

Kwaliteitsbeeld

Reflectie op 2024

Kwaliteitsdoelen voor 2025

31 maart 2025



Inleiding

Met dit kwaliteitsbeeld geeft De Warme Huizen een terugblik op 2024 en een vooruitblik op 2025 aan de hand van de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas (maart 2025).

In het geïntegreerd kwaliteits- en bestuursverslag 2024 wordt een meer uitgebreid beeld geschetst (mei 2025)

Met deze twee documenten tezamen geven wij een beeld van de kwaliteit van onze organisatie.

Missie en kernwaarden

Onze missie:

Wij willen laten zien hoe huiselijk en persoonlijk kleinschalige verpleeghuiszorg kan zijn.

**Missie en
kernwaarden**

Ons motto:

De Warme Huizen. Echt samen, thuis.

Onze kernwaarden:

- **Samen sterk**
- **Thuis**
- **Genieten**
- **Dichtbij**
- **Eigenwaarde**

Visie

Visie op kwaliteit en veiligheid



Kwaliteit bij De Warme Huizen en locatie Huize Herfstzon

- Gaat over de behoeften, ervaring en beleving van bewoners
- Is zorg leveren volgens de landelijke kaders, vertaald naar de kleinschalige context van Stichting De Warme Huizen, met als voorbeeld Huize Herfstzon
- Omvat de geïntegreerde kwaliteit en veiligheid voor zorgverlening, medewerkers, gebouwen, werk en bedrijfsvoering
- Is het meten van echte zorgresultaten (prestaties) bij bewoners
- Is leren en het steeds weer verbeteren van zorg- en dienstverlening

Klantbeloften

Vanuit de visie heeft De Warme Huizen een aantal klantbeloften ten aanzien van kwaliteit en veiligheid gedaan:

1. Hier voel ik mij thuis, veilig en welkom en dat geldt ook voor mijn naasten
2. Ik hoor erbij, heb zinvolle bezigheden en maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn
3. Ik krijg passende zorg, behandeling en ondersteuning en de juiste hulpbronnen of word ernaar verwezen
4. Ik krijg gezonde en veilige voeding aangeboden, maar eet en drink naar eigen keuze
5. Hier doe ik ertoe en ik mag mijzelf zijn
6. Ik heb voldoende medewerkers om mij heen die ik ken en vertrouw, zij kennen mij ook en nemen verantwoordelijkheid voor mij
7. De medewerkers om mij heen werken samen, zijn professioneel, werken met tevredenheid en dragen bij aan de continuïteit van de organisatie
8. Ik verblijf in een organisatie die gericht is op kwaliteit en veiligheid en op continuïteit in de bedrijfsvoering

In dit kwaliteitsbeeld wordt bij de bouwstenen uit het Generiek Kompas continu de verbinding gelegd tussen de bouwstenen en de klantbeloften.

Kwaliteitsorganisatie en cyclisch werken

PREZO kwaliteitssysteem als methodiek



Toetsing

- Interne toetsing (interne rondjes a.d.h.v. prestatiekaarten)
- Externe toetsing (audits voor gebouwen, voeding, medewerkers- en cliënttevredenheid, jaarlijkse kwaliteitstoetsing)



Verbetercyclus (PDCA) en Leren

- Leerhuis
- Verbetercyclus
- Kwaliteitscommissie

Verbetercyclus

- Keuze o.b.v. conclusie:
 1. implementeren
 2. bijstellen plan/doen
 3. stoppen met plan/doen
 4. uitstellen plan/doen

Actie

Plan



Check

Doen

- Beschrijving activiteit(en)
- Beoogd resultaat
- Indicatoren voor stakeholders
- Indicatoren bedrijfsmatig

- Evaluatie en vastleggen
- Meting indicatoren
- Meting effect voor de stakeholders
- Leerpunten uit proces en product
- Controlerondes
- Conclusie

- Wat is de concrete actie?
- Wie is verantwoordelijk?
- Hoe wordt dit uitgevoerd?
(mensen, middelen en informatie)
- Beoogd tijdsplan
- Vastleggen resultaten/inzichten

Bouwsteen 1. Wensen en behoeften van bewoners (1/2)

Wat is voor cliënten belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld?

Reflectie 2024

Klantbelofte 1: Hier voel ik mij thuis, veilig en welkom en dat geldt ook voor mijn naasten

Tijdens o.a. de familiegesprekken, Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO), MDO's en familieavonden, hebben zowel bewoners als familie en naasten (hierna te noemen familie) aangegeven dat zij bij De Warme Huizen erg tevreden zijn met de warme en vertrouwde inrichting met de huiselijke stijl. Dit vinden zij erg belangrijk en is vaak de hoofdreden om voor De Warme Huizen te kiezen. Bewoners en familie voelen zich hierdoor thuis en veilig. Om meer bewoners de kans te geven in deze huiselijke en warme omgeving te kunnen wonen is Kapellengarden uitgebreid met zes appartementen en een woonkamer. Deze zijn ingericht in samenspraak met de bewoners en familie volgens de kenmerkende huiselijke stijl.

Klantbelofte 2: Ik hoor erbij, heb zinvolle bezigheden en maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

Bij De Warme Huizen is het dagelijks leven leidend voor de dagstructuur en bezigheden. Daarnaast is een uitgebreid activiteitenprogramma aanwezig dat in 2024 is uitgebreid met twee specifieke wensen van de bewoners, namelijk de adventstocht en de zomercamping. Daarnaast zijn individuele activiteiten op maat afgesproken in het ZorgLeefPlan. Alle activiteiten worden mede ondersteund door meer dan honderd vrijwilligers, waardoor er veel extra's kan worden aangeboden.

Klantbelofte 4: Ik krijg gezonde en veilige voeding aangeboden, maar eet en drink naar eigen keuze

In De Warme Huizen wordt vers gekookt door een kok. Bewoners geven bij opname hun voorkeuren op aan de keuken en bijzonderheden over eten en drinken worden beschreven in het ZorgLeefPlan. De waardering voor het eten van de bewoners is hoog. Er wordt rekening gehouden met de voedselveiligheid (HACCP) en duurzaamheid (Green Deal 3.0). Naar keuze van de bewoner kan er gegeten worden in het seniorenrestaurant, de huiskamer van de afdeling of in de individuele appartementen.

Klantbelofte 5: Hier doe ik ertoe en ik mag mijzelf zijn

Ook in 2024 is er extra aandacht geweest voor de persoonlijke benaderingswijze van bewoners met dementie of onbegrepen gedrag. Ter ondersteuning hiervan zijn docenten van het IMOZ op locatie geweest om medewerkers te trainen in belevingsgerichte zorg. Hierdoor zijn medewerkers beter toegerust om zorg te verlenen met oog voor de eigenheid en diversiteit van bewoners. Er wordt hiervoor overlegd met de bewoner en de familie over wat zij belangrijk vinden. Om die reden worden in het ZorgLeefPlan de zorgvraag en de doelen in de ik-vorm geformuleerd (vanuit bewonersperspectief). Het schriftelijke verwerken van de eigenheid van de bewoner in het ZorgLeefPlan was een speerpunt om te verbeteren. Dit heeft niet het gewenste resultaat opgeleverd en daarom wordt dit in 2025 nogmaals opgepakt.

Bouwsteen 1. Wensen en behoeften van bewoners (2/2)

Wat is voor cliënten belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld?

Doelen 2025 en verder

- Binnen het ZorgLeefPlan dient er meer aandacht te zijn voor de actualiteit van de gestelde doelen.
- Om de eigenheid van de bewoners nog meer in het ZorgLeefPlan te laten terugkomen wordt het invullen van het formulier “wie ben ik” in ONS geëvalueerd en dienen de uitkomsten van dit formulier vertaald te worden naar actuele zorgdoelen en wensen in het ZorgLeefPlan.
- Daarnaast dient er voor alle bewoners met dementie en onbegrepen gedrag een individuele benaderingswijze te zijn opgesteld en vastgelegd waar nodig.

Bouwsteen 2. Netwerken bouwen (1/2)

Hoe zijn afspraken met andere (welzijns-)organisaties georganiseerd en hoe is de samenwerking verlopen?

Reflectie 2024

Klantbelofte 3: Ik krijg passende zorg, behandeling en ondersteuning en de juiste hulpbronnen of word ernaar verwezen

Familie en naasten vormen gezamenlijk een netwerk rondom de bewoner en blijven dit ook als de bewoner is opgenomen. De contacten en activiteiten van dit netwerk worden betrokken bij de activiteiten die De Warme Huizen organiseert. Zij vormen gezamenlijk met het professionele netwerk rondom de bewoner één geheel. Een voorbeeld is dat de familie altijd met de bewoner meegaat naar specialist of ziekenhuis. Een ander voorbeeld hiervan is 'De Zomercamping' en 'De Adventstocht' waarbij het informele netwerk een grote kartrekker is. Het derde netwerk rondom de bewoners zijn de vrijwilligers die op individuele basis of in kleine groepen de bewoners ondersteunen bij hun dagelijks leven.

Daarnaast heeft de organisatie ook een groot regionaal netwerk om zich heen gebouwd om de zorg en welzijn van de bewoners te versterken en in de toekomst mogelijk te houden. In samenwerking met Menzis Zorgkantoor en de zorgaanbieders is er een gezamenlijke zorgvisie voor de regio ontwikkeld; "Regio visie Twente Beter". Deze is leidend in de onderlinge samenwerking. Ook wordt het "Integraal zorgakkoord" als uitgangspunt gehanteerd.

In de illustratie op de volgende dia zijn de organisaties weergegeven waarmee nauw wordt samengewerkt. Een aantal vastgelegd in samenwerkingsovereenkomsten. De contacten vinden plaats via overlegvormen en aan de hand van samenwerking in projecten. Deze samenwerking verloopt goed omdat de urgentie hoog is en de gezamenlijke doelen steeds concreter worden geformuleerd vanuit de regiovisie. Het gaat hierbij om een langdurige samenwerking als principe.

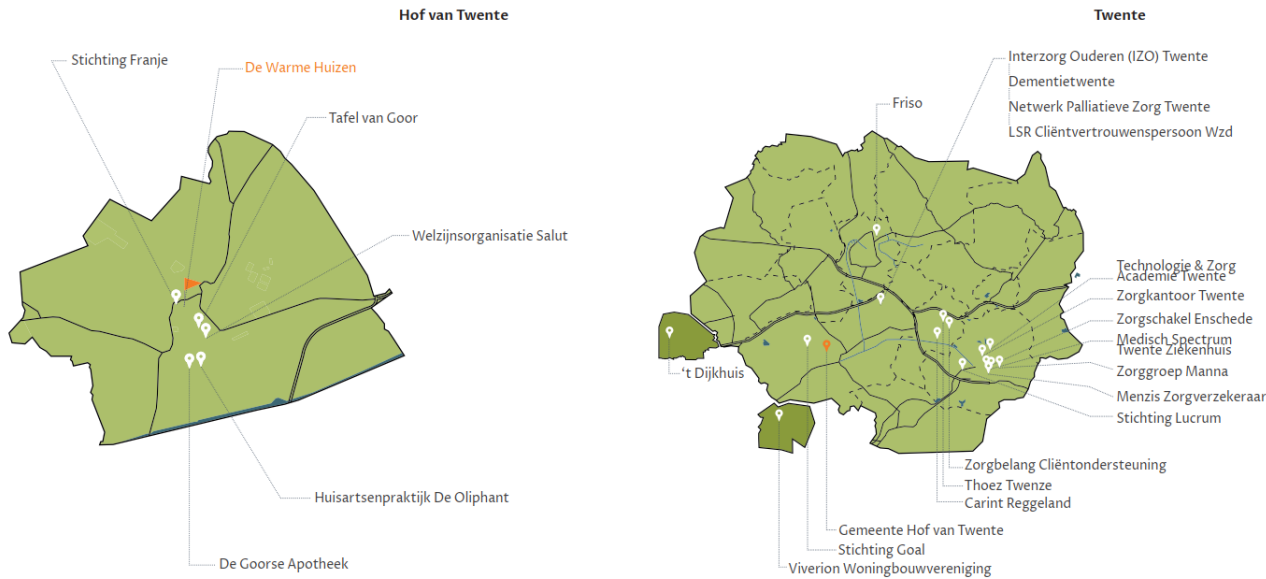
Klantbelofte 6: Ik heb voldoende medewerkers om mij heen die ik ken en vertrouw, zij kennen mij ook en nemen verantwoordelijkheid voor mij

Elke bewoner krijgt bij binnenkomst een eerst verantwoordelijke verpleegkundige/ verzorgende IG (EVV-er) toegewezen. Deze medewerker is eerste aanspreekpunt voor bewoner en familie en heeft de regie over het zorgplan. Het ECD beschikt over het formulier 'Wie ben ik'. Dit is een formulier die de bewoner, familie of naasten voorafgaand aan de opname kunnen invullen zodat de medewerkers via dit formulier de bewoner kunnen leren kennen. In 2024 is gebleken dat de invulling van dit formulier uitgebreider/ meer gedetailleerd kan.

Ook in 2024 zijn alle vacatures vervuld geweest en heeft uitbreiding van medewerkers plaatsgevonden. De inzet van de medewerkers is ruim voldoende en ruim ten opzichte van de zorgzwaarte van de bewoners. Dit wordt gemeten met het zorgformatie instrument en hier wordt door de leidinggevende op gestuurd.

Bouwsteen 2. Netwerken bouwen (2/2)

Hoe zijn afspraken met andere (welzijns-)organisaties georganiseerd en hoe is de samenwerking verlopen?



Regionaal en bovenregionaal

- | | | |
|--------------------------------|-------------------------|----------------------|
| - Twente Beter medezeggenschap | - Novicare behandelzorg | - LSR Steunpunt |
| - Twentse Koers | - JB van den Bent | - Zorgnet Oost |
| - Den Bouw, Warnsveld | - Pro-Da mondzorg | - ROC Twente |
| - Dijkhuis, Bathmen | - Zorgverzekeraars | - Saxion Hogescholen |

Doelen 2025 en verder

- Het goedlopende informele netwerk rondom de bewoner willen wij graag behouden door veel aandacht aan deze groep van familieleden en naasten te besteden en hen te blijven betrekken bij het leven en welzijn van de bewoner. Er zal meer aandacht komen voor het formulier 'wie ben ik' in het dossier, waarbij de familie dit invult en het formulier de zorgmedewerkers de kans geeft om de bewoner goed te leren kennen.
- Ook in 2025 zullen de familieavonden en MDO gesprekken gehouden worden. Daarnaast blijft de familie en naasten uitgenodigd worden om het komende jaar betrokken te blijven bij de geplande activiteiten en het dagelijks leven van de bewoner.
- Daarnaast is een doel is om de regionale samenwerkingsoverleggen en de projecten voort te zetten. Voorbeelden voor 2025 zijn de ontwikkelagenda van de regionale transitie middelen VVTwente en het project Regionale Datahub om onderlinge gegevensuitwisseling van cliënten tussen zorgaanbieders mogelijk te maken.
- Er wordt gestart met een regionale samenwerking met meerdere zorgorganisaties om de transitiegelden (IZA) gezamenlijk te besteden op het onderwerp scholing bij onbegrepen gedrag.

Bouwsteen 3. Organisatie van het werk (1/4)

Hoe zijn de afspraken over deskundigheid, veiligheid en zeggenschap georganiseerd en wat waren hierbij de dilemma's en/of oplossingsrichtingen?

Reflectie 2024

Klantbelofte 7: De medewerkers om mij heen werken samen, zijn professioneel, werken met tevredenheid en dragen bij aan de continuïteit van de organisatie

Uit het Medewerkers Tevredenheidsonderzoek (MTO) dat in Q4 2024 is gehouden, blijkt dat medewerkers met plezier naar het werk gaan, zij ervaren een hoge mate van uitdaging en eigen verantwoordelijkheid, onderlinge samenwerking en een goede werksfeer. De onderlinge communicatie is goed, medewerkers geven aan dat er oprecht aandacht voor hen is vanuit de leiding. Zij bevelen De Warme Huizen aan als goede organisatie om te werken. Er zijn ook verbeterpunten uit het MTO naar voren gekomen. Zo ervaren medewerkers niet altijd voldoende tijd om het werk af te ronden.

Er wordt een deskundigheidsmix ingezet van verschillende niveaus zorgmedewerkers, zowel verpleegkundigen, verzorgenden als helpenden. Het aandeel verpleegkundigen is relatief hoog. Er is in 2024 daarnaast gestart met de functie van kwaliteitsverpleegkundige die de deskundigheid van het team bevordert en extra ondersteuning kan bieden op kwaliteitsgebied. De bewoners worden daarnaast in hun dagelijks leven ondersteund door medewerkers leefomgeving (MLO) die in hun werk het accent leggen op eten en drinken, een schone leefomgeving en daarnaast nabijheid bieden aan de bewoner. Voor de medische en paramedische zorgverlening is een heel behandelteam aanwezig die nauw samenwerken met de medewerkers rondom de bewoner.

Om de continuïteit van zorg en behandeling te waarborgen rapporteren alle medewerkers hun bevindingen en verslagen in het elektronisch cliëntendossier (ONS Nedap) van de bewoner.

Bij iedere bewoner zijn zorgdoelen en rapportages aanwezig. De evaluatie van 2024 laat zien dat de rapportage op o.a. het gedrag van de bewoner meer uitgebreid kan.

Klantbelofte 8: Ik verblijf in een organisatie die gericht is op kwaliteit en veiligheid en op continuïteit in de bedrijfsvoering

Om de continuïteit van de bedrijfsvoering te waarborgen is een beleidscyclus aanwezig die jaarlijks wordt doorlopen en geactualiseerd. Accenten hierbinnen zijn planning en control en de PDCA cyclus voor kwaliteit en veiligheid.

In 2024 is er een conversie geweest naar een nieuw administratie systeem AFAS, voor de personele en financiële administratie.

Het meerjarenkwaliteitsplan is geactualiseerd en verlengd tot en met 2025. De acties uit dit plan staan in de kwaliteitskalender die elke maand in de kwaliteitscommissie wordt besproken op o.a. voortgang en verbeteracties. De activiteiten en controles uit de kwaliteitskalender van 2024 zijn allen uitgevoerd. De kwaliteitscommissie draagt zorg voor het kwaliteitssysteem binnen De Warme Huizen. In 2024 heeft de eindaudit van het PREZO keurmerk plaatsgevonden, welke met goede resultaten is behaald.

Bouwsteen 3. Organisatie van het werk (2/4)

Hoe zijn de afspraken over deskundigheid, veiligheid en zeggenschap georganiseerd en wat waren hierbij de dilemma's en/of oplossingsrichtingen?

Veiligheid is een geïntegreerd onderdeel van kwaliteit, waarbij het niet alleen gaat om fysieke veiligheid (gebouwen etc.) maar ook het ervaren gevoel van veiligheid. De Warme Huizen beschikt over een cliëntvertrouwenspersoon en daarnaast over een cliëntvertrouwenspersoon WZD. Bewoners en familie kunnen daar onafhankelijk terecht voor vragen en klachten.

Veiligheid betreft ook meldingen van incidenten voor bewoners en medewerkers. Dit gebeurt aan de hand van de MIC en MIM methodiek die breed geïmplementeerd is. De MIC en MIM commissie komen regelmatig bij elkaar om deze meldingen te bespreken, analyseren en waar nodig verbeteracties in te zetten.

Aandachtsvelders zijn op specifieke onderwerpen wat betreft kwaliteit en veiligheid ingedeeld, met als doel om te focussen en deskundigheid te verzamelen waarna zij de deskundigheid van hun collega's kunnen bevorderen. In 2024 is gebleken dat om dit doel voldoende te kunnen waarmaken, meer nodig is in de ondersteuning en het scheppen van voorwaarden om de aandachtsvelders te versterken.

Zeggenschap

De Warme huizen hecht groot belang aan goed bestuur, toezicht en inspraak. De visie hierop is in lijn met de visie op kleinschaligheid: toezicht en inspraak in nabijheid en samenspraak.

Hiervoor is een cyclus van overleggen en besluitvorming ingericht. Er wordt gewerkt volgens de actuele versie van de Governancecode Zorg.

De Ondernemingsraad en de Zorgraad zijn geïntegreerd in de Ondernemings- en Zorgraad (OZR) en vertegenwoordigen beide onderliggende wetten (Wet op Ondernemingsraad, WOR en de Wet Zeggenschap in de Zorg). In 2024 heeft de OZR zeggenschap gehad over o.a. kwaliteit, nieuwbouw, RI&E, pilot plannen en roosteren, MTO, etc.

Conform de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is de cliëntenraad (CR) ingesteld. In 2024 heeft de CR zeggenschap gehad over kwaliteit, nieuwbouw, activiteiten, WZD, cliënttevredenheidsonderzoek, etc. De leden van de CR zijn actief op de locatie aanwezig.

De RvT houdt toezicht op de bedrijfsvoering en kwaliteit en bezoekt op locatie de Kwaliteitscommissie, de OZR en de CR. Jaarlijks voeren zij het beoordelingsgesprek met de bestuurder.

Elk jaar hebben de raden in december gezamenlijk een themabijeenkomst. In 2024 is de nieuwbouw als thema besproken. Dit wordt vervolgd in 2025.

De onderlinge samenwerking tussen de raden en de samenwerking met de bestuurder wordt jaarlijks geëvalueerd en is in 2024 goed bevonden.

Bouwsteen 3. Organisatie van het werk (3/4)

Hoe zijn de afspraken over deskundigheid, veiligheid en zeggenschap georganiseerd en wat waren hierbij de dilemma's en/of oplossingsrichtingen?

Reflectie 2024

Klantbelofte 7: De medewerkers om mij heen werken samen, zijn professioneel, werken met tevredenheid en dragen bij aan de continuïteit van de organisatie

Uit het Medewerkers Tevredenheidsonderzoek (MTO) dat in Q4 2024 is gehouden, blijkt dat medewerkers met plezier naar het werk gaan, zij ervaren een hoge mate van uitdaging en eigen verantwoordelijkheid, onderlinge samenwerking en een goede werksfeer. De onderlinge communicatie is goed, medewerkers geven aan dat er oprecht aandacht voor hen is vanuit de leiding. Zij bevelen De Warme Huizen aan als goede organisatie om te werken. Er zijn ook verbeterpunten uit het MTO naar voren gekomen. Zo ervaren medewerkers niet altijd voldoende tijd om het werk af te ronden.

Er wordt een deskundigheidsmix ingezet van verschillende niveaus zorgmedewerkers, zowel verpleegkundigen, verzorgenden als helpenden. Het aandeel verpleegkundigen is relatief hoog. Er is in 2024 daarnaast gestart met de functie van kwaliteitsverpleegkundige die de deskundigheid van het team bevordert en extra ondersteuning kan bieden op kwaliteitsgebied. De bewoners worden daarnaast in hun dagelijks leven ondersteund door medewerkers leefomgeving (MLO) die in hun werk het accent leggen op eten en drinken, een schone leefomgeving en daarnaast nabijheid bieden aan de bewoner. Voor de medische en paramedische zorgverlening is een behandelteam aanwezig dat nauw samenwerkt met de medewerkers rondom de bewoner.

Om de continuïteit van zorg en behandeling te waarborgen, rapporteren alle medewerkers hun bevindingen en verslagen in het elektronisch cliëntendossier (ONS Nedap) van de bewoner.

Bij iedere bewoner zijn zorgdoelen en rapportages aanwezig. De evaluatie van 2024 laat zien dat de rapportage op o.a. het gedrag van de bewoner meer uitgebreid kan.

Klantbelofte 8: Ik verblijf in een organisatie die gericht is op kwaliteit en veiligheid en op continuïteit in de bedrijfsvoering

Om de continuïteit van de bedrijfsvoering te waarborgen is een beleidscyclus aanwezig die jaarlijks wordt doorlopen en geactualiseerd. Accenten hierbinnen zijn planning en control en de PDCA cyclus voor kwaliteit en veiligheid.

In 2024 is er een conversie geweest naar een nieuw administratie systeem AFAS, voor de personele en financiële administratie.

Het meerjarenkwaliteitsplan is geactualiseerd en verlengd tot en met 2025. De acties uit dit plan staan in de kwaliteitskalender die elke maand in de kwaliteitscommissie wordt besproken op o.a. voortgang en verbeteracties. De activiteiten en controles uit de kwaliteitskalender van 2024 zijn allen uitgevoerd. De kwaliteitscommissie draagt zorg voor het kwaliteitssysteem binnen De Warme Huizen. In 2024 heeft de eindaudit van het PREZO keurmerk plaatsgevonden, welke met goede resultaten is behaald.

Bouwsteen 3. Organisatie van het werk (4/4)

Hoe zijn de afspraken over deskundigheid, veiligheid en zeggenschap georganiseerd en wat waren hierbij de dilemma's en/of oplossingsrichtingen?

Doelen 2025 en verder

- Voor 2025 is het doel gesteld om de zorgrapportages te verbeteren. Dit gebeurt o.a. door een methodiek van verslaglegging in te voeren. Alle medewerkers zullen hierin geschoold worden, focus ligt o.a. op het rapporteren op onbegrepen gedrag.
- Daarnaast ligt er de wens om de Administratieve Organisatie en Interne Controle (AO-IC) specifiek toespitsen op De Warme Huizen zodat de resultaten van de AO-IC nog beter gebruikt kunnen worden om te verbeteren.
- De goede samenwerking tussen de raden en specifiek de nauwe betrokkenheid van de RvT bij de adviezen rondom de nieuwbouw in Diepenheim en Goor dient in 2025 bestendig te zijn.

Bouwsteen 4. Leren en ontwikkelen (1/2)

Hoe is het leren en ontwikkelen van professionals en organisatie vormgegeven?

Reflectie 2024

Klantbelofte 7: De medewerkers om mij heen werken samen, zijn professioneel, werken met tevredenheid en dragen bij aan de continuïteit van de organisatie

Leren en deskundigheidsbevordering is een belangrijk onderwerp bij De Warme Huizen. Alle medewerkers worden geschoold in de BHV en krijgen jaarlijks een opfriscursus. Het Leerhuis faciliteert en ondersteunt medewerkers bij scholingen, zoals de voorbehouden BIG handelingen, werkbegeleidingscursussen, opleiden van beoordelaars, gebruik van hulpmiddelen, et cetera. De Warme Huizen maakt gebruik van het Expertcollege voor het aanbieden van e-learnings. Het leren wordt ondersteund door gespecialiseerde externe scholingsorganisaties, gecombineerd met de eigen verpleegkundige expertgroep die de collega's in de praktijk lesgeven en toetsen.

Elke afdeling heeft structureel plaats voor stagiaires van de reguliere zorgopleidingen (BOL) en BBL leerlingen verzorgende IG, verpleegkunde. Het opleiden van nieuwe zorgmedewerkers wordt gezien als een belangrijke taak van de medewerkers, een investering in de toekomst. Een groot deel van de hier opgeleide zorgmedewerkers blijft na hun stage werkzaam binnen De Warme Huizen.

Dit jaar was er voor het eerst een kwaliteitsverpleegkundige als nieuwe functie, zij wordt gezien als kartrekker op het gebied van deskundigheidsbevordering en ondersteunt de collega's hierin. Ook heeft zij een signalerende rol binnen de teams.

Een uitkomst van het medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO) 2024 is dat de onderlinge samenwerking van de teams als positief wordt gezien. Medewerkers ervaren meer en betere samenwerking en hulp van andere afdelingen, er wordt meer overlegd. Dit is een duidelijke verbetering ten opzichte van de uitkomsten van 2023. Ingezette interventies hebben hieraan bijgedragen.

Een deel van de medewerkers geeft in het MTO aan dat hun persoonlijke ontwikkeling niet ieder jaar besproken wordt, wel op ad-hoc basis. Medewerkers geven aan dat er behoefte is aan het op regelmatige basis bespreken van hun (persoonlijke) ontwikkeling.

Binnen de kwaliteitscommissie is een start gemaakt met een overzicht van alle medewerkers met daarin hun diploma's en opleidingen, bevoegd- en bekwaamheden en welke wensen zij hebben qua persoonlijke en professionele ontwikkeling.

Bij (bijna) incidenten vullen medewerkers een MIC-formulier in (Melding Incident Cliënt). Deze meldingen worden door de leidinggevenden ingezien en beoordeeld op volledigheid. Hierna worden de meldingen geanalyseerd binnen de kwaliteitscommissie en de bevindingen teruggekoppeld naar de medewerkers en de teams. Mogelijke verbeteracties worden uitgezet. Op het gebied van medicatie is in Q4 door de apotheker in samenwerking met De Warme Huizen een aantal klinische lessen gegeven voor alle zorgmedewerkers.

Bouwsteen 4. Leren en ontwikkelen (1/2)

Hoe is het leren en ontwikkelen van professionals en organisatie vormgegeven?

Doelen 2025 en verder

- In het Leerhuis komt al het 'leren en ontwikkelen' samen binnen De Warme Huizen samen. Dit betreft zowel de reguliere, terugkerende opleidingen en cursus als de initiële opleidingen voor zorgmedewerkers. Het Leerhuis wordt geëvalueerd en doorontwikkeld volgens de laatste inzichten.
- Ook de verpleegkundige expertgroep zal in 2025 verder ontwikkeld worden. Een doel hiervan is om de verpleegkundigen beter te positioneren binnen de organisatie, zodat hun kennis en kunde optimaal benut kan worden. Zij toetsen tevens de voorbehouden handelingen.
- Het overzicht met aandachtsvelden op verschillende thema's wordt geëvalueerd en waar nodig herzien. Daarnaast zal binnen het Leerhuis meer aandacht zijn voor het doorontwikkelen van het portfolio van de medewerkers.
- In 2025 zal de focus voor leren en ontwikkelen o.a. komen te liggen op het omgaan met onbegrepen gedrag.



Bouwsteen 5. Inzicht in kwaliteit

Wat gaat goed, wat kan beter, wat waren de doelen, hoe zijn deze gemonitord, wat zijn de dilemma's, welke doelen werden behaald en welke niet, wat wordt doorgezet en wat zijn nieuwe speerpunten?

Reflectie 2024

Klantbelofte 8: ik verblijf in een organisatie die gericht is op kwaliteit en veiligheid en op continuïteit in de bedrijfsvoering

In 2024 is er in verband met de continuïteit van de organisatie gekozen voor verzwaring van de zorg en uitbreiding van verpleeghuisplekken in Kapellengarden. De plekken in Kapellengarden zijn ingericht met de huiselijke sfeer, in lijn met de visie van De Warme Huizen. De nieuwe bewoners zijn blij met deze huiselijke sfeer.

Op het gebied van duurzaamheid is de Green Deal 3.0 getekend en is er een duurzaamheidsbeleid voor de lange termijn vastgesteld. Daarnaast is een CO2-meting uitgevoerd die heeft geleid tot een routekaart voor de komende jaren en is het wagenpark vervangen door elektrische auto's.

Wat kwaliteit betreft is in 2024 ingezet op het borgen van kwaliteit en veiligheid door middel van leren en ontwikkelen, aan de hand van het kwaliteitssysteem. Daarnaast is in 2024 een oriëntatie geweest op het Generiek Kompas dat het kwaliteitskader vervangt.

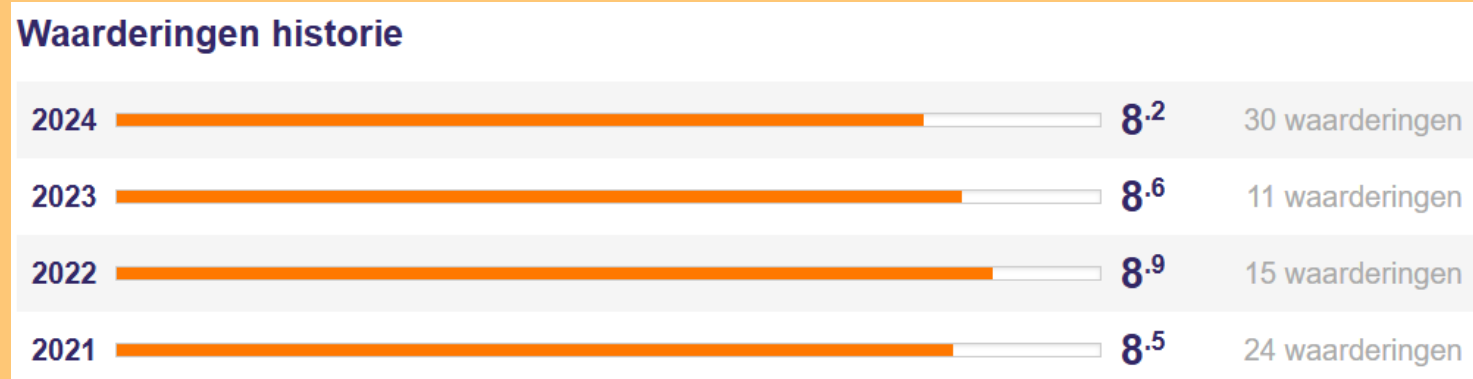
Terugkijkend is 2024 een goed jaar geweest op financieel gebied, kwaliteit, medewerkerstevredenheid, cliënttevredenheid en realiseren van de voorgenomen plannen. Met dank aan alle medewerkers en betrokkenen die dit mogelijk maken.

Doelen 2025 en verder

- De basis van kwaliteit is continu leren en verbeteren volgens de PDCA cyclus. Naar aanleiding van de uitkomsten van interne audits, dossieronderzoeken en andere uitkomsten van kwaliteitsinstrumenten, een PRISMA onderzoek en een inspectiebezoek van de IGJ is een geïntegreerd intern verbeterplan opgesteld met verbeterdoelen voor 2025. Dit plan is bedoeld voor de zorgmedewerkers en de behandelaren.
- De thema's in dit verbeterplan zijn onder andere dossiervoering, triage, omgaan met onbegrepen gedrag of signaalgedrag en WZD en medicatie. Dit plan zal gedurende 2025 uitgevoerd worden en doorlopen in 2026.
- Het kwaliteitshandboek en de protocollen worden verbeterd. De bedoeling is om het handboek te integreren in een goed toegankelijk digitaal systeem.
- Het reeds ingezette scheiden van afval wordt een stap verder gebracht door nu ook plastic apart in te zamelen.
- In 2025 start De Warme Huizen met de Zorgmonitor als BI-tool. Hiermee beschikt De Warme Huizen over real time managementdata via praktische dashboards. Dit geeft inzicht in de zorgverlening en bedrijfsvoering van De Warme Huizen, bijvoorbeeld verzuim, MIC, WZD, etc.
- Het streven is om eind 2025 te starten met de bouw van een nieuw verpleeghuis in Diepenheim en deze in 2026 te realiseren. Daarnaast start de planontwikkeling voor nieuwbouw en uitbreiding van het verpleeghuis in Goor. Hiermee wordt een bijdrage geleverd aan de continuïteit van de organisatie. In de ontwikkeling van de nieuwbouw spelen het duurzaamheidsbeleidsplan, de CO-2 routekaart en de landelijke regelgeving op het gebied van duurzaamheid een belangrijke rol.

Indicatoren 2024

a. De totaalscore van ZorgkaartNederland



b. Clientbeoordeling Somatiek (bewoners) = 8,4 met 11 respondenten

Clientbeoordeling PsychoGeriatric (verwanten) = 8,2 met 19 respondenten

Totaal Clientbeoordeling: **8,30 met 30 respondenten**

c. Weblink naar het kwaliteitsbeeld: <https://www.dewarmehuizen.nl/over-ons/overige-informatie/>