

Kwaliteitsbeeld 2024



Passie
voor mensen
en zorg!

Protestants Christelijk
Zorgcentrum 't Slot
Ridderhof 1
5311 CM Gameren
www.slotgameren.nl

Inhoud

Voorwoord	3
Het jaar 2024 in vogelvlucht.....	5
1. Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften	6
1.1 Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO)	6
1.2 Meldingen en klachten.....	6
1.3 Cliëntenraad	6
1.4 Welzijn.....	7
2. Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken.....	8
2.1 Zorgservicepunt.....	8
2.2 Samenwerking in de regio	8
2.3 Wet zorg en dwang.....	8
3. Bouwsteen 3: Het werk organiseren	9
3.1 Onze cliënten.....	9
3.2 Ons informeel netwerk/ vrijwilligers.....	10
3.2 Onze medewerkers.....	11
4. Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen	14
4.1 Medezeggenschap en totstandkoming leer en ontwikkelbeleid 2024	14
4.2 Resultaten van leren en ontwikkelen.....	14
4.3 Teamevaluatie en reflectie.....	14
4.4 Audits.....	15
4.5 Scholing en beroepsregistratie.....	16
4.6 MIC- en MIM-meldingen	16
5. Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit	17
5.1 Systemisch werken aan kwaliteit	17
5.2 Reflectie op de resultaten	17
5.3 Visie op kwaliteit door de raad van toezicht.....	17
5.4 Perspectief en vooruitzichten	18

Voorwoord

Dit jaar werd het Generiek kompas voor de ouderenzorg gepresenteerd. Een kompas met een nieuwe manier van kijken naar de zorg én een nieuwe wijze van rapportage. Dit kwaliteitsbeeld heeft daarom ook een andere opzet en opbouw. Het doel van dit verslag is niet alleen om cijfers en feiten te benoemen, maar ook om door middel van 'tellen en vertellen' een compleet beeld te schetsen van hoe wij als organisatie omgaan met kwaliteit, hoe we reflecteren op onze processen, en hoe wij leerpunten identificeren en verbeteren.

Het nieuwe Generiek kompas, waarvan we een korte, begrijpelijke samenvatting maakten voor al onze medewerkers, bestaat uit vijf bouwstenen die ons helpen te focussen op de belangrijkste aspecten van kwaliteit in zorg en dienstverlening. Deze bouwstenen zijn:

- Bouwsteen 1 Het kennen van wensen en behoeften
- Bouwsteen 2 Het bouwen van netwerken
- Bouwsteen 3 Het werk organiseren
- Bouwsteen 4 Leren en ontwikkelen
- Bouwsteen 5 Inzicht in kwaliteit

Door deze vijf bouwstenen als leidraad te gebruiken, willen we niet alleen laten zien waar we staan, maar ook wat we nog kunnen verbeteren en waar we blij mee zijn. We willen laten zien hoe we als organisatie continu stappen zetten om de kwaliteit van onze zorg te optimaliseren, en hoe reflectie en leren ons helpen om met vertrouwen de toekomst tegemoet te treden.

We realiseren ons dat we de komende jaren nog meer invulling kunnen geven aan dit kwaliteitsbeeld, door de juiste balans te vinden tussen concrete resultaten en de verhalen achter deze cijfers. Reflectie en continue procesverbetering staan centraal in alles wat we doen. De inzichten die we dit jaar hebben opgedaan, gebruiken we om onze dienstverlening verder te versterken.

2024 was een jaar van groei, het creëren van stabiliteit en nieuwe inzichten in een veranderend zorgveld. In een tijd waarin de zorgzwaarte toeneemt en de druk op zorgorganisaties groter wordt, hebben wij met elkaar niet alleen stabiliteit binnen ons management en de ondersteunende staffuncties gecreëerd, maar daarmee ook de basis gelegd in kennis en beschikbaarheid voor verdere ontwikkeling.

Onze kernwaarden - passie, samen, veerkracht en ondernemend – waren leidend in dit proces. Ze vormen de basis van alles wat we doen. Onze missie is gericht op het bieden van identiteitsgebonden zorg die past bij de behoeften van onze cliënten in een veilige en liefdevolle omgeving. Onze visie is een organisatie te zijn waar zowel zorgprofessionals als cliënten zich gewaardeerd en ondersteund voelen. Deze missie en visie hebben ons geholpen richting te geven aan onze acties. Dit afgelopen jaar hebben wij geleerd dat het positieve resultaat van 't Slot niet alleen ligt in de zorg die we bieden, maar ook in het constant investeren in de mensen die deze zorg mogelijk maken.

Met de toenemende zorgzwaarte hebben wij als organisatie meegedacht over hoe we ons personeel optimaal kunnen ondersteunen, zodat zij zich kunnen ontwikkelen en duurzaam inzetbaar blijven. Zowel ons Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) als ons Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) behaalden dit jaar hoge scores. Zowel ten opzichte van de voorgaande onderzoeken als in vergelijking met de landelijke benchmark, getuigen de mooie scores van de betrokkenheid en de mate van tevredenheid die we met elkaar hebben bereikt.

Wij zijn dankbaar voor het vertrouwen dat zowel onze cliënten en naasten als onze medewerkers in ons hebben gesteld. Dit vertrouwen is de basis voor alles wat wij doen en een motivatie om de huidige kwaliteit van zorg- en dienstverlening op peil te houden en daar waar mogelijk verder te optimaliseren. Dit afgelopen jaar hebben we met elkaar veel geleerd over de kracht van verbinding, de noodzaak van voortdurende ontwikkeling én het belang van het doseren van onze (mooie) plannen. Een en ander was mede aanleiding om ons los te maken uit de Zorgalliantie Rivierenland. Een moeilijke beslissing omdat we samenwerking tussen partijen als een oplossingsrichting zien in de huidige problematiek waar de ouderenzorg zich voor gesteld ziet. Ruimte voor behoud van intrinsieke waarden is in samenwerking voor ons cruciaal.

De thema's rondom duurzame inzetbaarheid en duurzaamheid zullen ook in het nieuwe jaar centraal blijven staan. We zijn ons ervan bewust dat de zorg een continu veranderend landschap is. Het is onze gezamenlijke taak om deze veranderingen niet alleen te omarmen, maar ze ook op een verantwoorde en bewuste manier te integreren in ons werk.

We kijken met dankbaarheid terug op het vele werk dat is gedaan en brengen daarvoor de dank aan de Heere onze God. We kijken met vertrouwen vooruit en weten ons daarin afhankelijk van Hem die ons leven leidt en regeert.

Wilma van Genderen (*bestuurder*), Martin den Besten (*manager bedrijfsvoering*), Claudia Meijers (*manager zorg*) & Willemeine Muis (*manager kwaliteit & zorg*).

ONZE KERNEWAARDEN :



Passie

Vanuit passie voor mensen en zorg zetten we ons in voor onze cliënten. Ieder mens is waardevol, ook een persoon met een zorgvraag.



Samen

We nemen het voortouw daar waar we aan zet zijn, maar doen dit altijd samen. De visie op familieparticipatie illustreert dit. Familieparticipatie draait om het voortzetten van betekenisvolle relaties van de cliënt met zijn informele netwerk.



Veerkrachtig

Onze organisatie heeft een protestants christelijke identiteit die de basis is voor ons handelen. 't Slot staat voor een cultuur van openheid, betrokkenheid, vertrouwen en ruimte. Dat geeft veerkracht.



Ondernemend

Het nemen van initiatief, bedenken van oplossingen en nieuwe ideeën kenmerken 't Slot.

Het jaar 2024 in vogelvlucht

Behaalde doelen in 2024:

- ✓ BMC-traject; onderzoek naar verdere inzet zorgtechnologie
- ✓ Vernieuwing bedrijfsnoodplan en ontruimingsplan
- ✓ Ontwikkeling nieuwe website
- ✓ Introductie digitale menukeuzelijsten
- ✓ Verzorgend wassen wanneer passend bij de zorgvraag
- ✓ Intervisie EVV-ers
- ✓ Ontwikkeling dagopvang intensief, passend bij de behoefte
- ✓ ThemawEEK duurzame inzetbaarheid
- ✓ Her-accreditatie ISO 9001
- ✓ Voltrokken voortraject NEN 7510
- ✓ Renovatie zonnepanelen
- ✓ Realisatie beleefstuin voorzijde
- ✓ Onderzoek kostprijs maaltijden keuken



MTO:
Medewerkers
waarden 't Slot
als werkgever
met een 9!

Audit
Veilig Voedsel NL
op kleinschalig
wonen afdeling:

Gemiddeld 8,3!



CTO:
Wordt
gewaardeerd met
een 8,5!

*"Word op mijn wenken bediend.
Zorgverlening staat altijd klaar en niets is teveel!"*

Client thuiszorg 't Slot

*"De liefde en aandacht van het personeel
voor onze vader is heel bijzonder!"*

contactpersoon van een bewoner afdeling:
"De Binnenplaats"



Doelen die na oriëntatie, pilot of implementatie niet werden ingezet, niet haalbaar bleken of (nog) niet zijn behaald:

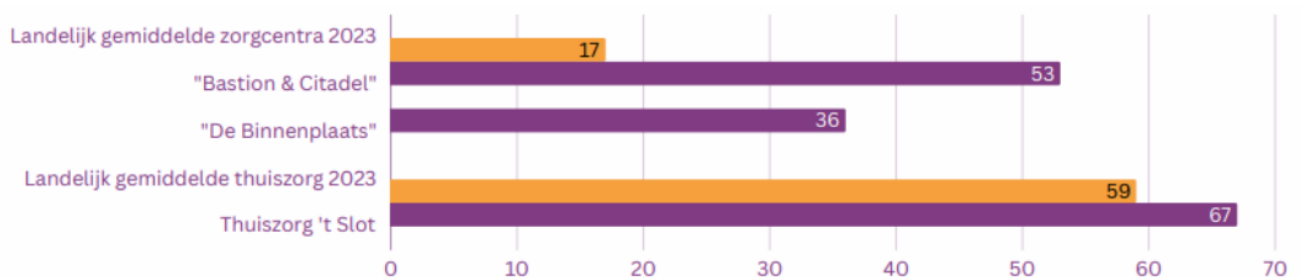
- ✗ Asset tracking
- ✗ Openbare restaurant functie
- ✗ Scheiden GFT afval
- ✗ Teamdashboard/realisatie BI tool
- ✗ Medewerkers zijn toegerust voor het goede gesprek

1. Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften

1.1 Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO)

Het CTO heeft een mooie beoordeling van onze cliënten en naasten opgeleverd. Zij beoordelen de ontvangen zorg met een gemiddelde van 8.5!

In onderstaande grafiek ziet u de net promotor score (NPS) (paars) weergegeven voor de diverse afdelingen van de organisatie. In deze tabel is tevens de landelijk gemiddelde score opgenomen (oranje) van 2023. Net als voorgaande jaren scoort 't Slot ruim boven het landelijk gemiddelde.



(Bron: Actiz)

De uitkomst van het CTO bevestigt de waardering die onze zorgmedewerkers krijgen van onze cliënten en de naasten. De algehele tevredenheid is voelbaar en merkbaar in alle onderdelen van de organisatie; van zorg en welzijn tot huishouding en keuken.

Uit het CTO signaleren we een aantal verbeterpunten die we binnen de organisatie verder willen ontwikkelen. Denk hierbij aan communicatie met naasten (hoe voer je het goede gesprek) en de opvolging bij verandering in de (zorg)situatie van een bewoner.

1.2 Meldingen en klachten

Er zijn twee meldingen gedaan bij de klachtenfunctionaris; beide betroffen familie van een bewoner en hun behoefte om gehoord te worden door de zorgmedewerkers. De meldingen zijn telefonisch naar tevredenheid afgehandeld. Er waren geen adviezen vanuit deze gesprekken voor de organisatie. Er zijn geen meldingen geweest bij de interne en externe vertrouwenspersoon. Ook zijn er geen meldingen geweest bij de cliëntvertrouwenspersoon in het kader van de wet zorg en dwang.

1.3 Cliëntenraad

- ✓ Het MT vraagt vooraf feedback aan de CR op de vragen uit CTO en MTO. Maken de uitslagen van de onderzoeken voldoende duidelijk of en hoe de tevredenheid zich verhoudt tot professionaliteit/ontwikkeling/scholing?
- ✓ CR denkt mee in aangeboden scholingen op zorginhoud zoals onbegrepen gedrag en dementie. CR toetst of de scholing de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening ten goede komt.
- ✓ De CR wordt actief betrokken bij, en adviseert de bestuurder inzake werving en sollicitatie van MT-leden.
- ✓ De CR neemt actief deel aan symposia, heisessies en andere gelegenheden die zijn gericht op ontwikkeling.
- ✓ De professionalisering van de CR zelf is ook onderdeel van het scholingsbeleid.
- ✓ De CR ervaart voldoende ruimte om de collectieve belangen van de cliënten te behartigen wat betreft kwaliteit en de verdere ontwikkelingen binnen 't Slot.

1.4 Welzijn

In 2024 is de beleefstuin aan de voorzijde in gebruik genomen; een toegankelijke tuin waar cliënten, bezoekers en bewoners uit de omgeving gebruik van kunnen maken. De tuin draagt zowel bij aan sociale verbinding met de buurt als aan duurzaamheid/biodiversiteit van de omgeving. Tevens draagt de tuin bij aan het persoonlijk welbevinden en het stimuleren van beweging.



Cliënt:

“Het mooiste vond ik de avond dat we met elkaar om de vuurkorf zaten en iemand gitaar speelde. Volgend jaar weer?”

Er is een actief welzijnsteam binnen 't Slot. Dit is een bewuste keuze omdat welzijn bijdraagt aan welbevinden en het de druk op de zorgmedewerkers vermindert. We ontvangen veel waardering van cliënten en familie over de activiteiten die worden georganiseerd. Het hele jaar door worden er diverse structurele activiteiten aangeboden, zoals handwerken en de spelletjesmiddag. Daarnaast worden er periodiek thema's aangeboden. Zo kijken we terug op mooie 'vakantie weken' met een camping op het terrein die herinneringen oproept bij onze cliënten over hun eigen vakantie. Een ander hoogtepunt was de zomer-samenzangavond voor cliënten door cliënten in de plaatselijke hervormde kerk. Het is bijzonder dat 't Slot op veel belangeloze medewerking kan rekenen. Activiteiten kunnen we betaalbaar houden dankzij de inzet van veel actieve en enthousiaste vrijwilligers.

2. Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

2.1 Zorgservicepunt

Het Zorgservicepunt speelt een essentiële rol in het verbinden van cliënten met een zorgvraag met passende zorg. Door samen te werken met zorgadviseurs in de regio, regieverpleegkundigen en zorginstellingen, investeert het Zorgservicepunt in netwerken, waardoor zorgvragen effectief en efficiënt beantwoord kunnen worden.

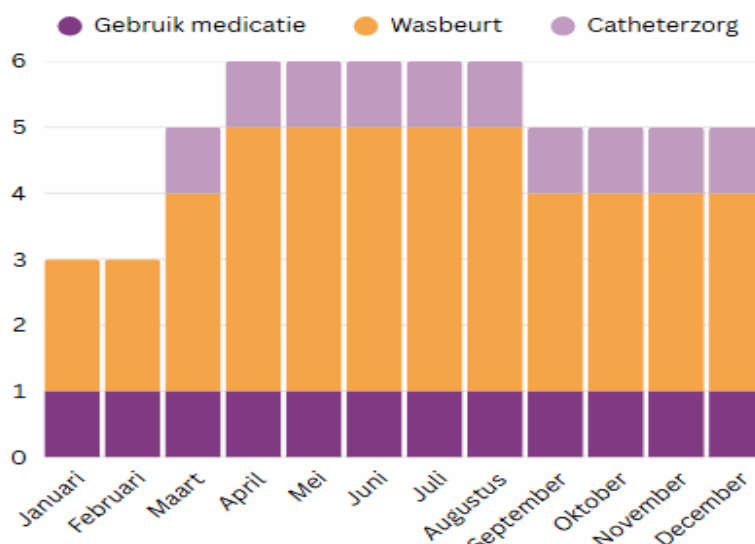
De zorgadviseur voorziet in informatie over het zorgaanbod van Zorgcentrum 't Slot, ondersteunt bij het omzetten van zorgindicaties naar een passend zorgaanbod. Indien er geen plaats is in 't Slot, zoekt de zorgadviseur alternatieve zorgoplossingen in de regio. De regieverpleegkundige biedt overbruggingszorg en beheert de wachtlijst. Het Zorgservicepunt denkt mee over tijdelijke zorgoplossingen en heeft regelmatig contact met cliënten om hen op de hoogte te houden van de wachttijden. In 2024 is het project Samen Zorgdragen versterkt met een maatschappelijk werker vanuit 't Slot. Zij ondersteunt bij vragen van de mantelzorgers maar biedt vooral een luisterend oor.

2.2 Samenwerking in de regio

't Slot is aangesloten bij regionetwerk 'Iedereen zorgt' en het samenwerkingsverband 'Transvorm'. Leden van het managementteam dragen bij aan diverse werkgroepen bij onderwerpen als zorgtechnologie, aantrekkelijk werken, duurzaamheid, innovatie en opleiden. Ook zijn we betrokken bij diverse regionale ontwikkelingen in de Bommelerwaard op het vlak van zorg en welzijn en IZA-opgave. We denken als organisatie actief mee in de opgave waar de ouderenzorg zich voor gesteld ziet en nemen daar onze rol in door te participeren. Wel blijven we kritisch kijken naar de meerwaarde en toepasbaarheid van de onderwerpen voor de eigen organisatie. 15 mei 2024 heeft 't Slot zich losgemaakt van de Zorgalliantie Rivierenland. Dit besluit is genomen in afstemming met RvT, OR en CR.

2.3 Wet zorg en dwang

Binnen de zorgorganisatie zetten we alleen dwang in als het niet anders kan. Iedere drie maanden worden alle bestaande maatregelen besproken in het WZD-overleg. Hierbij sluit aan: WZD-functionaris, specialist ouderengeneeskunde, basisarts, diëtist, ergotherapeut, psycholoog, managers zorg, GVP-er en betrokken EVV-ers. Met elkaar onderzoeken we mogelijke alternatieven en vragen indien nodig een onafhankelijk deskundige om de casus te beoordelen. In 2024 zijn er in totaal bij vier unieke cliënten maatregelen ingezet. In onderstaande tabel is het verloop van alle ingezette maatregelen door het jaar heen te zien. Bij twee cliënten wordt er een combinatie van maatregelen ingezet; het aantal maatregelen liggen hierdoor dan ook hoger dan het aantal unieke cliënten.

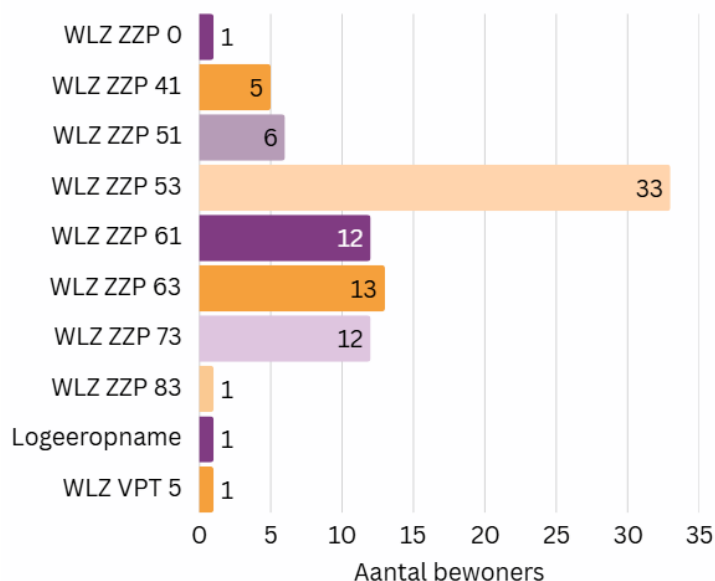


3. Bouwsteen 3: Het werk organiseren

3.1 Onze cliënten

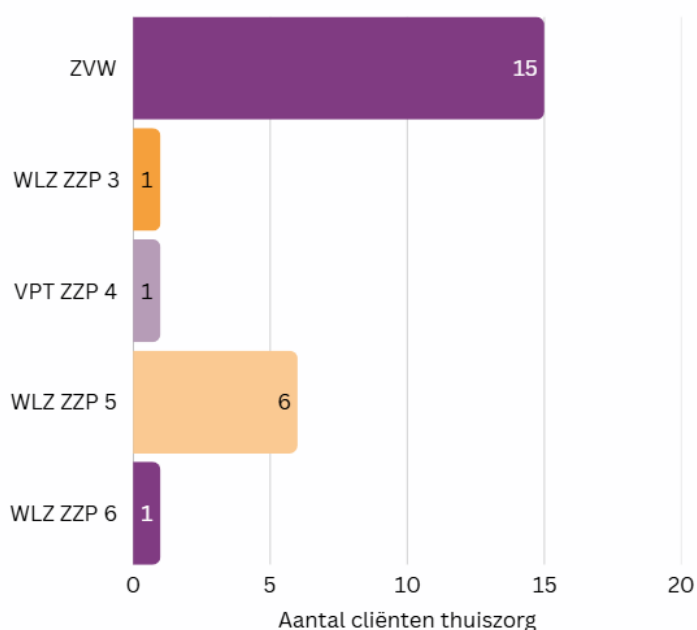
Intramurale zorg

In ons huis wonen gemiddeld 84 zorgvragers, tevens beschikken we over de mogelijkheid om een logeerplaats te bieden. Ook kan er gebruik gemaakt worden van een kamer waar palliatieve zorg verleend kan worden. In onderstaande grafiek ziet u onze aantallen cliënten en de indicaties waarop zij bij ons verblijven. (Peildatum 31-12-2024)



Extramurale zorg

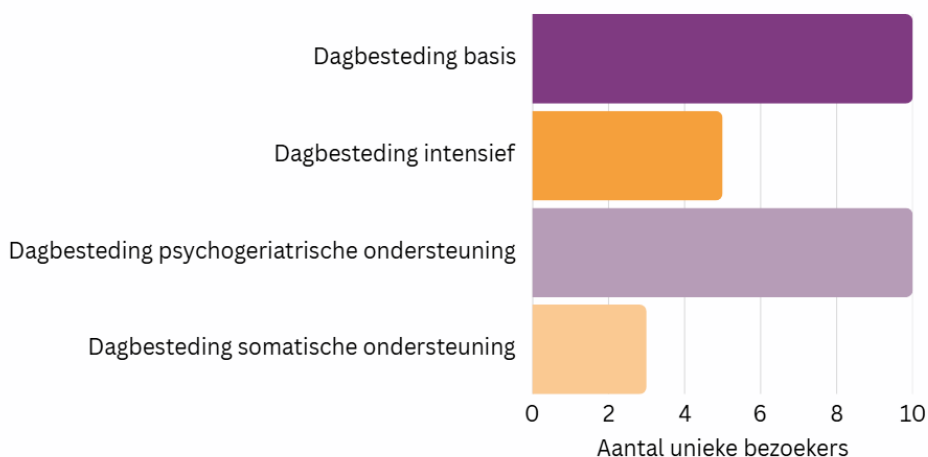
In 2024 waren er gemiddeld 24 tot 28 cliënten waarbij thuiszorg verleend werd. Deze cliënten ontvangen zorg op basis van diverse indicaties. In onderstaande grafiek is te zien welke indicaties dit betreft. (Peildatum 31-12-2024)



Dagbesteding

Het afgelopen jaar heeft de dagbesteding een forse ontwikkeling doorgemaakt; de zorgvragen nemen toe en ook de zorgbehoefte neemt toe. Dit heeft geresulteerd in het bijstellen van indicaties naar Dagbesteding Intensief. De formatie is hierop aangepast.

Bij het afsluiten van 2024 ontving de dagbesteding vijf dagen per week ongeveer negen bezoekers per dag. In onderstaande grafiek zijn de aantallen unieke bezoekers per week te zien. Vele van hen bezoeken onze dagbesteding meerdere dagen per week. (Peildatum 31-12-2024)



Er is regelmatig contact met de mantelzorgers over de bezoeker en zijn/haar behoeftes waarbij ook oog is voor de mantelzorger. Waar nodig wordt hierbij maatschappelijk werk, het zorgservicepunt, beweegagoog, psycholoog of bijvoorbeeld een casemanager dementie om hun expertise gevraagd.

3.2 Ons informeel netwerk/ vrijwilligers

Op 1 januari 2024 waren er 100 vrijwilligers bij 't Slot. Gedurende het jaar namen enkele vrijwilligers afscheid, waaronder één met 43 jaar dienst. Eén vrijwilliger overleed onverwacht. Gelukkig kwamen er nieuwe vrijwilligers bij, waardoor het aantal op 31 december 2024 uitkwam op 103 vrijwilligers die zich inzetten voor de organisatie.

Vrijwilligers vervullen diverse taken, zoals het ondersteunen van het vervoer d.m.v. de Slotbus, tuinwerk, koffieschenken, hulp bij maaltijden, handwerken, spelletjes, bewegen en wandelen. Ook tijdens speciale themaweken, zomerweken en evenementen zoals de wintermarkt en marktdag, leveren vrijwilligers belangrijke bijdragen.

Een uitdaging blijft de leeftijd van onze vrijwilligers, meer dan 20 % is 75 jaar of ouder. Voor de chauffeurs van de Slotbus is een leeftijdsgrens van 80 jaar ingesteld. De inzet en bijdrage van onze vrijwilligers is onmisbaar; het draagt bij aan het welzijn van onze cliënten en ontlast onze medewerkers in hun taken.

De vrijwilligerscoördinator vervult een belangrijke rol in de planning van de vrijwilligers. Ook besteedt 't Slot aandacht aan de informatievoorziening aan de vrijwilligers, bijvoorbeeld over de betekenis van de leefcirkels en omtrent onbegrepen gedrag. Door het organiseren van een jaarlijks uitje voor vrijwilligers brengen wij onze dank tot uiting voor hun betrokken inzet.

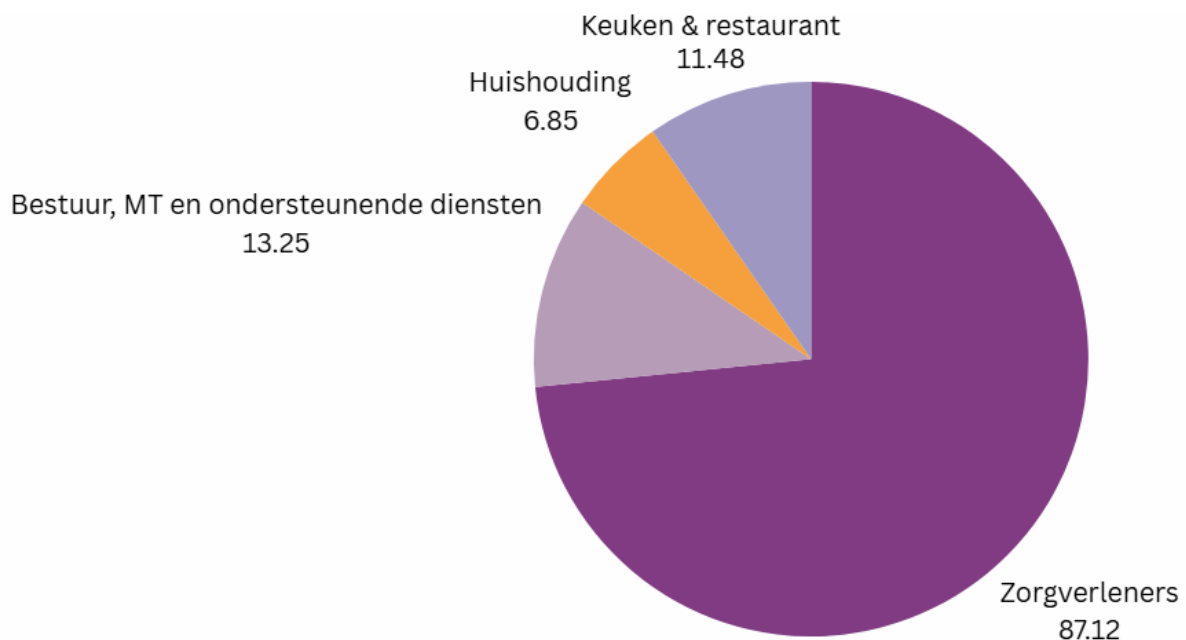
3.2 Onze medewerkers

Ondernemingsraad

- ✓ In het afgelopen jaar zijn we bezig geweest om het ledenaantal van de OR te vergroten. Aan het begin van het jaar hadden we vier leden en aan het einde van het jaar zijn we naar negen leden gegaan. Het is een mooie vooruitgang om meer collega's in de OR te hebben. Zo hebben we meer meningen/vertegenwoordiging vanuit verschillende teams.
- ✓ Collega's merken op dat ze met de vernieuwde notulen van de OR beter op de hoogte worden gehouden wat de OR doet. De OR heeft het OR-reglement vernieuwd door de wet eraan toe te voegen en te kijken wat je als OR mag en verplicht bent. Daarnaast zijn scholingen gevolgd over communicatie en de wetgeving, zodat ieder zich beter ontwikkelt in de functie als OR lid.
- ✓ Het afgelopen jaar is de achterban meer betrokken door de collega's de mogelijkheid te bieden om speerpunten in te leveren. De OR is blij dat er veel speerpunten ingeleverd zijn waar ze in 2025 aan de slag mee hopen te gaan.
- ✓ De OR wordt door de bestuurder meegenomen in de begrotingen, jaarverslagen, MTO, CTO, kwartaalcijfers, privacy beleid, zwangerschapsbeleid en heimiddagen.
- ✓ De OR wordt ook nauw betrokken bij alle ontwikkelingen in de organisatie door het bijwonen van de heimiddagen waar we van elkaar leren, elkaar zien en horen waaraan gewerkt wordt binnen onze organisatie.
- ✓ De OR heeft voor het zwangerschapsbeleid punten aangedragen, zoals de kolfruimte. Het is heel mooi om te zien dat dit meegenomen wordt in het vernieuwde zwangerschapsbeleid.

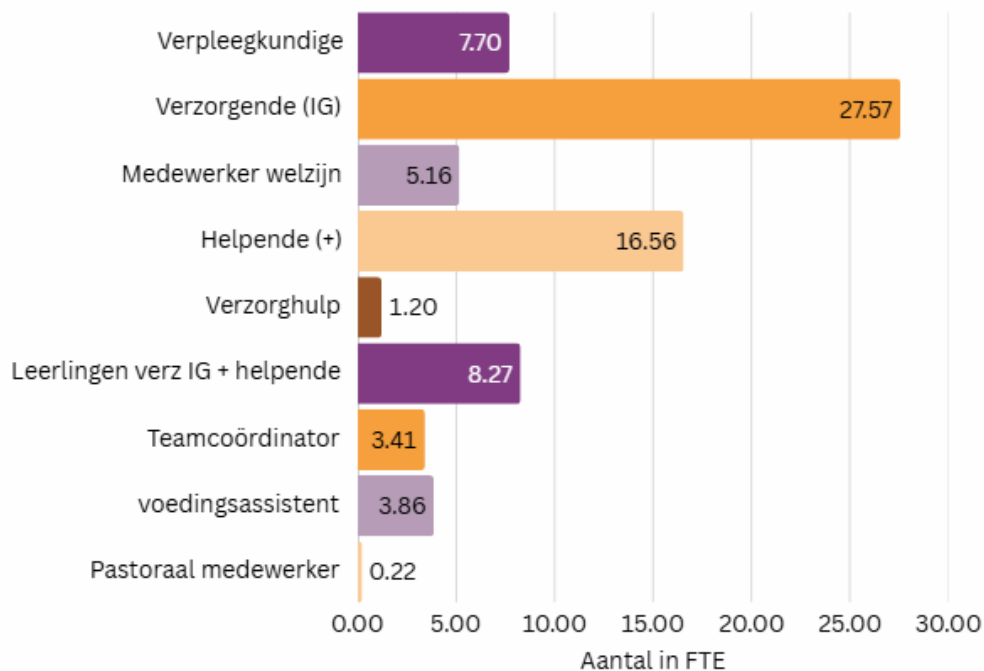
Aantallen en functiemix

Binnen 't Slot waren en gemiddeld 118.7 FTE aan medewerkers werkzaam. Er stroomden 49 medewerkers in en van 36 collega's namen we afscheid. In onderstaand diagram in de verdeling te zien van het aantal FTE.



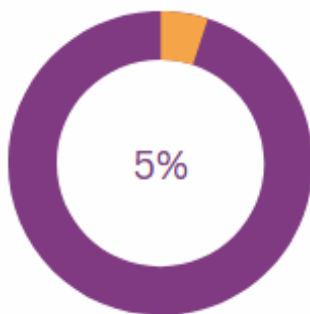
74.6% van de medewerkers is verbonden aan het directe zorgproces: de overige 24.4% dragen indirect bij aan het zorgproces; denk hierbij aan management en staf, keukenpersoneel en huishoudelijke dienst.

In onderstaande grafiek is te zien op welke vakgebieden deze collega's bijdragen aan de zorg binnen de organisatie. De aantallen in deze grafiek zijn in FTE.

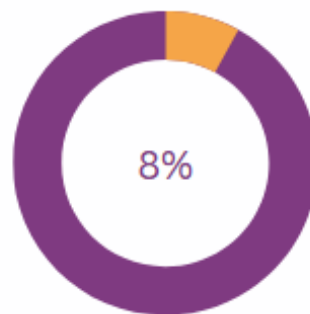


Verzuim

In 2024 is ons verzuimpercentage verder afgenomen ten opzichte van voorgaande jaren. De team coördinatoren staan in nauw contact met de werknemers en zetten preventieve maatregelen in waar nodig en mogelijk.



Verzuimpercentage in 2024 exclusief 5,04 %



Verzuimpercentage in 2024 inclusief 7,96 %
(incl. WAZO en vangnet regeling)

Beleid en duurzame inzetbaarheid

In 2024 is een HRM-adviseur aangesteld voor 24 uur per week. Mede daardoor kon er volop aandacht zijn voor de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers, zoals ook verwoord in de visie van 't Slot. Balansbudget, werkkostenregeling, rouwverlof en vakantieverlof zijn besproken en herzien. Tijdens de goed bezochte week van vitaliteit & veerkracht waren er diverse uitdagende workshops naar keuze. Ook werden de nieuwe beleidsstukken onder de aandacht gebracht van de medewerkers.

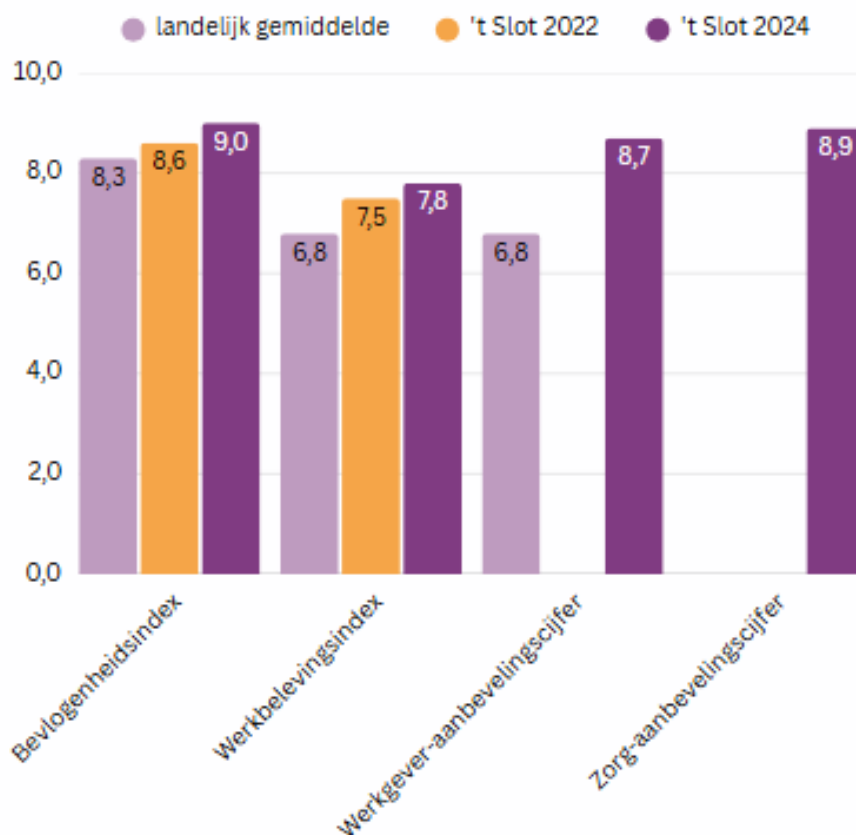
Medewerker in MTO:

“Fijne manier van samenwerken met elkaar binnen de organisatie ervaar ik als zeer prettig. Daarnaast is er voldoende ruimte om jezelf te ontplooiën, wordt er meegedacht met elkaar. Dat spreekt mij erg aan.”

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

Eind 2024 vond het MTO plaats; helaas waren er technische problemen bij ActiZ waardoor we mogelijk een lagere respons hebben ontvangen. Ondanks de tegenvallende respons is er een duidelijke verbetering te zien in de beleving van de medewerkers. Deze wordt gemeten aan de hand van cijfers op een schaal van 1 tot 10. Het zorgaanbevelingscijfer is nieuw dit jaar en geeft weer in welke mate de medewerker de zorg die wij als organisatie leveren zou aanbevelen. Dit geldt ook voor het werkgeveraankbevelingscijfer.

De bevlogenheidsindex en de werkbelevingsindex geven weer welke score de medewerker geeft aan deze onderdelen. In onderstaande tabel is te zien dat de medewerkers hoge scores geven aan de geleverde zorg en de werkgever. De bevlogenheid en werkbelevingsindex geven de tevredenheid en loyaliteit weer van de medewerkers. Er is een verbetering te zien ten opzichte van het voorgaande onderzoek in 2022. Ook liggen de scores binnen 't Slot hoger dan het landelijk gemiddelde. Slechts 1,1 % van de medewerkers geeft aan actief te zoeken naar een andere baan. Het landelijk gemiddelde is hierin 15,6 %.



4. Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

4.1 Medezeggenschap en totstandkoming leer en ontwikkelbeleid 2024

Ieder jaar wordt op diverse manieren de scholingsbehoefte opgehaald onder de medewerkers. Denk hierbij aan de uitvraag tijdens de individuele jaargesprekken, aandachtsveldersadviesraad (AAR) en het medewerkerstevredenheidsonderzoek. Ook worden resultaten van diverse onderzoeken/audits meegenomen zoals het cliënttevredenheidsonderzoek, evaluatie van gevolgde scholingen en uitkomsten van bijvoorbeeld Wet Zorg en Dwang bijeenkomsten. Op basis van deze informatie maakt de opleidingsadviseur in samenspraak met de managers het leer- en ontwikkelbeleid voor het opvolgende jaar. Dit beleid omvat opleidingen en scholingen op het gebied van zorg, welzijn, BHV en EHBO, persoonlijke ontwikkeling, vitaliteit, veiligheid en leerlingbegeleiding.

Tevens worden op basis van de gewenste functiemix aan bestaande werknemers diverse BBL-opleidingen aangeboden. Waar nodig worden hiervoor vacatures opengesteld voor diverse leertrajecten. Ook doen diverse BOL-leerlingen hun stage binnen onze organisatie; deze leerlingen volgen zorg- of maatschappelijk opleidingen. Hierbij werken we met diverse opleidingsinstituten in de regio samen. Om alle medewerkers bevoegd en bekwaam te houden worden er buiten het digitale leeraanbod twee keer per jaar oefencarroussels en diverse toetsingsmomenten gefaciliteerd voor de voorbehouden handelingen.

4.2 Resultaten van leren en ontwikkelen

In 2024 hebben 12 medewerkers een opleiding succesvol afgerond. Via BBL-trajecten hebben collega's zich geschoold van niveau 2 tot en met 6. (Helpende, helpende+, VIG, verpleegkundige en HBO management in de zorg). Deze collega's brengen allen nieuwe kennis en kunde in de organisatie en ze delen deze met de collega's. Ook hebben de praktijkopdrachten die zij binnen de organisatie hebben uitgevoerd, gezorgd voor kwaliteitsverbeteringen op diverse vlakken.

4.3 Teamevaluatie en reflectie

Teamevaluatie 'Binnenplaats'

Team 'Binnenplaats' kijkt terug op een goed jaar. Behalve de individuele leer- en ontwikkeltrajecten heeft het team in zijn geheel de trainingen: 'Zeg JA bij dementie' en de Wet Zorg en Dwang-training gevolgd. Ook heeft Nico van der Voet op de teamavond gesproken over gespreksvoering. Door het inzetten van het kaartspel; "Ken jij je collega?" heeft het team in elkaar geïnvesteerd. Het team kijkt terug op een positief en leerzaam jaar!

Verantwoording vergroten d.m.v. verbeterplanning; meer tijd voor EVV-er bij ZZP 5 voor dossiervoering en controle en roulerend voorzitterschap bij EVV-overleg.

Teamevaluatie 'Somatiek'

In 2024 stond teamontwikkeling op Somatiek hoog op de agenda. We hebben hier uitvoering aan gegeven door in te zetten op scholingen (scholing ergonomisch werken, 'Zeg JA bij dementie', multidisciplinair WZD-overleg, intervisie, moreel beraad), maar daarnaast zijn psychologische veiligheid en leerklimaat terugkerende punten tijdens ieder evaluatiemoment. Iedere dienst is er een evaluatie met alle collega's die op dat moment werken. Ook komt het terug tijdens het teamoverleg dat iedere 6 weken plaatsvindt. In de jaargesprekken, individuele gesprekken en nazorggesprekken wordt het besproken. De teamcoördinatoren spelen hier een sleutelrol in, maar bovenal doen ze dit met het hele team. Ze zijn een team dat samen een mooie groei heeft doorgemaakt in 2024.

Teamevaluatie Thuiszorg

EVV-ers thuiszorg sluiten aan bij het EVV-overleg met de wijkverpleegkundige en TC-ers. Deze samenwerking heeft gebleken meerwaarde voor de deelnemers en de zorg en het zal worden gecontinueerd. Het team heeft deels scholing gevolgd; 'Zeg JA bij dementie'. In 2024 is er volop aandacht geweest voor zorgdomotica in de thuiszorg. Op dit moment gebruikt een deel van de cliënten een iPad ter ondersteuning. Familieparticipatie is verder doorontwikkeld. Het wordt actief besproken in het welkomstgesprek, waarbij verwachtingen worden uitgesproken.

Teamevaluatie Keuken

De doelen die de keuken zich gesteld had zijn in 2024 behaald. Het proces voor het digitaliseren van menulijsten voor de maaltijden intern en voor Tafeltje Dekje is opgestart. Klanten zijn geïnformeerd en doel en werkwijze zijn toegelicht. Dit wordt in 2025 verder doorontwikkeld. We hopen hiermee het invoeren van de menulijsten in de systemen te vereenvoudigen. Dit is nu arbeidsintensief. Tevens is er door AAG een kostprijsonderzoek uitgevoerd voor de maaltijden. De uitkomst is dat de kostprijs van een maaltijd te hoog is ten opzichte van het normgemiddelde. In de komende periode zal met het team gekeken worden hoe we processen efficiënter kunnen maken en daarmee personele kosten kunnen drukken. Tevens was het aanleiding om in gesprek te gaan met onze afnemers Tafeltje Dekje en Pro Seniore. Dit heeft geleid tot aanpassing van de prijs van de geleverde maaltijden.

Teamevaluatie Welzijn

Team welzijn heeft zich in 2024 beziggehouden met het ontwikkelen van een visie op welzijn voor de komende jaren; deze zal medio 2025 opgeleverd worden. In dit jaar is ook de wens ontstaan om te starten met het aanbieden van activiteiten op huiskamers; de omvorming van individueel naar groepsgericht. Start zal begin 2025 plaatsvinden en later in het jaar worden geëvalueerd. Dit jaar is er ook gestart met het bijwonen van het MDO door de welzijnswerker; dit wordt wisselend ervaren. Samenwerking is belangrijk maar het is soms zoeken naar efficiënte en passende inzet.

Teamevaluatie Huishouding

Het team heeft een klinische les gevolgd om beter te kunnen omgaan met de veranderende zorgvraag van de cliënten en onbegrepen gedrag. Er is scholing gevolgd in ergonomisch, efficiënt en veilig werken. Het team heeft de wens om in 2025 meer gestructureerd en geclusterd te gaan werken. Het team wil in het nieuwe jaar de mantelzorgers meer betrekken bij de op orde houden van de appartementen.

4.4 Audits

Interne audits

In 2024 zijn er intern diverse audits uitgevoerd; hygiëne in de schoonmaak, ergonomisch werken, declaraties mondzorg, contractbeheer en documentbeheer. Van iedere audit is verslag gemaakt en zijn de uitkomsten besproken met de betrokken teams/medewerkers. Op iedere audit werd de PDCA-cyclus toegepast.

Externe audits

In het voorjaar heeft een audit plaatsgevonden in het kader van her accreditatie ISO 9001. Het certificaat is opnieuw behaald met slechts enkele minors. Ook heeft er een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) plaatsgevonden; deze leverde ook enkele minors/tips op. Op basis van deze audits is er een plan van aanpak opgesteld en uitgevoerd.

De apotheek heeft een audit uitgevoerd in het kader van medicatieveiligheid. Deze audit heeft mooie inzichten geleverd waarmee we het medicatieproces hebben kunnen verbeteren. Ook heeft het

jaargesprek wet zorg & dwang (WZD) plaatsgevonden; er waren complimenten voor de openheid en de proactieve houding met betrekking tot informeren en uitvoeren van de WZD.

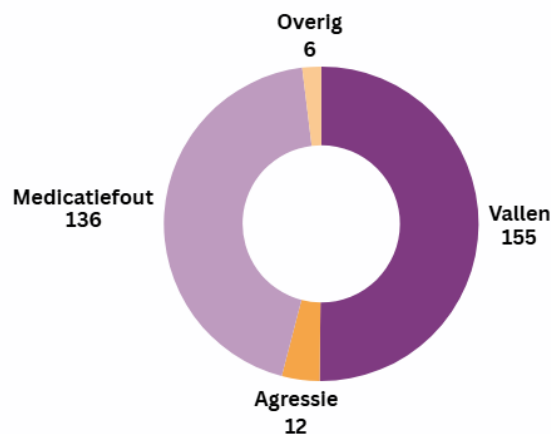
4.5 Scholing en beroepsregistratie

Alle verpleegkundigen werkzaam binnen de organisatie voldoen aan de landelijke wetgeving. (BIG-registratie, AGB-nummer en registratie in het V&VN register). Alle medewerkers volgen online scholingen passend bij de functie op een leerplatform.

4.6 MIC- en MIM-meldingen

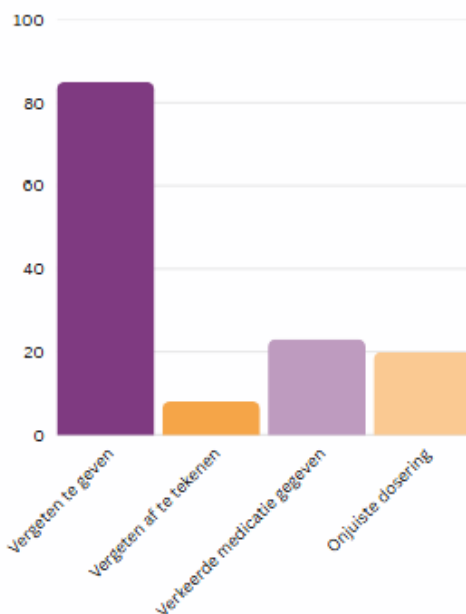
In 2024 zijn er geen calamiteiten of grote incidenten voorgevallen. Het aantal meldingen en de oorzaak van de meldingen blijft rond hetzelfde niveau als de voorgaande jaren. 'Vallen' en 'medicatiefouten' zijn de meest voorkomende aanleidingen tot een MIC-melding.

In het diagram hiernaast ziet u de aantallen meldingen verdeeld per soort.

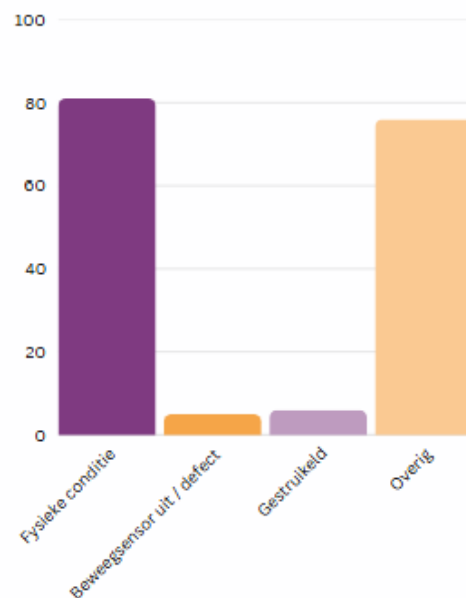


Verdeling soort incident organisatiebreed 2024

In onderstaande afbeeldingen zijn de aantallen per soort en oorzaak zichtbaar.



Verdeling oorzaak medicatiefouten 2024



Verdeling oorzaak vallen 2024

Aan het einde van het jaar zijn we na grondige evaluatie tot de conclusie gekomen dat de inrichting van het huidige proces beter kan. Met ingang van december 2024 is de MIC-commissie belegd bij de

teamcoördinatoren. Zij zijn gestart met het herinrichten van het proces. Speerpunten hierin zijn betere en directe communicatie met werknemers om meldingsbereidheid te vergroten, het signaleren van trends en het administratief ontlasten van de werknemers in het meldingsproces.

5. Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

5.1 Systemisch werken aan kwaliteit

Binnen de organisatie wordt er structureel gewerkt aan kwaliteit; er is een maandelijks kwaliteitsoverleg tussen bestuurder en managers zorg/kwaliteit. Hierin worden alle relevante onderwerpen besproken; deze input komt uit alle lagen van de organisatie en wordt teruggekoppeld aan de medewerkers.

Het managementteam bespreekt maandelijks de (kwaliteit)doelen volgens de (jaar)planning en past de PDCA-cyclus toe op deze onderdelen. De voortgang, eindproducten, evaluatie en bijsturing worden vastgelegd in een (Gantt tabel) werkdocument. Dit document is vervolgens de basis voor het kwaliteitsbeeld.

5.2 Reflectie op de resultaten

Aan het begin van 2025 mogen we concluderen dat zaken goed op orde zijn. We behalen mooie resultaten in het MTO, CTO en de diverse interne en externe audits. De organisatie bruist van mooie ideeën en goede initiatieven.

5.3 Visie op kwaliteit door de raad van toezicht

Voor het merendeel van de cliënten van 't Slot is het christelijke geloof de basis van het leven. Om dit invulling te geven zijn er wensen en behoeften bij de cliënten. De organisatie wil aan de wensen en behoeften gehoor geven en kijkt hoe dit in de dagelijkse praktijk invulling kan krijgen. In de kwaliteit van zorg staan deze waarden centraal.

De kerkdienst neemt binnen het christelijk geloof een belangrijke plaats in. In 2024 is een projectgroep gestart om in 2025 zondagse kerkdiensten in 't Slot te realiseren. De mogelijkheid voor cliënten om op de zondagen een kerkdienst gezamenlijk bij te wonen geeft naar verwachting een grote meerwaarde binnen het domein kwaliteit van bestaan. De RvT vindt dat de organisatie hierin een bijzonder mooie stap heeft gezet door gehoor te geven aan de wensen en behoefte van de cliënten.

Een inspirerende visie van 't Slot is om kwetsbare ouderen in verbinding te brengen met het dorp en voornamelijk ook kinderen. De realisatie van de 'beleeftuin' is hier een mooi voorbeeld van. Het samenbrengen van ouderen en kinderen geeft onder andere op sociaal vlak kwaliteit van bestaan. De RvT ziet nog een uitdaging voor de organisatie om de mogelijkheden van de 'beleeftuin' verder te exploreren hoe zij de cliënten in contact brengt met de gemeenschap zodat dit aan het doel beantwoordt.

De visie van de organisatie is dat de mens achter de cliënt wordt gezien. Dit ziet en hoort de RvT terug tijdens de verschillende overleggen en in het bijzonder tijdens de werkbezoeken. De zorgverleners benaderen de cliënten vanuit liefde en respect. Deze intrinsieke motivatie vergroot de kwaliteit van zorg. Een krachtig voorbeeld hiervan is hoe zorgverleners met respect aanwezig zijn tijdens het uitdragen van een overleden cliënt.

De kwaliteit van zorg binnen 't Slot ligt boven het landelijk gemiddelde. Door middel van onderzoeken wordt de kwaliteit zorgvuldig geanalyseerd. De RvT ziet dat er vanuit de analyse een plan van aanpak wordt opgesteld en in de praktijk wordt gebracht. Een treffend voorbeeld hierin is het onderzoek naar het 'Melden Incident Cliënt (MIC) systeem. De RvT ziet dat de methodiek nog verder wordt geoptimaliseerd. MIC blijft zeer belangrijk binnen de kwaliteit van zorg, daarom ziet de RvT dit ook als speerpunt voor 2025.

De RvT heeft in 2024 een ontwikkeling doorgemaakt. In het najaar 2024 heeft er opnieuw een zelfevaluatie plaatsgevonden, gecoördineerd door een externe partij. Naar aanleiding van de evaluatie hebben de portefeuillehouders een individueel jaarplan met speerpunten opgesteld om de kwaliteit te optimaliseren. Daarnaast gaat de RvT gebruik maken van iBabs en heeft hiermee een digitale professionalisering doorgemaakt.

Om de kwaliteit van zorg naar een hoger niveau te krijgen moet de volgende vraag herhaaldelijk gesteld worden: 'waarom doen wij de dingen zoals wij die doen'. Dit zorgt ervoor dat de organisatie bewust nadenkt over wat de zorg inhoudt en hoe zij deze zorg vormgeeft. De RvT ziet tijdens het kwaliteitsoverleg hier concrete voorbeelden van en hoopt dat de organisatie zich verder zal blijven ontwikkelen.

5.4 Perspectief en vooruitzichten

In het jaar 2024 hebben we vele doelen bereikt, en we hebben met elkaar ook veel geleerd.

De volgende lessen nemen we mee naar het nieuwe jaar;

- ✓ De toenemende en veranderende zorgvraag vraagt mentaal meer van de medewerkers; Daarom is het belangrijk dat ze hiervoor de juiste kennis en kunde beheersen en duurzaam inzetbaar blijven.
- ✓ De constante ontwikkelingen binnen de organisatie vragen veranderbereidheid en (agenda) ruimte. We moeten (goede) keuzes maken, de plannen doseren en werken met haalbare doelstellingen.
- ✓ De kracht in onze organisatie is verbinding aangaan; met elkaar als collega's, met onze cliënten en naasten, maar juist ook tussen de verschillende teams en lagen in de organisatie.
- ✓ We willen ons verder professionaliseren met duidelijke beleidstukken, BI-tool, rapportages en verslagen die kaders en richting geven; deze moeten aansluiten bij onze medewerkers; denk hierbij aan infographics e.d.
- ✓ We doen het goed met elkaar; niet alleen de data, diverse audits en onderzoeken maar juist de gesprekken met cliënten, naasten en medewerkers bevestigen dit. Hier willen wij zuinig op zijn.

Wij willen onze medewerkers en vrijwilligers heel hartelijk danken voor alle inzet en betrokkenheid in het afgelopen jaar. Mede dankzij hen hebben wij de mooie resultaten, zoals verwoord in dit kwaliteitsbeeld, bereikt.

Ons jaarplan kunt u inzien via onderstaande link:

<https://www.slotgameren.nl/kwaliteitsjaarplan/>