

Kwaliteitsbeeld 2024 Westerholm

‘Van zorgen voor naar zorgen dat’



Bouwsteen 1. Het kennen van de wensen en behoeften

Terugblik

- ✓ Uitvoer tweede jaar van het meerjarige cultuurprogramma ‘Van zorgen voor naar zorgen dat’ waarbij medewerkers actief aan de slag zijn gegaan met kijken wat bewoners nog wél kunnen met als doel hun zelfstandigheid en betrokkenheid te vergroten.
- ✓ Vernieuwing van het kennismakings- en evaluatieformulier
- ✓ Medewerkers getraind om open gesprekken te voeren met bewoners en familie.

Vooruitblik 2025

- 🚀 Implementatie van het vernieuwde kennismakings- en evaluatieformulier.
- 🚀 Seniorverpleegkundigen coachen EVV’ers bij gesprekken over eigen regie en inzet naaste(n).
- 🚀 Per bewoner bekijken:
 - Wat kan iemand nog zelf of opnieuw leren?
 - Hoe kan het netwerk ondersteunen?
 - Welke zorgtechnologieën kunnen helpen?
 - Wat heeft de mantelzorger nodig om de zorg vol te houden en een goede balans te vinden?
- 🚀 Ontwikkelen van een aanpak waarmee bewoners van Westerholm zelf meer activiteiten organiseren en elkaar beter leren kennen.

Bouwsteen 2. Het bouwen van netwerken

Terugblik

- ✓ Vanuit het cultuurprogramma duidelijkheid gecreëerd in wat we verwachten van de bewoner of zijn/haar naaste(n).
- ✓ Flyer ontwikkeld over verwachtingen van bewoner/naaste(n).
- ✓ Burenhulp-initiatief gefaciliteerd met als doel een buurt waarin ouderen elkaar kennen en helpen.

Vooruitblik 2025

- 🚀 4 april 2025: Bijeenkomst met bewoners en naasten over de vernieuwde kijk op de zorg en lancering van de flyer.
- 🚀 Een tool ontwikkelen om het netwerk van de bewoner in kaart te brengen.
- 🚀 Verder faciliteren van het burenhulp-initiatief.
- 🚀 Lid worden van TZA (Technologie & Zorg Academie) Groningen.
- 🚀 Preventieve huisbezoeken door de wijkverpleegkundige bij gebruikers van de alarmering van Westerholm.



Bouwsteen 3. Het werk organiseren

Terugblik 2024

- ✓ Actieve participatie van Groninger Kracht; een netwerk dat de eigen regie en veerkracht van inwoners versterkt door samenwerking tussen 17 zorgorganisaties.
- ✓ Als onderdeel van Groninger Kracht geïnvesteerd in het modulair opleiden van medewerkers zonder zorgachtergrond.
- ✓ Aanschaf van de zelfredzaamheidskoffer vanuit Groninger Kracht.
- ✓ Samenwerking aangegaan met Cosis, waarbij de dienstenservice en ambachtsgroep werkzaam zijn binnen Westerholm.

Vooruitblik

- 🚀 Uitbreiding modulair opleiden; meer medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers krijgen de kans hun vaardigheden te vergroten.
- 🚀 Onderzoek naar impact op teams, roosters en werkprocessen.
- 🚀 Medewerkers trainen in het inzetten van de zelfredzaamheidskoffer druppelbril, handlegs, medicijndispenser enz. door middel van een scholing en coaching op de job.
- 🚀 Uitvoer nieuwe KPI ‘Inzet van hulpmiddelen’ met een nulmeting (maart 2025) en eindmeting (december 2025) waarbij een minimale stijging wordt gezien van 50%.
- 🚀 Deelname aan de training ‘Omgaan met weerstand’ vanuit TZA.
- 🚀 De rol van casemanagers dementie versterken en verder verankeren.
- 🚀 Een digitaal toegangssysteem implementeren, zodat zorgmedewerkers efficiënt en gemakkelijk toegang hebben tot de woningen van wijkbewoners, wat bijdraagt aan hun veiligheid.



Bouwsteen 4. Leren en ontwikkelen

Terugblik 2024

- ✓ Nieuwe MIC-formulieren ontwikkeld om betere informatie over incidenten te verkrijgen en analyses te vergemakkelijken.
- ✓ MIM-formulier herzien, zodat de impact op medewerkers beter in kaart wordt gebracht.
- ✓ Infrastructuur verbeterd: Overgang naar Microsoft 365 en de komst van het Westernet (intranet).
- ✓ Geheercertificeerd volgens het ISO 9001 keurmerk.

Vooruitblik 2025

- 🚀 MIC-meldingen inzetten voor directe zorgverbetering met meer focus op bewonersniveau.
- 🚀 Kwaliteitsmonitor in ONS Nedap implementeren.
- 🚀 Gebruik van Microsoft 365 & Westernet evalueren.
- 🚀 Sterkere positionering van verpleegkundigen niveau 4 en 5.



Kwaliteitsbeeld 2024 Westerholm

Uitwerking van het kwaliteitsbeeld



Bouwsteen 2. Het bouwen van netwerken

Terugblik

In 2024 hebben we vanuit het cultuurprogramma duidelijkheid gecreëerd over de verwachtingen die we hebben van bewoners en hun naasten. We ontwikkelden een flyer om deze verwachtingen helder te communiceren. Daarnaast is het burenhulp-initiatief van start gegaan, met als doel een buurt te creëren waarin ouderen elkaar kennen en helpen.

Vooruitblik 2025

In 2025 organiseren we een bijeenkomst met bewoners en naasten om de vernieuwde kijk op zorg te presenteren en de flyer te lanceren. We willen sociale netwerken beter in beeld brengen en activeren, en we gaan nog beter het burenhulp initiatief faciliteren. Verder willen we lid worden van de Technologie & Zorg Academie (TZA) Groningen, een netwerkorganisatie die zich richt op het integreren van zorgtechnologie, het versterken van innovatiekracht en het gezamenlijk leren en innoveren. We gaan starten met preventieve huisbezoeken door de wijkverpleegkundige bij gebruikers van de alarmering van Westerholm. Dit met als doel om vroegtijdige gezondheidsrisico's te signaleren, de zelfredzaamheid te versterken en passende zorg op tijd in te zetten.



Bouwsteen 4. Leren en ontwikkelen

Terugblik 2024

In 2024 heeft Westerholm een aantal belangrijke stappen gezet in het verbeteren van de zorgkwaliteit en interne processen. Zo zijn er nieuwe MIC-formulieren ontwikkeld, waarmee we betere informatie over incidenten verzamelen en analyses vergemakkelijken. Het MIM-formulier werd herzien, zodat de impact op medewerkers nu beter in kaart wordt gebracht. Daarnaast hebben we de infrastructuur verbeterd door de overstap naar Microsoft 365 en de lancering van Westernet, ons nieuwe intranet. Deze digitale verbeteringen ondersteunen de communicatie en samenwerking binnen de organisatie. Westerholm is bovendien gecertificeerd volgens het ISO 9001-keurmerk, wat onze inzet voor kwaliteitsmanagement en continue verbetering bevestigt.

Vooruitblik

In 2025 zullen we de MIC-meldingen inzetten voor directe zorgverbetering, met een grotere focus op bewonersniveau. We implementeren de kwaliteitsmonitor in ONS Nedap en evalueren het gebruik van Microsoft 365 en Westernet. Daarnaast werken we aan een sterkere positionering van verpleegkundigen niveau 4 en 5 in samenwerking met het Lerend Netwerk (Het Hooge Heem). Ook nemen we deel aan de training 'Omgaan met weerstand' vanuit TZA om onze vaardigheden verder te ontwikkelen die we o.a. kunnen inzetten bij het implementeren van de zelfredzaamheidskoffer.

Bouwsteen 1. Het kennen van de wensen en behoeften

Terugblik

In 2024 hebben we het tweede jaar van het meerjarige cultuurprogramma 'Van zorgen voor naar zorgen dat' uitgevoerd, waarbij medewerkers actief hebben gekeken naar wat bewoners nog wél kunnen, met als doel hun zelfstandigheid en betrokkenheid te vergroten. We vernieuwden het kennismakings- en evaluatieformulier, waarbij de nadruk ligt op het ontdekken van wat bewoners zelf nog kunnen, welke hulpmiddelen daarbij kunnen ondersteunen, wat het netwerk kan betekenen, en wat wij als professionals nog moeten doen. In mei organiseerden we lunchbijeenkomsten waarin verschillende scenario's werden uitgespeeld door collega's, met als doel te onderzoeken hoe we bewoners kunnen activeren om zelf dingen te proberen en/of te doen.

Vooruitblik 2025

In 2025 zetten we de vernieuwde werkwijze verder in met de implementatie van het aangepaste kennismakings- en evaluatieformulier. Seniorverpleegkundigen zullen EVV'ers coachen in gesprekken over eigen regie en de inzet van naasten. Met daarbij ook aandacht voor wat de mantelzorger nodig heeft. Daarnaast gaan we binnen het cultuurprogramma samen met onze hospitalitymedewerkers een aanpak ontwikkelen om bewoners meer zelf activiteiten te laten organiseren en elkaar beter te laten leren kennen.



Bouwsteen 3. Het werk organiseren

Terugblik

We hebben ons actief ingezet binnen Groninger Kracht, een netwerk van 17 zorgorganisaties dat zich richt op het versterken van de eigen regie van inwoners. Door praktijkgericht leren te stimuleren, dragen we bij aan het toekomstbestendig maken van de zorg. Medewerkers zonder zorgdiploma kregen de mogelijkheid om via specifieke modules vaardigheden aan te leren, zoals wassen en aankleden en het aan- en uittrekken van steunkousen. Een aantal woonzorgassistenten hebben deze modules succesvol afgerond en zijn nu inzetbaar in de zorg. Daarnaast hebben we de zelfredzaamheidskoffer aangeschaft, een verzameling van hulpmiddelen die bewoners ondersteunen bij handelingen die ze weer zelfstandig kunnen uitvoeren. Denk hierbij aan het druppelen van de ogen en het beheren van de medicatie. Met deze initiatieven versterken we niet alleen de autonomie van bewoners, maar ook de inzetbaarheid van medewerkers.

Vooruitblik 2025

In 2025 breiden we het modulair opleiden uit, zodat meer medewerkers en vrijwilligers de kans krijgen hun vaardigheden te vergroten. We onderzoeken de impact van deze verandering op teams, roosters en werkprocessen. Medewerkers worden getraind in het gebruik van de zelfredzaamheidskoffer (zoals de druppelbril, handlegs en medicijn dispenser) door middel van scholing en coaching op de job. Tevens voeren we een nieuwe KPI in, de 'Inzet van hulpmiddelen', met als doel beter te kunnen monitoren in hoeverre medewerkers en bewoners al bezig zijn om volgens de vernieuwde benadering van zorg (van zorgen voor naar zorgen dat) te werken. De KPI wordt gemeten met een nulmeting in maart 2025 en een eindmeting in december 2025, waarbij we streven naar een minimale stijging van 50%. Vorig jaar startten we een succesvolle pilot met een digitaal toegangssysteem, waarmee zorgmedewerkers veilig en efficiënt woningen kunnen betreden. In 2025 breiden we dit verder uit.



Bouwsteen 5. Inzicht in kwaliteit



Bewonerstevredenheidsonderzoek december 2023

In december 2023 voerde Westerholm een bewonerstevredenheidsonderzoek uit. Het gemiddelde rapportcijfer was een 8,4. De resultaten waren overwegend positief, met hoge tevredenheid over de maaltijden en het contact met de directie. De NPS score was +85. Aandacht kreeg de schoonmaak van de appartementen met een rapportcijfer van 7,4.

(Wijk)bewonerstevredenheidsonderzoek november 2024

In november 2024 heeft Westerholm het jaarlijkse PREM-onderzoek uitgevoerd onder bewoners die zorg ontvangen vanuit de Zorgverzekeringswet (ZVW). De respons was 29%. Met een gemiddelde score van een 8 en een NPS van +83 blijft Westerholm goed presteren. Het onderzoek toont een lichte daling in de tevredenheidsscores ten opzichte van 2023. Dit kan deels verklaard worden door de lopende cultuuromslag 'van zorgen voor naar zorgen dat'. Deze nieuwe werkwijze legt meer nadruk op wat bewoners zelf kunnen, al dan niet met ondersteuning van hun naasten of de inzet van hulpmiddelen, in plaats van dat zorgverleners alle handelingen overnemen. Hoewel deze aanpak waardevol is voor het bevorderen van zelfstandigheid, vraagt het tijd voor bewoners om hieraan te wennen.

Verbeteracties

- Vaststellen van de afnamemethode voor de Generiek Kompas-vragenlijst ter vervanging van de PREM, met als doel een hogere respons en een representatiever beeld van de tevredenheid.
- Actief het gesprek aangaan over zelfredzaamheid tijdens zorgmomenten, om zowel de betrokkenheid van bewoners te vergroten als de inzet van naasten te stimuleren. Dit helpt bij het beter afstemmen van zorgbehoeften.

Het kwaliteitsbeeld 2024 is tot stand gekomen in samenwerking met de Bewonersraad en de Ondernemingsraad. Door de gezamenlijke inzet en expertise hebben we een onderbouwd en gedragen kwaliteitsbeeld kunnen ontwikkelen. De input vanuit beide raden heeft ervoor gezorgd dat het beeld niet alleen de visie van de zorgorganisatie weerspiegelt, maar ook de wensen en behoeften van zowel bewoners als medewerkers.