

Kwaliteitsbeeld 2024



ZORGCENTRA
De Betuwe

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Inleiding	2
Profiel organisatie	2
Missie	2
Visie	2
Kernwaarden	2
Werkgebied	3
Cliënten	3
Personeelssamenstelling	4
Meerjarenbeleid: basis op orde en vooruit	4
Bouwsteen 1: Kennen van wensen & behoeften	6
ZELF	6
Ervaringen van cliënten	6
Verschuiving van medisch naar welzijnsmodel	7
Een leven in vrijheid	8
Palliatieve zorg	8
Parkinson specialisatie	8
Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken	9
Netwerkparticipatie	9
Team van de Buurt	9
Samenwerken met vrijwilligers	9
Langer Zelfstandig	10
Samenwerkingsverbanden	11
Bouwsteen 3: Het werk organiseren	12
De basis op orde en vooruit	12
Herstelzorg	13
Werving & selectie	13
Duurzame inzetbaarheid medewerkers	14
Leren en innoveren	14
Zeggenschap	15
Huisvesting	16
Financieel gezond	16
Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen	17
Kwaliteitscommissie	17
Commissies en projecten	17
Inzicht in kwaliteit	17
Klachten	18
Incidenten en calamiteiten	19
Leren en ontwikkelen	19
Verpleegkundigen	20



KWALITEITSBEELD 2024

Voorwoord van de bestuurder

De afgelopen jaren waren voor Zorgcentra De Betuwe uitdagend en intensief. We hebben te maken gehad met een veranderend zorglandschap, financiële druk en een krappe arbeidsmarkt. Tegelijkertijd zagen we een groeiende en complexere zorgvraag, waardoor we als organisatie scherp moesten kijken naar hoe we de zorg en ondersteuning op een toekomstbestendige manier blijven organiseren.

In 2024 hebben we met elkaar belangrijke stappen gezet om de basis op orde te brengen en vooruit te kijken. Dit is terug te zien in onze focus op kwaliteit van bestaan, waarbij de regie van cliënten en hun naasten centraal staat. We hebben gewerkt aan het herijken van zorgprocessen, het versterken van samenwerking in de regio, en het stimuleren van innovatie en technologie om de zorg efficiënter en effectiever te maken.

We zijn trots op de inzet van onze medewerkers, vrijwilligers en partners, die zich dagelijks inzetten voor onze cliënten. In dit kwaliteitsbeeld blikken we terug op onze inspanningen en resultaten in 2024, waaronder:

- » De verdere implementatie van het Generiek Kompas, waarin we een bredere blik hanteren op zorg en welzijn.
- » De versterking van netwerkparticipatie, waarbij we samenwerken met informele zorg en vrijwilligers om de kwaliteit van bestaan te ondersteunen.
- » De ontwikkeling van Team van de Buurt, dat steeds belangrijker wordt in het ondersteunen van ouderen thuis.
- » De verschuiving van een medisch zorgmodel naar een welzijnsmodel, waarbij de focus ligt op wat een cliënt nodig heeft om een fijne dag te hebben.
- » Investerings in duurzame inzetbaarheid en leren, met onder andere modulair opleiden en het versterken van verpleegkundige rollen.
- » De financiële stabilisatie na een intensief hersteljaar in 2023-2024, waardoor we weer meer grip hebben op onze bedrijfsvoering.

Hoewel er veel bereikt is, blijven we een lerende organisatie. De uitdagingen in de ouderenzorg vragen om een wendbare en innovatieve aanpak, waarbij we blijven kijken naar wat nodig is om goede zorg te blijven bieden. In 2025 zetten we in op verdere borging van onze kwaliteitsaanpak, met aandacht voor passende huisvesting, samenwerking in de regio en het inzetten van technologie ter ondersteuning van zorgteams.

Met dit kwaliteitsbeeld bieden we een transparante en eerlijke reflectie op waar we nu staan en waar we naartoe willen. We waarderen en danken iedereen die bijdraagt aan de zorg en ondersteuning binnen Zorgcentra De Betuwe, zeker in de onrustige tijd van 4 bestuurders in 2 jaar tijd. Samen blijven we bouwen aan een toekomst waarin we kwetsbare ouderen in onze regio een zo goed mogelijke kwaliteit van leven bieden.



Jose Geertsema
Raad van bestuur
Zorgcentra De Betuwe

Inleiding

Sinds 1 juli 2024 is het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' opgenomen in het register van het Zorginstituut Nederland. Het Generiek Kompas is opgebouwd uit vijf bouwstenen, waarin uitgangspunten worden beschreven die nodig zijn om de kwaliteit van het bestaan te versterken.

Het kwaliteitsbeeld 2024 van Zorgcentra De Betuwe is opgezet volgens de indeling van deze bouwstenen. Per bouwsteen vertellen we wat we hebben gedaan in 2024 en hoe cliënten, naasten, medewerkers en vrijwilligers dit hebben gemerkt. Daarnaast vertellen we onze ambities voor 2025 en hoe we richting geven aan de beweging hiernaartoe.

Profiel organisatie

Missie

Zorgcentra De Betuwe is een organisatie die diep geworteld is in de lokale gemeenschappen. We zijn er voor kwetsbare ouderen in de regio die ondersteuning, behandeling of intensieve zorg nodig hebben. We zetten ons dagelijks in om waardevolle zorg te bieden ter ondersteuning in de laatste levensfasen, gericht op kwaliteit van leven: wonen, welzijn en zorg. Daarom vormen persoonlijke wensen en omstandigheden de basis van ons denken en ons doen.

Visie

Van 'zorgen voor' naar 'samen doen'

In alles wat we doen staat het welbevinden van de cliënt centraal. Daarbij is het behoud van vertrouwen in het eigen kunnen een onmisbaar onderdeel. Juist ook bij het ouder worden. Wanneer het (even) niet meer lukt om zelf richting en kwaliteit te geven aan het leven, draagt Zorgcentra De Betuwe bij aan het behoud van kwaliteit van bestaan. Hierbij gaan we uit van wat iemand zelf wil en nog kan en waar nodig doen we het samen. Samen met de cliënt en in nauwe samenwerking met het sociale netwerk van de cliënt. We vullen aan met professionele zorg, behandeling en diensten: van ondersteuning en begeleiding thuis tot complexe zorg in onze woonzorglocaties.

Verbinding, vakmanschap, vertrouwen en verantwoordelijkheid

Zorgcentra De Betuwe is een veerkrachtige organisatie, waarin iedereen gelijkwaardig is. We werken vanuit onze kernwaarden: verbinding, vakmanschap, vertrouwen en verantwoordelijkheid.

Het eigenaarschap van ons werk ligt bij degenen die de vakkennis hebben. Vanuit je vak draag je bij aan wat goed is voor de cliënt en de organisatie. Er is volop mogelijkheid om te leren en talenten te benutten. Samen werken we binnen afgestemde kaders, met ruimte voor ieders mogelijkheden en grenzen. We hebben elkaar nodig!



Zorgcentra De Betuwe is geworteld in de lokale gemeenschap. We zijn vertrouwd en dichtbij. Samen met het netwerk van de cliënt, vrijwilligers en andere (regionale) organisaties vormen we met veel trots het hart van de ouderenzorg in de Betuwe.

Kernwaarden

Verbinding

Samenwerken met elkaar vanuit gelijkwaardigheid is onze basis. Je zorgt dat je elkaar kent, je zoekt elkaar op en je weet elkaar te vinden met respect voor elkaars vakmanschap en plek in of buiten de organisatie. Je gesprekken met anderen gaan uit van het principe luisteren, vragen stellen, nog eens luisteren en dan reageren. Al onze interne samenwerkingsrelaties zijn erop gericht een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van bestaan van de cliënten. Daarnaast verbinden wij ons met andere (zorg)organisaties in de zorgketen.

Vakmanschap

Wij geloven dat iedere collega zijn of haar vakmanschap in wil zetten voor de kwaliteit van bestaan van onze cliënten. Je houdt je vakmanschap op niveau. Je daagt jezelf uit om te blijven leren en ontdekken, om jezelf te verbeteren in je vak, je motiveert. Je (h)erkent vakmanschap in de ander en waardeert de toegevoegde waarde. We werken multidisciplinair en eenieder biedt vanuit zijn of haar eigen rol en taak een bijdrage aan het welzijn van cliënten en de organisatie.

Vertrouwen

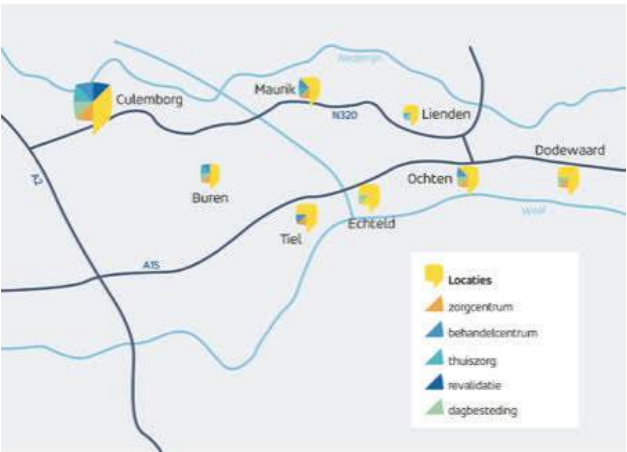
Je vertrouwt erop dat iedereen zorgvuldig, integer en met oog voor de ander handelt en de juiste keuzes maakt in samenspraak met elkaar. Je maakt spannende dingen bespreekbaar. Je hebt vertrouwen dat het werk dat je hebt overgedragen aan collega's met aandacht opgepakt wordt. Waar je merkt dat je vertrouwen beschadigd is, maak je dit bespreekbaar.

Verantwoordelijkheid

Je stelt je betrouwbaar op door open te zijn over wat je doet. Je komt afspraken na en bent daarop aanspreekbaar. Je toont eigenaarschap en neemt initiatief om de zorg en alle processen daaromheen te verbeteren.

Werkgebied

Ons werkgebied is het rivierengebied in de Betuwe, gelegen van de Diefdijk tot Dodewaard, tussen de rivieren de Waal en de Lek:



- Buren**
• Oranjehof
- Culemborg**
• Beatrix
• De Betuwehoeve
• De Kaag
• Heimanslaan
• Kulenburg
- Echteld**
• De Bonenkamp
- Dodewaard**
• Huize Appelenburg
• Steegakker
- Lienden**
• Huis van Lienden
- Maurik**
• De Valentijn
- Ochten**
• Elim
- Tiel**
• Lingewaarde

Clënten

Aantal cliënten

In het onderstaand overzicht is de gerealiseerde intramurale bezetting weergegeven:

Aantal cliënten Wlz ZP 2024	Q1	Q2	Q3	Q4	Gemiddeld
Totaal ZP 1-10 (waaronder 9b) (exclusief mutatedagen)	402	399	396	398	399
Overig Wlz intramuraal	1	1	1	1	1
Volledig pakket thuis					
Volledig pakket thuis	9	9	8	8	8

Gemiddeld genomen is de Wlz-bezetting hoger dan in 2023 (+3).

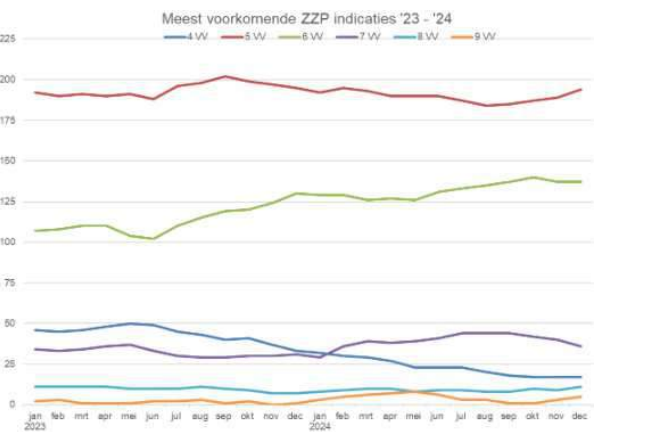
De cliëntenmix op de afdeling kortdurende zorg was in 2024 als volgt:

Aantal cliënten kortdurende zorg	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Gem.
ELV	12	7	4	3	2	3	2	6	5	7	9	8	6
DBC	16	14	17	15	15	13	11	9	12	14	17	11	14
ZP 9B	3	5	6	6	6	5	3	3	1	1	3	5	4
V&V (overbrugging)	2	4	3	2	3	4	4	3	3	2	0	0	3
Totaal	33	30	30	26	25	25	20	22	21	24	29	24	26

In 2024 is een plan van aanpak opgesteld om kortdurend verblijfszorg haalbaar en betaalbaar vorm te geven. Er zijn verschillende efficiëntiemaatregelen ingezet. Het effect van dit project is zichtbaar in de toegenomen bezetting vanaf het vierde kwartaal.

ZP-indicatie cliënten

Het afgelopen jaar is gestuurd op zorgvuldig (her) indiceren van cliënten. Dit heeft ertoe geleid dat binnen de doelgroep PG een toename zichtbaar is van ZP 6 indicaties en een afname van ZP 4 indicaties. Het beeld van de ZP-indicaties van de afgelopen twee jaar is als volgt:



Personeelssamenstelling

Wie/wat	Aantal op 1 januari 2025
Totaal medewerkers	1016
Totaal fte	566
Stagiaires	113
Leerlingen	50
Medewerkers ingestroomd in 2024	194
Medewerkers uitgestroomd in 2024	246

Meerjarenbeleid: basis op orde en vooruit

In 2024 is een meerjarenbeleidsplan voor de periode 2025-2026 opgesteld. Dit tweejarig beleidsplan focust zich in eerste instantie op de basis op orde: inefficiënties aanpakken, processen stroomlijnen en functies, taken en middelen goed organiseren. Tegelijkertijd kijken we in dit plan naar toekomstige ontwikkelingen. We willen vooruitzien naar de maatschappelijke opgave die voor ons ligt, specifiek in de regio Rivierenland. Ook volgen we de ontwikkeling van het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'. Dit kompas biedt ruimte voor een andere manier van kijken naar de kwaliteit van bestaan en de rol van ondersteuning en zorg daarin. Door rekening te houden met veranderingen, kunnen we proactief inspelen op nieuwe kansen en uitdagingen.

We zitten al midden in de ontwikkelingen, we voelen de urgentie, ervaren het ongemak, maar zien ook de kansen en mogelijkheden om het anders te doen. Daarom hebben we voor de komende jaren zes uitgangspunten afgesproken. De uitgangspunten worden op de volgende pagina omschreven.





1. Kwaliteit van bestaan van de cliënt staat centraal: we houden elkaar scherp op ons bestaansrecht: het bevorderen van de levenskwaliteit en het welzijn van de kwetsbare ouderen in de gemeentes waar wij onze dienstverlening aanbieden. Juist in de laatste levensfase ligt de focus op welbevinden. De regie ligt bij de cliënt.

1. Kwaliteit van bestaan van de cliënt staat centraal

2. Goed werkgeverschap: we zijn verantwoordelijk en betrokken bij het welzijn en de ontwikkeling van onze collega's en creëren een positieve en ondersteunende werkomgeving om medewerkers te binden en te behouden.

2. Goed werkgeverschap

3. Samenwerking met informele zorg en in de regio: we combineren professionele zorg met ondersteuning van het netwerk van cliënten en vrijwilligers, zodat we optimale zorg kunnen bieden. We versterken de samenwerking met lokale voorzieningen, gemeenschappen, zorg- en welzijnsorganisaties, waaronder VVT Rivierenland.

3. Samenwerking met informele zorg en in de regio

4. Innovatie en technologie: we investeren, binnen onze financiële mogelijkheden, in het toepassen van nieuwe ideeën, processen en (technologische) oplossingen om de kwaliteit van zorg te verbeteren, de efficiëntie en werkplezier te verhogen en bij te dragen aan de kwaliteit van bestaan van de cliënten.

4. Innovatie en technologie

5. Passende huisvesting: we bieden veilige, comfortabele, toegankelijke en passende woon- en zorgconcepten voor ouderen, rekening houdend met een evenwichtige begroting en duurzaam opereren. Zodat we kunnen zorgen dat de beperkte verblijfplaatsen en het schaarse zorgpersoneel ingezet wordt voor de groep cliënten die dit het hardst nodig heeft.

5. Passende huisvesting

6. Financieel gezond: we hebben inzicht en overzicht in onze inkomsten en uitgaven en anticiperen tijdig op onze financieringsmogelijkheden met ruimte voor ontwikkeling.

6. Financieel gezond



Bouwsteen 1: Kennen van wensen & behoeften



Wat is ZELF?

ZELF is een afkorting van: Zelfredzaamheid, Eigen regie, Levenskwaliteit en Functionaliteit. Het komt van het Deense concept reablement. Door middel van ZELF worden cliënten door medewerkers gestimuleerd om activiteiten zelf of samen met hun netwerk uit te voeren op een manier die bij hen past en voor hen mogelijk is. Dit vergroot hun zelfredzaamheid.

ZELF

Alle teams binnen Zorgcentra De Betuwe worden in 2025 geschoold om het concept ZELF toe te passen. Locatie Lingewaarde is in 2024 al geschoold. Daarom vroegen we een aantal medewerkers van deze locatie om hun ervaring. We lichten er twee uit.

Een van de medewerkers trapt af: "Ik stel mijn collega's en mezelf weleens de vraag: 'Stel dat je hier zelf komt wonen en je het niet meer zelf mag doen. Wat zou je daarvan vinden?' Ik zou dat niet leuk vinden. Terwijl dit nu wel vaak gebeurt bij cliënten. Vanuit ons zorghart nemen we al snel iets van een cliënt over, terwijl dat misschien niet het beste is voor de cliënt."

Haar collega Lot, werkzaam als helpende, erkent dit. "Het is voor mij niet altijd makkelijk om ZELF toe te passen. Het zit heel erg in mijn karakter om mensen te helpen en mijn handen uit de mouwen te steken. Ik moet mezelf er vaak aan herinneren om cliënt het eerst zelf te laten proberen. Zorgen met de handen op mijn rug is het soms. Cliënten hoeven ook niet

per se alles zelf te doen, soms doen we het samen. Of ik maak een begin en de cliënt maakt het af. Bij iedere cliënt is het weer anders wat iemand wel of niet zelf kan of wil. Als je ziet hoe goed het een cliënt doet wanneer iets zelf lukt, dat is fantastisch."

Het team vertelt trots waar zij nu staan. "In het begin kost ZELF meer tijd, maar daarna levert het echt tijd op", zegt Lot. "Die tijd kun je dan weer aan een andere cliënt besteden. Als team pakken we het ook heel goed op, vind ik. We doen het echt samen! Dat geeft een goed gevoel. Ik ga elke dag met een glimlach naar mijn werk."

Ervaringen van cliënten

Wat cliënten en naasten vinden van onze zorgverlening is belangrijk voor ons. We horen graag wat goed gaat én wat beter kan om te blijven werken aan de tevredenheid. Gedurende het jaar verzamelen we informatie over cliëntervaringen, bijvoorbeeld tijdens het zorgleefplangesprek en een familieavond. In 2024 werd ook de PREM uitgevraagd aan cliënten die zorg in de wijk ontvangen.

Op ZorgkaartNederland zijn de locaties van Zorgcentra De Betuwe in 2024 gewaardeerd met een gemiddelde van 7,0. De zorg thuis van Zorgcentra De Betuwe werd in 2024 gewaardeerd met een gemiddelde van 8,7 op ZorgkaartNederland.

In 2025 meten we de cliëntervaringen door middel van het nieuwe cliëntervaringsinstrument van het Generiek Kompas. We verwachten dat dit instrument passend is voor het meten van ervaringen bij zowel cliënten als hun naasten.



Verschuiving van medisch naar welzijnsmodel

Van kwaliteit van zorg naar kwaliteit van bestaan

De blik op de ouderenzorg verbreedt. Dat merkt Anke, specialist ouderengeneeskunde en eerste geneeskundige, in de dagelijkse praktijk.

“Eerder kwamen mensen naar een verpleeghuis omdat ze zorg nodig hebben. Nu merken we dat mensen in de eerste plaats bij ons komen wonen. Vervolgens is het belangrijk dat ze het op alle gebieden fijn hebben. Dit is fundamenteel anders dan eerder; we kijken veel breder dan naar zorg en behandeling alleen.”



‘Wanneer hebt u een fijne dag gehad?’

Als je thuis woont, plan je een afspraak in bij de huisarts. Woon je op een locatie van Zorgcentra De Betuwe dan komt de arts automatisch langs. “Is dat nodig?”, vraagt Anke zich hardop af. “Ook dit verschuift. Uiteraard springen we altijd in bij dringende vragen. Maar de standaard artsenvisites zijn terugged Schroefd.” De ouderdom komt met gebreken, stelt Anke. “Als je ouder wordt, voel je eigenlijk altijd wel iets. Natuurlijk is het belangrijk dat je goede zorg krijgt bij medische problemen. Maar afleiding kan ook helpen. De vraag aan de cliënt is: ‘Wanneer hebt u een fijne dag gehad?’ Voor de één kan dat een wandeling zijn, terwijl de ander meer waarde hecht aan een gesprekje. Er is nu meer aandacht voor de individuele vragen en behoeften van cliënten.”

Anke merkt dat de gesprekken over de verschuiving binnen Zorgcentra De Betuwe volop op gang zijn. “En dat is goed, want het begint natuurlijk met bewustwording. Ook zie ik dat mijn collega’s van welzijn een steeds grotere rol krijgen. Er zijn in 2024 al kleine stappen gezet, zoals het aanbieden van activiteiten op maat en in kleinschalige vorm. In 2025 wordt het steviger neergezet.”

Een grotere rol in de dagstructuur van cliënten

De teams welzijn, keuken en huishouding spelen een steeds grotere rol in de dagstructuur van cliënten. Zeker nu Zorgcentra De Betuwe toewerkt van een meer medisch model naar meer aandacht voor kwaliteit van bestaan. Deze koers is in 2024 ingezet, waar vrijwilligers ook in zijn meegenomen. In 2025 krijgt dit verder handen en voeten.

Projectmedewerker Marja:

“De teams welzijn, keuken en huishouding krijgen daarmee een grotere signaleringsfunctie. Het is belangrijk dat zij zelf rapporteren in de zorgdossiers van cliënten. Dit hoeft niet via de zorg. De mogelijkheid van rapporteren is er al wel, maar het gebeurt nog weinig. Daarom worden de medewerkers in 2025 geschoold. Om dezelfde reden bieden we in 2025 een cursus slikproblematiek aan.” René, projectmedewerker facilitair, merkt dat een



nauwe samenwerking onderling én met de zorg steeds belangrijker wordt. “Neem de commissie Eten en drinken. Deze is in 2024 uitgebreid met welzijn. Op die manier maken we gebruik van elkaars kennis en kunde.”



Waar de meeste zorgteams voorheen zelf kookten, wordt dit nu voornamelijk centraal gedaan. Dit komt ten goede aan bijvoorbeeld kwaliteit en duurzaamheid. In 2024 zijn daarvoor al vernieuwde afspraken met onze leveranciers gemaakt. René: “In 2024 zijn er op diverse locaties koks gestart. De ambitie voor 2025 is dat dit op elke locatie zal zijn. Drie keukenmedewerkers ronden in 2024 hun basisopleiding tot kok succesvol af. In 2025 breiden we de kennis en kunde van de keukens ook op andere manieren uit. We bieden bijvoorbeeld een e-learning aan. Hierin leren collega's meer over onder andere hygiëne, presentatie van voeding, gastvrijheid en duurzaamheid. Na een succesvolle afronding ontvangen ze een culinair paspoort. Tot slot gaan we samen met de diëtisten aan de slag met de teams die nog zelf koken. We starten met een uitvraag over bijvoorbeeld menukeuzes en voedselverspilling. Daar zetten we dan verder op in.”

Een leven in vrijheid

De commissie leven in vrijheid, zoals de naam al zegt, zet zich in voor bewustwording rondom vrijheid voor de cliënten. In 2024 heeft Zorgcentra De Betuwe haar eigen alternatievenbundel gepubliceerd, gebaseerd op die van Vilans, waarin alternatieven, tips en aandachtspunten staan van mogelijkheden binnen de organisatie. Daarnaast is een eigen e-learning ontwikkeld gericht op een leven in vrijheid en is er op locaties Oranjestad en Elim een grote Wzd-pubquiz gehouden.

In 2024 is veelal gericht op de bestuurlijke afspraken van de Wzd die begin van dat jaar bekend werden. We hebben in kaart gebracht welke wijzigingen dit met zich meebracht en hoe het vernieuwde cyclische stappenplan past bij de werkwijze van Zorgcentra De Betuwe. Dit heeft onder andere geresulteerd in een vernieuwd beleidsplan. Ook zal de taak van zorgverantwoordelijke, die tijdelijk bij de psychologen was belegd, weer teruggelegd worden bij de collega's van de afdeling. In 2025 zal het beleidsplan geïmplementeerd worden, waarbij we met het nieuwe stappenplan gaan werken.

De cliëntvertrouwenspersoon van de Wzd laat weten dat er in 2024 twee kwesties geweest zijn waarbij twee unieke cliënten haar hebben benaderd voor informatie. Ook heeft de cliëntvertrouwenspersoon tien locatiebezoeken afgelegd en is vijf keer voorlichting gegeven. Er zijn gedurende het afgelopen jaar geen klachten geweest.



Palliatieve zorg

We streven naar kwaliteit van palliatieve zorg voor onze cliënten en hun naasten. Om inzicht te krijgen in de kwaliteit van zorg in de laatste levensfase heeft de commissie palliatieve zorg het advies gegeven om in 2025 een zelfevaluatie op dit thema uit te voeren. Enerzijds om inzicht te verkrijgen in hoeverre de palliatieve zorg die wij bieden aansluit bij het Kwaliteitskader Palliatieve Zorg, anderzijds om een beter beeld te vormen over wat er goed gaat en om mogelijke verbeteringen in kaart te brengen.

In 2024 zijn we door middel van de implementatie van het Zorgpad Stervensfase hier al mee begonnen. Met behulp van een enquête onder zorgmedewerkers is de huidige kennis en behoefte in kaart gebracht. Inmiddels is gestart met het vormgeven van een e-learning over het Zorgpad Stervensfase. Ook worden komend jaar klinische lessen gegeven over het gebruik van het Zorgpad aan zorgteams, zodat deze optimaal ingezet gaat worden. De thuiszorg is in 2024 aangesloten bij de regionale palliatieve zorg thuis (PaTz) groep, hier blijven we ook in 2025 aan deelnemen.

Parkinson specialisatie

Door de externe omgeving wordt Zorgcentra De Betuwe gezien als deskundig op het gebied van begeleiding van mensen met Parkinson.



Er is echter binnen Zorgcentra De Betuwe nog niet een volwaardig Parkinsonaanbod. Begin 2024 is besloten om te onderzoeken of zo'n aanbod in deskundigheid en huisvesting is te realiseren. In augustus is een tussenrapportage verschenen, waarin mogelijkheden worden gezien. In de begroting van 2025 is een bedrag begroot voor de projectkosten om een parkinsonafdeling te realiseren binnen Zorgcentra De Betuwe.

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Netwerkparticipatie

Een goede samenwerking met het netwerk van de cliënt is van groot belang om de zorg en ondersteuning rondom de cliënt te organiseren. Bij Zorgcentra De Betuwe zijn we ervan overtuigd dat een betrokken netwerk positief bijdraagt aan de kwaliteit van bestaan van de cliënten. In 2024 is gestart met het project Netwerkparticipatie. In samenwerking met ondersteuners van het LeerDoeDeel-traject van Vilans, is een visie op samenwerken met het netwerk van de cliënt opgesteld en is in kaart gebracht wat de wet en regelgeving is rondom dit onderwerp.

In 2025 ontvangen de medewerkers van Zorgcentra De Betuwe een scholing van ZELF waarin een extra scholingsdag is toegevoegd gericht op netwerkparticipatie. In deze toegevoegde scholingsdag komen onderwerpen als het toegankelijk maken van samen zorgen en aandacht voor mantelzorg overbelasting aan bod. Ook willen we familieavonden op locatieniveau organiseren om naasten van cliënten te informeren en samen in gesprek te gaan over dit thema. Vervolgens kunnen de zorgteams met handvatten een familieavond op afdelingsniveau plannen om concrete afspraken met elkaar te maken. Hierin willen we aandacht hebben voor netwerkparticipatie, zodat naasten de ruimte voelen om te ondersteunen waar dat voor hen en de cliënt prettig is.

Team van de Buurt

Team van de Buurt blijft een van de parels van Zorgcentra De Betuwe. In zo'n acht jaar tijd voerden we met ons wijkleerbedrijf bijna 60.000 klussen in de wijk en op locatie uit en boden we 550 leerlingen een stageplek. De teams bieden van oorsprong wijkgerichte ondersteuning in en om huis. Inmiddels is dit uitgebreid met extra handen om te helpen bij onze woonzorglocaties.

Volgens projectmedewerker Marja is het hulpaanbod actueler dan ooit. "Dankzij de teams blijven ouderen langer zelfredzaam en worden mantelzorgers ontlast.



We spelen hiermee in op de maatschappelijke noodzaak. Het biedt bijvoorbeeld een deeloplossing voor de stijgende zorgkosten en het tekort aan zorgpersoneel. Ook zorgt het initiatief voor verbinding, wat eenzaamheid tegengaat. Het is dus niet voor niets dat we dit initiatief hebben aangemeld voor Appeltje van Oranje 2025."

Team van de Buurt verbindt onderwijs, zorg, welzijn, gemeenten en mantelzorg. Marja wil deze samenwerking in 2025 verstevigen. "We willen nog nauwer samenwerken met gemeenten en welzijnsorganisaties in Rivierenland. Ook willen we digitale aanvullingen onderzoeken. We dromen bijvoorbeeld van een digitaal platform waar wijkbewoners eenvoudig hulp kunnen aanvragen binnen de unieke samenwerking tussen vrijwilligers, studenten en zorgprofessionals en mantelzorgers. Tot slot zal er binnen het Team van de Buurt nog meer focus zijn op eigen regie, ondersteuning van mantelzorg en preventieve zorg en welzijn."

Samenwerken met vrijwilligers

Op dit moment telt Zorgcentra De Betuwe 490 vrijwilligers. Zij zijn een onmisbare spil in onze organisatie. Hun bijdrage loopt uiteen van het begeleiden bij een activiteit tot een-op-een contactmomenten en van eens per jaar tot meer keren per week.

Vrijwilligers zijn onmisbaar in het netwerk rondom de cliënt. Daarom gaan we hen meenemen in het vormgeven van netwerkparticipatie, een belangrijk thema binnen Zorgcentra De Betuwe.

Vrijwilligerscoördinatoren Bianca, Jacqueline en Roeline zijn hier nauw bij betrokken. "We onderzoeken welke rol vrijwilligers hierin kunnen spelen. Dit is in

2024 ingezet en pakken we in 2025 verder op", vertelt Roeline.



Het tekort aan medewerkers maakt de inzet van vrijwilligers

urgenter dan ooit, daarom zet Zorgcentra De Betuwe volop in op behoud en werving.



Ook is er gekeken wat vrijwilligers kunnen betekenen in de zomerperiode ten behoeve van het welzijn van de cliënten. “We ontwikkelen in 2025 onder andere een vrijwilligersmonitor. Hierin vragen we onze vrijwilligers naar hun tevredenheid, zodat we waar nodig kunnen bijsturen en dingen kunnen verbeteren. Qua werving ontwikkelen we in 2025 een promotiefilmpje”, licht Jacqueline uit.

“We zijn in 2024 een nieuwe digitale weg ingeslagen”, vult Bianca aan. “We onderzoeken of we binnen ons huidige vrijwilligerssysteem vraag en aanbod tussen cliënten en vrijwilligers kunnen matchen. Door omstandigheden bij onze leverancier kwam dit in 2024 onvoldoende van de grond, maar we hebben goede hoop voor 2025.” Roeline: “En we onderzoeken of Dementalent past bij onze cliënten. Dit initiatief zorgt ervoor dat mensen met geheugenproblemen door middel van vrijwilligerswerk blijven meedoen. Tot slot zijn er inmiddels contacten met bedrijven die ook op vrijwillige basis een bijdrage leveren. De inzet van bedrijven hopen we in 2025 verder uit te breiden.”

Zorgcentra De Betuwe wil een zichtbare en betrokken partner en werkgever zijn. Jacqueline: “We organiseren bijvoorbeeld avonden voor vrijwilligers, we sluiten aan bij netwerk-bijeenkomsten en slaan een brug tussen het UWV en gemeenten en Zorgcentra De Betuwe.”

Project Langer Zelfstandig

Samen met Welzijn Rivierstroom, vrijwillige ouderenadviseurs, de gemeente Buren en Spectrum is Zorgcentra De Betuwe aan de slag met het bieden van nieuwe mogelijkheden voor meer zelfredzaamheid onder ouderen in de gemeente Buren. Begin 2025 hebben onze collega's een training verzorgd die gebaseerd is op de intramurale scholing van ZELF.

Het project wordt nu startklaar gemaakt. In 2025 begeleidt het projectteam twintig ouderen met uiteenlopende hulpvragen. De gemeente, zorg en welzijn werken nauw samen om te ontdekken wat het beste werkt voor het behoud van zelfredzaamheid. Met als doel: meer kwaliteit van bestaan bij Burensen ouderen én het beschikbaar houden van professionele zorg voor wie niet zonder kan.

Samenwerkingsverbanden

Binnen het Netwerk Palliatieve Zorg

Rivierengebied werken zorg-, welzijns- en vrijwilligersorganisaties in de regio samen om de palliatieve zorg zo goed mogelijk te organiseren en af te stemmen op de behoeften van cliënten en naasten. Speerpunten hierbinnen zijn: maatschappelijke bewustwording, versterken van samenwerking en vroegtijdige zorgplanning.

Palliatieve zorg Rivierenland

Wij zijn lid van het **UKON Nijmegen**. Dit regionaal netwerk ontwikkelt en verspreidt kennis en stimuleert implementatie binnen de zorg voor ouderen en mensen met chronische ziekten. Wij nemen deel aan expertteams op het gebied van geriatische revalidatiezorg, palliatieve zorg, verzorging & verpleging en zorgtechnologie & innovatie. Ook zijn wij betrokken bij wetenschappelijk onderzoek en promotieonderzoek.

Universitair Kennisnetwerk Ouderenzorg (UKON)

Binnen ledengroepen van onze branchevereniging **ActiZ** wordt kennis gedeeld ter inspiratie en om vernieuwende initiatieven op te doen. Er wordt actueel beleid gedeeld en getoetst. **WZW** is een werkgeversvereniging van zorg- en welzijnsorganisaties in Midden-, Zuidwest- en Zuid-Gelderland. 110 leden, onderwijspartners en andere stakeholders vormen een netwerk met realisatiekracht. Samen staan wij sterk voor

Actiz en WZW Rivierenland

Ook participeren we in het samenwerkingsverband **Rivierenland Samen Beter**. Zorgverleners worden uitgedaagd om mee te denken over en uitwerking te geven aan nieuwe zorgconcepten die bijdragen aan toekomstbestendige zorg. Met zes VVT-organisaties in de regio vormen we de **VVT-tafel Rivierenland**. We initiëren samen projecten, zoals digimaatjes, zorgtechnologie, project wonen, welzijn en zorg Culemborg.

WZW Rivierenland en VVT-tafel regio Rivierenland

Dementie Rivierenland zorgt voor verbinding tussen zorgaanbieders en behandelaren in de regio om kennis te delen en te netwerken. We helpen bij de organisatie en coördinatie. Binnen **Alzheimer Trefpunt Tiel en Alzheimer Café Culemborg** begeleiden we mensen met dementie en mantelzorgers. Er is elke maand een avond met een thema gericht op dementie en 2 x per maand een inloopmiddag voor lotgenotencontact.

Dementie Rivierenland, Alzheimer trefpunt en café

Welzijn Rivierstroom: wij helpen de gemeente **Buren en Neder-Betuwe** bij het organiseren van diverse projecten voor ouderen.
Dementievriendelijke gemeente Tiel, Culemborg: Samen met de gemeenten en (in)formele zorgorganisaties bedenken we activiteiten voor vitaal ouder worden, werken we aan valpreventie en delen we kennis voor het dementievriendelijk maken van de gemeenten.

Samenwerkingen met gemeenten

Voor toekomstbestendig opleiden werken we met Betuwezorg, SZR, ROC Rivor, Avans Hogeschool en Next Learning Valley als ICT partner aan flexibel, digitaal maatwerkonderwijs: **The Learnspot**. Behoeften van mensen en organisaties in zorg en welzijn veranderen immers. Er wordt onderwijs ontwikkeld en aangeboden via mbo-certificaten. Het heeft een RIF-financiering voor een periode van 5 jaar en duurt tot en met 2026.

Samenwerkingsproject The Learnspot

In het samenwerkingsverband **CircuLEREN** werken we samen met ROC Rivor, verschillende voortgezet onderwijsinstellingen en een aantal bedrijven in Rivierenland. Samen realiseerden we de afgelopen jaren (2019-2023) innovatieve onderwijs- en arbeidstoeleidingsinitiatieven voor studenten en werkzoekenden op niveau 1 en 2.

CircuLEREN 2.0

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Zorgcentra De Betuwe kent een besturingsfilosofie die sinds tien jaar gebaseerd is op het Rijnländs gedachtegoed. Dat gaat uit van het idee om zo veel mogelijk verantwoordelijkheid en beslissingsbevoegdheid bij de professionals neer te leggen. Dit heeft in de afgelopen tien jaar veel goeds gebracht voor medewerkers: zelfstandigheid, vrijheid en ontplooiingsmogelijkheden. Echter heeft zich ook een ontwikkeling voorgedaan, waarbij afspraken maken op locatieniveau, verantwoordelijkheid nemen en professioneel verantwoording afleggen, enigszins naar de achtergrond is verdwenen. Dit betreft zowel afspraken over de inhoud van de zorg als over de bedrijfsvoering. Dan ontstaan risico's, zoals het financiële vraagstuk in 2023, de organisatieontwikkeling, het kwaliteitshandelen met impact voor de zorg, de collega's en de benodigde investeringen in onder andere ICT en vastgoed.

De basis op orde en vooruit

De afgelopen jaren waren voor Zorgcentra De Betuwe uitdagend en intensief. De afgelopen tijd lag de nadruk vooral op de organisatie, bijvoorbeeld op het financiële plaatje, wat veel heeft gevraagd van medewerkers. Maar een gezonde zorgorganisatie gaat natuurlijk ook om: Hoe is het met medewerkers én hoe is het met cliënten? We zien dat de eerste noodzakelijke stap is om de basis weer op orde te brengen. De kwaliteit van bestaan van de cliënt moet voorop staan, waarbij iedere medewerker een professionele verantwoordelijkheid neemt, voorzien van duidelijke kaders, kennis en verbinding/samenspraak over de wijze waarop we dat doen. Ook is het belangrijk dat iedere collega zich veilig, gezien en gehoord voelt.

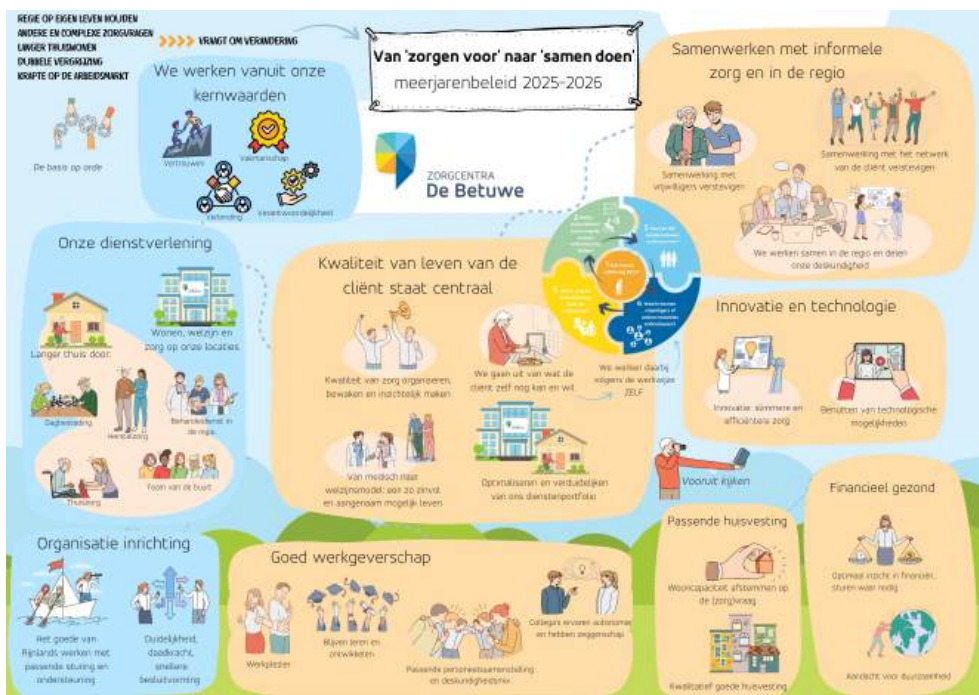
We geven richting aan deze beweging waarbij we:

- » Het goede van het Rijnländs denken en werken behouden;
- » Uitgaan van onze kernwaarden: verbinding, vakmanschap, vertrouwen en verantwoordelijkheid;
- » Gebruik maken van alle kennis, richtlijnen, protocollen die er al zijn;
- » Samenhang, prioritering en fasering gaan aanbrengen in alle beleidsambities, commissie (jaar) plannen, projecten en innovaties en netwerktrajecten zodat die optimaal ten dienste komen te staan van het op orde brengen van de basis;
- » Zodat plannen/ gestelde doelen ook realistisch/ haalbaar zijn.

Uitgangspunten

Om dit te kunnen doen hebben we duidelijke uitgangspunten gedefinieerd die ons richting en focus geven. Zoals eerder in dit kwaliteitsbeeld genoemd, hebben we de volgende uitgangspunten voor de komende jaren afgesproken en uitgewerkt in ons meerjarenbeleid 'van zorgen voor naar samen doen':

1. Kwaliteit van bestaan van de cliënt staat centraal
2. Goed werkgeverschap
3. Samenwerking met informele zorg en in de regio
4. Innovatie en technologie
5. Passende huisvesting
6. Financieel gezond



Herstelzorg

2024 was een jaar van verandering en vernieuwing op de Revalidatie- en Herstelafdeling.

In het voorjaar van 2024 zijn de afdelingen Revalidatie en Strooming op personeelsvlak nauwer gaan samenwerken. Dit heeft in de zomer geleid tot de samenvoeging van de zorgteams, met als doel de continuïteit van zorg beter te waarborgen.

Gedurende het jaar hebben behandelaren en zorgmedewerkers gezamenlijk gekeken naar de organisatie en werkprocessen. De focus lag enerzijds op het waarborgen van de kwaliteit van behandeling en zorg, en anderzijds op het efficiënter inrichten van behandeltrajecten, met onder meer kortere behandelduur en een grotere kans op terugkeer naar huis in plaats van opname in het verpleeghuis. Dankzij de inzet van het revalidatie- en herstelteam zijn hierin belangrijke stappen gezet. Dit heeft onder andere geleid tot een verbeterde benchmark door verzekeraars en een toename van de opbrengsten per revalidatie- of hersteltraject. Daarnaast is een analyse uitgevoerd om te onderzoeken waar met lagere kosten vergelijkbare resultaten behaald kunnen worden. Ondanks de uitdagingen op het gebied van personele bezetting en werkdruk, is in 2024 een grote inspanning geleverd door alle betrokkenen.

2025 is positief van start gegaan. Het team heeft binnen een week de beddenscapaciteit aanzienlijk opgeschaald om het Rivierenland ziekenhuis te ondersteunen. Voor de toekomst blijft het van belang om kritisch te kijken naar de beddenbezetting, de duur van behandeltrajecten, de inzet van behandeluren en de kosten. Op deze manier kan de continuïteit van kortdurende zorg gewaarborgd blijven en kan er ingespeeld worden op ontwikkelingen in het zorglandschap en de toenemende vergrijzing in de regio.



Werving & selectie

In 2024 hebben we op verschillende manieren gewerkt aan de werving van nieuwe collega's. We werven reactief personeel via vacatureplaatsingen op onze eigen website en diverse andere online platforms. Daarnaast posten we wekelijks een organisch bericht op onze sociale mediakanalen over werken bij onze organisatie. Verder ontwikkelden en implementeerden we een nieuwe postercampagne voor onze locaties, stimuleerden we vacaturehouders en collega's om als ambassadeurs voor Zorgcentra De Betuwe op te treden en organiseerden we zes keer een online Meet & Greet. Ook hebben we het proces rondom werving, selectie, aanstelling en onboarding herzien.

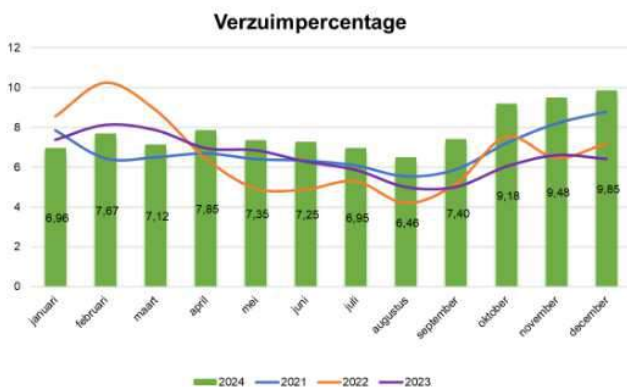
In 2025 bouwen we voort op de succesvolle initiatieven van 2024. Zo ontvangen collega's vanaf 1 februari een bonus wanneer zij nieuwe medewerkers aandragen via de referral-campagne. Daarnaast wordt in het tweede kwartaal van 2025 een nieuwe arbeidsmarktcampagne uitgerold, waarin zowel online als offline middelen worden ingezet om onze zichtbaarheid en aantrekkingskracht als werkgever verder te vergroten.

Zzp'ers

De inzet van zzp'ers is in 2024 afgenomen. Het aantal bureaus voor inleen van zzp'ers is verminderd en er wordt gestreefd naar meer directe overeenkomsten. Daarnaast zijn alle overeenkomsten met zzp'ers herzien vanwege juridische aanpassingen en is er een nieuwe Overeenkomst van Opdracht in gebruik genomen. Ook wordt gewerkt aan het verbeteren van het roosterproces en de wijze van roostering. Verder ligt de focus op werving voor een flexibele schil in loondienst. Inmiddels zijn al 13 zzp'ers in loondienst gekomen en met zes andere zzp'ers lopen nog gesprekken over indiensttreding. Het voornemen is om, voor zover dit nog niet is gebeurd, deze vorm van inhuur van zzp'ers verder af te bouwen naar nihil eind 2025 en de risico's in te perken.

Duurzame inzetbaarheid medewerkers

Wat betreft duurzame inzetbaarheid was 2024 een roerig jaar, erkent casemanager Duurzame inzetbaarheid Henny. “Het kortdurend verzuim was in 2024 hoger dan in 2023 (zie grafiek verzuimpercentage). Dit kent meerdere redenen. Het griep- en virusseizoen was hevig, ons team duurzame inzetbaarheid was niet op formatie en er was best wat gaande in de organisatie wat voor onrust zorgde. Het was soms lastiger om de roosters gevuld te krijgen, niet alle teams waren op formatie, er waren pilots om op andere manieren samen te werken en de onduidelijkheid over het terugdringen van de zzp'ers in de zorg deed ook wat met collega's. Door de omstandigheden in ons eigen team kon ik ook minder in contact zijn met de collega's en minder snel handelen. Kortom, een samenloop van omstandigheden, wat je dan ook terug kunt zien in het verzuim.” Henny's doel voor 2025 is dan ook dat er rust en duidelijkheid komt en dat er vanuit duurzame inzetbaarheid meer ruimte is om mee te denken.



Leren en innoveren

Bij Zorgcentra De Betuwe investeren we, binnen onze financiële mogelijkheden, in het toepassen van nieuwe ideeën, processen en (technologische) oplossingen om de kwaliteit van zorg te verbeteren, de efficiëntie en werkplezier te verhogen en bij te dragen aan de kwaliteit van bestaan van de cliënten.

Onderzoek

Op het gebied van (wetenschappelijk) onderzoek hebben we ervoor gekozen de samenwerking met het Universitair Kennisnetwerk Ouderenzorg Nijmegen (UKON) ook in 2025 voort te zetten. Wetenschap maakt dat de zorg zichzelf steeds kan verbeteren. Daarom faciliteert Zorgcentra De Betuwe de inzet van de Science Practitioner en de komende jaren de uitvoering van promotieonderzoek op het gebied van ‘empowerment van een nieuwe generatie ouderen in het verpleeghuis’. Het ophalen en toepassen van de onderzoeksresultaten in de organisatie draagt bij aan een betere aansluiting van zorg en ondersteuning en het versterken van het welbevinden van cliënten.

Zorgtechnologie en ICT

Bij Zorgcentra De Betuwe spelen zorgtechnologie en ICT een cruciale rol in het bieden van optimale zorg en het creëren van een prettige werkomgeving. 2024 was een jaar van inventarisatie, waarin we het landschap van de organisatie goed in kaart hebben gebracht. Dit betekent niet dat er stilstand was. Mark, adviseur ICT, vertelt: “Er is veel gedaan. Zo zijn onder andere de printers vernieuwd en verbeteringen van internet, telefonie en televisie (ITT) en domotica zijn in 2024 op diverse locaties uitgerold. Dit vormt een belangrijke basis voor de verdere ontwikkeling van zorgtechnologie.”



Een belangrijk speerpunt voor 2025 is de verbetering van de ICT-infrastructuur. Ook wordt er geïnvesteerd in databeveiliging en gebruiksvriendelijke systemen. Met als doel dat technologie ons nog beter helpt in ons werk en een aanvulling is op onze zorg- en dienstverlening. “De ICT-infrastructuur moet de implementatie van vernieuwende domotica, wifi, ITT en eventuele toekomstige zorgtechnologieën optimaal ondersteunen”, vertelt Mark. “We werken aan het versterken van het netwerk en aan de capaciteit en de betrouwbaarheid van onze systemen.” Als vanzelfsprekend is ook databeveiliging in de huidige digitale wereld een cruciaal thema. Mark licht toe: “Met de komst van een nieuwe functioneel beheerder voor het zorgdossier is hier in 2025 extra aandacht voor. Er wordt specifiek gekeken naar de optimalisatie van het systeem voor zorgdossiers.”

Volgens Mark is er naast technologische ontwikkeling ook aandacht voor ondersteuning van het ICT-team. Het team groeit, processen worden geoptimaliseerd en systemen krijgen de aandacht die ze verdienen. Er wordt gelet op efficiënt en prettig werken. Mark maakt dit concreet: “We ontwikkelen in 2025 een digitale route voor nieuwe medewerkers, zodat zij snel wegwijs zijn in de systemen. Daarnaast wordt er een ICT-helpdesk ingericht, die geïntegreerd wordt in het bestaande meldpunt van Zorgcentra De Betuwe. Deze helpdesk beantwoordt vragen van medewerkers en handelt problemen adequaat af.”

Zeggenschap

Organisatieoverleg

Medewerkers zijn betrokken bij ontwikkelingen in de organisatie door participatie in projecten en/of de mogelijkheid om hierover mee te denken in het organisatieoverleg. In dit orgaan worden organisatiebrede onderwerpen besproken en, indien aan de orde, besluiten genomen.

Ondernemingsraad

Binnen Zorgcentra De Betuwe is een ondernemingsraad (OR) ingesteld in het belang van het goed functioneren van onze organisatie in al haar doelstellingen. Door middel van de OR hebben medewerkers invloed op het beleid van de organisatie.

In 2024 heeft de OR aandacht gevraagd voor de snelheid waarmee mitigerende maatregelen zijn genomen in reactie op de financiële situatie van Zorgcentra De Betuwe. Tijdens meerdere vergaderingen heeft de OR zijn zorgen hierover geuit. Achteraf is gebleken dat bij de besluitvorming de financiële stabiliteit prioriteit heeft gekregen boven de kwaliteit van zorg, vanuit de gedachte dat zonder financiële basis zorgverlening niet mogelijk is.

Na de bestuurswisseling eind 2024 is dit onderwerp uitgebreid besproken tussen de OR, de raad van toezicht (RvT) en de raad van bestuur (RvB). Tijdens deze gesprekken is erkend dat de signalen van de OR onvoldoende zijn meegenomen en dat dit wordt betreurd. Deze erkenning is in maart 2025 ook gedeeld met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Hoewel de financiële maatregelen in 2024 noodzakelijk waren, hebben ze impact gehad op medewerkers. Inmiddels werken we samen met collega's aan een herstelplan, dat momenteel wordt besproken met alle betrokken gremia en stakeholders. Er is vertrouwen in dit gezamenlijke proces.

Clëntenraden

De cliëntenraden (CR) zijn een belangrijke schakel tussen cliënten en Zorgcentra De Betuwe. Ze weten wat er leeft, vertegenwoordigen cliënten, spelen een belangrijke rol in het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van zorg en geven (on)gevraagd advies over alles wat cliënten aangaat. We hechten veel waarde aan de mening van cliënten en willen goed naar hen luisteren. Elke locatie heeft een eigen CR.

Begin 2025 is een gesprek gevoerd met een afvaardiging van alle lokale CR, waarin dezelfde onderwerpen als bij de OR zijn besproken. De CR heeft aangegeven dat, ondanks de uitdagingen, de zorg op onze locaties, dagbesteding en thuiszorg over het algemeen positief wordt ervaren.

We blijven in gesprek over hoe we samen kunnen werken aan een bredere vertegenwoordiging van cliënten binnen de organisatie. Op vrijwel alle locaties verloopt de afstemming tussen de zorgteams, locatieverbinders en de CR goed. Er heerst tevredenheid en vertrouwen in de samenwerking.



We hechten *waarde*
aan de *mening* van
cliënten, collega's en
andere *betrokkenen.*



Huisvesting

Verbouwing locatie De Valentijn

José, locatieverbinder bij De Valentijn, was in 2024 nauw betrokken bij de verbouwing van deze Maurikse woonzorglocatie. "Verbouwing was nodig om



toekomstbestendig en duurzamer te maken. De zorgvraag in Nederland groeit. Dit betekent dat er in de toekomst meer ruimte voor zorgwoningen nodig is." Zorgcentra De Betuwe ziet dat de zorg verandert. José merkt dit ook op: "Ouderen hebben andere behoeften dan voorheen. Ouderen hechten bijvoorbeeld meer waarde aan autonomie en hebben andere interesses. Mede daarom zijn er leefcirkels toegevoegd. De leefruimte is nu zo groot mogelijk en cliënten hebben meer bewegingsvrijheid. Ook zijn er gezamenlijke huiskamers toegevoegd die meer inspelen op de (individuele) behoeften van cliënten. Welzijn is hier nauw bij betrokken. De huiskamers maken activiteiten in kleinschalige vorm mogelijk." Tot slot vraagt de krapte op de arbeidsmarkt een andere organisatie van zorg. "Aanpassingen in het gebouw helpen ons bij het slimmer organiseren van ons werk. Neventaken kunnen nu bijvoorbeeld per verdieping worden opgepakt."

Financieel gezond

Na een moeilijk financieel jaar in 2023 zijn door het ingezette herstelplan de opbrengsten en kosten in 2024 binnen Zorgcentra De Betuwe weer in balans gekomen.

Eind 2023 is er een aantal mitigerende maatregelen geïdentificeerd om de zorgexploitatie in 2024 te verbeteren. Deze maatregelen hebben zich nadrukkelijk bewezen in 2024. Zo is veel minder gebruikgemaakt van de inzet van personeel niet in loondienst en zijn de Wlz-indicaties van cliënten na zorgvuldige herindicatie in lijn met de zorgzwaarte. Daarnaast is er veel aandacht geweest voor de verbetering van het algehele kostenbewustzijn en is ook het resultaat van de behandeldienst aanzienlijk verbeterd.

Het belangrijkste doel voor 2025 is deze positieve ontwikkeling verder te bestendigen. Het uitgangspunt daarbij is dat de begroting een goede balans bevat tussen enerzijds ambitie en anderzijds realisme en haalbaarheid. Daarbij werken de mitigerende maatregelen door in het resultaat van 2025 en vormen ook het financiële vertrekpunt. De nieuwe cao en impact van de ontwikkelingen vanuit het hoofdlijnenakkoord zorgen ervoor dat er nog onzekerheden optreden voor financiële stabiliteit van de gehele VVT-sector.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Kwaliteitscommissie

Om de kwaliteit van zorg beter te bewaken, is eind 2024 de kwaliteitscommissie steviger neergezet binnen Zorgcentra De Betuwe. Door meer structuur en inhoud te geven aan de kwaliteitscommissie en verantwoordelijkheden te benoemen, kunnen we een beter beeld krijgen van de kwaliteit van zorg en samenhang tussen de kwaliteitsonderdelen.

De kwaliteitscommissie bestaat uit vertegenwoordigers van verschillende commissies in de organisatie. De kwaliteitscommissie voert centraal regie over alle kwaliteit- en beleidsthema's. Deze commissie geeft richting aan de ambities en beleidsvoornemens van de verschillende commissies en projecten die op hun beurt weer rapporteren aan de kwaliteitscommissie. In de kwaliteitscommissie worden uiteindelijk beleid en resultaten vastgesteld.

Kwaliteitsindicatoren

Om de kwaliteit van zorg te meten wordt in het Generiek kompas vrijheid gegeven om zelf indicatoren te bepalen. In 2025 gaat de kwaliteitscommissie aan de slag met het vormgeven van indicatoren die passen bij de organisatie en waarvan we kunnen leren en ontwikkelen.

Commissies en projecten

Zorgcentra De Betuwe heeft verschillende commissies die het proces omtrent een specifiek aandachtsgebied monitoren: leven in vrijheid, decubitus, ZELF, medicatieveiligheid, bevoegd- en bekwaamheden, wetenschap, hygiëne & infectiepreventie, ECD, eten & drinken, palliatieve zorg, wondzorg en voetzorg. Deelnemers uit de commissies (waaronder medewerkers vanuit het primaire proces, behandelaren en medewerkers ondersteunende dienst) signaleren en ontdekken trends, zijn op de hoogte van wijzigingen in wet- en regelgevingen en fungeren als adviseur en vraagbaak voor de teams. Iedere commissie heeft een jaarverslag met terugblik op 2024 en een jaarplan voor 2025 opgesteld. We zien dat er veel ambities zijn vanuit de commissies en projectgroepen. Er gebeuren veel goede dingen, maar we merken ook dat het effect niet altijd merkbaar is in de praktijk. Daarom is het belangrijk dat de strategische en tactische laag beter

op elkaar afgestemd worden. De kwaliteitscommissie gaat hierin ondersteunen door onder andere een duidelijke prioritering te maken.

Inzicht in kwaliteit

Externe audits locatie Lingewaarde en Oranjarahof
Eind 2024 heeft een externe deskundige een audit uitgevoerd op locaties Lingewaarde en Oranjarahof. De rapportage van deze bezoeken schetsen een beeld van de kwaliteit van zorg op deze locaties. De bevindingen van locatie Lingewaarde zijn samengevat en gedeeld tijdens een bijeenkomst met de medewerkers op de locatie. Naar aanleiding hiervan is een taskforcewerkgroep opgericht, onder leiding van een aangestelde taskforceleider, met als doel de kwaliteit van zorg te optimaliseren, verbeteringen te implementeren en samenwerkingen te stimuleren. Zorgmedewerkers, W&G-medewerkers en behandelaren, werken binnen werkgroepen aan de kwaliteit van zorg en kwaliteit van bestaan. Dit gebeurt op basis van drie thema's vanuit het toetsingskader van de IGJ, namelijk: 1. persoonsgerichte zorg, 2. deskundigheid van medewerkers en 3. sturen op kwaliteit en veiligheid. Deze werkwijze zal op dezelfde manier worden toegepast op locatie Oranjarahof.



Kwaliteitsfoto per locatie

Uit de praktijk blijkt dat standaard kwaliteitsmetingen uitvoeren niet passend zijn in onze Rijnlandse organisatie. Daarom passen we een manier van monitoring toe die aansluit bij de betrokkenheid en eigenaarschap van de teams en ondersteund wordt op een manier die hen helpt. Om kwaliteit van zorg en kwaliteit van bestaan cyclisch inzichtelijk te maken, wordt in 2025 gestart met een kwaliteitsfoto per locatie op te stellen. Op de langere termijn zal dit periodiek herhaald worden. Op deze manier bouwen we aan een cultuur van continu verbeteren van de kwaliteit van bestaan van cliënten en versterken we de regie van medewerkers over de kwaliteit van zorg.

Inspectiebezoek thuiszorg

In 2024 bezocht de inspectie gezondheidszorg en jeugd (IGJ) het thuiszorgteam in Buren. Het ging om een regulier bezoek. Het was een intensieve dag, met complimenten voor de teamleden en de cliëntgerichte zorg. Er werd getoetst op vijf thema's: cliënt centraal, integrale zorg, deskundige en veilige zorg, rol wijkverpleegkundige en kwaliteit en veiligheid. Op alle punten kreeg onze wijkverpleging positieve feedback, met hier en daar wat aanbevelingen.

“De cliënt wordt gekend in zijn behoefte, hier wordt op aangesloten”.

“Het is een open team dat betrokken is bij elkaar en zaken met elkaar bespreekt.”

Christa, wijkverpleegkundige van het thuiszorgteam: “Vooraf vond ik het best spannend, maar op de dag zelf was dat al snel weg. Het was een fijn gesprek. De mensen van de inspectie waren prettig in de communicatie en heel begripvol.



Natuurlijk wist ik wel dat we zaken goed voor elkaar hebben, maar positieve feedback van een instituut als de inspectie is toch een belangrijke bevestiging hiervan. En de aandachtspunten daar leren we van. We zijn hiermee al aan de slag gegaan in ons jaarplan voor 2025.”

BI en kwaliteitsdashboard

Het informatiesysteem Business Intelligence (BI) wordt gebruikt voor het meten en beoordelen van informatie. Het systeem wordt iedere maand aangevuld met nieuwe gegevens, welke inzake geven in zaken als: inzet uren (rooster), specifieke kostensoorten (onder andere over voeding), verzuim en meldingsfrequentie, in- en uitstroom personeel, zorgplannen cliënten en aantal middelen en maatregelen.

In 2025 willen we ons oriënteren op de ontwikkeling van een kwaliteitsdashboard. Het doel is om nieuwe en bestaande kwaliteitsinformatie, zoals incidentmeldingen, auditresultaten en de kwaliteitsfoto, op een overzichtelijke en bruikbare manier samen te brengen. Door continu kwaliteitsgegevens te kunnen

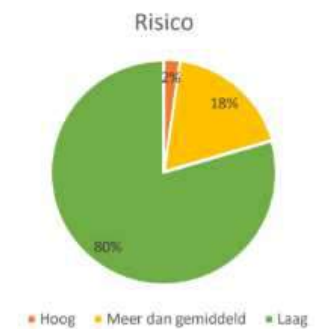
monitoren en te verbeteren waar nodig, kunnen we meer systematisch werken aan kwaliteit. We gaan onderzoeken welke structuur en vorm voor een kwaliteitsdashboard geschikt is. Daarbij verkennen we ook de mogelijkheden binnen BI.

Klachten

In 2024 heeft de onafhankelijke klachtenfunctionaris bij Zorgcentra De Betuwe 44 klachten behandeld van 20 klagers. De meeste klachten gaan over de zorg/behandeling. Daaronder vallen: basiszorg, niet nakomen afspraken, zorgplannen, controles, bijzondere verrichtingen etc. De overige klachten zijn verdeeld over diverse categorieën.



Klachten worden door de klachtenfunctionaris beoordeeld op het risico dat zij opleveren voor de cliënt(en) of voor de organisatie. Aan de hand van deze meer subjectieve indeling kan de analyse van de klachten eventueel leiden tot adviezen ter verbetering of verandering.



Op basis van de klachten in 2024 is er geen aanleiding voor bijzondere adviezen.



Incidenten en calamiteiten

Fouten maken is menselijk en kan iedereen gebeuren. Door fouten multidisciplinair te analyseren en te evalueren kunnen we leren en de kans op herhaling verkleinen. In 2024 zijn er 3.760 incidenten en bijna-incidenten gemeld in ons meldsysteem. In de figuur hieronder staan de 4 meest voorkomende categorieën.



Van deze meldingen is bij 13 incidenten verdiepend onderzoek gedaan door middel van een Prisma light. Er was zes keer sprake van een calamiteit die gemeld is bij de IGJ waar vervolgens een volledig PRISMA-onderzoek voor uitgevoerd is.

Incident- en calamiteitenonderzoek

In de loop van 2024 is duidelijk geworden dat bij verschillende stappen in het proces rondom leren van (bijna) incidenten en calamiteiten bij Zorgcentra De Betuwe ruimte is voor verbetering. We zijn aan de slag gegaan met een verbeterplan voor het gehele proces van het herkennen van een incident en calamiteit tot het borgen van verbeteracties uit een analyse- of calamiteitenrapport.

In het proces van herkennen en melden van incidenten wordt ingezet op de kennisvergroting. Het afhandelen en leren van incidenten wordt opgepakt door collega's uit het zorgteam. Vanaf eind 2024 en doorlopend in 2025 worden er voor deze collega's bijeenkomsten georganiseerd op locatie om met elkaar te sparren over incidenten en een goede opvolging hiervan en is er extra aandacht voor het herkennen van een (mogelijke) calamiteit. Daarnaast werken we met aandachtsvelders, zodat calamiteiten snel worden gesignaleerd en een onderzoek kan worden gestart volgens de PRISMA-methode.

Ook is eind 2024 een nieuwe onafhankelijke voorzitter aangesloten die ondersteunt in het opstellen van een volledige rapportage. Daarnaast gaan we in 2025 starten met een calamiteitencommissie die de onderzoeker ondersteunt in het opstellen van vragen en het maken van een calamiteitanalyse. Er wordt gezamenlijk een voorstel voor verbetering gedaan, waarna het betrokken zorgteam op locatie niveau met verbeteracties uit de rapportage aan de slag kan. De locatieverpleegkundige, locatieverbinder en een behandelaar worden betrokken in de implementatie en borging van de verbeteracties. Vervolgens zal de calamiteitencommissie naar de verbeteracties kijken om te beoordelen of deze op organisatieniveau aandacht vragen.

Leren en ontwikkelen

We vinden het belangrijk dat medewerkers continu hun kennis, vaardigheden en professioneel gedrag binnen de dagelijkse praktijk kunnen ontwikkelen. Net als in 2023 stond modulair opleiden in 2024 centraal: 'Niet meteen een hele opleiding volgen, maar in je eigen tempo modules afronden'. Dit ontwikkelt Zorgcentra De Betuwe vanuit de Learnspot, in samenwerking met andere zorg- en onderwijsorganisaties uit regio Rivierenland. Adviseur opleiden Ellen vertelt hierover: "We ontwikkelen onderwijs op maat, waarmee je mbo-certificaten kunt behalen. In 2024 is vooral ingezet op modulair onderwijs voor verzorgenden. De eerste resultaten zijn veelbelovend. Drie medewerkers van Zorgcentra De Betuwe behaalden dit jaar al twee van de vier mbo-certificaten die de vakinhoud van de opleiding Verzorgende IG omvatten."



Zorgcentra De Betuwe zoekt ook de samenwerking met regionale partners op voor andere doeleinden. "Het is steeds belangrijker om middelbare scholieren te enthousiasmeren voor opleidingstrajecten in de zorg. Met de gedachte 'samen sta je sterker' trekken we in 2025 samen op met verschillende andere zorgaanbieders."



In 2024 telde Zorgcentra De Betuwe zo'n 70 leerlingen in opleiding. Dit is vergelijkbaar met andere jaren. Onder wie een aantal collega's die intern de opleiding tot assistent zorgteam volgden. "Ook dit wordt enthousiast ontvangen. Wel is er soms onduidelijkheid over de inzet van deze functie. In 2025 is hier aandacht voor", vertelt Ellen. Over interne opleidingen gesproken: afdeling opleidingen maakt op eigen kracht e-learningmodules. Zo vulden we het aanbod in 2024 aan met e-learnings over het herkennen van ouderenmishandeling en over medicatieveiligheid. Hier zijn we trots op!

Verpleegkundigen

Locatieverpleegkundige

Eind 2023 richtte Zorgcentra De Betuwe de rol van locatieverpleegkundige in. De verpleegkundige heeft daarmee, naast het werken in een zorgteam, enkele uren (max. 8 uur) per week om boventallig locatiebreed te werken aan kwaliteit van zorg. De locatieverpleegkundige is een belangrijke schakel in het intercollegiaal leren, begeleiden en coachen van zorgteams en multidisciplinair samenwerken. De invulling van deze rol kent nog enkele knelpunten.

Zoals de mogelijkheden in het beperkt aantal uren en het ontbreken van een eenduidige taakverdeling.

Transitieplan verpleegkundig team

In het laatste kwartaal van 2024 is een transitieplan verpleegkundig team voor Zorgcentra De Betuwe opgesteld. Onderdeel hiervan was het voeren van individuele gesprekken met alle verpleegkundigen binnen de organisatie. De doelstelling van het plan is het realiseren van een duidelijke, gestandaardiseerde positionering van de verpleegkundige rol binnen Zorgcentra De Betuwe. Met als streven de kwaliteit van zorg te verbeteren, de samenwerking tussen verpleegkundigen, zorgteams, medische vakgroep en behandelaren te versterken en de verpleegkundige taken en verantwoordelijkheden efficiënter te organiseren. Ook de rol van de locatieverpleegkundige wordt hierin meegenomen. De uitrol van de plannen wordt in 2025 vormgegeven.

Zorgcentra De Betuwe

Postbus 225, 4100 AE Culemborg
0800-77 33 444 (gratis)
info@zorgcentradebetuwe.nl
www.zorgcentradebetuwe.nl