

Kwaliteitsbeeld 2024



VERBURGT
MOLHUYSEN
STAETE



Een mooie geschiedenis • een modern vervolg

Wonen • Zorg • Dagbesteding

www.vmstaete.nl



Inhoud

Inleiding

Over Verburgt-Molhuysen Staete	4
Doelgroepen	4
Waarom, hoe en wat: onze drijfveren	5
Toelichting	5

Het kennen van wensen en behoeften

Thuis wonen: warm contact	6
Verhuizen: warm welkom	6
Wonen bij Verburgt-Molhuysen : samen zorgen dat...	7
Laatste levensfase	8

Op de koffie bij mevrouw Wolf

Medezeggenschap cliënten	10
--------------------------	----

Het bouwen van netwerken

Het sociale netwerk	11
Het professionele netwerk	11

Samenwerken met professionals

Interview met Yvette Zaat en Marjan Pouw	12
--	----

Het werk organiseren

Medewerkers in 2024	14
Medewerkerstevredenheid	15
Bewoners en gasten in 2024	15
Innovaties en hulpmiddelen	15
Informeel netwerk	16
Knelpunten	16

Een dag uit de werkweek van Caja Wesselink

Medezeggenschap medewerkers	18
-----------------------------	----

Leren en ontwikkelen

Methoden	19
Ontwikkelkalender	20

Een kijkje bij Doarps-Eijn

	21
--	----

Inzicht in kwaliteit

Cliënttevredenheidsonderzoek	22
Zorgkaart Nederland	23

Reflectie

Cliëntenraad	25
Ondernemingsraad	25
Raad van Commissarissen	26
Directie	26

Inleiding

In het kwaliteitsbeeld 2024 geeft Verburgt-Molhuysen Staete een beeld van de manier waarop gewerkt is aan het verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van zorg.

Het (meerjaren) kwaliteitsplan 2024-2026 hebben we gebaseerd op:

- (1) De gezichtspunten van Menzis zorgkantoor met oog voor de balans tussen toegankelijkheid, betaalbaarheid en kwaliteit van zorg.
- (2) Het nieuwe Generiek kompas *Samen werken aan kwaliteit van het bestaan* dat in de plaats is gekomen van het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg.
- (3) Noodzakelijke maatregelen die volgen uit de *Green Deal Duurzame Zorg*.

In overleg met de cliëntenraad hebben we op basis van deze gezichtspunten accenten gelegd voor het kalenderjaar 2024. In het Kwaliteitsoverleg hebben we in de loop van het jaar geïnventariseerd hoe we de beweging van Kwaliteitskader naar Generiek kompas moeten vormgeven. En met het bestuur van de Verburgt-Molhuysen Stichting zijn we in gesprek over het opstellen van een masterplan voor een duurzame verbouwing van de historische villa's. Bij al deze deelaspecten hebben we de Raad van Commissarissen betrokken.

Over Verburgt-Molhuysen Staete

Verburgt-Molhuysen Staete is een zelfstandig woonzorgcentrum voor ouderen met een historie die teruggaat tot 1928. We koesteren de

kleinschalige manier van werken en we merken dat mensen zich juist daarom bij ons thuis voelen. Zonder alle bewoners en gasten over één kam te willen scheren is het zo dat zij over het algemeen een brede belangstelling hebben. Met een ruime blik op de wereld zijn ze geïnteresseerd in andere mensen, maar ook gehecht aan hun privacy. Ons activiteitenaanbod laten we zoveel mogelijk aansluiten op hun interesses: muziek, natuur, kunst, reizen en geschiedenis.

Veel medewerkers wonen in de buurt en diverse bewoners en gasten kennen ons omdat hun vader of moeder of een ander familielid hier ooit woonde. We bieden niet alleen zorg aan onze eigen bewoners maar leggen ook de verbinding met de buurt, het dorp en de gemeente. Zo geven we een mooie geschiedenis een modern vervolg.

Doelgroepen

Op onze huidige locatie beschikken we op een terrein van ruim 2 hectare over een parkachtige tuin met 23 zelfstandige appartementen in de villa Verburgt, het Staetegebouw en Mariënoord. Daarnaast beschikken we over 12 studio's in de beschermde woonomgeving van villa Molhuysen.

Verburgt-Molhuysen Zorg B.V. levert als gecontracteerde zorgaanbieder voor de Wlz verzorging, verpleging, behandeling, begeleiding en huishoudelijke hulp aan de bewoners van Verburgt-Molhuysen Staete. We leveren die zorg in de vorm van VPT (Volledig Pakket Thuis). In zorgsociëteit Doarps-Eijn bieden we een veilige plek voor kwetsbare ouderen: mensen met (beginnende) dementie, Parkinson, niet aangeboren hersenletsel (NAH), lichamelijke aandoeningen of ouderen

die eenzaam zijn. Hier leveren we de zorg in de vorm van MPT (Modulair Pakket Thuis).

We onderscheiden vijf locaties, waarin we de volgende zorg leveren:

- Somatiek (SOM): chronische verpleeghuis- en verzorgingshuiszorg, palliatieve zorg, dagactiviteiten, thuiszorg.
- Psychogeriatric (PG): chronische verpleeghuis- en verzorgingshuiszorg, behandeling, palliatieve zorg, dagbesteding, thuiszorg, Parkinsonzorg.

Locatie	Doelgroep	Capaciteit
Villa Verburgt	SOM en PG	7 (appartementen)
Villa Molhuysen	PG	12 (studio's)
Staete gebouw	SOM en PG	7 (appartementen)
Mariënoord	SOM en PG	9 (appartementen)
Doarps-Eijn	Dagbesteding PG	10 (gasten per dag)

Waarom, hoe en wat: onze drijfveren

- *Waarom bestaan wij?*
Wij geloven dat een kleine, lokaal gewortelde zorgaanbieder die de samenwerking zoekt in en met de omgeving waarde toevoegt en het verschil kan maken met de reguliere zorg.
- *Hoe doen we dat?*
Door gebruik te maken van een vast en vertrouwd team (zorg) medewerkers die tijd hebben om individuele aandacht te besteden aan onze bewoners.

- *Wat doen we?*

Wij leveren langdurige zorg die voldoet aan alle standaarden en door bewoners en hun familie hoog gewaardeerd wordt. Wij zijn een zorgaanbieder waar medewerkers graag werken.



Toelichting

Dit kwaliteitsbeeld kent vijf bouwstenen met onderwerpen waar we in 2024 aan gewerkt hebben:

- Het kennen van wensen en behoeften
- Het bouwen van netwerken
- Het werk organiseren
- Leren en ontwikkelen
- Inzicht in kwaliteit

Het kennen van wensen en behoeften

Bij Verburgt-Molhuysen Staete staat het kennen van de wensen, behoeften, verwachtingen en grenzen van de bewoner, familie en medewerkers centraal. Een open gesprek zorgt voor een vertrouwensrelatie, fijn contact en een prettige samenwerking.

De basis daarvoor wordt gelegd door het zorgen voor een warm welkom. Het proces van het komen wonen tot na het moment van overlijden kent verschillende fasen, met vaste gespreksmomenten.

Thuis wonen: warm contact

De familiebegeleider van Verburgt-Molhuysen Staete bezoekt de aanstaande bewoner in zijn of haar thuissituatie. Bij dat gesprek is ook een familielid of een naaste aanwezig. In een open gesprek maken we alvast kennis, zodat in aanloop naar de verhuizing er alvast een bekend gezicht is. Tijdens dat huisbezoek brengen we het netwerk van de bewoner in kaart en beschrijven we het levensverhaal. We spreken ook af wie de eerste contactpersoon is. In een tweede huisbezoek komt de familiebegeleider met de Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV-er) voor een zorgintake, waarbij het fijn is als er ook een familielid aanwezig is. Ten aanzien van alle 4 domeinen van het zorgleefplan gaan we in op de wensen en behoeften van de bewoner. Hierbij is veel ruimte voor inbreng van familie en naasten en geven we invulling aan de gelijkwaardige samenwerking van "Samen zorgen dat....". Zo bespreken we wat de bewoner zelf kan doen, wat familie en naasten willen blijven

doen en waar de zorgprofessionals voor nodig zijn. Alle gemaakte afspraken leggen we vast in het zorgleefplan.

Wat we ten aanzien hiervan kunnen verbeteren is medewerkers beter vertrouwd maken met de COUP-methode.

- Contact leggen: door goed contact ontstaat wederzijds vertrouwen. Als wij familieleden beter (her)kennen en belangstelling tonen zorgen wij dat zij zich welkom en thuis voelen. "Hoe gaat het met u?" is een vraag die hierbij centraal staat.
- Ondersteunen: door familieleden een luisterend oor te bieden in hun rol als mantelzorger. Zij kunnen overbelast zijn, of moeilijkheden ervaren door de veranderde situatie van hun naaste. De familiebegeleider kan hen daarbij helpen.
- Uitnodigen: door het netwerk van de bewoner uit te nodigen om de belangrijke rol die zij hadden in de thuissituatie hier voort te zetten. Wij zorgen ervoor dat zij het activiteitenprogramma ontvangen en we nodigen hen uit om te helpen met diverse activiteiten.
- Participeren: door familie te vragen een bijdrage te leveren aan het welzijn en welbevinden van hun naaste. Zij kennen hun naaste het best. Er wordt hen gevraagd wat zij kunnen en willen doen. Dat leggen we vast in het zorgleefplan en evalueren we halfjaarlijks.

Verhuizen: warm welkom

Het contact en de voorbereidingen voor de verhuizing zorgen voor een warm welkom voor de bewoner en de familie. Op de dag van de verhuizing ontvangt de nieuwe bewoner een bloemstuk en een welkomstmap. We introduceren hem of haar tijdens de gezamenlijke

maaltijd bij de andere bewoners. Familie is hierbij van harte welkom. Er is de mogelijkheid dat een familielid blijft slapen. Medewerkers stellen zich voor en bespreken de mogelijkheden en het reilen en zeilen binnen Verburgt-Molhuysen Staete. De focus ligt op het elkaar leren kennen: de bewoners, familie en medewerkers.

Wat we ten aanzien hiervan kunnen verbeteren is medewerkers bewust maken van het SOFA-model. Dat beschrijft de 4 rollen van de mantelzorger waar je als professional mee rekening houdt.

- Samenwerken: mantelzorgers zijn partner in de zorg. Zij zorgen vaak al lange tijd voor hun naaste in de thuissituatie. We leggen vast welke wensen en behoeften zij hebben en welke rol zij willen (blijven) vervullen.
- Ondersteunen: het kan zijn dat de mantelzorger ondersteuning nodig heeft om de zorg vol te houden. Het is fijn wanneer zorgmedewerkers dat signaleren. De familiebegeleider biedt een luisterend oor en biedt waar nodig hulp of verwijst door.
- Faciliteren: we besteden aandacht aan de persoonlijke relatie van de mantelzorgers en bewoner. Belangrijk is dat zij de ruimte krijgen om te kunnen doen wat belangrijk is om invulling te geven aan hun persoonlijke relatie. Dit beschrijven we in het zorgleefplan.
- Afstemmen: de mantelzorger kent zijn of haar naaste vaak al heel lang en het beste. Wij moeten de familie zien als expert. Zij zijn belangrijk voor ons om de kennis te delen en ons te helpen om invulling te geven aan het levensverhaal en de wensen en behoeften.

Wonen bij Verburg-Molhuysen Staete: samen zorgen dat....

Als iemand bij Verburgt-Molhuysen Staete woont, blijven we het gesprek voeren met de bewoner en zijn of haar familie over de wensen en verwachtingen. Ieder halfjaar is er met alle betrokkenen een bespreking van het zorgleefplan. We evalueren daarbij bestaande afspraken en inventariseren de actuele wensen, behoeften en verwachtingen van de bewoner en diens naasten. De familiebegeleider biedt ondersteuning aan familie en bewoners daar waar de situatie extra aandacht en zorg vraagt.



Uit een terugkoppeling van de cliëntenraad blijkt dat we hierin het volgende kunnen verbeteren:

- De manier waarop we voorafgaand aan het multidisciplinair overleg (MDO) informatie en vragen ophalen bij de familie.
- De terugkoppeling van het MDO (waar de familie en de bewoner niet bij zijn) met de bewoner en zijn of haar familie.

Om beter invulling te kunnen geven aan “Samen zorgen dat...” willen we verder voortaan twee keer per jaar een familiebijeenkomst organiseren waarbij het ontmoeten en verbinden van bewoners en familieleden centraal staat. Deze avonden organiseren we in nauwe samenwerking met de cliëntenraad. Het hele jaar door zijn er daarnaast activiteiten waarbij familie en naasten van harte welkom zijn om te helpen.

Laatste levensfase

Tijdens het wonen bij Verburgt-Molhuysen Staete is er aandacht voor een open gesprek over de wensen en behoeften in de laatste levensfase, de palliatieve en de terminale fase. Het is belangrijk dat er gesprekken plaatsvinden met de bewoner en de familie over de mogelijkheden en wensen. De afspraken en wensen leggen we vast in het cliëntdossier en in het medisch dossier bij de huisarts. Medewerkers kijken of het nodig is om vrijwilligers in te zetten van vrijwillig palliatief terminale zorg (VPTZ) als de nabijheid van het sociale netwerk niet toereikend is. In de terminale fase en bij palliatieve sedatie werken we intensief samen met de huisarts en zo nodig met de palliatieve thuiszorg.

Na het overlijden van de bewoner neemt de familiebegeleider contact op met de eerste contactpersoon en houdt contact voor vragen en afspraken over het verdere verloop na overlijden. Na enkele weken maken we een afspraak voor een eindgesprek, om de samenwerkingsrelatie af te ronden. In dat gesprek kijken we terug op het samen zorgen en het wonen bij Verburgt-Molhuysen Staete.



Op de koffie bij mevrouw C.M.F. Wolf-van den Bergh

Mevrouw Wolf is een van onze bewoners in de villa Verburgt. We vroegen naar haar ervaringen ten aanzien van wonen, zorg en welzijn en naar wat er beter kan.

Hoe vindt u het om hier te wonen?

"Heerlijk. Mijn kinderen zijn ook blij dat ik hier zit. Ze zeggen: mama, je zit hier precies op de goede plek. De verzorging is fijn, het eten is goed en ik bof met dit appartement. Ik voel me hier echt thuis. Ik heb een mooi balkon, ruime opzet en de indeling is comfortabel. Als ik het een cijfer mag geven, is het een 8."

Hoe ziet uw week eruit?

"Als ik wakker word, wacht ik op de zorg. Ik kan altijd bellen om een tijd af te stemmen. Soms moet ik wat eerder worden geholpen voor bijvoorbeeld de schoonmaak, kapper of pedicure aan huis.

Het ontbijt wordt altijd rond dezelfde tijd gebracht. Ook krijgen we koffie beneden. Er is altijd wel iets te doen. De lunch is vrij. Dat kan ik op mijn appartement als ik bijvoorbeeld bezoek heb, maar anders dan eet ik in de eetzaal. Ook hier zijn allerlei mogelijkheden.



De avondmaaltijden zijn erg volledig. We krijgen een driegangenmenu! Ook nog koffie toe. Het eten in de zaal is gezellig. Er staan verschillende tafels. Je kan zelf kiezen aan welke tafel je gaat zitten. Het is prettig dat je niet altijd bij dezelfde mensen hoeft te zitten. Fijn dat het vrijwillig is.

Ik neem deel aan (bijna) alle aangeboden activiteiten. Ik vind de activiteiten prettig. De spelletjes, gymmen (bewegen op de stoel), valpreventie en culturele activiteiten vind ik heel leuk.

Ik krijg ook regelmatig bezoek van mijn kinderen en (achter)kleinkinderen. Mijn week ziet er wisselend uit, en ik heb genoeg te doen!"

Wat vindt u van de zorg die wij leveren?

"Ik vind de geboden zorg prettig. Ik kan mijn wensen altijd kenbaar maken en hier wordt ook rekening mee gehouden. Ik ben tevreden met de omgang van het zorgpersoneel. Ik ben wel eens 's-avonds of ik later geholpen kan worden vanwege 'De slimste mens', één van

mijn favoriete tv-programma's, en dan houden ze daar rekening mee.

De deskundigheid van de zorg vind ik goed. En indien er getwijfeld wordt, overleggen ze ook altijd!

Ook het contact met Silvia van de receptie is fijn. Ze probeert altijd tot een oplossing te komen en is van alle markten thuis. De huismeester Marco is ook kundig en prettig. En het contact tussen mijn EVV-er en de 1^e contactpersoon verloopt goed."

Wat kan er volgens u beter?

"Hier moet ik lang over nadenken. Wat ik hoor en wat leeft bij de bewoners, is dat bewoners vanwege de afstand niet alleen naar het dorp kunnen. Ik kan dat ook niet zelfstandig. Ik zou dit wel graag willen. Wellicht is het een idee om een keer in de maand een dag te plannen waarbij de mensen die dit graag willen, opgehaald en weggebracht worden naar het dorp. Op die manier voel je toch wat meer vrijheid. Verder is hier gewoon goed. Ik kan niet nog iets bedenken wat beter kan."

Waarom zou u Verburgt-Molhuysen Staete aanbevelen bij kennissen?

"Goede verzorging, goed eten en drinken, prettige samenwerking met personeel. Dat zijn eigenlijk de belangrijkste punten... Kort maar krachtig, toch?"



Medezeggenschap cliënten

De inspraak van cliënten is formeel belegd op het niveau van de cliëntenraad. Dit overlegorgaan bestaat uit vertegenwoordigers van onze bewoners. Daarbij probeert de cliëntenraad altijd een goede afspiegeling te zijn van de verschillende doelgroepen die we onderscheiden.

De cliëntenraad vergadert enkele keren per jaar samen met de directie. In het afgelopen jaar zijn daarbij in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde geweest:

- Het kwaliteitsverslag 2023.
- Het jaarverslag 2023.
- Het kwaliteitsplan 2024.
- Het generiek kompas, als opvolger van het Kwaliteitskader.
- Het in 2024 uit te voeren cliënttevredenheidsonderzoek.
- Incidentmeldingen.
- De aanstelling van een nieuwe klachtenfunctionaris.
- Het klachtenreglement.
- De organisatie van een familie-avond.

Het bouwen van netwerken

Het Generiek kompas onderscheidt 2 vormen van netwerken:

- 1. Netwerk rondom de cliënt met een zorgvraag**
- 2. Professioneel netwerk**

Rondom de mens met een zorgvraag is het sociale netwerk het eerste netwerk dat we onderscheiden. Familie en andere naasten spelen immers een belangrijke rol in het leven van de bewoner. Zij dragen bij aan optimale zorg, welzijn en welbevinden. Het externe professionele netwerk is een tweede netwerk dat we onderscheiden.

Het sociale netwerk

Verburgt-Molhuysen Staete streeft naar een gelijkwaardige samenwerking met mensen uit het sociale netwerk. Wij benadrukken hoe belangrijk het is om hen zoveel mogelijk te betrekken in de nieuwe woonsituatie van de bewoner. De zorgmedewerkers bespreken met familie wie wat doet en we leggen dit vast in het zorgleefplan. Familie maakt gebruik van Carenzorgt om inzicht te krijgen in het zorgdossier en te kunnen communiceren met zorgmedewerkers. Minimaal eens per jaar is er een Multi Disciplinair Overleg (MDO) met de Specialist Ouderengeneeskunde en de EVV-er. Daarbij betrekken we zo nodig ook de eventuele ander professionele behandelaren. De familiebegeleider heeft contact met familie van de bewoner en stelt de vraag "Hoe gaat het met u?" centraal. Gesprekken door en met de familiebegeleider vinden plaats als de situatie van de betrokken familie daarom vraagt.

Het professionele netwerk

We nemen actief deel aan plaatselijke en regionale netwerken binnen het sociaal domein. Hierbij valt te denken aan Netwerk Dementie Arnhem en Omstreken (NDAO), Mantelzorg Vrijwillige Thuishulp (MVT) Arnhem, het Alzheimer Café gemeente Renkum, Dorpsgerichtwerken ouderenzorg gemeente Renkum. Daarnaast maken we deel uit van een lerend netwerk met drie andere kleine zorgaanbieders in de regio.

Ook met behandelaren en andere zorgprofessionals onderhouden we actief contact. Zo werken we intensief samen met de casemanagers dementie, enkele thuiszorgorganisaties, de Parkinson verpleegkundige, huisartsen, praktijkondersteuners van de huisartsen en behandelaren uit de eerste lijn.

Zorgmedewerkers hebben een actieve rol in het benaderen van die behandelaren voor advies en inzet bij hulpvragen van bewoners. Zij weten wie benaderd kan worden voor welke hulpvraag en welke expertise nodig is. Er is een vast team van behandelaren waar wij mee samenwerken.

Tot slot voorzien we medewerkers en bewoners van informatie over initiatieven en activiteiten in de buurt, die aansluiten op hun vragen, wensen en behoeften. Het aanbod communiceren we in de nieuwsbrief voor bewoners en familie. Dit soort contacten brengen betekenisvolle activiteiten, zoals een uitje naar het Huis van Herinneringen in het Openluchtmuseum. Maar ook worden bewoners uitgenodigd voor open activiteiten van het Odensehuis in Doorwerth en Renkum voor Elkaar.

Samenwerken met professionals

Fysiotherapeut Marjan Pouw en ergotherapeut Yvette Zaat zijn 2 partners uit ons professionele netwerk. We vroegen naar hun ervaringen ten aanzien van de samenwerking en naar wat er beter kan.

Hoe ziet jullie samenwerking eruit?

Yvette: "In 2007 zijn we met de komst van een gezondheidscentrum in Oosterbeek gaan samenwerken met een groep behandelaren rondom neurorevalidatie. In 2018 heeft dat geleid tot een samenwerkingsverband onder de naam *Thuis Verder*. Nu zijn er in de regio 10 vergelijkbare teams die op een zelfde manier samenwerken."

Marjan: "En binnen dat samenwerkingsverband werken we onderling heel prettig samen met een logopedist, een neuro-psycholoog en wij tweeën. We vullen elkaar heel goed aan en zijn ook steeds beter zichtbaar geworden voor verwijzers. Dat laatste heeft heel lang geduurd, maar nu zijn

we een officiële netwerkpartner van het ziekenhuis Rijnstate."

Welke ontwikkelingen zien jullie.

Yvette: "Iedereen is heel blij met ons, en we zien steeds meer multidisciplinaire verwijzingen. Vooral na ontslag uit het ziekenhuis."

Marjan: "Dat multidisciplinaire is heel erg belangrijk. Immers patiënten (en hun familie) beseffen vaak niet dat wanneer ze na een ziekenhuisopname thuis komen het pas voor hen begint. Want dan start het proces van revalideren."



Yvette: "Wat betreft oudere mensen die lijden aan een chronische aandoening en langzaam achteruit gaan zien we dat ze steeds langer thuis blijven wonen. Als je het dan hebt over de vraag of de geleverde zorg verantwoord en doelmatig is, zoals verzekeraars vragen, dan maken we ons daar wel zorgen over. Met name de niet planbare zorg is lastig te organiseren. Mensen vereenzamen en zijn bang om naar buiten te gaan".

Marjan: "En dat is het fijne aan geclusterde woonvormen als Verburgt-Molhuysen Staete: daar wonen mensen min of meer zelfstandig, is 24-uurszorg geborgd en hebben bewoners aanspraak en gezelligheid aan elkaar."

Hoe ervaren jullie de samenwerking met Verburgt-Molhuysen Staete?

Marjan: "Wanneer ik ook kom, er is altijd wel een zorgmedewerker die contact zoekt. Het is heel fijn dat ik kan meelezen in het online zorgdossier, zodat ik op de hoogte ben van het wel en wee van de bewoner die ik kom bezoeken. Dat meelezen kan niet bij alle andere zorgaanbieders".

Yvette: "Jullie medewerkers zijn zeer betrokken en goed op de hoogte. Wij worden

ook actief van informatie voorzien. En buiten het zorgdossier om hebben we ook nog een ander beveiligd communicatiekanaal waarmee we heel snel en gemakkelijk informatie kunnen delen”.

Marjan: “De samenwerking met jullie is echt wederkerig: ik leer namelijk ook veel van de zorgmedewerkers van Verburgt-Molhuysen”.

Wat kunnen wij beter doen?

Yvette: “Wat in z’n algemeenheid beter kan bij zorgaanbieders en dus ook bij jullie is het tilbeleid. Het zou goed zijn als er een algemeen tilprotocol komt dat cliëntspecifiek uitgewerkt wordt. Dat draagt bij aan een eenduidige manier van werken.”

Marjan: “En dat is dan niet alleen bedoeld om klachten van overbelasting bij medewerkers te voorkomen, maar is ook prettiger voor de bewoners die steeds meer complexe zorg nodig hebben”.

Marjan: “Ik zou het ook fijn vinden als ik meer samen dingen met zorgmedewerkers kan doen met en rondom de bewoners. Ik rapporteer nu wel welke oefeningen ik doe, maar door het samen te doen voelt de bewoner zich hopelijk ook veiliger als een

zorgmedewerker die oefeningen met hem of haar doet. Ik noem dat het generaliseren van het mobiliseren.”

Yvette: “Als ik samen met een van jullie zorgmedewerkers bij een bewoner ben, worden zij regelmatig gestoord met zorgoproepen op hun telefoon. Bewoners ervaren dat alsof zorgmedewerkers weinig tijd voor hen hebben, terwijl ik zie dat bij jullie er juist veel tijd voor bewoners is. Het zou erg helpen dat op dat soort momenten de zorgoproepen door iemand anders kunnen worden opgenomen.”

Marjan: “Ik denk ook dat niet alle bewoners en hun familie begrijpen waarom er meerdere zorgmedewerkers achter elkaar binnenkomen voor verschillende zorgmomenten. Dat dat het gevolg is van jobcarving waarbij niet voorbehouden handelingen ook gedaan worden door woonassistenten snap ik. Bewoners weten dat niet. Leg daarom bij de zorgintake uit dat specifieke handelingen alleen gedaan mogen worden door bevoegd en bekwaam personeel en dat die dus soms maar heel kort even binnenkomen”.

Wat adviseren jullie verder?

Marjan: “Zeker voor bewoners met dementie is het aan te raden een goede aanvullende zorgverzekering af te sluiten. In het basispakket is het aantal behandelingen maar beperkt.”

Yvette: “Het aanvragen en toekennen van zorghulpmiddelen verloopt bij jullie anders dan in de reguliere verpleeghuiszorg. Dat is vervelend, want jullie leveren vergelijkbare zorg, maar dan thuis. Ik verwacht dat dat op termijn wel wordt rechtgetrokken. Voor nu helpt het erg dat jullie zelf al een aantal hulpmiddelen gekocht hebben die snel inzetbaar zijn. Maar dat kan niet voor alles. Het is goed om dat duidelijk te maken aan bewoners. Vanuit mijn vak doe ik er alles aan om snel de juiste hulpmiddelen in te kunnen zetten, maar dan moet ik helaas wel eens buiten de lijntjes kleuren. Het is goed als bewoners en hun familie dat beseffen.”

Het werk organiseren

In dit hoofdstuk gaan we in op de zorgvraag, onze inzet van zorgpersoneel, de deskundigheidsmix, medewerkers-tevredenheid, medezeggenschap, en enkele dilemma's waar we rondom deze onderwerpen mee geconfronteerd worden.

Medewerkers in 2024

Afgelopen jaar werden we helaas geconfronteerd met een groter verloop van medewerkers dan in voorgaande jaren. Gevoerde exitgesprekken leveren niet een eenduidige reden.

Het aantal FTE's laat als gevolg van de uitstroom een dalende lijn zien. Op 1 januari 2024 waren 60 personeelsleden (33,82 FTE's) in dienst. Aan het einde van het verslagjaar bedroeg dat aantal personeelsleden 57 (31,25 FTE's). Over heel 2024 bedroeg het gemiddeld aantal FTE's -exclusief extra gewerkte uren en inleen- 31,64 (2023: 33,31).

De vraag naar (meer) zorg neemt ook binnen Verburgt-Molhuysen toe. Ook wij worden helaas geconfronteerd met het landelijk bekende probleem van voldoende gekwalificeerd zorgpersoneel vinden en houden. Verder zien wij een uitstroom van zorgmedewerkers en een slechts beperkte instroom met stagiairs en leerlingen.

In het primaire zorgproces is de ontwikkeling van het aantal FTE's in loondienst (inclusief extra gewerkte uren) als volgt:

FTE's vaste medewerkers					
	2020	2021	2022	2023	2024
Niveau 1	3,30	4,10	6,53	7,02	7,42
Niveau 2	4,89	4,42	4,58	4,65	4,00
Niveau 3	13,58	13,02	16,00	15,71	11,87
Niveau 4	0,60	0,57	0,78	1,00	3,16
Niveau 5	1,70	3,33	2,35	1,39	2,36
Leerling	2,83	5,77	3,61	4,60	3,21
Totaal	26,90	31,21	33,85	34,37	32,02

De inhuur van zorgmedewerkers laat de volgende ontwikkeling zien:

Flexibele schil zorgpersoneel					
	2020	2021	2022	2023	2024
Niveau 1	0,70	1,19	0,71	0,67	0,76
Niveau 2	0,03				0,78
Niveau 3	1,77	2,32	1,17	0,44	0,88
Niveau 4	0,07	0,11			0,13
Niveau 5			0,08	0,18	0,02
Behandelaar	0,05	0,08	0,09	0,08	0,08
Totaal	2,62	3,70	2,05	1,37	2,65

Het ziekteverzuim-percentage is wat lager dan het jaar hiervoor. Met dank aan alle collega's en met hulp van een grotere flexibele schil hebben we alle diensten kunnen invullen en het niveau van zorg- en dienstverlening op een goed niveau kunnen houden.

Het ziekteverzuimpercentage laat het volgende beeld zien:

Verzuimpercentages					
	2020	2021	2022	2023	2024
F & S	2,14	1,76	2,00	4,54	1,46
Z & W	4,94	1,46	3,39	5,06	5,25
Totaal	4,33	1,53	3,04	4,92	4,29
Sector VVT	7,29	8,46	9,54	8,95	

F&S betreft het team Facilitair & Staf. Z&W betreft het team Zorg & Welzijn.

Medewerkerstevredenheid

In het najaar van 2024 heeft een medewerkerstevredenheidonderzoek plaatsgevonden. Daaruit blijken we onder meer goed te scoren op:

- De tijd die zorgmedewerkers hebben voor de zorg;
- De lichamelijke belasting van het werk;
- De interesse die leidinggevendenden tonen in het werk van de medewerkers;
- Kansen voor persoonlijke ontwikkeling en groei.

Daarnaast is het volgende voor verbetering vatbaar:

- Elkaar aanspreken op houding en gedrag;
- Samen werken aan verbeteren van kwaliteit;
- De manier waarop veranderingen worden doorgevoerd;
- Invloed op werkinhoud, rooster en tijden.

Hierop hebben we voor het jaar 2025 in overleg met de medewerkers de volgende acties aan gekoppeld:

- Invoeren van een vast basisrooster in combinatie met zelfroosteren;
- Instellen werkgroep verbeterpunten onder leiding van de HR adviseur.

Bewoners en gasten in 2024

Bij bewoners en gasten zagen we in 2024 ook een groter verloop dan in de jaren daarvoor. We zien daarnaast dat de instroom van nieuwe bewoners vooral cliënten met een complexere zorgvraag betreft. Het aantal verpleegdagen en dagdelen dagbesteding ontwikkelde zich als volgt:

Geleverde zorg (dagen en dagdelen)					
	2020	2021	2022	2023	2024
VPT VV4	2.319	2.121	2.565	2.927	2.437
VPT VV5	4.910	6.189	6.377	4.287	3.781
VPT VV6	984	881	1.379	2.351	3.754
VPT VV7	30				
VPT VV10	68	82	10	94	35
Totaal VPT	8.311	9.273	10.331	9.659	10.007
Dagbesteding	2.122	2.300	1.056	1.598	1.584

Innovaties en hulpmiddelen

Verburgt-Molhuysen Staete maakt al jaren gebruik van een innovatief zorgoproepsysteem en een cliëntendossier die ook steeds verder vernieuwen. Soms worden we daarbij geconfronteerd met de wet van de

remmende voorsprong. Dat betekent dat niet alle innovaties bij bestaande gebruikers (klanten zoals wij) ingezet worden. Inmiddels zijn er daarnaast ook veel andere ontwikkelingen op de markt die aanvullend ingezet kunnen worden. In 2025 gaan we in ieder geval de volgende innovatieve hulpmiddelen testen:

- De Luna van Nedap – een digitale kalender voor bewoners;
- Spraakgestuurd rapporteren voor medewerkers.

Informeel netwerk

Sinds corona zijn we nogal terughoudend geweest met de inzet van vrijwilligers en mantelzorgers. Voor het onderhoud van de (moes)tuin beschikken we over een vrij grote groep vrijwilligers. Niet in de laatste plaats vanwege de introductie van het Generiek Kompas zijn we in 2024 weer begonnen met het werven van vrijwilligers in Zorg & Welzijn. We zien in eerste instantie vooral mogelijkheden op het gebied van dagbesteding, activiteiten en in de keuken. Om dat op een structurele manier te borgen zullen we in 2025 als eerste ons vrijwilligersbeleid gaan herzien en daarna specifiek gaan werven.

Daarnaast gaan we al bij de zorgintake nadrukkelijk in het zorgleefplan vastleggen wat het informele netwerk van de zorgvrager kan doen.

Knelpunten

Complexer wordende zorg komt niet (altijd) tot uitdrukking in een tabel met zorgindicaties zoals vermeld in de tabel op pagina 15. Bewoners wonen gemiddeld een lange tijd bij Verburgt-Molhuysen Staete en hebben een (erg) hoge leeftijd. Het is daarom logisch dat met het verstrijken der jaren de zorg complexer wordt. Overigens zien wij dat

(en met name ook multi-problematiek) steeds meer bij nieuwe bewoners. We monitoren ook daarom maandelijks de zorgwaarde van onze bewoners en de deskundigheidsmix die we nodig hebben om de zorg veilig en verantwoord te kunnen bieden.

Wat betreft de deskundigheidsmix gaan we in 2025 (verder) aan de slag met het volgende.

- Om gekwalificeerd zorgpersoneel te ontlasten kijken we actief naar “jobcarving”. Dat betekent dat we taken bij hen weghalen die ook door niet of lager gekwalificeerde medewerkers uitgevoerd kunnen worden. Zo hebben we in 2024 een combidienst ingevoerd voor woonassistenten die eenvoudige ADL ondersteuning kunnen bieden na het volgen van een “ééndaagse zorgcursus”.
- In 2025 zullen we nog nadrukkelijker na moeten gaan denken over hoe om te gaan met de nieuwe regel “bekwaam is bevoegd”, waardoor de taken van woonassistenten wellicht verder uitgebreid kunnen worden.
- Voor potentiële zij-instromers is de zorg een aantrekkelijk alternatief, ware het niet dat een driejarige zorgopleiding als een hoge drempel beschouwd wordt. Omdat we actief in die doelgroep nieuwe medewerkers willen werven, zullen we gaan nadenken over alternatieve en kortere zorgopleidingen-op-maat.
- Om gediplomeerde zorgmedewerkers aan te trekken zullen we een proef doen met een werving- en selectiebureau.
- Tot slot zijn we in gesprek met een bemiddelingsbureau dat verzorgenden en verpleegkundigen uit Indonesië naar Nederland haalt.

Een dag uit de werkweek van Caja Wesselink

Een van onze zorgmedewerkers is Caja Wesselink. We vroegen haar naar achtergrond, drijfveren en naar hoe haar werkweek eruitziet.

Wie ben ik

Mijn naam is Caja. Ik ben 26 jaar en ik ben opgegroeid in Oosterbeek. Inmiddels werk ik al 8 jaar in de zorg. Mijn opa werd in 2014 gediagnostiseerd met vasculaire dementie. Dit proces greep zowel mijn opa als mijn familie en mij enorm aan. Daardoor raakte ik geïnspireerd om de “zorgkant” op te gaan. Ik begon aan de opleiding maatschappelijke zorg in 2016. Ik heb met diverse doelgroepen gewerkt, maar bleef werkzaam in de ouderenzorg. Mijn maatschappelijke zorg diploma had ik inmiddels behaald. Ik besloot nog door te willen leren en volgde intern de opleiding tot verpleegkundige. Na de opleiding te hebben afgerond ben ik naar ziekenhuis Rijnstate gegaan en heb ik gewerkt op de afdeling Neurologie.

Hoe vind je het om hier te werken?

Bij mijn vorige baan in Rijnstate miste ik het persoonlijke contact. Ik hecht veel waarde aan een band opbouwen met patiënten. Dat kan in een ziekenhuis bijna niet. Ik vind het fijn dat daar binnen Verburgt-Molhuysen Staete wel veel tijd en ruimte voor is. Ik heb veel verantwoordelijkheden maar ik sta ook altijd in contact met de bewoners. Ik ben naast verpleegkundige ook EVV-er van bewoners. Dit maakt dat ik veel aandacht heb voor de bewoners en dat ik het prettig vind om hier te werken. Mijn taken zijn heel divers.

Hoe zit jouw werkweek eruit?

Er zijn twee afdeling binnen Verburgt-Molhuysen. In de villa Molhuysen wonen mensen met psychogeriatrische aandoeningen en aan de Staetkant wonen met name mensen met een somatische indicatie. Ik werk aan beide kanten. Daarnaast houd ik me bezig met het verbeteren van de kwaliteit van zorg binnen Verburgt-Molhuysen samen met mijn collega-verpleegkundige Cynthia. Ik heb één keer in de week een KV dienst. Dat staat voor

kwaliteitsverpleegkundige-dienst. Mijn werkweek bestaat dus uit verschillende diensten op beide afdelingen. Bijvoorbeeld dag- of avonddiensten. Ik kom gedurende de week volop in aanraking met de “doelgroepen” en ik vind de afwisseling erg prettig. Daarnaast houd ik me gedurende de KV-dienst samen met mijn collega verpleegkundige Cynthia bezig met de kwaliteit van zorg. We hebben een jaarplanning gemaakt en stellen elke maand een nieuw thema aan de orde met als leidraad het Generiek Kompas.

Wat kan er volgens jou beter?

De zorg is binnen Verburgt-Molhuysen altijd “thuiszorg” geweest. De zorg wordt echter steeds complexer en dit maakt dat de zorg binnen Verburgt-Molhuysen zich ontwikkeld heeft tot “verpleeghuiszorg in de thuissituatie”. Het bieden van verpleeghuiszorg thuis vergt extra tijd en aandacht van de medewerkers. Hier gaan wij mee aan de slag om de medewerkers bij te scholen en te ondersteunen om zo passende zorg te bieden.

In welke richting kun en wil je je hier ontwikkelen?

Ik heb geen officieel Persoonlijk Ontwikkel Plan. Wel reflecteer ik vrijwel dagelijks hoe de dag is verlopen en hoe ik mezelf hierin heb laten zien. Als ik een richting moet delen waar ik heen wil, is dat ik (nog) meer de overstijgende kant op wil en minder “aan bed” werkzaam ben. Momenteel heb ik één KV dienst per week, maar in een ideale situatie kan ik deze dag in de toekomst uitbouwen naar meerdere dagen zodat ik mij voornamelijk op het verpleegkundige leiderschap kan richten en niet/nauwelijks bezig ben met de ADL-zorg op de afdeling. Hiervoor moet ik mij laten zien in de KV diensten.

Waarom zou je Verburgt-Molhuysen Staete aanbevelen?

Verburgt Molhuysen Staete is als kleinschalige instelling een mooie werkplek voor verpleegkundigen of verzorgenden omdat er veel mogelijkheden zijn. Waar een wil is, is een weg en je krijgt binnen Verburgt-Molhuysen veel ruimte om je ideeën te realiseren. Dit is veel meer dan in een

grotere instelling: daar is alles al meer gekaderd.



Medezeggenschap medewerkers

Op verschillende niveaus hebben we inspraak voor medewerkers geborgd. Regelmatig vinden teamoverleggen plaats, waar de dagelijkse gang van zaken en de manier van werken besproken wordt. Daarnaast is er een kwaliteitsoverleg dat maandelijks bijeenkomt. In dat overleg is niet alleen aandacht voor de kwaliteit van zorg, maar ook voor de arbeidsomstandigheden. En tot slot is er de ondernemingsraad die periodiek vergadert, al dan niet samen met de directie.

De ondernemingsraad heeft in 2024 slechts enkele (informele) vergaderingen gehouden. Er waren geen belangrijke onderwerpen te bespreken die instemming of advies nodig hadden.

In 2025 zal in ieder het volgende aan de orde komen:

- Verkiezing van nieuwe leden;
- De uitkomsten van het medewerkers-tevredenheidonderzoek;
- De uitkomsten van het cliënttevredenheid onderzoek;
- Het voornemen om over te gaan op zelfroosteren.

Leren en ontwikkelen

Educatie is een onderwerp dat veelvuldig aan de orde komt in de verschillende overleggen. Verburgt-Molhuysen Staete ziet het niet alleen als een maatschappelijke taak om zorgprofessionals op te leiden. Het is ook leuk en verrijkend om dat te doen. Zo bieden we plek aan een breed gremium van stagiairs, leerlingen en "snuffelaars". Daarnaast kennen we een systeem van verplichte en vrijwillige scholing voor medewerkers.

Verburgt-Molhuysen Staete gaat uit van de eigen verantwoordelijkheid van medewerkers om hun bevoegd- en bekwaamheden op een goed niveau te houden. Dat neemt niet weg dat we door het regelmatig (collegiaal) toetsen daarvan ook zelf willen vaststellen of de zorg- en dienstverlening door goed geschoold personeel wordt uitgevoerd.

Leren en ontwikkelen zijn belangrijke voorwaarden om bewoners goede zorg te kunnen (blijven) geven. Kennis en ervaring van buiten halen, kennis delen en verspreiden en kennis toepassen zijn noodzakelijke voorwaarden hiervoor. Uit de met medewerkers gevoerde scholings-gesprekken kwam het volgende naar voren:

- Zet mij duurzaam in
- Medewerkers willen graag leren van en met elkaar
- Bevorder een lerende cultuur
- Als ik leer moet dit wat opleveren
- Laat mij deels verplicht en deels vrijblijvend leren

Verburgt-Molhuysen Staete wil een lerende cultuur creëren en openstaan voor vernieuwingen. Een cultuur die niet doorgaat op de gebaande paden maar meebeweegt met de veranderingen om ons heen. Een veilig leerklimaat is een van de randvoorwaarden hiervoor. Net als een goed team, dat openstaat om te leren met oog voor diversiteit en verbinding.

Methoden

We maken op het gebied van leren en ontwikkelen onder meer gebruik van de volgende methoden:

- E-learning: vooruitlopend op praktijktoetsen zijn er verplichte modules voor voorbehouden en risicovolle handelingen. Alle medewerkers hebben daarnaast de mogelijkheid om op basis van vrijwilligheid modules te volgen die aansluiten bij hun interesses.
- In company training: naar behoefte van de medewerkers en de organisatie kennen we maatwerktrajecten door (externe) opleiders op locatie. Zoals bijvoorbeeld een BHV training of de leergang "U woont nu hier".
- Training on the job: medewerkers worden door een externe trainer begeleid bij het verwerven van praktische vaardigheden en kennis.
- Skillslab: onze interne oefenruimte waar geoefend kan worden met zorg- en verpleegtechnische handelingen.
- Taalmaatje: medewerkers met een migranten achtergrond worden begeleid bij het uitbreiden van de Nederlandse taal.
- Studiebegeleider: is het aanspreekpunt voor de student, ondersteunt daar waar nodig en houdt de voortgang in de gaten.
- Praktijkbegeleider: helpt bij het ontwikkelen van vaardigheden op de werkvloer.

Ontwikkelkalender

Op basis van de in 2024 uitgevoerde interne audits en evaluaties hebben we in tegenstelling tot voorgaande jaren een duidelijke ontwikkelkalender opgesteld. Iedere maand besteden we aandacht aan een thema, en passen het aanbod van de scholing daar op aan. Deze kalender luidt als volgt:

Maand	Thema
Januari	Persoonsgerichte zorg
Februari	Klinisch redeneren en overdracht
Maart	Rapportages (SOEP)
April	Wet Zorg en Dwang
Mei	Medicatieveiligheid
Juni	Mondzorg
Juli	Valpreventie en valrisico
Augustus	Palliatieve zorg
September	Verpleegtechnische handelingen
Oktober	Wondzorg en decubituspreventie
November	E-learnings en skillslab
December	Hygiëne

Daarnaast zullen we in 2025 het huidige opleidingsbeleid herzien en waar nodig herschrijven. Dit heeft onder meer te maken met de nieuwe ontwikkelingen zoals "bekwaam is bevoegd" en de huidige kraptes die we ervaren op de arbeidsmarkt. Medewerkers hebben we uitgenodigd hierover mee te denken.

Tot slot zullen we medewerkers nog meer te stimuleren een eigen "portfolio" op te bouwen. Dat kan onder meer door een koppeling te maken tussen ons e-learning platform en het kwaliteitsregister van V&VN.



Een kijkje bij Doarps-Eijn

Naast wonen en zorg bieden we op het terrein van Verburgt-Molhuysen Staete in de gezellige villa Doarps-Eijn ook dagbesteding. Daar ervaren onze gasten niet alleen een plezierige en zinvolle dag. We ontlasten daarmee ook de mantelzorgers.

Voor wie

Doarps-Eijn biedt een veilige plek voor kwetsbare ouderen: mensen met (beginnende) dementie, Parkinson, niet aangeboren hersenletsel (NAH), lichamelijke aandoeningen of ouderen die eenzaam zijn.

Astrid Kuus, één van onze activiteitenbegeleiders: “We ontvangen hier al meer dan tien jaar mensen met een brede belangstelling voor bijvoorbeeld natuur, cultuur of actualiteit. Onze gasten komen uit de gemeenten Renkum, Wageningen en Arnhem. Een taxibedrijf met vertrouwde en bekende chauffeurs verzorgt het vervoer van en naar Doarps-Eijn.”

Dagprogramma

Door de kleine groepen is er veel ruimte voor individuele aandacht. Eline Smits, een van de andere begeleiders: “We hanteren een vrij strak programma. We beginnen de ochtend met een kop koffie en de actualiteit. Dat laatste doen we door samen de krant te lezen. Daarna is er een activiteit die aansluit bij de interesses en mogelijkheden van onze gasten. Muziek, film, lezingen over natuur en reizen en spelletjes komen gedurende het jaar allemaal aan bod.”

Tussen de middag krijgen onze gasten een warme maaltijd, vers gekookt door een van de koks van Verburgt-Molhuysen Staete.



Astrid: “Na de middag kunnen gasten die daar behoefte aan hebben even rusten. Met de anderen gaan we dan juist vaak even wandelen.”

“In de tweede helft van de middag doen we vaak een activiteit gericht op geheugen-training. Of we hebben juist een grotere activiteit, samen met de bewoners van Verburgt-Molhuysen Staete. Daar ontmoeten onze gasten vaak oude bekenden van vroeger. De wereld wordt daardoor vaak weer een stuk groter.”

Aan het eind van de middag sluiten we vaak af met een drankje, waarna de gasten allemaal weer naar huis gebracht worden.

Bewegen

Beweegactiviteiten staan centraal binnen Doarps-Eijn. Eline: “We wandelen in Mariëndaal, naar het dorp, in onze prachtige tuin of bewegen vanuit de stoel. Er is ook een speciale Fun2Go fiets met trapondersteuning, om samen met de begeleiding op te fietsen.”

Inzicht in kwaliteit

Zorg & Welzijn dragen bij aan kwaliteit van bestaan. Verburgt-Molhuysen Staete heeft inzicht in de kwaliteit van haar zorg- en dienstverlening. Gewenste of nodige verbeteringen worden in verschillende overlegorganen opgevolgd.

Het Kwaliteitsoverleg bestaat uit twee verpleegkundigen en de directie. Dit overlegorgaan komt maandelijks bijeen. Het overleg onderzoekt de kwaliteit van zorg. Daarnaast ziet het erop toe dat beleid, zorgprocessen en verbetermaatregelen geïmplementeerd en geborgd worden. Het maakt onderdeel uit van het totale kwaliteitsmanagementsysteem dat tot doel heeft om kwaliteit en veiligheid van zorg te waarborgen in een continu proces van leren en verbeteren.

Op het niveau van de bewoner of gast door o.a.:

1. Multidisciplinair overleg (MDO's)
2. Incidenten analyse
3. Risico-inventarisatie
4. Cliënttevredenheidsonderzoek

Op teamniveau door o.a.:

1. Bewoners-overleggen
2. Zelfscan Wet zorg en dwang
3. Teamanalyse MIC-meldingen
4. Collegiale feedback en audits

Op organisatieniveau door o.a.:

1. Interne audits
2. Analyse incidentenopvolging per team
3. Analyse onvrijwillige zorg
4. Analyse cliënttevredenheid

Cliënttevredenheidsonderzoek

In het najaar van 2024 hebben we zowel onder bewoners als gasten van Doarps-Eijn een cliënttevredenheidsonderzoek uit laten voeren.

Het gemiddelde cijfer dat bewoners ons gaven:



Gasten van Doarps-Eijn gaven ons een:



Uit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt een hoge waardering voor de liefdevolle zorg die we bieden, maar er zijn ook een aantal verbetermogelijkheden.



Er is sprake van een hoge mate van tevredenheid op de vraag:

- Bij wie bewoners terecht kunnen met vragen of problemen;
- Hoe zorgverleners verwanten op de hoogte houden als er iets met een bewoner aan de hand is;
- Hoe de appartementen ingericht en schoongehouden worden;
- Hoe contactpersonen te bereiken zijn voor bewoners en verwanten;
- Hoe de kwaliteit van maaltijden en de tijd om te eten ervaren wordt.



Verbetermogelijkheden zijn er ten aanzien van:

- De tijd die zorgverleners beschikbaar hebben voor bewoners;
- Het aantal activiteiten dat we organiseren;
- De aard van de activiteiten ten opzichte van de wensen en behoeften van bewoners;
- De afspraken die we maken ten aanzien van de hulp die nodig is;
- De vrijheid die ervaren wordt om zelf activiteiten te ondernemen.



Naast het cliënttevredenheidsonderzoek hebben bewoners en gasten ook de mogelijkheid een review te plaatsen op de website van Zorgkaart Nederland. Daarin scoren we als volgt:

Jaar	2020	2021	2022	2023	2024
Cijfer	8,7	8,9	8,6	-	8,5

De meest recente inhoudelijke feedback op Zorgkaart Nederland ten aanzien van wat goed gaat luidt:



- 🔍 Liefdevolle steun. Het personeel is vriendelijk en betrokken.
- 🔍 Het geeft mij en mijn kinderen rust op mijn oude dag.
- 🔍 We ervaren veel empathie, overleg en samenwerking.
- 🔍 Het (dagbesteding) is prettig om naar toe te gaan.
- 🔍 We zijn super tevreden. Als er wel iets is/zou zijn dan kunnen we daarvoor terecht.
- 🔍 Hele vriendelijke mensen. Ook ingericht en toegespitst op dementie.
- 🔍 Heel geduldig. Moeder voelt zich daar veilig en op haar plek.

- 🔍 Er is veel gesprekscontact met de bewoners.
- 🔍 De communicatie en vriendelijkheid van de organisatie.
- 🔍 Verzorgend personeel is echt top. hoe ze zich inzetten om het fijn en gezellig te maken voor iedereen.
- 🔍 Ze nemen de tijd en rust en ze gaan mee met hoe de bewoner is.
- 🔍 Allemaal erg prettig en bekwaam.
- 🔍 Enorm respect voor wat ze doen in hun vermogen. ze maken het haar zo verdraagbaar.
- 🔍 M'n moeder voelt zich veilig en gezien. Dit komt door de zorgverleners.
- 🔍 Ik ben heel tevreden. De mensen zijn altijd lief en aardig.

Maar er zijn ook zaken die beter kunnen:



- 🔍 Heb meer aandacht voor de privacy van bewoners.
- 🔍 Geef bewoners meer inspraak.
- 🔍 Bevorder het contact met de cliëntenraad (door gesprekken en verslagen te delen).
- 🔍 Hoe kunnen wij hospitalisatie tegen gaan?
- 🔍 De zorg beperkt zich tot het huis. Er zijn geen mogelijkheden voor vervoer of begeleiding naar het ziekenhuis.
- 🔍 Meer aandacht voor de bewoners.
- 🔍 Meer tijd voor de patiënten hebben, zoals buiten wandelen.

- 🔍 Mijn moeder krijgt te weinig beweging. Er is natuurlijk weinig tijd voor en soms heeft mijn moeder er ook geen zin in. Maar het is alsnog erg goed voor iemand met dementie.
- 🔍 Er zijn meer vrijwilligers en er is meer personeel nodig.
- 🔍 Iets meer proactiviteit. Als je iets ziet, neem actie. Ik kom één keer in de week en ik zie dingen die zij eerder moeten zien.
- 🔍 Meer personeel aannemen. Ook al is dat moeilijk deze tijd. Er zijn vaak handjes te kort.
- 🔍 De luchtkwaliteit is erg slecht.
- 🔍 Het zou ook fijn zijn als men via de tuinen naar de boventuin kon gaan en zich kan omgeven tussen de bloemen en het groen.



Reflectie

In samenspraak met bewoners, gasten, collega's, de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en de Raad van Commissarissen hebben we dit kwaliteitsbeeld 2024 kunnen opstellen. We danken iedereen die hier een bijdrage aan geleverd heeft. Hieronder volgt een korte reflectie op dit kwaliteitsbeeld en het afgelopen jaar.

Cliëntenraad

Verburgt-Molhuysen Zorg B.V. heeft een betrokken Cliëntenraad. Conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) vertegenwoordigen we de stem van 'bewoners met een zorgindicatie' (verder bewoners) in de besluitvorming en geven we gevraagd en ongevraagd advies over thema's die voor bewoners belangrijk zijn, zoals de kwaliteit van zorg, het eten en de veiligheid.

Terugkijkend op 2024 zien we een organisatie die met veel toewijding werkt aan de kwaliteit van zorg en welzijn. Dit wordt door zowel bewoners als de Cliëntenraad erkend en gewaardeerd. Er is aandacht voor persoonsgerichte zorg, de samenwerking met familie en naasten en het creëren van een prettige woonomgeving. De inzet om bewoners actief te betrekken bij beslissingen en het open gesprek over wensen en behoeften te stimuleren, wordt op prijs gesteld.

Tegelijkertijd zien we aandachtspunten die belangrijk blijven voor de komende jaren. De zorgvraag wordt complexer en het vinden en behouden van gekwalificeerde medewerkers vraagt om blijvende inzet.

Daarnaast blijft het essentieel om bewoners zoveel mogelijk regie te geven over hun dagelijks leven, bijvoorbeeld door te kijken naar mogelijkheden om zelfstandige mobiliteit te vergemakkelijken.

We waarderen de open dialoog met de directie en blijven ons inzetten om de belangen van bewoners te behartigen. Ons doel is en blijft een veilige, warme en toekomstbestendige woonomgeving waar de wensen en behoeften van bewoners centraal staan.

Ondernemingsraad

Zoals al eerder in dit kwaliteitsbeeld aangegeven, heeft in 2024 de ondernemingsraad (OR) enkele informele vergaderingen met de directie gehouden. Daarbij zijn we geïnformeerd over zaken die voor de OR relevant zijn. We zijn blij met de open dialoog en over het feit dat we onze inbreng konden hebben in dit kwaliteitsbeeld.

De OR komt op voor de belangen van het personeel in de organisatie. Zij mag meedenken over bedrijfseconomische en sociale onderwerpen. De OR kan door advisering of instemming invloed hebben op de bedrijfsvoering. Zo kan deze raad een bijdrage leveren aan het goed functioneren van de organisatie. In het jaar 2024 waren er geen onderwerpen die instemming of advies vroegen van de OR.

Binnen Verburgt-Molhuysen Staete mag de OR uit 5 leden bestaan. Echter, in 2024, is de bezetting van de OR gewijzigd door vertrek van enkele zittende OR leden. Dit bijvoorbeeld vanwege een andere baan of ziekte. Hierdoor daalde het aantal leden. Na een oproep voor nieuwe leden, en na aanmelding van meerdere enthousiaste medewerkers, zullen er op korte termijn verkiezingen gehouden worden. Naar verwachting zal de OR medio mei 2025 weer voltallig zijn.

Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen (RvC) van Verburgt Molhuysen Zorg B.V. houdt toezicht op de algemene gang van zaken binnen de organisatie. De kwaliteit van de dienstverlening speelt daarbij een belangrijke rol. Het gaat dan niet alleen om het welbevinden van de bewoners/gasten en het personeel maar ook of de geboden zorg voldoet aan de kwaliteitseisen die de regelgeving en het zorgkantoor daaraan stellen. Het kwaliteitsbeeld is bedoeld om -voor de buitenwereld- informatie aan te leveren over de aard en kwaliteit van de zorg die de instelling biedt en om cliënten, verwanten en zorgverleners een goed beeld te geven van Verburgt Molhuysen Zorg B.V.. Dit beeld biedt ook inzicht voor geïnteresseerde, potentiële bewoners/gasten wat zij van Verburgt Molhuysen Staete kunnen verwachten als zij daar zouden willen wonen of de dagopvang zouden willen bezoeken. Voor de nabije toekomst zal het, ook voor de RvC, belangrijk zijn dat de zorg zoveel mogelijk met vast personeel en zo min mogelijk ZZP-ers uitgevoerd kan worden en dat het werk in een instelling als Verburgt Molhuysen Staete aantrekkelijk is voor jonge zorgmedewerkers en zij-instromers.

Directie

Het kwaliteitsbeeld 2024 is tot stand gekomen in een prettige en constructieve dialoog met alle betrokkenen. En dat is precies wat het Generiek Kompas beoogt: "samen zorgen dat...". Het proces er naar toe leidde tot goede gesprekken, reflectie en feedback waar we als zorgorganisatie het komend jaar mee aan de slag moeten en kunnen. In de dagelijkse zorg kunnen we daarentegen de zorgdriehoek (tussen zorgvrager, zorgprofessional en mantelzorger) verstevigen. De conclusie

verder is dat we de basiszorg goed op orde hebben, maar -weer- meer aandacht moeten besteden aan methodisch werken. Daarnaast dienen we oog te hebben voor het inzetten van vrijwilligers en mantelzorgers, zodat de bewoners nog meer ervaren dat onze zorgmedewerkers voldoende tijd voor hen hebben. Het aanbod van activiteiten tenslotte zullen we meer samen met de bewoners gaan invullen.



