

Kwaliteitsbeeld 2024





Zo kijken wij naar kwaliteit

Kwaliteit van leven voor cliënten staat voor ons voorop. Omdat dit voor iedereen anders is gaan wij hierover in gesprek. Wij geloven in de kracht van een integrale samenwerking waarbij cliënten, naasten, vrijwilligers en professionals vanuit eigen kennis en kunde een bijdrage leveren. Wij kijken kritisch naar onszelf en elkaar, zijn trots op wat goed gaat en leren van wat beter kan. Ons werk organiseren we slim en binnen financiële kaders. Onze keuzes onderbouwen we met een goed verhaal.

In 2024 zette Derkshoes belangrijke stappen richting toekomstbestendige ouderenzorg, passend bij het Generiek kompas en onze visie op kwaliteit van bestaan. In dit kwaliteitsbeeld blikken we terug op wat is bereikt, waar we nu staan en wat we willen realiseren in 2025.

We verbinden de ervaringen uit 2024 met onze ambitie zoals verwoord in het Jaarplan 2025 en het Organisatie-ontwikkelplan 2025-2027.

We delen dit kwaliteitsbeeld met iedereen die betrokken is bij Derkshoes: bewoners, cliënten, naasten, vrijwilligers, medewerkers, samenwerkingspartners en andere belangstellenden. Samen zorgen we voor een warme, veilige plek waar mensen zich thuis voelen en het leven zoveel mogelijk kunnen blijven leiden zoals zij dat zelf willen.



Zo werken wij aan kwaliteit

Thema's en acties uit het jaarplan borgen we in een structuur van structurele en incidentele commissies en projecten. In teamoverleggen is kwaliteit onderwerp van gesprek. Medewerkers worden gecoacht en voelen zich verantwoordelijk. Wij volgen het Generiek kompas en zetten kwaliteitsinstrumenten in om de kwaliteit van de bouwstenen te kunnen volgen. Dit doen we kwalitatief en kwantitatief, in verhalen en cijfers.

Zo geven wij inzicht in kwaliteit

Wij bepalen gezamenlijk welke kwaliteitsthema's in het jaarplan centraal staan. We rapporteren elk kwartaal over voortgang, resultaten en uitkomsten van ingezette kwaliteitsinstrumenten. Periodiek reflecteren wij op de periode die achter ons ligt. Wat was succesvol en waarom? Wat vraagt aandacht? Waar zien we verbeterpunten? Deze reflectie vatten wij samen in kwartaal- en jaarrapportages.

WENSEN & BEHOEFTE KENNEN

UITGANGSPUNT

De cliënt kan zijn leven blijven leiden zoals hij dat zelf graag wil. Kwaliteit van leven is voor iedereen anders, daarom bieden wij persoonsgerichte zorg en ondersteuning. We leveren maatwerk. Maatwerk vraagt om goed contact en een open gesprek met de cliënt en diens naasten om te weten wat de specifieke wensen en behoeften van de cliënt zijn.

2024

Het jaar 2024 stond in het teken van luisteren, doorvragen en echt begrijpen wat cliënten én medewerkers belangrijk vinden. We hebben een nieuw eten en drinken concept ontwikkeld waarbij nieuwe menu's zijn samengesteld samen met bewoners. Met proeverijen en inspraakmomenten realiseerden we betrokkenheid en konden we beter aansluiten bij de persoonlijke eetbeleving van onze cliënten. Ook is gestart met gesprekken over 'kwaliteit van bestaan', met nadruk op welzijn, zingeving en toekomstwensen.

We hebben nagedacht over betere vastlegging van wensen van cliënten in de zorgplannen. Hoewel niet alles meteen perfect verliep, zijn belangrijke eerste stappen gezet richting meer persoonsgerichte zorg. Het VVT-project rondom het Volledig Pakket Thuis (VPT) hielp ons de zorg voor cliënten thuis beter in te richten op een manier die bij hen past. Dit heeft tot doel cliënten langer thuis te laten wonen.

"WAT IK ZELF NOG KAN DOEN, MAG IK OOK GEWOON ZELF DOEN. DAT VIND IK FIJN."
(CLIËNT)

NU

We merken dat cliënten zich gehoord voelen, en dat er meer ruimte is gekomen voor een gesprek dat verder gaat dan alleen de concrete zorgvraag. Tegelijk zien we dat het nog niet iedereen lukt om deze gesprekken structureel te voeren en de zorgverlening daar op aan te passen.

BELANGRIJK!



"OMDAT VANUIT VERSCHILLENDE BEWONERS DE VRAAG WAS NAAR HET ORGANISEREN VAN 'MUZIEKCAFÉ', HEBBEN WE DIT SAMEN MET ÉÉN VAN DE BEWONERS WEER OPGEZET."
(WELZIJNSMEDEWERKER)

Cliëntraadpleging

(klik op de scores om naar de uitkomsten te gaan)



2025

We willen het open gesprek, met een brede blik op kwaliteit van bestaan, standaard onderdeel maken van de start en voortgang van zorg. Met de inzet van **reablement** gaan we cliënten helpen bij het doen wat ze nog (of weer) zelf kunnen. Zo werken we aan het versterken van de eigen regie.

Daarnaast zetten we in op het ontwikkelen van een werkwijze waarbij we cliëntervaringen cyclisch ophalen en met een dashboard op een toegankelijke manier inzichtelijk maken. Zo kunnen we blijven inspelen op de wensen en behoeften van onze cliënt.

2024

We hebben volop gebouwd aan relaties: met het dorp, met vrijwilligers, met mantelzorgers en met andere zorg- en welzijnsorganisaties. Mooie voorbeelden zijn de samenwerking met de dierenweide het Klaverstukkie, het project "Wandelen met wielen" en de samenwerking met het burgerinitiatief Nei-naoberschap.

Vrijwilligersavonden zorgden voor ontmoeting en inspiratie. We participeerden in regionale netwerken zoals Samenzorg Netwerk Noord- en Midden-Drenthe, Gezonde Marke en Anders Werken In de Zorg (AWIZ). Zo delen we kennis en werken we samen aan betere ouderenzorg in Drenthe.

een greep uit de samenwerkingspartners



BOUWEN VAN NETWERKEN

2025

We ontwikkelen een visie hoe formele en informele zorg samenwerkt. Daarbij onderzoeken we hoe we tools zoals Carenzorgt effectiever kunnen inzetten voor de mantelzorgers en directe naasten van de cliënt. We bouwen verder aan relaties met verwijzers, huisartsen en andere samenwerkingspartijen om samenhang in zorg en ondersteuning te versterken.

UITGANGSPUNT

Mantelzorgers en sociale netwerken rondom de cliënt zijn onmisbaar. We werken vanuit de principes van community care daarom is samenwerking lokaal en in de regio voor Derkshoes onmisbaar om toekomstbestendige ouderenzorg te kunnen blijven leveren.

"DE INTENTIES ZIJN ALTIJD GOED, MAAR DE COMMUNICATIE KAN BETER."

(VERTEGENWOORDIGER VAN CLIENT)

NU

Onze positie in Westerborg is sterk en de relatie met de ruim 100 vrijwilligers is stevig. Er is een duidelijke wil om samen te werken. De afstemming met formele partners – zoals huisartsen, behandelaren, collega's – vraagt nog meer structuur. Mantelzorgers en het sociale netwerk zijn onmisbaar, maar betrekken we nog onvoldoende systematisch. Daardoor voelen ze zich niet altijd goed meegenomen in de communicatie.

"HET IS FIJN OM SAMEN BUITEN TE ZIJN, HET GEEFT MET HET GEVOEL DAT IK ER TOE DOE."

(WANDELEN MET WIELEN)



HET WERK ORGANISEREN

UITGANGSPUNT

We bewegen van een taakgerichte organisatie naar integrale teams zorg & welzijn die samenwerken met cliënten, naasten, professionals en de gemeenschap. We doen dit in dialoog met cliënten, hun vertegenwoordigers en onze medewerkers. We zorgen samen voor een sterke, wendbare organisatie die klaar is voor de toekomst.

We starten met een nieuwe functie: **medewerker zorgondersteuning**. Ook gaan we werken met een **overstijgende verpleegkundige dienst** en met **één ambulante team**.

2024

We hebben onze organisatie onder de loep genomen en voorbereid op de toekomst. Er is gewerkt aan het herzien van functies, het invoeren van teamleiders en het opstarten van integrale teams waarin zorg en welzijn samenkomen. We hebben eerste stappen gezet in het herstructureren van de kwaliteitscommissies, die medewerkers helpen in het behouden en ontwikkelen van kwaliteit van zorg en leven.

"DE GROOTSTE UITDAGING IS DAT WE ZELF DE MOED EN KRACHT VINDEN OM TE VERANDEREN."

(MEDEWERKER)

NU

Veel medewerkers kijken uit naar de nieuwe werkwijze, maar voelen ook onzekerheid over veranderingen. De dialoog met de Ondernemingsraad en Cliëntenraad verloopt constructief. Er is behoefte aan duidelijke kaders, heldere communicatie en ondersteuning tijdens de overgang naar de nieuwe manier van werken en denken.

"HET WERKEN MET NIEUWE FUNCTIES IS BEST SPANNEND. DAT GELDT OOK VOOR HET LOSLATEN VAN VASTE REGELS EN AFSPRAKEN.."

(MEDEWERKER)

2025

We voeren de nieuwe structuur gefaseerd in, met begeleiding voor teams. De teamleiders krijgen een sleutelrol als coach en verbinder. HR-processen, planning en administratie worden herzien en waar mogelijk gedigitaliseerd. Dit alles met als doel: meer eenvoud, minder bureaucratie en meer tijd voor de cliënt. Daarnaast werken we steeds meer toe naar het gebruik van zorgtechnologie en technologische hulpmiddelen.



LEREN & ONTWIKKELEN



2024

In 2024 hebben we het leerklimaat versterkt. De onboarding van nieuwe medewerkers en vrijwilligers is kritisch bekeken waarbij verbeteringen zijn voorgesteld. Toetsers zijn gepositioneerd om medewerkers te helpen groeien in hun deskundigheid en bekwaamheid. Vanuit verschillende kwaliteitsthema's en projecten hebben we gewerkt aan de ontwikkeling van teams en medewerkers. Ook was er aandacht voor het leren van incidenten binnen eigen teams en de gehele organisatie.

NU

Er is enthousiasme onder medewerkers om mee te bewegen in de organisatie-ontwikkeling. Leren en ontwikkelen gebeurt nu vooral op initiatief van individuen of teams. Er is behoefte aan leren vanuit gezamenlijke reflectie en structurele leerafspraken. De basis is gelegd, de structurering is nog in opbouw.

UITGANGSPUNT

Leren doen we van én met elkaar. We omarmen nieuwe oplossingen en technologieën die bijdragen aan toekomstgerichte zorg en moedigen onze medewerkers aan zich te blijven ontwikkelen.

2025

We creëren een leercultuur waarin medewerkers en vrijwilligers continu leren van én met elkaar. Dat betekent reflectie en intervisie als onderdeel van het dagelijkse werk en leren vanuit audits en andere kwaliteitsmetingen. We zorgen voor een leeromgeving waarin mensen zich veilig voelen om vragen te stellen en te groeien.

"DE TOETSERS ZIJN ER NIET ALLEEN OM TE TOETSEN, MAAR OOK OM TE BEGELEIDEN. ZE STAAN KLAAR VOOR VRAGEN EN KIJKEN GRAAG MET JE MEE WANNEER JE EEN HANDELING IN DE PRAKTIJK UITVOERT."
(MEDEWERKER)

LEERLINGEN DERKSHOES 2024	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
BBL	21	21	13	13
BOL	4	4	3	3
Totaal	25	25	16	16

Inzicht in kwaliteit



Derkshoes werkt met de PREZO certificering die het kwaliteitsmanagementsysteem onderschrijft en die de organisatie kan helpen om te groeien in professionaliteit. In de PREZO certificering staat de cliënt als mens centraal en worden medewerkers gezien als professional. PREZO legt verantwoordelijkheden waar mogelijk laag in de organisatie met een nadruk op reflecteren en verbeteren.

2024

We hebben zicht gekregen op onze sterke punten én verbeterpunten. Uit audits blijkt dat onze zorgplannen meer afgestemd kunnen worden op persoonsgerichte zorg. Tegelijkertijd laat het cliëntervaringsonderzoek zien dat cliënten zich welkom, gerespecteerd en veilig voelen bij ons. Er zijn complimenten gegeven voor betrokkenheid, vriendelijkheid en de ruimte die gegeven wordt voor eigen regie.

NU

De eerste contouren van een cyclisch kwaliteitsmanagementsysteem staan. Kwaliteitscommissies zijn herstart en thema's als dementiezorg, palliatieve zorg en technologie krijgen meer aandacht. De uitdaging ligt in het zichtbaar maken van effecten: wat levert onze inzet cliënten nu écht op?

2025

We bouwen verder aan een systeem waarin we voortdurend leren van ervaringen van cliënten, naasten en medewerkers. Onderdeel hiervan is overzichtelijk documentbeheer, een stevige auditstructuur en goede inrichting van de steunstructuur. Door dashboards en gestructureerde overlegmomenten willen we sneller kunnen bijsturen en onze successen vieren. Het kwaliteitsdenken wordt daarmee iets van iedereen, niet alleen van 'de organisatie'.

Tot slot

2024 was een jaar van luisteren, veranderen en verbinden. We hebben de basis gelegd voor een andere manier van denken over zorg en welzijn, voor de transformatie van onze zorg. Voor een toekomst waarin mensen langer zelfstandig kunnen leven zoals zij dat zelf willen, met zorg die bij hen past. In 2025 zetten we door. We doen dat samen met iedereen die betrokken is bij Derkshoes: bewoners, familieleden, vrijwilligers, medewerkers en (samenwerkings)partners. Onze kernwaarden zijn cliëntgerichtheid, duurzaam, gelijkwaardig en vernieuwend. We blijven trouw aan onze belofte:

een fijne dag voor iedereen!

