

Kwaliteitsbeeld 2024-2025

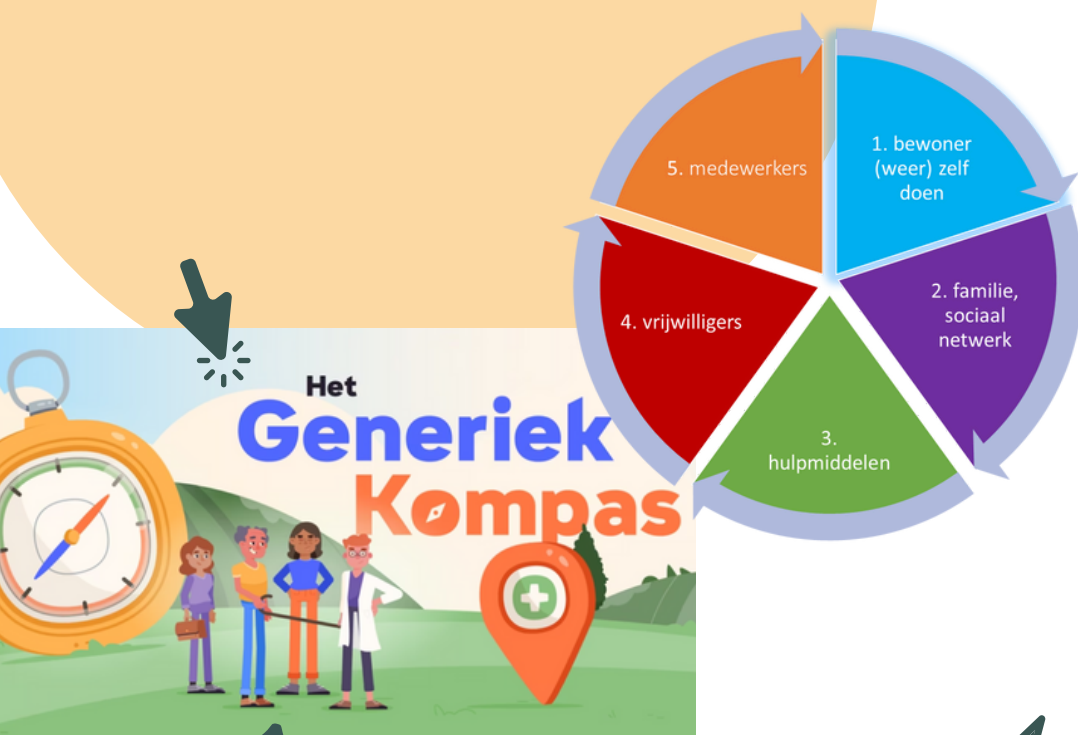


ZORGCENTRUM
Huize Rosa

Kwaliteitsbeeld

Inleiding

Wij vertellen u graag hoe wij werken aan kwaliteit. Wat gaat goed, wat willen we behouden en wat kunnen we verder ontwikkelen? Transparantie op alle thema's vinden we belangrijk. We betrekken en informeren een ieder; bewoners, cliënten, onze medewerkers en andere geïnteresseerden. Zo leren we samen! Deze manier van informeren past ook goed bij het nieuwe Generiek Kompas.



Video met uitleg

Jannette Booij, bestuurder:
'Kwaliteit gaat vooral over de dagelijkse praktijk. Hoe weet je wat de bewoner of cliënt zou willen of nodig heeft. 'Kleine' vragen vergroten de kans op een waardevolle dag en kwaliteit van leven.'

Recente ontwikkelingen

We werken in inclusieve teams op basis van gelijkwaardigheid. We kiezen voor slim samenwerken. Op deze manier geven we invulling aan kwaliteit van bestaan van onze bewoners met zo veel mogelijk eigen regie en zelfstandigheid. Maatwerk passend bij de mens; uniek, persoonlijk en waardevol.

We werken volgens de schijf van vijf, waarbij ons uitgangspunt is dat de bewoner zoveel mogelijk zelf doet (eigen regie) en daarna ondersteunt familie en mantelzorger waar mogelijk. Vervolgens ondersteunen de hulpmiddelen en de vrijwilligers, en bewust als laatste onze medewerkers. Wij vullen aan waar nodig.

In 2024 hebben wij onze strategie en visie geactualiseerd en uitgewerkt. Dit is vastgelegd in onze meerjarenstrategie 2025-2030 'Schouder aan schouder, onderweg naar meer zelf- en samenredzaamheid'. Dit is het fundament voor wat we doen en hoe we dat doen. Hiermee spelen we in op de maatschappelijke opgave en veranderende behoeftevraag van de toenemende zorgcomplexiteit en vergrijzing. Belangrijke thema's zijn o.a. teams voor de toekomst (inclusieve teams en informele zorg), waardevol einde en groei in de wijk. We werken gelijkwaardig samen als professionals onderling, en ook met informele zorg. Het doel is een waardevolle dag voor bewoners, cliënten en medewerkers. In het jaarplan 2025 worden deze thema's nader toegelicht.

We werken aan deze thema's middels het open gesprek, slim samenwerken, ons werk organiseren, leren en ontwikkelen én kwaliteit inzichtelijk maken.

Het open gesprek

Aandacht voor welzijn

Welzijn heeft een prominente plaats en vinden wij heel belangrijk voor een waardevolle dag. Onder andere via persoonlijke aandacht en het creëren van een fijn moment waar ontspanning en inspanning in balans zijn. Onze medewerkers nodigen bewoners uit voor activiteiten.

Regelmatig bezoeken we de bewoners persoonlijk voor een activiteit zoals zingen, muziek luisteren of het geven van een handmassage. We kijken altijd welke activiteit aansluit bij de behoefte van de bewoner en wat diegene leuk vindt om te doen. We leren onze bewoners kennen door gesprekken met hen en hun naasten te voeren. We bespreken de wensen en hoe we samen elke dag een fijne dag kunnen maken voor onze bewoners.

Vrijwilligers

We bouwen op onze vrijwilligers! In 2024 waren 94 vrijwilligers actief. We kijken waar de interesse van de vrijwilliger ligt. Zoals ondersteunen bij activiteiten, het verzorgen van eten en drinken, of gezelschap bieden.



Welkomgesprek
bij cliënt thuis



Kennismaking
met cliëntenraad
na verhuizing

Elke 9 maanden
evalueren
zorgleefplan

MDO



Nazorggesprek
met naasten

Bewonersreis met open gespreksmomenten

We faciliteren het open gesprek voor cliënten, naasten en professionals. In 2024 hebben we de bewonersreis opgezet en in 2025 werken we deze verder uit.

Een lekker frikandelletje voor de zuster

In het woonzorgcentrum waar ik werk als medewerker welzijn is een huiskamer, waar bewoners terecht kunnen. Het is er gezellig. Men kan er een spelletje doen, muziek luisteren of bijvoorbeeld puzzelen. En er wordt gegeten.

Omdat het centrum opgericht is door de zusters Dominica-nessen, wonen er ook zusters in huis. Een bijzonder gegeven. Het is snackdag in de huiskamer.

Iets lekkers voor bij de boterham. Vandaag is het een frikandel speciaal met uitjes, mayo en curry.

Smullen geblazen! Zuster Claressa* schuift wat later aan, want die is eerst in de kapel geweest. Zij is een kleine, tengere



vrouw van 95 jaar, en ze heeft vanaf het eerste moment mijn hart gestolen.

„Zuster Claressa, wilt u een lekker frikandelletje?” vraag ik. Ze kijkt verbaasd naar de snack.

„Wat is dat, dat heb ik nog nooit gegeten!”

„Nou, dan proef maar eens hoe lekker dit is”, ik help haar met

de uitjes en de mayonaise. Ze snijdt een klein stukje af en neemt een hapje.

Ik zie verwondering en verrassing in haar blik. „Wat lekker, heerlijk, dit heb ik nog nooit gegeten.” Ze neemt nog een hapje en begint neuriënd te kauwen.

Al hummend geniet ze van de frikandel speciaal. „Zuster Claressa, ik geniet ervan om te zien dat u het zo lekker vindt. Zo zie je maar dat je nooit te oud bent om iets nieuws te leren.”

Hum, hum, hummend beaamt ze dat.

Lisette Wolters, Nijmegen

*Claressa is niet haar echte naam

De Gelderlander
geeft een inkijkje in
een geluismoment
tussen een
welzijnsmedewerker
en bewoner

‘Zo zie je maar dat je nooit
te oud bent om iets nieuws
te leren!’

Dit Doe-boekje
ondersteunt
zorgvragers bij de
voorbereiding op
een open gesprek

Samen werken aan kwaliteit van bestaan

Doe-boekje voor het gesprek
over goede zorg



Het open gesprek

Mantelzorgbeleid en -bijeenkomsten

Binnen het Nonna netwerk wordt in 2025 een mantelzorgbeleid en vrijwilligersbeleid opgesteld. Hier zullen we een eigen draai aan geven. We gaan open in gesprek met mantelzorgers in persoonlijke setting per afdeling. Hiermee faciliteren we ook de ontmoeting met elkaar en gaan we soms in op inhoudelijke thema's.

Spiritualiteit en geestelijke verzorging

Zingeving is een belangrijk thema. Met individuele gesprekken begeleiden we bewoners indien gewenst. Denk hierbij aan stervensbegeleiding voor een waardevol levenseinde. We hebben een geestelijk verzorger in dienst. Bewoners worden vanuit 'nabijheid' benaderd. Een veelvoorkomend thema is 'verlies'. Het feit dat iets verloren is, betekent dat het waardevol was. In 2025 wordt een visie ontwikkeld over spiritualiteit en geestelijke verzorging. Een thema waar we in 2025 meer over in gesprek gaan is het waardevol einde.

MTO-anders

Interactieve teamgesprekken vormden het medewerkers-tevredenheidsonderzoek (MTO). Door te kiezen voor het gesprek i.p.v. een vragenlijst, ontstond er al beweging tijdens de gesprekken. Meteen maakten we afspraken over wat fijn is en wat anders moet. De insteek was werkplezier en fijn samenwerken in inclusieve teams. De volgende verbeterpunten kwamen naar voren om tevredenheid te vergroten: praten mét i.p.v. praten over, oud zeer niet langer nieuw leven inblazen, actief bijdragen aan goede communicatie, helderheid over de communicatiekanalen, communiceren over waarom iets belangrijk is, planmatigheid vergroten, roosteren optimaliseren.

Clïenttevredenheid

In 2025 gaan we werken met het nieuwe cliënttevredenheids-instrument wat de Totaalscore op basis van zes vragen (Wlz) en de PREM Wijkverpleging (Zvw) vervangt.

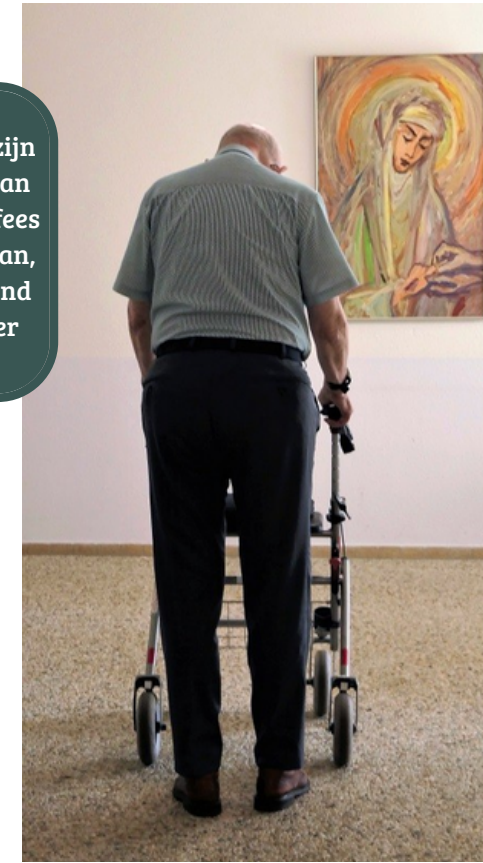
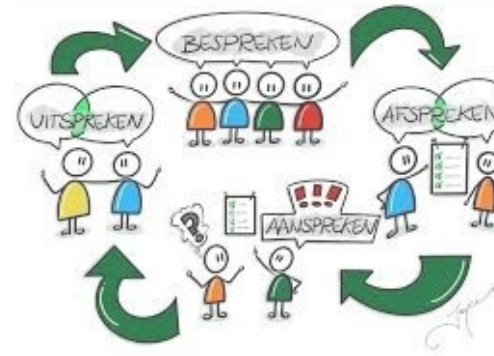
Zorgkaart
Nederland: 9,4
PREM: 7,4

'Je voelt bij binnenkomst al de huiselijke sfeer en er wordt veel georganiseerd. De verpleging is heel goed en er wordt naar de mens gekeken en niet naar de patiënt Chapeau huize Rosa!'

'Uitstekende verzorging met aandacht voor de specifieke behoefte van de cliënt. Het contact met ons als mantelzorgers is geweldig. Rosa neemt zelf contact op met ons en hebben wij vragen is er altijd een luisterend oor. Een betere verzorging is niet denkbaar.'

Gerrit Treurniet, geestelijk verzorger:

'Zo kon een bewoner mij, na de tranen over het gemis van zijn vrouw, lachend vertellen over de rijmpjes die ze zo spontaan kon maken. Een andere bewoner haalde triomfantelijk trofees tevoorschijn, die ze, ondanks dat ze fysiek steeds minder kan, gewonnen had met sjoelen. Iemand anders keek glimlachend naar de foto van het ouderlijk gezin nadat ze vertelde over haar sociale isolement.'



Slim samenwerken

Netwerk

We nemen actief deel aan lerende netwerken. In Netwerk Nonna bundelen 14 organisaties in de ouderenzorg in de regio Nijmegen hun krachten, bijvoorbeeld op het gebied van bestuur, kwaliteit, HR, ICT en technologie. In 2025 is er in het bijzonder aandacht voor zzp- en flex-vraagstukken (Nonna Werkt). We zijn ook onderdeel van het lerend netwerk van kleine zorgorganisaties. Het samenwerken in lerende netwerken blijven we uitbreiden.

Behandeldienst

Sinds 2024 werken we samen met de behandeldienst van de Waalboog. Samen met de (para)medici dragen we bij aan kwaliteit van welzijn en zorg. We willen blijven leren over psychogeriatrische problematiek en hoe daar mee om te gaan. We willen ook groeien in effectief samenwerken met verschillende disciplines. We werken ook samen met fysiotherapie Danielsplein en Vitadent.

In de wijk

Mensen blijven langer thuis wonen. Daarom werken we actief samen met diverse spelers in omliggende wijken. In de wijk zijn we op zoek naar werkbare samenwerkingsvormen. Wat is onze rol in de wijk en hoe kunnen wij een bijdrage leveren? In 2025 ligt de focus op meer zichtbaarheid in de wijk. Het is de bedoeling dat elke wijkbewoner en doorverwijzer in onze wijk ons kent en weet wat we doen.



Zo organiseren wij het werk

Ziekteverzuim

In 2024 was het verzuimpercentage 13%. In 2025 focussen we ons op verzuimpreventie, het verminderen van werkdruk, het verbeteren van verzuimbeheer en het ondersteunen van medewerkers met gezondheidsproblemen. Ons doel is om in 2025 dit percentage te verlagen naar 10%. Dit doen we door een gerichte aanpak en het inzetten van diverse maatregelen. O.a. door het inventariseren van alle risico's en het opstellen van een plan om het verzuim te verminderen. We zetten effectief onze ergo coaches in en we gebruiken de tilthermometer om fysieke belasting te monitoren en te verbeteren.

Ondernemingsraad

In 2024 heeft de ondernemingsraad zich bezig gehouden met deze onderwerpen:

- Het verzuim:
 - door in gesprek te gaan met medewerkers en de arbodienst
 - door in overleg met de bestuurder de signalen over verzuim en de praktische, feitelijke en voelbare uitwerking van het verzuimbeleid in de teams te agenderen
- De waarborging van veiligheid van de medewerkers
- Alle veranderingen in de teams en de organisatie

In 2025 zijn de aandachtspunten de verbetering van de achterban-connectie, het ziekteverzuim en de verandering naar het werken in inclusieve teams.

Clëntenraad

De cliëntenraad vertegenwoordigt de bewoners en cliënten. In 2024 heeft de cliëntenraad zich bezig gehouden met deze activiteiten:

- Klankbord bij de totstandkoming van het jaarplan
- Advies en instemming met diverse relevante documenten zoals: het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS), de visie welzijn en zorg, de meerjarenstrategie 2025-2030 en de versnelling inclusief team en bijbehorende organisatieverandering
- Periodieke voortgangsgesprekken met de bestuurder over de resultaten van verbeteracties en rapportages van inspecties door derden
- Periodieke gesprekken met representatieve groepen cliënten over de kwaliteit van welzijn en zorg (zowel verpleeghuiszorg als thuiszorg)
- Activiteiten t.b.v. professionalisering mantelzorg en inbedding in inclusieve teams
- Initiatieven en klankborden over zingeving, levensvragen en levenseinde

De ambities voor 2025 liggen in de lijn van het meedenken in het optimaliseren van het KMS: het operationaliseren met indicatoren en doelstellingen, reflecteren op resultaten van cliëntervaringsmetingen en meedenken in het vormgeven en implementeren van het nieuwe cliëntervaringsinstrument in 2025. De cliëntenraad fungeert ook als klankbord in verbeterprojecten en vernieuwingsinitiatieven m.b.t. welzijn en zorg.

Zo organiseren wij het werk

Zorgtechnologie

In 2024 zijn we gestart met de Medido (medicijndispenser). Een cliënt in de thuiszorg heeft deze tijdelijk gebruikt. In 2025 implementeren we dit bij VPT cliënten. Ook de Momo bedsense (bedsensor) hebben we geïmplementeerd. Deze wordt succesvol gebruikt op de woongroepen en in toenemende mate in de woontoren. In 2025 wordt onderzocht hoe het in de thuiszorg ingezet kan worden.

In 2024 is in een project geïnventariseerd of TONOS (slimme AI-gedreven app voor capaciteitsmanagement en plannen) een passende bijdrage kan bieden om slimmer te gaan werken. Dit project heeft veel inzichten gegeven. Zo is besloten dat de opbouw van het functiehuis en de inzet van bepaalde niveau's anders gaan worden.

We gaan steeds meer datagedreven werken. Denk aan het gebruik van zorgalarmeringsdata om de ongeplande zorg te beheersen. We nemen deel aan een gerelateerd LeerDoeDeeltraject vanuit Waardigheid en trots voor de toekomst.

ICT

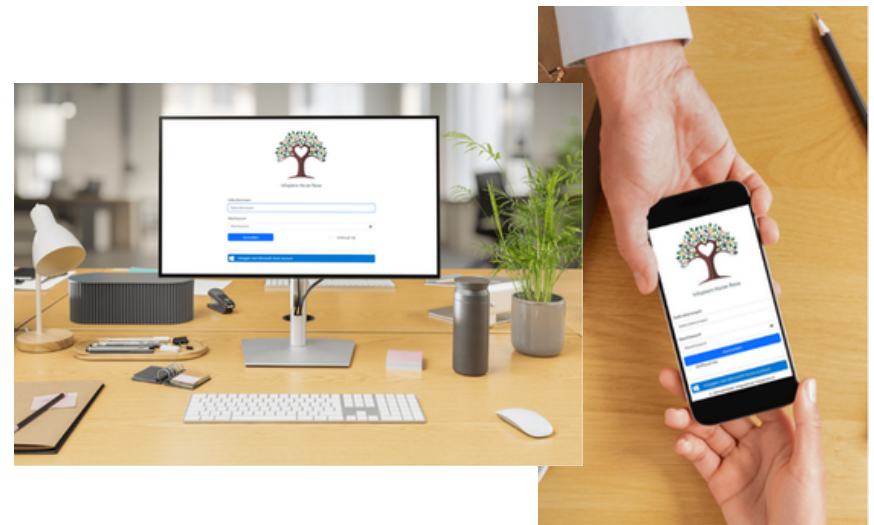
In 2025 staat het implementeren van spraakgestuurd rapporteren op de planning. Tevens willen we in het kader van veiligheid onderzoeken of toegang tot het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) kan worden ingericht op basis van het rooster van de medewerker.

Nieuw infoplein

Eind 2024 is het nieuwe infoplein geïntroduceerd. Basis hiervoor is een nieuw Document Management Systeem (DMS). Documenten zijn sneller vindbaar, actueel beschikbaar en beter leesbaar. In het komende jaar ontwikkelen we dit verder.

Digitalisering in de thuiszorg

Om cliënten langer thuis te kunnen laten wonen, gaan we meer inzetten op (digitale) hulpmiddelen voor thuis. We werken gericht aan een plan om in de thuiszorg een inhaalslag te maken. Denk hierbij aan leefpatroonmonitoring, externe leefcirkels en beeldzorg. De implementatie van deze technologieën verlaagt de werkdruk en helpt cliënten langer veilig zelfstandig te blijven wonen. We zorgen voor eenvoudige uitleg en implementatie bij onze cliënten.



Leren en ontwikkelen

Informatiebeveiliging en AVG

We willen meer aandacht voor het melden van beveiligingsincidenten en datalekken. Als er niet gemeld wordt, is er ook geen mogelijkheid om te leren en te verbeteren. In 2024 benoemden we opnieuw een privacy officer, in dit geval in de vorm van een commissie. We werken aan het herzien van het AVG beleid en verdiepen ons in hoe we omgaan met o.a. persoonsgegevens, én beveiligingsincidenten en datalekken. Daarnaast werken we, ook met het Nonna netwerk, aan het voldoen aan de norm NEN7510, gericht op informatiebeveiliging.

Veiligheidsronde

In 2025 starten we met een veiligheidsronde. Het doel is om eens per jaar meerdere onderwerpen tijdens één ronde beknopt te auditen, om een globaal beeld van de kwaliteit te krijgen. Aandachtspunten worden verder onderzocht in een specifieke audit. In het voorjaar starten we met een pilot, waarna we de audit evalueren en optimaliseren. We starten daadwerkelijk met de veiligheidsronde in het najaar 2025. In de veiligheidsronde worden verschillende onderwerpen meegenomen, van hygiëne en medicatieveiligheid, tot aan BHV en informatiebeveiliging.



Opleidingsbeleid

In 2024 hebben we het opleidingsbeleid herzien. In 2025 lanceren we een vrijwilligersportaal zodat vrijwilligers zichzelf kunnen bijscholen. Ook leggen we veel processen vast: op welke functies gaan we vooral focussen? Wat worden de budgetten voor scholingen per afdeling? Op die manier zorgen we dat elke medewerker kan leren.

Leerorganisatie en samenwerking

Met het Nonna-netwerk is een stage-convenant vastgelegd. We zijn een echte leerorganisatie en populair voor stagiaires, gezien onze goede begeleiding. We maken het altijd mogelijk om te leren en door te groeien, van niveau 1 t/m niveau 4, zowel intra- als extramuraal. In het schooljaar 2023/2024 zijn 9 leerlingen afgestudeerd en in het schooljaar 2024/2025 zullen 8 leerlingen gaan afstuderen.

We voeren open gesprekken met medewerkers over leer- en ontwikkelpunten. Praktijkopleiding ondersteunt in het ontwikkelen van het individuele opleidingsplan.

Claudia Goossens, praktijkopleider:
'Wekelijks krijgen we nieuwe sollicitaties binnen. Ook intern stimuleert men elkaar om te leren, dat motiveert enorm!'

Leren en ontwikkelen

Nieuw proces voor melden incidenten cliënten (MIC)

Het vorige MIC-proces sloot niet aan bij de praktische uitvoering. Sinds 1 oktober 2024 werken we met een nieuw proces. Hierdoor worden de juiste acties sneller in gang gezet en verloopt opvolging effectiever. We hebben een werkinstructie gedeeld met alle medewerkers om kennis te vergroten over het zo compleet en concreet mogelijk melden. In 2025 digitaliseren we het proces. We maken knelpunten zichtbaar en kunnen resultaat meten na het doorvoeren van verbeteringen.

Incidenten

Het aantal incidenten is in 2024 afgenomen in zowel de woontoren als de thuiszorg, met name in de categorie medicatie. We hebben gestuurd op minder uitzendkrachten en meer aandacht besteed aan veelvoorkomende knelpunten. Elk jaar controleert de CWZ instellingsapothek op wet- en regelgeving inzake opslag en administratie van medicatie. Conclusies en aanbevelingen bespreken we in werkoverleggen, en aandachtspunten delen we met zorgmedewerkers. De geneesmiddelencommissie bespreekt dit en neemt dit mee in de doelstellingen in het jaarplan.

Op de woongroepen steeg het aantal valincidenten. De zorgcomplexiteit neemt toe. Veel bewoners hebben daardoor een verhoogd valrisico. Dit vraagt ons om na te denken over een ander perspectief: *kunnen we voorkomen dat bewoners vallen?*

	2023			2024		
	Woontoren	Woongroepen	Thuiszorg	Woontoren	Woongroepen	Thuiszorg
Agressie	18	28	0	16	30	0
Medicatie	231	60	47	213	66	30
Botsen	2	1	0	3	0	0
Vallen	111	63	48	81	87	42
Verbranden	0	0	0	1	0	0
Vermissing	1	0	0	1	3	0
Anders	30	28	2	28	13	6
Totaal	393	180	97	343	199	78

MIC commissie

Huize Rosa beschikt over een MIC-commissie die elk kwartaal samenkomt. De verpleegkundigen maken maandelijks analyses, welke in de team overleggen worden besproken om er van te leren en te verbeteren.

Melden Incidenten Medewerkers (MIM)

Op dit moment verlopen MIM-meldingen nog niet geautomatiseerd via een systeem, waardoor er geen goed overzicht is van het totaal aantal meldingen en de inhoud daarvan. In 2025 digitaliseren we het MIM-proces. Hierdoor wordt het melden makkelijker voor de medewerker, zal de afhandeling beter verlopen en wordt ook rapporteren mogelijk.



Inzicht in kwaliteit

Werkwijze kwaliteit & commissies

We werken elke dag aan verbetering van kwaliteit van welzijn en zorg. We bepalen verbeterpunten en maken een plan. We voeren het plan uit en bespreken de resultaten. Dan passen we het plan aan en herhalen we dit proces. In 2025 evalueren we vaker door middel van terugkoppelingen aan het MT. We werken met commissies en aandachtsvelders. In 2024 schreef iedere commissie een jaarplan voor 2025. Elk voorjaar wordt ook een jaarverslag geschreven als terugblik. Verpleegkundigen zijn kartrekkers van de commissies en de teamleiders ondersteunen. In 2025 verduidelijken we de functies en rollen van verpleegkundige en EVV-er. We gaan meer gebruik maken van hun kwaliteiten voor de bewoners, cliënten en inclusieve teams. Elke commissie presenteert jaarlijks hun plannen aan het MT. In 2025 evalueren we het aantal commissies en het samenwerken. Zie [jaarplan 2025](#) voor een overzicht van de commissies.

Onvrijwillige zorg

We staan voor zo veel mogelijk vrijheid en we doen alles aan veilig wonen en veilig op pad gaan voor de bewoners. Onvrijwillige zorg is altijd een uiterst middel. Hierbij volgen we het stappenplan van de Wet Zorg en Dwang (WZD). We evalueren tijdig en zoeken alternatieven. Een goed gesprek met bewoner en mantelzorger, risico-inschatting en betrokkenheid van deskundigen zijn belangrijk. We willen komen tot vrijwillige oplossingen en onvrijwillige maatregelen niet langer inzetten dan nodig. Er is een cliënt-vertrouwenspersoon (CVP) voor advies en bijstand. De WZD-commissie stuurt, controleert en evalueert elk kwartaal de inzet van WZD maatregelen. In 2025 focussen we op bewustwording van de WZD bij medewerkers van de woontoren.

HACCP

9,6

Voeding

In 2024 onderzochten we de tevredenheid over het eten en drinken. 87% van de bewoners en cliënten nam deel. Bij 85% van de ingevulde meetkaarten werden meer dan 9 van de 11 vragen met tevredenheid beantwoord. Men is heel tevreden over de variaties in de menu's. Drie bewoners gaven zelfs een 11 als rapportcijfer! We werken in 2025 aan de verbeterpunten en we voeren het onderzoek dan uit op een nieuwe manier.

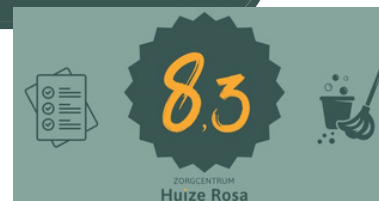
Huishouding

In 2024 hebben we 90 persoonlijke gesprekken gevoerd met thuiszorg cliënten over de huishoudelijke diensten die wij leveren. We bespreken wat de cliënt zelf kan en waar hulp bij nodig is. De gesprekken worden als heel prettig ervaren door de cliënten. Men gaf zelfs een rapportcijfer van 8,3 gemiddeld. Dit vinden wij een cijfer om trots op te zijn! In 2025 werken we aan 'technisch schoon' checks en zullen we ook intramuraal met bewoners in gesprek gaan.

'Het is heel fijn om in dit gesprek van alles te kunnen bespreken.'

'Wat leuk dat ik jullie (de coördinatoren) nu in het echt zie, in plaats van telefonisch. Nu heb ik er een gezicht bij.'

'Ook tijdens vakanties of als er iemand ziek is, wordt er echt gezocht naar een passende oplossing voor ons allemaal.'



En verder..

Naast het project Teams voor de Toekomst, werken we aan de borging en doorontwikkeling van hetgeen we al hebben. De processen optimaliseren, communiceren, vastleggen (in het nieuwe DMS) en rapporteren. Indicatoren scherpen we aan en we bepalen op welke manier en hoe vaak we informatie verzamelen. We wijzen verantwoordelijken aan en bepalen wanneer we tevreden zijn. Ten slotte rapporteren we de resultaten en evalueren we dit.

In juli 2025 publiceren we het jaarverslag 2024 waarin we verschillende aangestipte onderwerpen uitdiepen. We zoeken de komende jaren (2025-2028) naar een manier om ook de invulling van het kwaliteitsbeeld te optimaliseren, in relatie tot het jaarplan en jaarverslag.

Heeft u ideeën, opmerkingen, suggesties of vragen? Wij vernemen het graag! Neem contact op met de receptie en vraag naar de kwaliteitsadviseur.



receptie@zorgcentrum-huizerosa.nl



024-3710300

Bekijk hier de
infographic van
dit kwaliteitsbeeld



ZORGCENTRUM
Huize Rosa

