdracht van 't Heem heeft een externe adviseur een Quick Scan uitgevoerd, waaruit diverse knelpunten en risico's naar voren kwamen. Op basis van deze bevindingen is geadviseerd over te stappen naar een andere ICT-leverancier met aantoonbare ervaring en een betere aansluiting op de behoeften van 't Heem. Dit advies is opgevolgd en begin 2024 heeft een marktverkenning plaatsgevonden onder een select aantal leveranciers. Uiteindelijk is gekozen voor Ictivity, die de ICT-dienstverlening zal overnemen in 2025. Hun eerste prioriteit is het realiseren van een stabiel en beveiligd netwerk, met speciale aandacht voor de optimale bescherming van bewonersgegevens.

3.2.8 Andere samenwerkingspartners

Verder wordt onder meer samengewerkt met zorgboerderij Ons Erf, Sweenstein, Siem, Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis (ETZ), Jeroen Bosch Ziekenhuis, Zorgapotheek, GGD Hart voor Brabant, RIVM, netwerk dementie Bommelerwaard 's-Hertogenbosch en omstreken, Netwerk palliatieve Zorg Midden Brabant, ONS Nedap, Woningcorporatie TVB Wonen en Woonveste, HumanCapitalCare en verschillende leveranciers op het gebied van hulpmiddelen en facilitaire diensten.



3.3 Zeggenschap

Binnen 't Heem is de zeggenschap door bewoner-client(vertegenwoordigers) en professionals als volgt vormgegeven;

3.3.1 Cliëntenraden

Alles draait om goede zorg, prettig wonen en fijn leven. Daar zetten we ons bij 't Heem allemaal voor in. De inbreng van en samenwerking met bewoners, familie, mantelzorgers en medewerkers is daarbij ontzettend belangrijk. Het bestuur van 't Heem overlegt met een vertegenwoordiging van de bewoners in de cliëntenraden. Via een centrale cliëntenraad en vier lokale cliëntenraden kunnen bewoners invloed uitoefenen op het beleid en de locaties.

De centrale cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de bestuurder van 't Heem. Het gaat dan om organisatie brede zaken zoals beleid, klachtenregelingen en jaarplannen. Ook neemt de raad deel aan het halfjaarlijks overleg met het zorgkantoor

Een lokale cliëntenraad behartigt de belangen van alle bewoners op de betreffende locatie en de dorpsbewoners die van ons wijkverpleging ontvangen. Het gaat dan over dagelijkse dingen als: Hoe wordt u verzorgd? Is het eten lekker? Wat vindt u van de activiteiten die worden aangeboden? De lokale raden hebben een signalerende en adviserende rol voor de locatie van 't Heem in hun dorp. Ze adviseren de teamleider en/of bestuurder gevraagd maar ook ongevraagd over de zorg- en dienstverlening en bij voorgenomen besluiten. De lokale cliëntenraden worden nauw betrokken bij veranderingen op de locaties. Daarnaast spelen zij een actieve rol in de organisatie van familieavonden.

3.4 Ondernemingsraad

De medewerkers van 't Heem worden vertegenwoordigd in de Ondernemingsraad (OR). De leden van de OR bestaan uit en worden gekozen door medewerkers.

De OR overlegt, adviseert, informeert, communiceert en vertegenwoordigt werknemers binnen de organisatie. De OR kijkt vanuit het oogpunt van de medewerker naar de organisatie en het te voeren beleid. Zoals de wet op de ondernemingsraden (WOR) voorschrijft, vraagt de bestuurder de OR om instemming en/of advies. Zelf maakt de OR ook gebruik van haar initiatiefrecht om bepaalde onderwerpen onder de aandacht van de bestuurder te brengen.



3.5 Wat is de meerwaarde van netwerken voor de bewoner / cliënt?

De meerwaarde voor de bewoner of cliënt wordt versterkt door de verschillende samenwerkingen en initiatieven van 't Heem. Hier zijn de belangrijkste voordelen:

- **Persoonlijke en professionele zorg door multidisciplinaire aanpak:** Dankzij Novicare worden bewoners behandeld door deskundige multidisciplinaire teams, waardoor ze toegang hebben tot gespecialiseerde zorg voor (chronisch) complexe vraagstukken. De samenwerking tussen artsen, zorgmedewerkers en familie zorgt voor een zorgplan dat is afgestemd op de individuele behoeften van de cliënt.
- **Farmaceutische zorg:** De farmaceutische zorg binnen 't Heem verhoogt de medicatieveiligheid en efficiëntie door digitale registratie (Medimo), uniforme werkwijzen en regelmatige audits, wat medicatiefouten minimaliseert. Tegelijkertijd behouden bewoners zoveel mogelijk eigen regie over hun medicatie, afgestemd op hun individuele zorgplan.
- **Betere kwaliteit van leven door een lerend netwerk:** Het lerend netwerk, waarin 't Heem samenwerkt met andere Brabantse zorgaanbieders, richt zich op het bieden van liefdevolle zorg en het verbeteren van het welzijn van ouderen. Dit resulteert in warme, professionele zorg door betrokken medewerkers en vrijwilligers, met voortdurende aandacht voor innovatie en verbetering.
- **Vooruitgang in ouderenzorg door regionale samenwerking:** De deelname van 't Heem aan de VVT Transitie Midden-Brabant leidt tot duurzame oplossingen voor de zorg. Actielijnen zoals 'de juiste zorg op de juiste plaats' en aandacht voor medewerkers dragen bij aan een efficiëntere en toekomstbestendige zorgverlening, waar bewoners direct van profiteren.
- **Innovaties die aansluiten bij de behoeften van de bewoner:** Het Innovatie Atelier helpt met het vinden van individuele oplossingen die de zelfredzaamheid van ouderen bevordert. Ook ontwikkelen ze oplossingen zoals de Sense kamer, die zijn ontworpen in samenspraak met bewoners en hun naasten. Deze innovaties verhogen het welzijn en de zelfredzaamheid van cliënten door technologie op een warme en toegankelijke manier te integreren in hun dagelijks leven.
- **Snelle en efficiënte zorg in de wijk:** Het initiatief Slimmer Samenwerken in de Wijk verbetert de toeleiding en instroom van zorg, zodat bewoners sneller de hulp krijgen die ze nodig hebben. Daarnaast wordt de zelfredzaamheid bevordert, wat de afhankelijkheid van professionele zorg vermindert en bewoners meer regie over hun eigen leven geeft.
- **Breed netwerk voor specialistische zorg:** Samenwerkingen met andere zorginstellingen, ziekenhuizen en netwerken zoals het Netwerk Dementie en Netwerk Palliatieve Zorg zorgen ervoor dat cliënten en bewoners toegang hebben tot specialistische zorg op het juiste moment.

Door al deze initiatieven en samenwerkingen zet 't Heem zich in voor een zorgaanpak die niet alleen professioneel en effectief is, maar ook warm, persoonlijk en gericht op het welzijn van de bewoner.



4 Het werk organiseren

De noodzakelijke ondersteuning willen we graag goed organiseren. Zo moet de deskundigheidsmix van professionele teams passen bij de zorgvraag. Een passende deskundigheidsmix is gebaseerd op drie essentiële elementen: signaleren, beschikbaarheid en samenwerking. Ook moet er ruimte zijn voor zeggenschap.

Professioneel handelen betekent werken met vakkennis, de juiste vaardigheden en een passende beroepshouding. We hebben extra aandacht besteed aan professioneel gedrag, waarbij luisteren, respect tonen, belangstelling hebben en empathie centraal staan. Dit vraagt om een balans tussen betrokkenheid en professionele distantie, evenals om acceptatie en echtheid in het contact met bewoners en collega's.

Daarnaast willen we de kennis van medewerkers versterken. Dit doen we door middel van gerichte trainingen, het evalueren en verbeteren van werkprocessen en een effectieve personeelsplanning. Zo zorgen we ervoor dat er altijd iemand met de juiste expertise op de werkvloer aanwezig is.

4.1 Wijziging in de zorgmix

Vanaf 2022 is 't Heem gestart met een aantal aanpassingen in de zorgmix, gericht op:

- ZZP-4 afbouwen en vervangen naar ZZP-5 en hoger.
- ZZP-4 omzetten naar MPT-/VPT-4 en lege plaatsen vervangen door ZZP-5 en hoger.
- ZZP-4 handhaven op het huidige niveau en zorguren terugbrengen in lijn met tarief.

Belangrijk hierbij is dat er altijd wordt uitgegaan van de passende behoefte van de individuele bewoner.

Bij de realisatie in 2022 bleek dat er instroom bleef van bewoners met indicatie ZZP-4. In 2023 is daarom nadrukkelijk sturing gegeven aan de missie om ZZP-4 thuis te laten wonen. Zorgadviseur en teamleider overleggen over de noodzaak tot opname voor de locaties, dus omvorming naar ZZP-5 of hoger en meer behandeling. De aanpassingen in de zorgmix zijn zichtbaar in onderstaand overzicht over 2024:



Bezetting appartementen 2024	jan	feb	maart	april	mei	juni	juli	aug	sep	okt	nov	dec
ZZP 4VV (excl.BH incl.DB)	10,8	10,4	9,8	8,0	6,5	6,0	5,0	5,2	5,0	5,0	5,0	2,3
ZZP 5VV (excl.BH incl.DB)	34,7	34,1	32,9	33,7	36,4	36,9	37,2	37,2	36,0	35,2	35,7	33,3
ZZP 6VV (excl.BH incl.DB)	37,5	35,2	35,5	34,8	36,1	36,0	34,2	32,9	31,7	29,2	29,0	29,0
Eerstelijnsverblijf laag complex	0,4	0,3	1,4	1,0	0,1	0,1	0,2	0,0	0,0	0,5	1,1	1,6
Verblijfscomponent niet-geïndiceerde partn	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
ZZP Mutatiedag VV zonder behandeling	2,3	0,5	1,1	1,2	1,1	0,6	1,6	0,8	1,4	1,4	0,9	1,4
Totaal zonder behandeling	85,5	80,5	80,7	78,7	80,2	79,6	78,2	76,1	74,1	71,3	71,7	67,7
ZZP 5VV (incl.BH incl.DB)	47,5	51,4	52,0	49,8	51,0	52,3	54,0	54,3	52,5	53,4	57,3	58,9
ZZP 6VV (incl.BH incl.DB)	19,6	21,5	21,2	22,3	22,2	22,0	22,0	23,6	24,7	25,5	25,3	24,8
ZZP 7VV (incl.BH incl.DB)	7,5	8,0	8,2	10,8	10,5	10,5	10,0	11,3	12,0	12,0	12,0	13,0
ZZP 10VV (incl.BH incl.DB)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
ZZP Mutatiedag VV toel. voor behandeling	1,5	2,0	2,0	2,2	1,0	1,0	0,8	1,1	0,8	1,3	1,3	1,3
Totaal met behandeling	76,1	82,9	83,5	85,1	84,7	85,7	86,8	90,2	90,0	92,2	95,9	98,0
Totale bezetting	161,6	163,4	164,2	163,8	164,9	165,3	165,0	166,3	164,1	163,5	167,6	165,8
Bezettingspercentage*	99%	100%	101%	100%	101%	101%	101%	102%	101%	100,3%	102,8%	101,7%

*bezettingspercentage januari o.b.v 163 bedden, feb-dec o.b.v. 164 bedden

Het aantal bewoners met behandeling is gegroeid van 76,1% in januari 2024 naar 98% in december. De bezetting is gemiddeld 100% van de norm (164) of meer.

4.2 Roosteren

't Heem werkt met een ZZP-tool. De zorgmix en de ureninzet worden gekoppeld op basis van, door de branche, vastgestelde normen. Naast de ureninzet wordt ook gekeken naar de niveaus van medewerkers om tot de juiste invulling te komen. De ZZP-tool maakt het mogelijk om snel de deskundigheidsmix, de ureninzet en de financiële gevolgen duidelijk te krijgen.

Begin 2024 is gestart met een evaluatie over het jaar 2023. In de praktijk bleek dat roosteren in 2023 veel tijd in beslag nam. Dit kwam door een ongelijke verdeling van kwaliteit en kwantiteit van medewerkers tussen teams en een onvolledige teamsamenstelling. Voor 2024 zijn de volgende verbeterdoelen gesteld: sneller kunnen ingrijpen op een andere samenstelling van bewoners als gevolg van bijvoorbeeld overlijden, een betere afstemming tussen de teams zorg, wonen en welzijn en de roostering meer afstemmen op de wensen van bewoners.

Er wordt geroosterd via zelfroosteren in een aantal fasen. In de eerste fase wordt het rooster door de teamleden zelf gemaakt. In de tweede fase kan onderling worden geschoven. In de derde fase zorgt de teamleider voor het complete, kwalitatief verantwoorde overzicht. Tijdens de evaluatie is ook ingegaan op de vakantieplanningen, de inzet van buitenlandse zorgmedewerkers en personeel niet in loondienst.



In 2024 is gewerkt aan een opdracht om ervoor te zorgen dat de roosters op tijd en 'gezond' gereed zijn en knelpunten snel kunnen worden opgelost. Acties zijn uitgezet om samen met de medewerkers, op basis van hun individuele wensen, meer rust te creëren in het rooster. Hierdoor is een meer voorspelbaar karakter ontstaan en is het ondersteunend aan de fases van het zelfroosteren.

Behaalde resultaten in 2024:

- Vaststellen en werken met 13 weken rooster
- Zelfroosteren met verantwoordelijkheid door eigen team: roosteren is een gezamenlijk proces van alle medewerkers op een locatie
- De methode voor het vervangen van diensten in het rooster is aangepast. Waar voorheen een één-op-één vervanging werd gehanteerd, wordt nu gewerkt vanuit het anders organiseren met mogelijke inzet van andere functionarissen en de noodzakelijke inzet
- Goede samenwerking met het roosterbureau
- Medewerkers kregen de mogelijkheid tot een individueel gesprek waarin zij persoonlijke zorgen over het rooster delen en individuele wensen kenbaar konden maken
- Teamleiders ondersteunen elkaar om te komen tot een beter rooster

Essentieel hierin is de continue dialoog tussen teamleider en het team over het rooster.

Het blijft uitdagend om passende roosters te maken. Roosteren zal een belangrijk topic blijven in 2025, aangezien roosteren een grote bijdrage heeft aan het werkgevoel van de werknemers en het borgen van de kwaliteit van zorg.

4.3 Anders werken

In 2024 is gebrainstormd over 'Anders werken' ofwel beter samenwerken, waarbij de kwaliteit behouden blijft maar taken slimmer worden verdeeld.

Ideeën gaan over:

- **Taakverdeling:** Huiskamermedewerkers ondersteunen basiszorg, zoals bewoners helpen in de ochtend, zodat zorgmedewerkers zich kunnen richten op complexe zorgtaken.
- **Samenwerking:** assistent zorg en welzijn, medewerker wonen, medewerker gastvrijheid en medewerker zorg werken intensiever samen om de zorg en begeleiding beter op elkaar af te stemmen. Zo zou een medewerker wonen extra taken op zich kunnen nemen, zoals toezicht houden in de huiskamer, het opmaken van bedden en het ondersteunen van bewoners bij hun dagelijkse activiteiten. Daarnaast kan de dagindeling flexibeler worden ingericht, afgestemd op de behoeften en wensen van de bewoner.
- **Procesverbetering:** Dit houdt in dat er gekeken wordt naar de werkprocessen en onderzocht wordt wat anders/efficiënter kan of naar dingen die eigenlijk helemaal niet meer hoeven. Ook zou gedacht kunnen worden aan het introduceren van kortere en meer variabele diensten om zo ook de werk-privébalans te verbeteren.
- **Scholing:** Medewerkers worden getraind om basiszorg (ADL) te bieden en zich bekwaam te voelen in ondersteunende taken.

Deze ideeën worden verder uitgewerkt in 2025.



4.4 Samenwerking team van de wijkverpleging en de locatie

't Heem streeft naar persoonlijke, persoonsgerichte zorg waarin bewoners en cliënten centraal staan. Daarnaast wil 't Heem een betekenisvolle rol spelen binnen de dorpsgemeenschap door als ankerpunt te fungeren vanuit een vaste locatie.

Het doel is om de samenwerking tussen het wijkteam en het team van de locatie te versterken. Op deze manier kan de locatie niet alleen zorg en ondersteuning bieden aan bewoners en cliënten, maar ook aan andere dorpsbewoners met een ondersteuningsvraag.

Deze intensievere samenwerking wordt beoogd vanaf januari 2026, zodat 't Heem nog beter kan inspelen op de behoeften van de gemeenschap en zorg dichterbij de mensen kan brengen.

Medio 2024 is gestart met een project dat gaat over deze samenwerking. Naast het hoofddoel waren er een aantal subdoelen:

- Productiviteit verhogen tot 75%.
- Voldoen aan inkoopvoorwaarden zorgverzekeraars.
- Verzuim terugbrengen naar 6%.
- Helder beleid rondom VPT (Volledig Pakket Thuis).
- Betere balans in werk-privé en scholing voor medewerkers.

Het project is nog in volle gang, maar de stand van zaken eind 2024 is:

- **Verbeteringen:** Verzuim is gedaald van 21% naar 4%. Medewerkers voelen zich meer betrokken onder meer dankzij de werkwijze van de teamleider wijkverpleging met aandacht en nabijheid. Daarnaast is de samenwerking met huisartsen verstevigd.
- **Uitdagingen:** Samenwerking tussen intra- en extramuraal is nog beperkt en er zijn nog eilandjes in visie en aanpak. Vacatures blijven ongevuld en het gebruik van personeel niet in loondienst (PNIL) leidt tot hoge kosten. De productiviteit en registratie in het systeem ONS zijn nog niet optimaal.
- **Maatregelen:** Scholing op verpleegtechnische handelingen en hulpmiddelen zijn / worden uitgevoerd, medewerkers worden betrokken bij het samenvoegingsproces en er is een vacature uitgezet voor een verzorgende IG die zowel 'op een van onze woonzorglocaties' als 'in de wijkverpleging' aan de slag wil gaan.

Het project richt zich op betere samenwerking, efficiëntie en persoonsgerichte/persoonlijke zorg. Dit draagt bij aan de visie van 't Heem en biedt voordelen voor bewoners, medewerkers en de organisatie.



4.5 Personele bezetting

De belangrijkste ontwikkelingen voor 't Heem in 2024 zijn een lager ziekteverzuim en minder inzet van personeel dat niet in loondienst is.

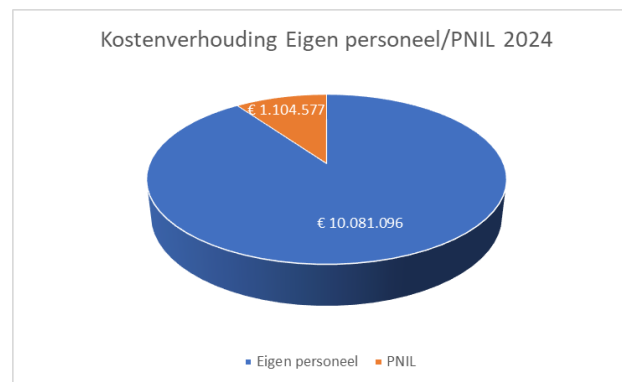
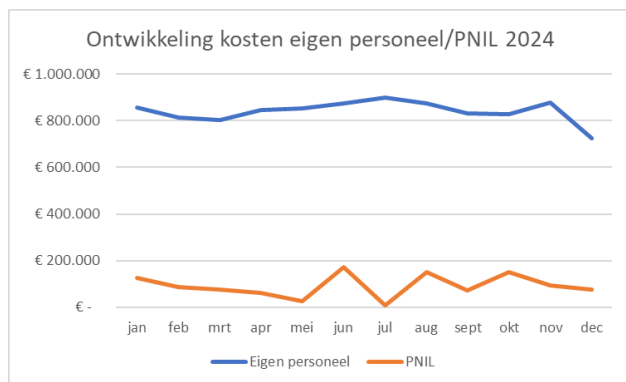
4.5.1 Verzuim

't Heem is in februari 2023 een samenwerking gestart met arbodienstverlener HumanCapitalCare(HCC) om de afhankelijkheid van één zzp-bedrijfsarts te verminderen en risico's te verlagen. De samenwerking richtte zich op het verbeteren van de verzuimbegeleiding, met een vorm taakdelegatie vanuit de bedrijfsarts naar de arboverpleegkundige en het gebruik van de Digitale Voorspellende Vragenlijst. In april 2024 is het proces aangepast om het aantal betrokkenen te minimaliseren, met de nadruk op directe dialoog tussen leidinggevenden en verzuimende collega's met ondersteuning van de bedrijfsarts. In een periodiek medisch teamoverleg kunnen betrokkenen rondom de verzuimende collega direct met elkaar schakelen.

Het verzuim is sinds halverwege 2023 structureel voortschrijdend gedaald en behoort sindsdien tot de beste 25%. Met 6,86% is het verzuim van 't Heem in 2024 lager dan dat van de branche 9,07%.

4.5.2 Inzet personeel niet in loondienst (PNIL)

Er zijn in 2024 minder uren ingevuld door personeel dat niet in loondienst is (PNIL) dan in 2023. In 2024 is 11% van de totale personeelskosten ingezet voor PNIL, bijna de helft minder dan in 2023 (20%). Als we kijken naar de kosten dan zien we dat ook de kosten voor het inhuren van personeel gedaald zijn. Door minder gebruik te maken van inhuur en eigen personeel zo efficiënt mogelijk in te zetten, is de verhouding PIL/PNIL duidelijk verbeterd.



4.6 Aandachtspunten en verbetering personeelsbeleid in 2024

Bij het optimaliseren van het personeelsbeleid binnen 't Heem zijn er diverse aandachtspunten en verbeteringen geïdentificeerd. Hieronder worden de belangrijkste thema's besproken:



- Vaste leidinggevendenden zorgen voor meer stabiliteit: Zij zorgen voor continuïteit, betere begeleiding van teams en een snellere signalering van knelpunten.
- De inzet van vaste medewerkers om de afhankelijkheid van externe inhuur te verminderen en daaraan gekoppeld minder inzet van personeel niet in loondienst (PNIL).
- Flexpool: In 2024 was het doel om veel medewerkers te werven voor de flexpool. Het resultaat hiervan was onvoldoende. De arbeidsmarkt is krap en veel medewerkers zijn vast op een locatie gaan werken of als ZZP'er aan de slag gegaan. Eind 2024 zien we dat er toename is van de flexpool. De behoefte aan bekende invallers die flexibel inzetbaar zijn bij ziek en bij piek blijft dus het werven zal doorgaan.
- Inzet van langdurig zieke medewerkers: Medewerkers die langdurig ziek zijn, zouden vaker kunnen worden betrokken in aangepaste werkzaamheden binnen het werkproces. Dit draagt bij aan hun herstel en verlaagt de druk op het team.
- Strategisch personeelsbeleid en werving is nog een uitdaging: Er is een tekort aan helpenden en verzorgenden. Dit maakt een vernieuwende wervingsstrategie noodzakelijk. Er wordt gekeken naar creatieve oplossingen.
- Alleen noodzakelijk PNIL-inzet, via maar 4 bureaus.

Door gerichte aandacht voor registratie, een betere balans in functieverdeling en strategisch personeelsbeleid kan de organisatie efficiënter werken en beter inspelen op de behoeften van zowel medewerkers als bewoners.

4.7 Meldingen incidenten cliënten (MIC)

De meldingen incidenten cliënten (MIC) worden bij 't Heem door medewerkers ingevuld als er een incident heeft plaatsgevonden. MIC-meldingen worden geanalyseerd en besproken met de teamleiders. Op die manier wordt multidisciplinair besloten welke incidenten teruggekoppeld worden aan het primaire proces. Hieruit volgen acties die worden ingezet voor kwaliteitsverbetering.

Door personele ontwikkelingen, ontwikkelingen binnen de organisatie en verschillende werkwijzen met betrekking tot MIC-meldingen is in 2024 een start gemaakt om de procedure te herzien. Uitgangspunt van 't Heem is dat we een cultuur willen van veilig kunnen leren en durven melden. Medewerkers zijn hierbij zelf verantwoordelijk om verbeteringen aan te brengen in de procedure naar aanleiding van meldingen.

In 2024 zijn er in totaal 778 MIC-meldingen geweest. Het merendeel van deze meldingen ging over (bijna) vallen en medicatie. De meldingen over medicatieveiligheid zijn nog nader gespecificeerd. Het meest voorkomend is dat medicatie niet gegeven is, gevolgd door cliënt heeft medicijn niet genomen.

4.8 Klachten

't Heem ontving in 2024 in totaal drie klachten, deze zijn alle drie gemeld door naasten van bewoners. Het aantal klachten is afgenomen ten opzichte van 2023, waar in totaal vijf klachten werden gemeld. Deze klachten gingen voornamelijk over de kwaliteit van zorg en welzijn en de bejegening van bewoners. De klachten die in 2024 zijn binnengekomen zijn inmiddels afgerond.



Tevens is de klachtenregeling in 2024 geactualiseerd. De klachtenregeling is aangepast aan de huidige praktijk om ervoor te zorgen dat deze beter aansluit op de actuele werkwijze en omstandigheden. Dit betekent dat er wijzigingen zijn doorgevoerd op basis van feedback en ervaringen, zodat de afhandeling van klachten effectiever en gebruiksvriendelijker verloopt. Het doel van deze actualisatie is om de procedures zoveel mogelijk te vereenvoudigen, transparanter te maken en om sneller te kunnen reageren op klachten. Ook is rekening gehouden met actuele wet- en regelgeving en organisatie. Dit document zal in 2025 worden vastgesteld.

4.9 Wat is de meerwaarde van (anders) organiseren voor de bewoner / cliënt?

De meerwaarde van de beschreven verbeteringen en aandachtspunten voor bewoners ligt in een aantal cruciale aspecten die rechtstreeks bijdragen aan hun welzijn, veiligheid en kwaliteit van zorg. Dit zijn:

- Passende deskundigheidsmix en signaleren van zorgbehoeften door meer signaleren, betere beschikbaarheid en intensievere samenwerking.
- Meer samenhang tussen zorg, welzijn en wonen, wat de algehele kwaliteit van leven verhoogt.
- Flexibel en efficiënt roosteren leidt tot meer maatwerk en betere continuïteit.
- 'Anders werken' met slimmer werken door samenwerking tussen huiskamermedewerkers, zorgverleners en huishoudelijk personeel kan gaan leiden tot efficiëntere taakverdeling.
- Samenvoeging van wijk- en intramurale teams past bij biedt meer toegankelijke en persoonsgerichte zorg.
- Verbeterde stabiliteit en continuïteit in personeelsbeleid door lager personeelsuitval en minder afhankelijkheid van extern personeel.

De verbeteringen die binnen 't Heem in 2024 zijn ingezet dragen bij aan een omgeving waar bewoners kunnen rekenen op continuïteit, persoonlijke aandacht. De stappen, door voortzetting van strategisch beleid, gerichte scholing, en een cultuur van samenwerking, moeten in 2025 gaan leiden tot een veilige, goed georganiseerde zorgstructuur. Dit verhoogt niet alleen hun comfort en tevredenheid, maar draagt ook bij aan hun algehele kwaliteit van leven.



5 Ontwikkelen, leren en opleiden

Kwaliteit steunt op vakbekwame professionals. Zij hebben ruimte nodig voor leren en ontwikkelen. Scholing is belangrijk, maar ook het terugkoppelen van kwaliteitsinformatie naar de professionele teams, zodat zij kunnen reflecteren en leren.

Leren gebeurt overal. Bewust en onbewust. 't Heem biedt leerfaciliteiten op maat. We kijken samen naar de persoonlijke competenties en ontwikkeling van de medewerker en zoeken vervolgens naar een opleiding op maat. We gaan uit van de eigen verantwoordelijkheid van iedere medewerker om het vak bij te houden en te zorgen voor tijdige scholing van de verplichte onderdelen. We verwachten van onze medewerkers dat ze vakbekwaam zijn (en blijven), voldoende opgeleid en dat zij zich kunnen inleven in de behoefte van de bewoner. Ook willen we leren weer inspirerend en leuk maken.

5.1 Toelichting op het scholingsbeleid 2023-2024

In 2023 is bij 't Heem een uitrol van het Learning Management System (LMS) gestart, waarin drie verplichte scholingsonderdelen zijn vastgesteld: klinisch redeneren, hygiëne en BHV zijn. De scholing klinisch redeneren is later niet meer verplicht gesteld, omdat deze niet passend was bij de behoefte van de medewerkers.

De verplichting was nodig, omdat medewerkers de jaren ervoor te weinig scholing hadden gevolgd. Er zijn bij de uitrol afspraken gemaakt over een doorloop in 2024. In 2024 is er vooruitgang geboekt, hoewel het uiteindelijke doel – rapportages met 100% bekwaam – nog niet is bereikt. Daarover zijn voor 2025 afspraken gemaakt met aanvullingen als het gaat om andere bekwaamheden.

Binnen het LMS was met de implementatie de afspraak gemaakt dat medewerkers voor verpleegtechnische vaardigheden een vrijstelling hadden tot 1 januari 2026. Dit gaf geen duidelijk beeld van de actualiteit van de bekwaamheid van medewerkers. Bovendien werden e-learnings door de vrijstelling weinig benut. Eind 2024 is daarom besloten om de vrijstellingen te verwijderen, waardoor veel medewerkers in LMS geregistreerd staan als onbekwaam dus onbevoegd. Dit is bedoeld als een prikkel om medewerkers bewust te maken van hun eigen verantwoordelijkheid.

Deze wijziging heeft al geleid tot een toename in het volgen van de e-learnings. Ook is afgesproken dat het altijd mogelijk is om op locatie intercollegiaal of in het ontwikkelatelier te oefenen of af te toetsen.

't Heem streeft niet alleen naar persoonlijke en persoonsgerichte zorg, maar ook naar goed werkgeverschap. Dit betekent dat er extra middelen worden ingezet om de ontwikkeling van medewerkers te stimuleren en te belonen, zodat zij zich verder kunnen professionaliseren en met plezier blijven bijdragen aan de zorg en ondersteuning van bewoners.

Vanuit de leidinggevendenden is er zo beter zicht gekregen op de bekwaamheid van individuele medewerkers en kan hierop gericht gestuurd worden. Om deze positieve ontwikkeling verder te stimuleren, is samenwerking gezocht met de afdeling Opleidingen.



Ook zijn de behoeften per locatie geïnventariseerd om scholing beter af te stemmen op de wensen van medewerkers. Afspraak met ingang van december 2024 is dat praktijkopleider met teamleiders frequent de bekwaamheden van individuele medewerkers bespreken en waar nodig gepaste actie hierop afspreken.

Motiveren van medewerkers voor scholing is van groot belang. Verplichte scholing is essentieel, maar het streven is dat medewerkers hier ook intrinsiek voor gemotiveerd raken. In overleg met de afdeling Opleidingen is daarom een helder proces opgesteld:

1. Teamleiders gaan samen met medewerkers bekijken wat zij nodig hebben om de verplichte scholingen te volgen. Zij leggen daarbij uit dat deze scholing wordt aangeboden tijdens werktijd (in de roosters wordt opgenomen) en door 't Heem wordt gefinancierd.
2. Mochten medewerkers de verplichte scholingen dan niet volgen, wordt hen gevraagd om dit in eigen tijd te doen.
3. Mochten medewerkers ook dan de scholingen nog niet hebben gevolgd, zal dit gevolgen hebben voor hun functie en functiewaardering.

Met deze aanpak wordt niet alleen ingezet op het naleven van verplichte scholing, maar ook op het creëren van bewustwording en motivatie bij medewerkers. Het uiteindelijke doel is een goed geschoold team dat voldoet aan alle vereisten, wat bijdraagt aan de kwaliteit van zorg en de professionele ontwikkeling binnen 't Heem.

In 2024 wordt nadrukkelijker ingezet op 'training on the job', omdat deze methode medewerkers direct ondersteunt en opleidt in hun eigen werkomgeving. Dit biedt praktische voordelen voor zowel medewerkers als bewoners en speelt een cruciale rol in het verhogen van de kwaliteit van zorg.

- **Realistische leeromgeving:** Training on the job stelt medewerkers in staat om te leren in realistische situaties, waarin zij nieuwe vaardigheden direct kunnen toepassen in hun dagelijkse werkzaamheden. Door praktische begeleiding voelen zij zich zekerder in het uitvoeren van zorgtaken.
- **Persoonsgerichte zorg:** Tijdens de trainingen wordt specifiek rekening gehouden met de behoeften en situaties van bewoners, waardoor de zorg verder wordt gepersonaliseerd. Medewerkers kunnen praktijkopleiders of collega's vragen om mee te kijken en hen te coachen bij het verbeteren van hun vaardigheden.
- **Bekwaamhedenpaspoort en maatwerktrainingen:** De voortgang en behaalde vaardigheden worden vastgelegd in het bekwaamhedenpaspoort binnen het Learning Management System (LMS). Hiermee wordt de bevoegdheid van medewerkers geborgd. Bovendien worden, zoals genoemd in 6.1, trainingen afgestemd op specifieke behoeften van medewerkers, wat verdere professionalisering stimuleert.

Het team praktijkopleiders is zichtbaar en wordt gevraagd voor persoonlijke en teamontwikkeling. Deze aanpak gaat uit van beter geschoolde en zelfverzekerde medewerkers. Dit moet bijdragen aan een hogere kwaliteit van zorg en meer persoonlijke aandacht voor bewoners.



5.2 Ontwikkelatelier

Zoals eerder benoemd blijkt dat er naast e-learning's ook behoefte is aan fysieke scholing, teambuilding en casuïstiekbespreking. Er is ook een ruimte voor beschikbaar binnen 't Heem. Eind december is het opleidingslokaal, het Ontwikkelatelier, in Udenhout opgeknapt en ingericht met middelen die passend zijn bij onze visie. Het is een sfeervolle ruimte waarin het prettig toeven is.

Met persoonsgerichte/persoonlijke zorg en ondersteuning wil 't Heem bewoners een goede kwaliteit van leven bieden. Hiervoor zijn goed gekwalificeerde medewerkers cruciaal. Door opleidingen te volgen kunnen zij hun vak bijhouden, eventueel doorgroeien en het helpt hen te 'binden en boeien'. Het geeft voldoening en zorgt voor werkplezier.

5.3 Anders opleiden / zij-instroomtraject

Mede vanuit een regionaal project is gestart met meer aandacht voor trajecten om een opleiding in de ouderenzorg te gaan volgen door kandidaat medewerkers die nog niet de juiste opleiding hebben. Het gaat om mensen die momenteel werken in een totaal andere branche of sector of uit een ander zorgsector met wel een achtergrond in de zorg maar nog niet de juiste papieren om in de ouderenzorg te werken, maar die willen overstappen naar de zorg- & welzijnssector. Een zij-instroomtraject is maatwerk. We maken deze speciaal op de wensen en situatie. Juist omdat wij willen kijken wat de kandidaat al in huis heeft aan opleiding en werkervaring. We willen anders gaan opleiden voor: Helpende, Verzorgende IG en Assistent zorg en welzijn. Het bijbehorende beleid gaan we begin 2025 opstellen.

5.4 Een overzicht van andere opleidingsactiviteiten in 2024

't Heem leidt ook BBL- en BOL-studenten op via werkend leren. De aantallen waren voor 2024 nog niet hoog. In 2024 zijn in totaal 4 nieuwe medewerkers ingestroomd die met de BBL opleiding gestart. Vanuit diverse BOL opleidingen hebben in 2024 diverse studenten een stage gedaan bij 't Heem. Deze stages vonden plaats binnen de zorgteams of binnen Staf en ondersteuning, Facilitair en M&O. Intensiever samenwerken met opleidingsinstituten en het aanbieden van leer-werktrajecten heeft geleid tot meer stagiaires en BBL en BOL-leerlingen. Eind december 2024 zijn in totaal 10 BBL-studenten in dienst.



In 2024 hebben medewerkers deelgenomen aan diverse opleidingsactiviteiten. Hieronder volgt een overzicht, zij het niet volledig. Afhankelijk van de behoefte wordt gebruikgemaakt van interne of externe opleiders en coaches:

- Lotus bijeenkomsten (kwaliteitsbevordering) voor alle medewerkers zorg & welzijn Leyenhof + wijkteam Helvoirt
- Teamontwikkeling Leyenhof door externe coach
- Leiderschapscoaching aan teamleiders door externe coach
- Verpleegkundigen: Klinisch redeneren
- Medewerkers Wonen: Kennis van Materialen en producten door leverancier
- Individuele trainingen als Effectieve gespreksvaardigheden, individueel resultaat gericht coaching programma en training examinerator in de beroepspraktijk

5.5 Wat is de meerwaarde van ontwikkelen, leren en opleiden voor de bewoner / cliënt?

De meerwaarde van ontwikkelen, leren en opleiden voor bewoners bij 't Heem ligt in de directe impact van goed opgeleide en gemotiveerde zorgmedewerkers op de kwaliteit van zorg en het welzijn van de bewoners. Hoewel in 2024 al verbeteringen zichtbaar zijn, is het essentieel dat deze resultaten in 2025 breder worden doorgevoerd en voor meer medewerkers beschikbaar komen. De belangrijkste aandachtspunten voor 2025 vanuit de meerwaarde voor de bewoner zijn:

- **Toepassing van nieuwe kennis:** Scholingen en casuïstiekbesprekingen stellen medewerkers in staat om innovaties en verbeterde methoden te gebruiken, wat direct bijdraagt aan de kwaliteit van zorg voor bewoners.
- **Betere samenwerking in teams:** Trainingen zoals teamontwikkeling verbeteren de onderlinge communicatie en samenwerking, wat resulteert in een soepelere zorgverlening en een betere ervaring voor bewoners.
- **Gezamenlijke ontwikkeling:** Scholingen die teambuilding en reflectie bevorderen, dragen bij aan een positieve werksfeer. Deze werksfeer straalt door naar de bewoners, wat zorgt voor een prettiger en rustiger leefklimaat.
- **Persoonsgerichte benadering door verbeterde interactie:** Trainingen in gespreksvaardigheden helpen medewerkers om empathischer en effectiever te communiceren, zowel met bewoners als met hun naasten, wat bijdraagt aan een gevoel van begrip en betrokkenheid.



6 Ervaringen

In opdracht van 't Heem heeft bureau Facit ook over 2024 clientervaringen gemeten. De resultaten van het onderzoek worden gedeeld met de teamleiders. Per team zal worden gesproken over de resultaten en mogelijke verbeterpunten. Dit zal ook besproken worden met de lokale cliëntenraden.

6.1 Wijkverpleging: PREM

Sinds 2020 wordt door Bureau Facit in opdracht van 't Heem, de cliëntenraadpleging afgenomen bij cliënten die thuiszorg krijgen van de vier wijkteams. De Patiënt Reported Experience Measures (PREM) is een landelijke verplichte meetmethode om patiëntervaringen te meten. De PREM is een korte vragenlijst die patiënten zelf invullen waarin wordt gevraagd hoe zij de zorg (hebben) ervaren.

6.2 Cliënttevredenheid intramuraal

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door alle bewoners of vertegenwoordigers van 't Heem op een bepaalde peildatum. Daaruit heeft Facit een verdeling gemaakt naar de verschillende locaties conform het aantal belteams in de offerte. Deze (vertegenwoordigers van) cliënten konden benaderd worden voor deelname aan deze cliëntenraadpleging.

De cliëntenraad en de medewerkers zijn voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden. In de uitnodigingbrief tot deelname aan deze cliëntenraadpleging zijn het doel van het onderzoek, de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

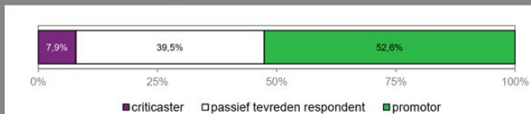
De cliëntenraadpleging is uitgevoerd met de vragenlijst van Zorgkaart Nederland. Deze vragenlijst bestaat uit zes gesloten vragen, twee open vragen en een vraag of de cliënt mee wil doen aan het cliëntenpanel van Zorgkaart Nederland.

De resultaten voor 2024 van 't Heem worden samengevat in volgende infographics.



Ervaringen met Wijkverpleging 2024

Zou u deze zorgaanbieder aanbevelen?



7,9

't Heem 2024

8,5

Medewerkers

Verbeterpunten:
• Er moet meer personeel komen. • Een verbeterpunt is om op de afgesproken tijden te komen. • Meer vastigheid in de zorgverleners. • Ik heb liever dat ze niet zo haastig werken. •

Complimenten:
• De hulpverleners zijn vriendelijk en vragen hoe het met je gaat. • Ze zorgen goed voor mij. • Ik voel me gezien en gehoord. • Ze geven de aandacht. • Ze zijn erg aardig en ze denken mee. •



Aantal respondenten:
78

Gemiddelde waardering:



Omgaan ziekte/aandoening



Vaste zorgverleners



Afgesproken tijd



Aandacht



Deskundigheid



Aandacht voor gezondheid

Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?

83% geeft op deze vraag een 8 of hoger



Op de vraag of u zich op uw gemak voelt bij de zorgverleners geeft 87% een 8 of hoger

Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?

79% geeft op deze vraag een 8 of hoger

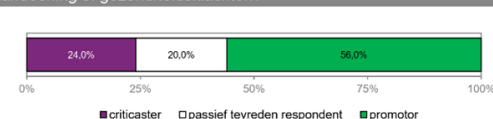


Deze raadpleging heeft plaatsgevonden in november en december 2024. Cliënten konden de vragen op papier of online beantwoorden. De respons voor deze raadpleging was 54%.



Uitkomsten raadpleging onder cliënten en vertegenwoordigers 2024

Zou u 't Heem aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?



6,5

Organisatie

7,8

Medewerkers

Waarderingen en verbeterpunten

Waarderingen:
• Ik ben erg tevreden over de verzorging. • De zorgverleners zijn prettig in de omgang, aardig en vriendelijk. • Een aantal medewerkers zien de bewoners en nemen de tijd. • Er is bijna dagelijks wat te doen, zoals bijarten, sjoulen en knutselen. •



Verbeterpunten:
• Het is vervelend als je op het belletje drukt, dat je te lang moet wachten. • Er is weinig personeel en veel wisseling van personeel. • Je krijgt nooit een reactie. De bereikbaarheid kan beter. • Helaas is er in het weekend niets te doen. •



Aantal respondenten:
52

Percentage respondenten dat een acht of hoger geeft:



Verliep het maken van afspraken goed?



Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?



Behandelen de medewerkers u met aandacht?



Sluit de zorg aan op wat u belangrijk vindt?



Wordt u gezien en gehoord?



Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?

Deze raadpleging heeft plaatsgevonden in december 2024. (Vertegenwoordigers van) cliënten zijn telefonisch geïnterviewd door een interviewer van Facit. De respons voor deze raadpleging was 70%.





7 Perspectief naar volgend jaar

In 2024 zijn belangrijke stappen gezet om de zorg binnen 't Heem verder te verbeteren en beter aan te laten sluiten op de wensen en behoeften van de bewoner. Door intensievere samenwerking, innovatie en scholing is de kwaliteit van zorg en welzijn verbeterd.

Cultuurverandering: Wat gaat goed?

Er is een verschuiving zichtbaar naar een meer persoonsgerichte benadering. Medewerkers zijn zich bewuster van het belang van open communicatie en maatwerk in zorgverlening. Er wordt meer gekeken naar wat wél kan, met een focus op kwaliteit van leven en eigen regie. Ook de onderlinge samenwerking tussen verschillende functies is verbeterd.

Verandering vasthouden en doorontwikkelen

Om de ingezette verbeteringen duurzaam te maken, blijft 't Heem investeren in leren en ontwikkelen. Scholing, coaching en teamontwikkeling blijven speerpunten om de nieuwe werkwijze te borgen. Daarnaast blijft samenwerking met netwerkpartners een belangrijk middel om te verbeteren.

Focus voor de komende periode

't Heem blijft zich ontwikkelen en verbeteren om persoonsgerichte zorg en samenwerking verder te optimaliseren. De komende periode ligt de nadruk op vier kerngebieden:

Samenwerking en zorg op maat

- Versterken van de samenwerking tussen wijkteams en locaties.
- Continu verzamelen van feedback van bewoners en naasten om zorg op maat te blijven bieden.
- Gezamenlijke forecastgesprekken tussen locaties en wijkteams om zorgbehoeften beter af te stemmen.
- Laagdrempelige welzijnsinitiatieven afgestemd op individuele behoeften en toegankelijk voor wijkbewoners.

Verbetering van communicatie en betrokkenheid

- Verdere ontwikkeling van hulpmiddelen voor open gesprekken.
- Versterken van familiebetrokkenheid en verbeteren van gespreksvoering.
- Welkomconsulenten ontwikkelen een passende werkwijze om bewoners en hun familie beter te ondersteunen.



Doorontwikkeling van beleid en werkprocessen

- Alle medewerkers passen de Wet zorg en dwang (Wzd) toe binnen de visie van 't Heem, geïntegreerd in een cyclisch proces.
- Realisatie van het open deurenbeleid om bewoners meer vrijheid en regie te geven.
- Doorontwikkeling van team- en talentmanagement, eigenaarschap en duurzame medewerker inzet.
- Samenvoegen van wijk- en intramurale teams voor betere samenwerking en zorgcontinuïteit.

Innovatie, efficiënter werken en opleiden

- Verdere ontwikkeling van het familienetwerkproject.
- Professionalisering en uitbreiding van het Innovatie Atelier.
- Onderzoek naar slimmer en gezonder roosteren.
- Optimalisatie van 'Anders Werken' voor een efficiëntere taakverdeling.
- Trainen en ondersteunen van medewerkers met een focus op 100% bekwaamheid.
- Ontwikkeling van beleid voor anders opleiden en het stimuleren van zij-instroomtrajecten.

Met deze aanpak zorgt 't Heem ervoor dat positieve veranderingen niet alleen behouden blijven, maar ook verder worden uitgebouwd. Het doel is een zorgomgeving waarin de bewoner zich gehoord, gezien en thuis voelen, en waarin de medewerker optimaal wordt ondersteund om de best mogelijke zorg te bieden.