



Kwaliteitsbeeld

Stichting Huize ten Berghe
Verslagjaar 2024

Inhoudsopgave

1 Voorwoord	4
2 Profiel van Huize Dijckwegh	5
2.1 Wie zijn wie?	5
2.2 Wat is onze visie?	5
2.3 Voor wie willen wij er zijn?	5
2.4 Hoe is de zeggenschap geregeld in onze organisatie	5
2.4.1 Zeggenschap bewoners/familieleden	5
2.4.2 Zeggenschap teamleden	6
2.4.3 Zeggenschap Stichting	6
3 Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@	7
3.1 Kwaliteit@	7
3.2 Kwaliteit van bestaan	8
3.3 de 10 beloften aan onze bewoners	9
3.4 de 10 beloften aan onze medewerkers	9
4 De beloften in de praktijk	10
4.1 Hier voel ik mij thuis	10
4.2 Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis	11
4.3. Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden	12
4.4 Ik krijg passende zorg en ondersteuning	13
4.5 Ik eet en drink naar wens	14
4.6 Hier doe ik er toe en mag ik mezelf zijn	15
4.7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	16
4.8 Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw	17
4.9 De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij	18
4.10 De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier	19

5 Waarderingen	20
5.1 Waarderingen door bewoners/naasten	20
5.2 Waardering door medewerkers	20
6 Reflectie op bouwstenen	22
6.1 Het kennen van bewoners	22
6.2 Het bouwen van netwerken	22
6.2.1 Rondom bewoners	22
6.2.2 Professioneel netwerk	22
6.2.3 Organisatie netwerk	23
6.3 Het werk organiseren	24
6.3.1 Verzuim	24
6.3.2 Deskundigheidsbevordering	24
6.4 Leren en Ontwikkelen	24

1.0 VOORWOORD

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld van Huize ten Berghe waarin we u meenemen langs een aantal onderwerpen om aan te geven op welke wijze de teamleden en de organisatie in 2024 bewust bezig zijn geweest met samen werken aan kwaliteit van bestaan. We kijken terug op het afgelopen jaar, reflecteren en kijken vooruit naar het jaar 2025.

Een belangrijke pijler onder het kwaliteitsbeleid voor Huize ten Berghe is het werken met Kwaliteit@. Kwaliteit@ sluit namelijk naadloos aan op de uitgangspunten van het generieke kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'. Dit kompas geeft zorgorganisaties richting en schetst de beweging die de sector maakt richting goede kwaliteit van zorg, passend bij de context om een bijdrage te leveren aan kwaliteit van bestaan.

Het kwaliteitsbeeld is een terugblik, een reflectie en een vooruitblik op de vijf bouwstenen van het Generiek kompas. Het Zorginstituut heeft de wettelijke taak om die verplichte informatie als openbare data te publiceren, voor professionals én burgers.

Ieder jaar brengt Huize ten Berghe een kwaliteitsbeeld (in het verleden kwaliteitsverslag) uit, welke wordt gepubliceerd op de eigen website (www.huizetenberghe.nl).

Met dit kwaliteitsbeeld willen we zichtbaar maken:

- Hoe wij invulling geven aan Kwaliteit van Bestaan in onze visie en missie;
- Dat we dit doen met behulp van 10 beloften aan onze bewoners en/of bewoners;
- En 10 medewerkersbeloften aan al onze professionals.

Wij nemen u aan de hand van de 10 beloften mee langs de gerealiseerde verbeterpunten en openstaande leerpunten voor onze organisatie.

Het kwaliteitsbeeld is een beschrijvend document voor alle betrokkenen en belanghebbenden rondom de bewoners en/of bewoners van Huize ten Berghe. Bij de totstandkoming zijn tevens het managementteam, de familiecommissie en de Raad van Toezicht betrokken.

2.0 PROFIEL VAN HUIZE TEN BERGHE

2.1 Wie zijn wij

Huize ten Berghe is een particuliere woonzorgvoorziening die in 2011 is geopend. Het doel van het huis is om goede zorg te leveren aan kwetsbare ouderen. Het huis onderscheidt zich, buiten de kleinschaligheid en huiselijkheid, voornamelijk door de gastvrijheid.

2.2 Wat is onze visie en missie

De missie: Huize ten Berghe biedt een woonomgeving en ‘verantwoordelijke zorg’ aan senioren die het component wonen en service uit eigen middelen betalen ongeacht de lichamelijke, psychische en sociale beperkingen.

De visie: Op klantvriendelijke wijze, met de bewoner als middelpunt, biedt Huize ten Berghe een pakket van wonen, service en zorg. Dit doet zij op professionele wijze met doelmatig geschoolde medewerkers en via samenwerking met huisarts, paramedici en andere externe hulpverleners waarbij de verzorgenden een observerende, signalerende en verzorgende functie hebben wanneer bewoners dit onvoldoende zelf kunnen.

2.3 Voor wie willen wij er zijn

Huize ten Berghe biedt zorg aan senioren met zowel een somatische als een psychogeriatrische zorgvraag.

2.4 Zeggenschap

2.4.1. Bewoners / familieleden

Tweemaal per jaar vindt er een officieel moment plaats om de tevredenheid te meten. Eenmaal per jaar vinden er de zogenoemde “familiegesprekken” plaats en eenmaal per jaar krijgt de bewoner een uitnodiging voor een digitale enquête. Bij het familiegesprek is er een uitgebreid gesprek met de familie, en indien mogelijk de bewoner, om de tevredenheid in kaart te brengen. Bij het gesprek is de teamleider en een zorgteamlid aanwezig. Van ieder gesprek wordt een samenvatting gemaakt. De bewoners / familieleden tekenen tijdens het gesprek of kort daarna ook het zorgplan.

Het houden van familiegesprekken is één maar de opvolging ervan is even belangrijk. Huize ten Berghe pakt dit op de volgende manier aan:

- 1) De familiegesprekken worden uitgewerkt en gedeeld met de teamleden. Dit gebeurt via een afgesloten berichtenverkeer van Nedap. Het is belangrijk dat de teamleden op de hoogte zijn over de bewoners tevredenheid en de eventuele verbeterpunten;
- 2) De familie ontvangt een bijgewerkt exemplaar van het besproken zorgplan ter ondertekening, waarvan 1 exemplaar voor de bewoner / familielid is bedoeld;
- 3) Nadat alle gesprekken zijn afgerond wordt een puntsgewijze evaluatie geschreven waarin de belangrijkste punten naar voren komen.

De algemene score die uit de familiegesprekken naar voren komt ligt rond de 9.

Huiskameroverleg

Vanaf 2025 zal er eenmaal per jaar een huiskameroverleg plaatsvinden.

Het doel hiervan is dat de bewoners en hun vertegenwoordigers in de gelegenheid worden gesteld om mee te praten en mee te denken over zaken die direct van invloed zijn op het dagelijks leven. Elke individuele bewoner moet zijn of haar mening kunnen geven.

2.4.2. Zeggenschap medewerkers

Wij willen dat onze medewerkers zich gehoord en gezien voelen. We luisteren actief en stimuleren hen om met nieuwe ideeën te komen. Feedback geven en ontvangen vinden wij belangrijk. We betrekken onze medewerkers bij de ontwikkeling en groei van onze organisatie en betrekken hen bij besluitvormingsprocessen. Hiervoor maken we ook gebruik van de 10 medewerkersbeloften (zie bijlage).

Aangezien het huis minder dan 50 medewerkers heeft is het niet verplicht om een formele ondernemingsraad te starten. Echter is het wel gewenst om een vorm van medezeggenschap geregeld te hebben. Hiervoor wordt nu tweemaal per jaar een personeelsvergadering (PV) georganiseerd. Dit is een directe formele vorm van medezeggenschap.

De personeelsvergadering (PV) is een bijeenkomst voor de bestuurder en werknemers bij kleine organisaties. Hier kunnen zij samen alle onderwerpen bespreken die zij belangrijk vinden en die de organisatie en het teamleden aangaan.

2.4.3. Zeggenschap Stichting

Tweemaal per jaar komen de leden van de Raad van Toezicht (RvT) bij elkaar. Tijdens deze vergadering geeft de bestuurder dan informatie over verschillende onderwerpen (bezetting, marketing, personeelszaken, facilitair, financieel enz.). Ook wordt er gekeken naar de uitdagingen die eraan kunnen komen in de toekomst en hoe hier het beste op te anticiperen.

De RvT denkt mee met de bestuurder en probeert ook met ideeën te komen waar dat van toepassing kan zijn. Alle leden van de RvT hebben een andere expertise.

3.0 KWALITEIT VAN BESTAAN MET KWALITEIT@

3.1 Kwaliteit@

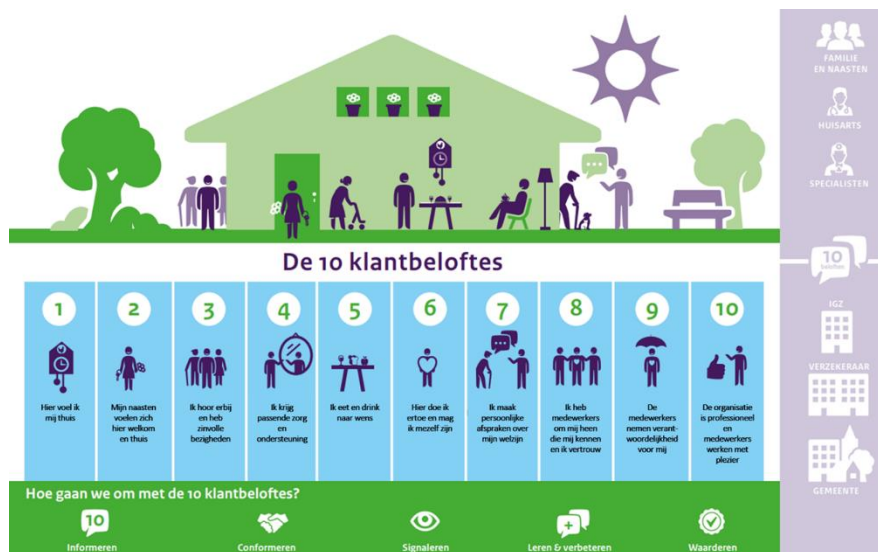
Kwaliteit@ is een krachtige methode voor zorgorganisaties die hun kwaliteit op een pragmatische wijze zichtbaar en aantoonbaar willen maken, waarbij het welzijn van de bewoner en/of cliënt vooropstaat. Door heldere beloften vooraf is voor iedereen duidelijk wat men kan verwachten en wat er van hen verwacht wordt. De beloften zijn een rode draad bij alles wat er gebeurt in een organisatie, van facilitaire dienst tot zorgmedewerker tot bestuurder. Ze vormen het fundament onder de organisatie.

Het voortdurend werken aan kwaliteit van welzijn, zorg en ondersteuning vanuit de 10 beloften berust op vijf bouwstenen: informeren, conformeren, signaleren, leren & verbeteren en waarderen.

Deze kwaliteitsaanpak draagt voor Huize ten Berghe bij aan:

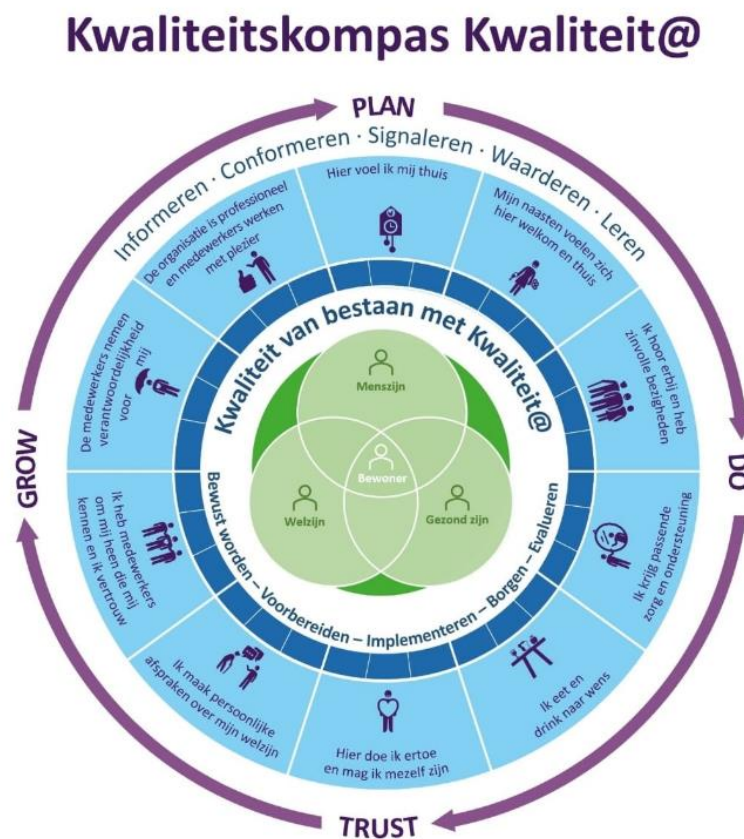
- Kwaliteit van bestaan staat centraal en men weet wat ze mogen verwachten;
- Toepassen en borgen van het generieke kompas in de dagelijkse praktijk;
- Bewoners en naasten ervaren dat er echt naar hen wordt geluisterd;
- Medewerkers in staat stellen verantwoordelijkheid te nemen;
- Kwaliteit van binnenuit, in plaats van buitenaf en vooraf in plaats van achteraf.

Meer informatie over Kwaliteit@ en de 10 beloften treft u aan op www.welzijninzorg.nl



3.2 Kwaliteit van bestaan

Kwaliteit@ geeft invulling aan kwaliteit van bestaan door de focus op het menszijn, welzijn en gezond zijn van de individuele bewoner en/of cliënt. Menszijn gaat over oprechte aandacht en het voeren van het goede gesprek. Er wordt geluisterd naar de wensen en behoeften van bewoners en/of cliënten. Gezond zijn gaat verder dan gezondheid en kijkt voorbij de klachten en beperkingen die men ervaart ten gevolge van ziekte en/of ouderdom. Door het welzijn als vertrekpunt te nemen is er oog voor alle dimensies die het leven raken, dus niet alleen de zorg. In dit samenspel wordt er samengewerkt aan kwaliteit van bestaan.



Met Kwaliteit@ werken wij als organisatie systematisch aan het leren en ontwikkelen en daarmee het blijvend verbeteren van kwaliteit met als focus kwaliteit van bestaan van de individuele bewoner en/of cliënt. Dit doen wij vanuit de Plan Do Trust Grow-cyclus waarin vertrouwen in ons team het vertrekpunt is.

3.3 De 10 beloften aan onze bewoners

Woonzorg:

**Kwaliteit
in  Huis**

Beloften (vanuit de bewoner):

1. Hier voel ik mij thuis
2. Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis
3. Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden
4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning
5. Ik eet en drink naar wens
6. Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn
8. Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
9. De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij
10. De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier



15

3.4 De 10 beloften aan onze teamleden

Medewerkers:

**Kwaliteit
in  Huis**

Beloften (vanuit de medewerker):

1. Hier voel ik mij thuis
2. Ik ervaar een balans tussen werk en thuis
3. Ik hoor erbij en vind mijn werk zinvol
4. Ik krijg passende ondersteuning en feedback
5. Ik eet en drink naar wens
6. Hier doe ik ertoe en kan ik mezelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn inzet en wensen
8. Ik heb collega's om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
9. De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij
10. De organisatie is professioneel en iedereen werkt met plezier samen



32

4.0 DE BELOFTEN IN DE PRAKTIJK

4.1 Belofte 1: Hier voel ik mij thuis

Wij vinden het belangrijk dat een bewoner zich na enige tijd thuis kan voelen in Huize ten Berghe.

Sub beloften

- Ik voel mij veilig en geborgen;
- Ik vind het hier schoon en gezellig;
- Ik vind de sfeer fijn.

Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

- Jaarlijkse inspectie brandweer;
- Legionellacontrole heeft volgens plan plaatsgevonden;
- Periodieke BHV training medewerkers;
- Wekelijks verse bloemen geleverd voor de huiskamers;
- Onderhoudscontracten zijn toegepast en geëvalueerd;
- Training Haagclean heeft plaatsgevonden;
- Aanbieden van persoonlijke alarmeringssysteem (geüpdatet 2024);
- SO is betrokken indien er gedragsproblematiek ontstaat.

Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

- Update aan vitrages.

4.2 Belofte 2: Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis

Sub beloften

- Mijn naasten voelen zich thuis;
- Mijn naasten worden gezien en gehoord;
- Mijn naasten krijgen persoonlijke aandacht.

Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

- Open deur beleid;
- Voeren van familie gesprekken eenmaal per jaar;
- Uitvoeren van digitale enquête eenmaal per jaar;
- Meerdere evenementen voor bewoners / naasten georganiseerd zoals haringparty, paas high tea, BBQ enz.;
- Inrichting/aankleding algemene ruimten / terras;
- Mogelijkheid voor naasten om mee te lezen in digitale zorgdossier Caren;
- Persoonlijke aandacht d.m.v. kaartjes sturen familie;
- Bewoners mogen altijd mee lunchen / dineren.

Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

- Huiskameroverleg introduceren;
- Rol van familie participatie vergroten op gebied van activiteiten;

4.3 Belofte 3: Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden

Sub beloften

- Mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan;
- Ik word actief betrokken bij het dagelijks leven;
- Ik word gezien en respectvol aangesproken.

Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

- Voeren van familie gesprekken eenmaal per jaar;
- Uitvoeren van digitale enquête eenmaal per jaar;
- Aanbieden van vijf maal per week activiteiten zowel individueel als gezamenlijk;
- Bewoner aanspreken zoals hij / zij wenst (zie zorgplan);
- Wensen bespreken bij intake en tijdens verblijf ;
- Bewonersvakantie aangeboden.

Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

- Actiever begeleiden bij stemmen (overheid);
- Lezingen organiseren.

4.4 Belofte 4: Ik krijg passende zorg en ondersteuning

Sub beloften

- Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden;
- Ik word op een prettige manier ondersteund;
- Mijn behoeften en wensen zijn bekend.

Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

- Optimaal gebruik maken van het zorgdossier in Nedap;
- Gebruik maken van Ncare;
- Zorgwens van bewoner is leidend;
- Rapportage en opvolging;
- Uitgebreide intake bij inhuizing;
- Levensloop wordt ingevuld;
- Wensen omtrent levenseinde zijn bekend;
- Wekelijks bezoek huisarts wat erg gewaardeerd wordt;
- MIC meldingen actief stimuleren;
- Risico inventarisaties bewoners;
- Samenwerkingen met artsen en overige disciplines.

Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

- Veranderingen in zorgwensen zijn wel bekend op de routes maar het bijwerken van de zorgplannen kan verbeterd worden;
- Het welzijn (welke we wel leveren) mag beter naar voren komen in de zorgplannen die worden opgesteld.

4.5 Belofte 5: Ik eet en drink naar wens

Sub beloften

- Mijn eten is smakelijk en gezond;
- Wij eten gezellig samen, bezoek is ook welkom;
- Mijn voedsel is veilig gekocht, bewaard en bereid.

Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

- Digitale enquête uitgevoerd wat ook over smakelijk eten / drinken gaat;
- Zeven dagen per week vers koken door een kok;
- Individuele wensenlijst wordt bijgehouden door gastvrouw en koks;
- Bezoek mag altijd mee lunchen en dineren;
- HACCP richtlijnen worden gevolgd;
- Gastvrouwenoverleg en koksoverleg zijn gevoerd;
- Bewonersoverleg gehouden m.b.t. smakelijk eten en drinken;
- Altijd een warm component bij de lunch;
- Bewoner kiest met verjaardag eigen menu uit;
- Bewoners hebben keuzevrijheid m.b.t. individueel of samen eten;
- Team luncht / dineert mee met de bewoners;
- Activiteiten zoals BBQ, high tea, haringparty;
- Maken echt een bijzonder moment van de maaltijd met mooi tafellinnen, water karaf enz.;
- Kaas niet meer van groothandel maar van kaas speciaal winkel;

Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

- HACCP cursus organiseren voor koks en gastvrouwen ter opfrissing;
- Mogelijkheid onderzoeken om kok met bewoners te laten zitten voor menu keuze;
- Overgaan naar een nieuwe leverancier boodschappen.

4.6 Belofte 6: Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn

Sub beloften:

- Mijn welzijn staat voorop;
- Mijn wensen staan centraal;
- Ik krijg oprechte aandacht.

Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

- Aanbieden van vijf maal per week activiteiten zowel individueel als gezamenlijk;
- Welzijn boven routine ;
- Medewerkers attent blijven maken hoe aan te spreken;
- Medewerkers zijn op de hoogte van de wensen van bewoners;
- Bewoners worden gestimuleerd tot handelen/activiteiten, maar wensen worden altijd gerespecteerd;
- Wordt actief gesignaleerd op veranderingen omtrent bewoner en door gerapporteerd;
- Bewonersvakantie is geweest naar Zeeland;
- Autonomie staat voorop;
- Bejegening afgestemd op bewoner, altijd aanspreken met “u”;
- Geluksmomentjes zijn geweest.

Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

- Alert zijn op de aandacht verdelen onder alle bewoners en niet alleen degene die het meest aandacht vragen;
- Rol van de functie helpend handje opnieuw bekijken.

4.7 Belofte 7: Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

Sub beloften

- Ik word persoonlijk benaderd;
- Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend;
- Mijn afspraken worden nagekomen.

Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

- Volgen van het zorgdossier waarin wensen / behoeften zijn vastgelegd;
- Afspraken in Nedap agenda opvolgen;
- Alle teamleden nemen verantwoordelijkheid voor afspraken e.d. van bewoners;
- Communicatie blijven zoeken met de bewoners;
- Afspraken omtrent levenseinde zijn bekend;
- Teamleden kunnen op verzoek van bewoners / naasten begeleiden bij externe afspraken (voorbeeld teamlid gaat mee naar bruiloft van kleinkind);
- Teamleden zijn bekend met kleine verzorgingsdetails omtrent bewoner en voeren deze ook collectief uit (voorbeeld lippenstift bij bewoners, scheiding van het haar).

Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

- Teamleden alert laten zijn op routes.

4.8. Belofte 8: Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw

Sub beloften

- Ik en mijn naasten krijgen tijd en aandacht;
- Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten;
- Ik krijg structuur, rust en regelmaat.

Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

- Teamleider is vier dagen in de week aanwezig wat stabiliteit biedt;
- Management is vanaf opening vast, dit biedt ook stabiliteit;
- Smoelenboek team is aanwezig;
- Rooster optimaal vullen met diensten die uitstaan;
- Vaste contracten aanbieden;
- Medewerkers blijven binden middels goede arbeidsvoorwaarden / prettige werkplek / scholing;
- Zelfde gezichten bieden aan bewoners;
- Activiteiten schema wordt van tevoren gedeeld;
- Menu diner wordt van tevoren gedeeld;
- Verloop is laag;
- Meerdere teamleden zijn lange tijd in dienst (12,5 jaar);
- Stagiaires krijgen bij goede beoordeling kans om aan te blijven.

Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

- Smoelenboek regelmatig actueel houden.

4.9 Belofte 9: De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij

Sub beloften

- Ik en mijn naasten maken ons geen zorgen en zijn gerust;
- De medewerkers zijn alert op mijn risico's;
- Alle medewerkers werken goed samen, voor mijn welzijn, zorg en veiligheid.

Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

- Bijhouden risico inventarisatie;
- Samenwerking met externe disciplines zoals fysiotherapeut, ergotherapeut, specialist ouderen geneeskunde. Lijnen zijn kort;
- Mogelijkheid voor naasten om mee te lezen in digitale zorgdossier Caren;
- Naasten kunnen bij alle teamleden een vraag / verzoek neerleggen, dit komt bij juiste persoon terecht;
- Medicatie wordt consequent toegediend;
- Organisatie kijkt naar risico's maar ook zeker naar comfort voor bewoner;
- Infectie preventie team is actief.

Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

- Inventariseren cursus wondverpleging.

4.10 Belofte 10: De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier

Sub beloften

- Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied;
- Ik ervaar dat medewerkers van elkaar leren;
- Ik ervaar dat medewerkers het iedere dag weer beter willen doen.

Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

- Periodiek BIG scholing voor zorgmedewerkers;
- Aanbod online cursussen voor alle medewerkers;
- Huize ten Berghe is een leerbedrijf;
- Stagiaires / leerlingen kunnen bij goede beoordeling aanblijven;
- Betrokkenheid onder teamleden is heel hoog;
- Door het plezier van teamleden kan het rooster bij problemen vaak worden opgelost;
- Betrokkenheid van teamleden bij sociale evenementen is hoog (denk aan babyshower, pensionering).

Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

- Aanspreekcultuur motiveren.

5.0 WAARDERINGEN

5.1 Bewoners en hun naasten

In 2024 hebben wij een klanttevredenheidsmeting gedaan onder (naasten van de) bewoners op basis van de 10 beloften.

De respons was 55%. De belangrijkste uitkomsten zijn:

- De gemiddelde score is een 8,8!
- Er is gemiddeld het hoogste gescoord op “we eten gezellig samen, bezoek is ook welkom” met een 9,3;
- Er is gemiddeld het laagst gescoord op “ik word actief betrokken bij het dagelijks leven” met een 8;
- Op de vraag “zou u het huis aanraden aan familie / vrienden” is er 9,5 gescoord.

Daarnaast hebben 4 bewoners in 2024 hun waardering op Zorgkaart Nederland achtergelaten (<https://www.zorgkaartnederland.nl/?zoekterm=huize+ten+berghe>)

De gemiddelde totaalscore was: 9,5.

5.2 Medewerkers

In 2024 hebben wij nog geen digitale medewerkerstevredenheidsmeting uitgevoerd op basis van de 10 medewerkersbeloften, deze zal in Q2 2025 plaatsvinden.

Wel hebben we een samenvatting op basis van de mondelingen gesprekken met de medewerkers.

Evaluatie medewerkers tevredenheid 2024	
Hoe wordt het team ervaren	Mogelijke acties
Het team wordt als goed ervaren het team is behulpzaam naar elkaar toe	
Het team vindt het prettig dat ze in een vast team werken, met vaste gezichten	
Het team wordt als familiair ervaren	Management moet alert blijven dat men elkaar blijft aanspreken
Hoe wordt de leidinggevende ervaren	
Teamleider wordt als goed ervaren denkt mee en lost veel op	
Teamleider kan soms als direct worden ervaren	Teamleider is hier alert op
Zowel teamleider als directie zijn in het zicht/aanspreekbaar wat als prettig wordt ervaren	
Directie wordt als goed ervaren betrokken bij de teamleden	
Hoe wordt concept HTB ervaren	
Teamleden staan nog achter de visie en waarderen de gastvrijheid van het huis en werken daar ook naar	
Teamleden vinden het soms uitdagend om een balans te vinden hoe aan de wensen van de bewoners te voldoen	Vraagstuk; waar ligt de grens?
Het diner blijft een meerwaarde	
ARBO technisch	
Warm werkklimaat	Naast de algemene ruimten zijn in het voorjaar 2025 airco's op 2 hoog geplaatst
Een enkel teamlid zou graag willen dat het rooster eerder uitkwam	Bij directie neergelegd
Een enkel teamlid zou graag eerder willen weten wanneer te werken met kerst en oud&nieuw	Bij directie neergelegd
Tevredenheid met de werkplek	
Personeel vindt HTB een fijne werkplek reden is vooral de interactie met de bewoners en een veilige werkomgeving en een fijn team. Alle materialen die nodig zijn om goede en verantwoorde zorg te geven zijn aanwezig.	
Scholingen/Cursussen	
3 x per jaar Spotscholing digitaal wordt als fijn en prettig ervaren	
Drie teamleden hebben aangegeven een (vervolg)opleiding te willen doen.	Teamleden worden hiervoor ingeschreven
Wensen teamleden	
Scholing	Zie hierboven
Loonsverhoging (1 teamlid)	Bij directie neergelegd
Vaatwassers met een snelprogramma, een wasprogramma van 10 minuten	Bij directie neergelegd

6.0 REFLECTIE OP DE BOUWSTENEN

6.1 Het kennen van de bewoners

Door het werken met de 10 beloften hebben wij een heel mooi instrument in handen om de bewoners goed te leren kennen. Door met de bewoner en hun sociale netwerk het gesprek aan te gaan en vast te stellen wat zij belangrijk vinden bij de invulling van de beloften ontstaat er een mooi beeld van de bewoner en diens wensen en behoeften. Deze beloften vormen de rode draad en worden steeds weer opnieuw besproken en geëvalueerd. Zo blijven we beeld houden bij wat de bewoner echt belangrijk en fijn vindt.

6.2 Het bouwen van netwerken

Wij bouwen aan netwerken rondom de bewoner, maar maken ook als organisatie deel uit van een netwerk door lokale samenwerking met organisaties. Daarnaast maken wij deel uit van de kwaliteitsgemeenschap Kwaliteit@Woonzorg.

6.2.1 Netwerken rondom bewoners

We betrekken als vanzelfsprekend het sociale netwerk van bewoners bij onze organisatie. Niet voor niets is onze tweede belofte 'Ook naasten voelen zich welkom en thuis'. Daarnaast vraagt het invulling geven aan de 10 beloften per bewoner om het betrekken van het sociale netwerk. De afstemming van dit netwerk wordt verzorgd door de inzet van de activiteiten begeleider.

Daarnaast werken wij met vrijwilligers en koppelen hen aan bewoners waarmee een goede klik is.

6.2.3 Professioneel netwerk

Onze professionals zoeken de samenwerking binnen en buiten de organisatie om te komen tot de best mogelijke invulling van de 10 beloften.

Wij werken hiervoor o.a. samen met de volgende organisaties:

- Huisartsenpraktijk Bergse Bos;
- Apotheek Beethoven;
- Ergotherapie Aafje;
- Fysiotherapie Iburg;
- Mondzorg;
- SOG;
- WZD functionaris.

Met deze organisaties is regelmatig contact om de samenwerking rondom de bewoners af te stemmen en/of te evalueren. De samenwerking met bovenstaande organisaties is in het afgelopen jaar prettig verlopen.

6.2.4 Organisatie netwerk

Huize ten Berghe is lid van de branchevereniging SPOT en is lid van de kwaliteitsgemeenschap Kwaliteit@Woonzorg. Wij participeren in inspiratiegroepen en als lid/ ambassadeur brengen en halen we kennis en ervaring binnen dit lerend netwerk.

6.3 Het werk organiseren

De samenstelling van ons team is gebaseerd op de wensen en behoeften van de huidige bewonersgroep. Daarbij bewaken wij dat het team voldoet aan de eisen van signaleren, beschikbaarheid en samenwerking.

Deskundigheidsmix passend bij de zorgvraag

- Signaleren: ons team heeft de juiste kennis en expertise om kwetsbare situaties bij bewoners te herkennen en hierna te handelen. In het rooster zorgen wij ervoor dat er altijd een passende samenstelling van het team aanwezig is om alle voorkomende situaties adequaat te kunnen oppakken;
- Beschikbaarheid: wij hebben korte lijnen met de huisarts en de specialist ouderengeneeskunde. Daarnaast is er altijd een verpleegkundige telefonisch beschikbaar voor het team;
- Samenwerking: de samenwerking met andere betrokken professionals waaronder de huisarts, de specialist ouderengeneeskunde en fysiotherapeut verloopt erg prettig. We hebben regelmatig overleg in wisselende samenstelling met betrekking tot een bewoner.

6.3.1 Verzuim

Het verzuimpercentage in 2024 was 4,4%. Dit is lager dan het landelijk gemiddelde. Om grip te houden op het verzuim worden er regelmatig verzuimgesprekken gevoerd met de medewerkers en is Flynth betrokken voor Arbo begeleiding.

6.3.2 Deskundigheidsbevordering

Huize ten Berghe werkt met een scholingsplan om alle disciplines deskundig te houden. Buiten de geplande scholingen wordt er in ieder jaargesprek met de medewerker nagevraagd voor individuele scholingswensen. Buiten de formele scholingen / cursussen leren de teamleden onderling ook veel van elkaar door met elkaar mee te lopen.

6.4 Leren en ontwikkelen

Binnen het kwaliteitsmanagementsysteem Kwaliteit@ heeft het leren en ontwikkelen een belangrijke plek welke geborgd is in de bouwstenen informeren, conformeren, signaleren, waarderen en leren. Bij de start met het werken met Kwaliteit@ hebben wij ons laten toetsen met de Basis op Orde audit. Deze bestaat uit een zelfevaluatie en een externe audit. Een jaar na het behalen van de certificering Basis op Orde vindt er een waarderende visitatie plaats door een collega organisatie uit het lerend netwerk van Kwaliteit@Woonzorg. Het jaar daarop komt een externe auditor beoordelen waar we staan als organisatie, of we onze verbeterpunten hebben opgepakt en of we de beloften goed vertaald hebben naar de dagelijkse operatie. Dit is de toetsing Cirkel van Kwaliteit@. Daarna wisselen de waarderende visitatie en de Cirkel van Kwaliteit@ zich jaarlijks af.

Daarnaast werken we ook met een intern auditplan om gedurende het jaar om onszelf op een aantal onderwerpen vanuit de Basis op Orde en de Cirkel van Kwaliteit@ te toetsen. De verbeterpunten die hieruit naar voren komen bespreken en bewaken we in het teamoverleg. Daarnaast leren we vanuit de MIC meldingen door ze ook in het teamoverleg te bespreken.

Kwaliteitskompas Kwaliteit@

