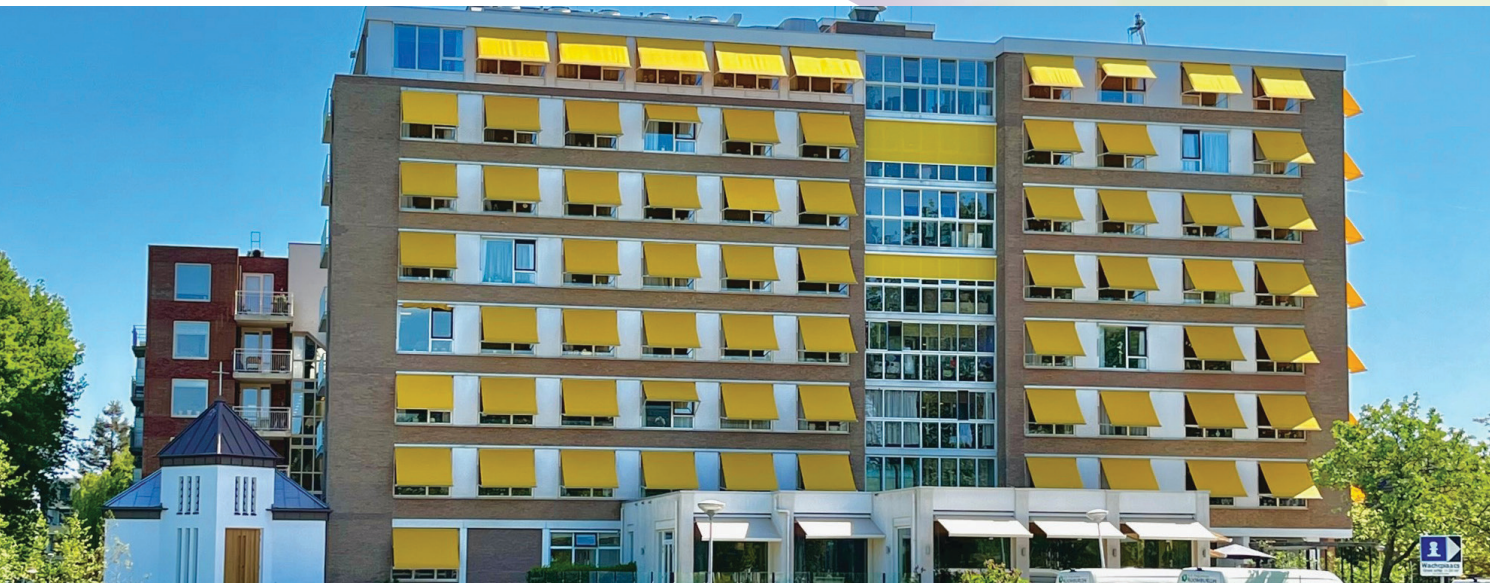




R.K. Zorgcentrum
ROOMBURGH



ROOMBURGH

kwaliteitsbeeld

2024

Kwaliteit van bestaan
Wensen en behoeften
Cliëntverhaal
Pastorale zorg
En meer...

MAART 2025



"Het gaat er niet om wat je doet,
maar met hoeveel liefde je het doet."

De H. moeder Theresa

"Wij moeten oog houden voor 'gevoel'..."



Bert Buirma, bestuurder Roomburgh

In dit kwaliteitsbeeld van 2024 blikken wij terug op het afgelopen jaar. Kwaliteit is natuurlijk een enorm omvangrijk begrip. Gelukkig wordt de reflectie daarop enigszins gestructureerd door middel van de bouwstenen die in de volgende hoofdstukken zijn beschreven.

Het is zondermeer belangrijk om te proberen kwaliteit zo enigszins te objectiveren. Dit helpt om de pdca-cyclus voor onze plannen ten aanzien van de processen en systemen op orde te hebben. Te leren van wat niet goed gaat en steeds onze werkwijze aanpassen aan de veranderingen in de zorgvraag.

Toch moeten wij ook oog houden voor “gevoel”. In 2024 hebben wij meegewerkt aan het programma Tieners Tegen Kwalen, dat heeft geresulteerd in een prachtige documentaire waarbij 8 tieners met 8 senioren een aantal ontmoetingen hadden. Het resultaat was dat voor zowel de ouderen als de jongeren de betekenis in hun leven was toegenomen. Dát is relevant en dat is kwaliteit.

Hier willen wij ons iedere dag voor inzetten en hier kunnen wij in blijven groeien. Als ik de commentaren lees van de cliënttevredenheid (dus niet alleen de cijfertjes) kunnen wij dankbaar terugkijken op hoe de bewoners de zorg ervaren. De kwaliteit is ronduit goed en wij blijven streven naar minimaal handhaven van dit hoge niveau.

De kwaliteitsbeleving van onze bewoners is natuurlijk heel belangrijk, maar de kwaliteitsbeleving van onze collega's in de zorg en in de ondersteuning is even belangrijk. Ook hiervoor is afgelopen jaar veel aandacht voor geweest. Dit blijft constant een belangrijk onderwerp voor ons als management. Ook voor 2025 zijn hiervoor weer heel veel plannen gemaakt. Wij mogen als Roomburgh oprecht dankbaar zijn voor de dagelijkse inzet van de medewerkers. En tegelijkertijd heeft het onze constante aandacht nodig, de krapte op de arbeidsmarkt ervaren wij inmiddels ook.

Wij hebben in 2024 met succes en met veel mensen een bijdrage geleverd aan de duurzaamheid. Duurzaamheid staat bij ons goed op de agenda. Met “ons” bedoel ik dan niet alleen “het management”, maar het wordt echt breed gedragen in de hele organisatie. Deze inspanning heeft geresulteerd in een zilveren certificaat van de MPZ. Ook dit is kwaliteit!

Tot slot de samenwerking met onze stakeholders, het zorgkantoor, de andere financiers de collega zorgaanbieders in de regio kwalificeer ik als echt goed. Wij hebben veel profijt van deze samenwerking en wij kunnen op veel onderdelen hier een steentje bijdragen.

Zo blijven wij doen wat wij al goed doen en verbeteren nog waar dat kan. Ik heb voor dit voorwoord gekozen voor een paar elementen van ons kwaliteitsbeeld, in de volgende hoofdstukken worden het kwaliteitsbeeld nog eens systematisch beoordeeld.

3	Voorwoord
	Inhoud
4	Samen werken aan kwaliteit van bestaan
6	Het kennen van wensen en behoeften
13	Het bouwen van netwerken
15	Het werk organiseren
19	Leren en ontwikkelen
23	Inzicht in kwaliteit
27	Lijst van afkortingen

Samen werken aan kwaliteit van bestaan

Op 1 juli 2024 is het generieke kwaliteitskompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' officieel vastgesteld en opgenomen in het Register (ZIN). Dit kompas vervangt de separate kwaliteitskaders (Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, het addendum Wlz-zorg en Kwaliteitskader Wijkverpleging) en biedt een holistische benadering voor de kwaliteit van langdurige zorg. Het kompas richt zich op het welzijn en de kwaliteit van leven van ouderen met een zorgvraag thuis, in de wijk of in het verpleeghuis. Dit betekent dat zorg niet alleen gaat over medische ondersteuning, maar ook over het bevorderen van autonomie, het onderhouden van sociale relaties en het waarborgen van veiligheid en gezondheid. Hierbij wordt gekeken wat mensen zelf en samen met hun netwerk kunnen en hoe de professionele zorg en ondersteuning daarop kan aansluiten. Hierdoor komt de regie meer bij de mensen zelf te liggen, wat bijdraagt aan hun kwaliteit van bestaan. Dit sluit aan bij de maatschappelijke ontwikkelingen en beschrijft de beweging die nodig is om te werken aan toekomstbestendige zorg.

Het richtpunt van het kompas is kwaliteit van bestaan. Dit sluit aan bij de kernwaarden die Roomburgh uitdraagt: *Zorgzaam, betrokken, betekenisvol en gastvrij*.

Zorgzaam

Vanuit het besef dat we zelf ook mens zijn, met goede en minder goede kanten, willen we openstaan voor de ander en deze aanvaarden zoals hij/zij is.

Betrokken

In het besef dat we elkaar nodig hebben, willen we ons verbinden aan elkaar. We vullen elkaar aan en leren van elkaar. We doen het samen!

Betekenisvol

Ieder mens is uniek en schrijft zijn eigen levensverhaal. Wij willen ondersteunen in het van betekenis zijn, want iedere mens is van onschatbare waarde.

Gastvrij

Gastvrijheid is ruimte bieden aan de ander om te kunnen zijn wie hij of zij is en met verschillen leren leven! Dat begint met een houding van dienstbaarheid en openheid.

Zorgen doen we samen

Kwaliteit van bestaan geven we in Roomburgh samen vorm. De cliënt/ bewoner, diens mantelzorgers en naasten, het sociale netwerk, de wijk, vrijwilligers en de professionele zorg. Dit betekent dat de wensen en behoeften van de cliënt/bewoner centraal staan, maar ook dat onderlinge samenwerking met cliënt/bewoner en diens mantelzorgers en andere betrokkenen van groot belang is. Daarnaast is het continu samen leren en ontwikkelen een essentieel onderdeel om blijvend aan te sluiten op de kwaliteit van bestaan van ieder individu, zodat we de cliënt/bewoner blijven zien voor wie ze zijn.

Vijf bouwstenen

Het kompas laat de vijf bouwstenen zien die nodig zijn om de kwaliteit van bestaan te versterken. De vijf bouwstenen zijn aanknopingspunten om dagelijks te werken aan kwaliteit en daar zicht op te krijgen:

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

In 2024 hebben we binnen Roomburgh kennisgemaakt met deze vijf bouwstenen. We hebben dit onder andere gedaan door de bouwstenen als kapstok te gebruiken voor het kwaliteitsdashboard.

Met het kwaliteitsdashboard wordt ieder kwartaal inzicht gegeven in de kwaliteit van zorg en dienstverlening middels vastgestelde pijlers op basis de jaarplannen van de teams, zoals aanwezigheid van het cliëntverhaal en welzijnsdoelen zodat we persoonsgerichte zorg kunnen bieden, betrokkenheid van het sociale netwerk en steunsysteem en inzet van technologische hulpmiddelen. Daarnaast hebben we isst-soll situatie geschetst waarmee we in de organisatie zichtbaar hebben gemaakt welke bewegingen vanuit het kompas reeds in Roomburgh zijn ingezet en waar onze ontdekkingen en kansen liggen voor de toekomst. Dit vormt de basis waarop we in 2025 verder gaan met de implementatie van het kompas in Roomburgh.

Kwaliteitsbeeld

Dit magazine is het eerste Kwaliteitsbeeld dat Roomburgh oplevert. In dit kwaliteitsbeeld wordt een terugblik op 2024, reflectie en een vooruitblik op 2025 gegeven waarmee we inzichtelijk maken op welke wijze Roomburgh (samen)werkt aan kwaliteit van bestaan. Dit doen we aan de hand van de bouwstenen van het kompas.



Het kennen van wensen en behoeften

Wat kwaliteit van bestaan is, is voor iedereen anders. Het startpunt is altijd: weten wat er voor iemand toe doet. Het gaat daarbij niet alleen over lichamelijke gezondheid, maar ook over emoties, het sociale leven en mentaal welzijn. Het gaat er om dat de persoon gehoord en gezien wordt. Een open gesprek over alle levensgebieden en met betrokkenheid van mantelzorgers en naasten vormt de basis om de wensen en behoeften van een cliënt/bewoner te kennen.

Het kennen van de wensen en behoeften van de cliënten en bewoners vinden we binnen Roomburgh heel belangrijk en dit is verweven in de missie van Roomburgh.

Op verschillende momenten voeren we een open gesprek met de cliënt/bewoners, diens naasten

dit in aanwezigheid van de bewoner, de eerste contactpersoon en zo nodig andere professionals geëvalueerd. De behoeften en wensen en daaruit voortvloeiende doelstellingen en afspraken, waaronder ook welzijnsdoelen, worden vastgelegd in het elektronisch zorgdossier.

Cliëntverhaal

Het cliëntverhaal, waarin het levensverhaal van de bewoner is opgenomen, is een belangrijk onderdeel van het zorgdossier dat de mogelijkheid biedt om de zorg aan te passen op de individuele behoeften van de bewoner. Het cliëntverhaal van de bewoner staat centraal bij het bieden van de zorgverlening. Eén van de doelstellingen in 2024 was dat bij 100% van de cliënten het cliëntverhaal was vastgelegd in het zorgplan. Deze doelstelling is niet volledig behaald, wel zien we een stijgende trend waarmee we verwachten de doelstelling in Q1 2025 te behalen.

Holistische blik

Op de verschillende afdelingen, passend bij de doelgroep, worden naast het cliëntverhaal en verschillende methodieken en interventies ingezet waarmee wordt aangesloten op de holistische benadering van zorg en ondersteuning en specifieke wensen en behoeften van cliënten en bewoners worden verkend.

Missie

"Zorgcentrum Roomburgh zet zich in voor oudere mensen die vanwege hun gezondheid ondersteuning nodig hebben. Wij willen hen helpen om een leven te leiden dat betekenisvol is en zo veel mogelijk aansluit bij de eigen behoefte. Wij doen dat omdat zij een bijzondere eerbied verdienen. In alles willen wij zorgzaam, betrokken, liefdevol en gastvrij zijn!"

en betrokken professionals waarin de wensen en behoeften en daarbij passende zorg- en ondersteuningsvraag besproken worden. Bij aanvang van zorg, zowel in de wijk, bij een opname in de aanleunflat, opname op de afdeling somatiek of kleinschalig wonen vindt er een uitgebreide intake plaats waarin dit aan bod komt. Tijdens de halfjaarlijkse evaluatie en eerder indien nodig wordt



Reablement

In de extramurale teams is het borgen van het reablement programma, door onder andere het inzetten van de zelfredzaamheidsradar, een doelstelling voor 2025 waarmee de regie van de cliënt/bewoner vergroot wordt. In 2024 is ingezet op het breed uitrollen van de training motiverende gespreksvoering, gefinancierd vanuit de IZA-gelden, waarmee de medewerkers geschoold zijn in het op gang brengen van gedragsverandering bij cliënten, via het ontwikkelen van de motivatie om daarmee de eigen regie te bevorderen.



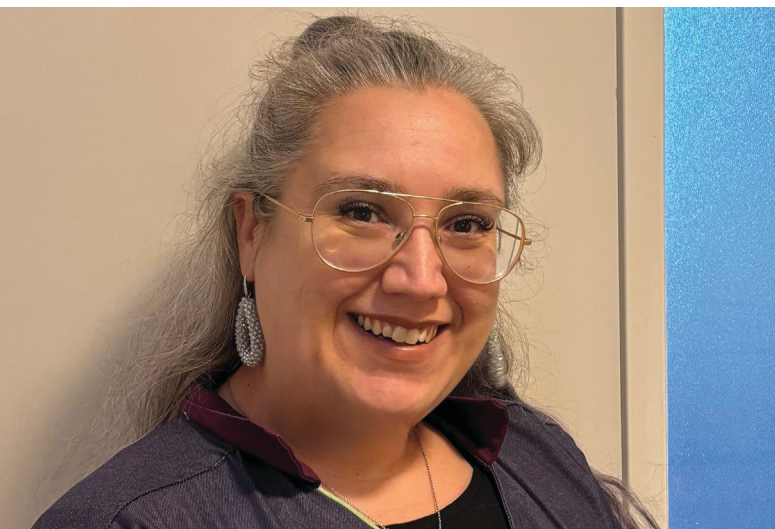
"We zijn afgelopen jaar heel gedreven aan het werk gegaan met het bevorderen van de eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënten a.d.h.v. Reablement, m.b.v. de ergotherapeut. De focus voor komend jaar ligt vooral bij het documenteren hiervan, zodat dit meetbaar wordt en is terug te vinden in het kwaliteitsdashboard. Daarnaast moet hierin het multidisciplinair werken in hetzelfde document/dossier van de cliënt opnieuw onder de aandacht worden gebracht."

Video Interventie Ouderenzorg

Op de afdeling KSW was het ontwikkelen van vaardigheden en interventies voor het observeren en reageren op onbegrepen gedrag, zodat ook bewoners met een complexe zorgvraag op de juiste manier voorzien worden in hun behoeften, een doelstelling in 2024. Om deze doelstelling te realiseren heeft een medewerker van de afdeling de VIO opleiding (video interventie ouderenzorg) gevolgd en afgerond. Zij is nu bevoegd en bekwaam om deze interventie in verschillende situaties in te zetten waardoor het gedrag van bewoners beter begrepen wordt en hierop dus ook beter geanticipeerd kan worden.

In 2025 wordt de inzet van VIO verder vormgegeven en breed uitgerold binnen Roomburgh.

"Door VIO leren we onbegrepen gedrag te begrijpen en anders naar deze bewoners te kijken. Je krijgt handvaten mee. VIO laat ook het gedrag van de zorgmedewerker zien en hoe er op wordt gereageerd. Door VIO kan er goede kwaliteit zorg gegeven worden, meer persoonsgerichte zorg verleent worden. Dit komt weer ten goede voor het welzijn en kwaliteit van leven van deze bewoners en positieve samenwerking voor de zorgmedewerkers."



Medido

Op de afdeling Somatiek worden bewoners door middel van een duidelijke dag structuur, waarbij de zelfredzaamheid van de bewoner centraal staat, ondersteund in het leiden van een betekenisvol leven dat aansluit op de individuele behoeften en wensen. Een concreet voorbeeld betreft de implementatie van Medido (medicatie dispenser) op de afdeling Somatiek, waarmee regie en eigenaarschap van de bewoners bevorderd wordt.



“Een verzorgende-IG merkte op dat een bewoner, die eerder afhankelijk was van de zorg voor medicatietoediening, na enkele weken zelfstandig herinnerd werd door de Medido en zelf zijn medicatie nam. Dit gaf zowel de bewoner als de medewerker een gevoel van autonomie en succes.”

Beeldzorg

Ook de inzet van beeldzorg is een technologische interventie die de zelfredzaamheid van cliënten vergroot. Middels een samenwerking met Marente heeft Roomburgh in 2024 bij enkele cliënten beeldzorg ingezet. In 2025 wordt gekeken op welke wijze we de inzet van beeldzorg kunnen uitbreiden.

Veilige vrijheid

“In Roomburgh zien we de inzet van onvrijwillige zorg als uitzondering.”

Ook wanneer de zorg – vanuit het oogpunt van ernstig nadeel voor de bewoner – niet geboden kan worden zoals de bewoner dit zelf graag wenst, wordt gekeken op welke manier we zoveel als mogelijk kunnen aansluiten bij de wensen van de bewoner en zijn naasten. Binnen Roomburgh staat het belang van de bewoner centraal en bij de inzet van onvrijwillige zorg stemmen we in een multidisciplinair team af welke zorg het meest aansluit bij de wensen en behoeften van de bewoner. Hierbij staat het onderzoeken van alternatieven en minimale inzet van verplichte zorg voorop.

Via scholingen worden medewerkers geïnformeerd over de mogelijke vrijwillige alternatieven die kunnen worden ingezet.

“Met beeldzorg houdt de cliënt de regie in eigen handen. Minder fysieke zorgbezoeken betekent meer zelfstandigheid en privacy.”

Pastorale zorg

Een afdeling overstijgend onderdeel van een betekenisvol leven en zingeving is het rooms katholieke geloof dat een geïntegreerd onderdeel is van de identiteit van Roomburgh. In onze eigen kapel worden Missen en andere vieringen verzorgd. Dagelijks is er een rozenkransgebed en gebedsviering en wekelijks wordt de communie rondgebracht.

Om te kunnen spreken over kwaliteit van bestaan is een open gesprek over alle levensgebieden nodig. Binnen Roomburgh organiseren we dan ook verschillende activiteiten op het gebied van geloof, zingeving en spiritualiteit. Het doel van deze activiteiten is om mensen met elkaar te verbinden, het met elkaar delen en verdiepen van hun overtuigingen en het samen vieren en beleven om zo een gemeenschap te vormen.



Gespreksgroepen

In 2024 zijn er verschillende gespreksgroepen georganiseerd die betrekking hebben op ouder worden, geloof en zingeving. Thema's waren bijvoorbeeld: "Zin in ouderdom", "Van 70 tot 100" en "Loket voor levensvragen".

In deze gespreksgroepen wordt aan de hand van gedichten, psalmen, muziek, video's en vragen die deelnemers inbrengen een open dialoog gevoerd. In de 40-dagen is een retraite met het thema "Uit het donker naar het licht" georganiseerd met wekelijkse bijeenkomsten om de 40-dagentijd goed te beleven. Ook in de Advent is er een wekelijkse retraite met het thema "Vrees niet" georganiseerd als voorbereiding op Kerstmis.

Daarnaast is in mei 2024 de gebedsgroep "Biddende moeders" opgericht, waarin vrouwen specifiek voor kinderen en kleinkinderen bidden.

De gespreksgroepen en retraites en andere activiteiten die door de rector en pastoraal medewerker worden georganiseerd, worden door de deelnemers zeer gewaardeerd en geeft mede invulling aan kwaliteit van bestaan.

Welzijnsactiviteiten

Om bewoners te helpen bij het leiden van een betekenisvol leven, worden ook diverse activiteiten georganiseerd om invulling aan de dag te geven.

"Na de zorg komt zorgen voor een glimlach, een leuk praatje, gezellig bij elkaar zitten."

In de lounge worden activiteiten georganiseerd waar zowel intramurale bewoners als bewoners uit de aanleunflat en cliënten uit de wijk van harte welkom zijn om aan deel te nemen. Zo wordt de bingo georganiseerd, is er een schilderclub en wandelclub, zijn er filmmiddagen en wordt er een wekelijkse mannenborrel georganiseerd. Ook zijn er terugkerende activiteiten en activiteiten die rondom feestdagen worden georganiseerd zoals het diner voor 2 waar de bewoner samen met een familielid kan eten in de lounge, de kerstmarkt en het kerstdiner.

Naast de Roomburgh brede activiteiten organiseren de afdelingen zelf welzijnsactiviteiten.

In de aanleunflat is de welzijnscoördinator een zichtbare schakel voor zowel zorg, dagbesteding als de bewoner van de aanleunflat. Het Hoekje is sfeervol ingericht en hier vinden verschillende

Wat zeggen bewoners over de gespreksgroepen?

"Het waren zinvolle verdiepende bijeenkomsten."

"Ik ga graag naar de gespreksgroepen om mijn eigen ervaringen en gedachten te delen, maar ook om te luisteren naar anderen."

"Iedereen kan aan het woord komen en wanneer je dat niet wilt, is dat ook goed."

"Ik vind het zo troostvol. Toen we begonnen met deze groep lag mijn schoonzoon op sterven. Het was fijn om daar elke week samen voor te bidden en toen ik er niet was, dat jullie voor mij hebben gebeden."

"Het ontroert me altijd dat we zo persoonlijk voor al onze kinderen bidden."



activiteiten plaats. De welzijnscoördinator brengt bewoners met elkaar in contact en brengt de behoeftes in kaart, activiteiten worden hierop afgestemd.

Medewerkers en bewoners aan het woord

“Ons Hoekje wordt steeds meer ‘de huiskamer’ van de aanleunflat. Iedere woensdagochtend start daar de wandelclub. Een groepje bewoners maakt met een vaste groep, enthousiaste vrijwilligers een wandeling door de wijk en drinken daarna koffie in Ons Hoekje. Altijd een heel gezellig moment.”

“In oktober is op de maandagavond de koffie avond gestart. Voor sommige bewoners een leuk, vast moment, om de lange avond te doorbreken. De sfeer is hartelijk en de bewoners trakteren elkaar met regelmaat op een lekker koekje.”

“Er is een leesclub gestart welke iedere laatste vrijdag van de maand bijeenkomt. Ze lezen een of twee verhalen per keer. De leesclub wordt begeleid door een vaste vrijwilligster.”

“Bijzonder leuk is ook dat een bewoner een aantal maanden Nederlandse les heeft gegeven aan een jongeman. Iedere week hadden bij Roomburgh leuke gesprekken en inmiddels heeft hij de inburgeringscursus met mooie cijfers gehaald. De bewoner is zelf ook vrijwilliger geworden. Hoe mooi is het dat onze bewoners op deze manier van betekenis kunnen zijn.”

Ook op de afdeling Somatiek is een welzijnscoördinator werkzaam die samen met de gastvrouwen en vrijwilligers activiteiten organiseert. Op de 6e etage is een huiskamer gecreëerd waarin verschillende activiteiten plaatsvinden, zoals gezamenlijk eten, bingo, creatieve workshops en koekjes bakken. Bewoners leren elkaar op deze manier beter kennen en zijn blij om elkaar te ontmoeten in deze ruimte.

“In ons verzorgingshuis is persoonlijke zorg en aandacht erg belangrijk want veel ouderen zijn eenzaam. Een kort gesprek en wat extra aandacht kan al een klein verschil maken.”

“Ken je bewoner, dat is in de rol van gastvrouwen echt een must.”

Om de functie van gastvrouw nog beter te kunnen vervullen zijn eind 2024 de gastvrouwen gestart met de training givability en hospitality. In de training leren ze hoe ze een verschil kunnen maken in de beleving, gastvrijheid, communicatie en bejegening. In 2025 wordt dit verder uitgerold en gekeken hoe hetgeen geleerd is in de training te verankeren in de werkzaamheden van de gastvrouwen.

Op de afdeling KSW worden op de afdelingen door de welzijnsmedewerkers en GVP'ers verschillende activiteiten aangeboden, zoals creatieve workshops, liedjes zingen of gezamenlijk koken. Ook is er in 2024 voor de bewoners van KSW een boottocht georganiseerd, zijn ze naar een tuincentrum geweest en zijn verschillende bewoners op bewonersvakantie geweest.

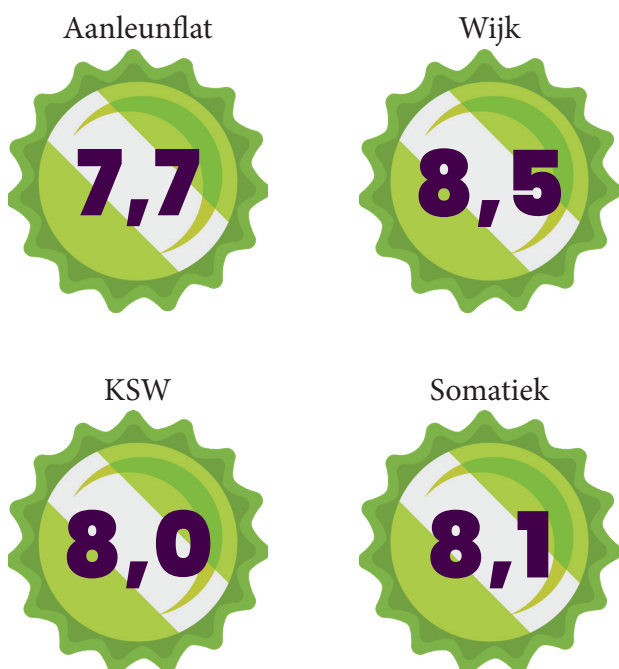
“Creatief bezig zijn op welke manier is als een medicijn voor ziel, geest en lichaam.”

“Lachen is zilver maar samen lachen is goud.”



Clienttevredenheid

Zichtbaar is dat we ons binnen Roomburgh op verschillende manieren inzetten om de wensen en behoeften van de cliënten en bewoners centraal te stellen in de ondersteuning die we bieden. Uiteraard vinden we het ook belangrijk om te toetsen of dit door de cliënten en bewoners zo ervaren wordt. Jaarlijks wordt dan ook een clienttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, met in 2024 onderstaande resultaten als uitkomst:



Gebaseerd op de totaalscore vragen ZorgkaartNederland.

Enkele vragen in het bijzonder hebben betrekking op het al dan niet aansluiten bij de wensen en behoeften van cliënten en bewoner.

Vragen KSW en Somatiek:

1. Wordt u gezien en gehoord?

Resultaten:

KSW: 7.9

Somatiek: 8.2

2. Sluit de zorg aan bij wat u belangrijk vindt?

Resultaten:

KSW: 7.7

Somatiek: 7.8

Vragen aanleunflat en wijk:

1. Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?

Resultaten

Aanleunflat: 7.6

Wijk: 8.5

2. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?

Resultaten:

Aanleunflat 7.8

Wijk: 8.3

Uit deze positieve resultaten blijkt dat de cliënten en bewoners daadwerkelijk ervaren dat we hun behoeften en wensen centraal zetten. In 2025 blijft dit een belangrijke doelstelling die we nastreven en kijken we hoe we dit blijvend kunnen verbeteren.



Het bouwen van netwerken

Een goede samenwerking tussen het sociale netwerk en professionals, maar ook tussen professionals onderling is van groot belang om de zorg en ondersteuning – passend bij de wensen en behoeften van de cliënt/bewoner – te organiseren. In het open gesprek wordt het netwerk rondom de mens met een zorgvraag in beeld gebracht. Daarbij wordt gekeken welk professionele netwerk aanwezig is of nodig is en is aandacht voor het feit dat de samenstelling van het netwerk door de tijd heen en afhankelijk van de veranderingen in wensen en behoeften veranderen.

Informele zorg

Informele zorg, verleend door naasten zoals familieleden, vrienden, burens en vrijwilligers, is essentieel voor het welzijn en de levenskwaliteit van onze cliënten en bewoners. Binnen Roomburgh beschouwen wij informele zorg en de samenwerking met de informele zorg dan ook als onmisbaar onderdeel van de zorg en dienstverlening. De dialoog met de cliënt/bewoner en de informele zorg is zeer waardevol in het kenbaar maken van de wensen en behoeften. Persoonlijke voorkeuren, gewoonten en leefstijl en het weten wat er voor iemand toe doet staat in dit dialoog centraal.

In 2024 is met behulp van een coach van Waardigheid en Trots het project informele zorg gestart. In dialoog met alle betrokkenen (medewerkers, cliëntenraad, mantelzorg) is een visie en projectplanning opgesteld. Doelstelling in 2025 is om voor alle intramurale cliënten samenwerkzorggesprekken te organiseren waarin de persoonlijke begeleiders, cliënten en de informele zorg van cliënten in dialoog gaan met elkaar. Door de informele zorg actief te ondersteunen en de samenwerking met professionele zorgverleners te versterken, streven we naar een omgeving waarin een waardig en zinvol leven van cliënt/bewoner centraal staat.

“Van zorgen voor, naar zorgen dat.”

In Q4 2024 is een mantelzorg avond georganiseerd waarin een presentatie is verzorgd over informele zorg. Daarnaast is er een familieavond over

dementie en rouwverwerking georganiseerd, is een mantelzorg Theater en een mantelzorgborrel georganiseerd en worden mantelzorgers betrokken bij verschillende activiteiten en uitjes.

Vrijwilligers

Naast de samenwerking tussen het sociale netwerk van de cliënt/bewoner en professionals is ook de samenwerking met de vrijwilligers. Het welzijn van onze cliënten en bewoners vinden van groot belang. De inzet van vrijwilligers is nodig om het ruime aanbod aan activiteiten mogelijk te maken. Binnen Roomburgh zijn ruim 130 vrijwilligers werkzaam waarvoor wij heel dankbaar zijn.

“Vrijwilligers zijn mensen die de compassie, onvoorwaardelijke zorg, geduld en gewoonweg liefde voor elkaar weerspiegelen en altijd weer met een blij lach op het gezicht huiswaarts keren.”



Professionele relaties en samenwerking

Roomburgh werkt nauw samen met diverse partners in de keten. Er zijn samenwerkingen met huisartsen, apothekers, gemeenten en collega-instellingen.

“Sinds begin 2024 doen de verpleegkundigen van de aanleunflat samen met de huisarts wekelijks een visite bij bewoners waarbij hier noodzaak toe is. Gezamenlijk bezoeken ze de bewoner, bespreken ze de medische vraag en stemmen ze het behandelbeleid af. Een fijne samenwerking die de kwaliteit van zorg bevordert!”

Enkele formele relaties die relevant zijn voor onze zorg- en dienstverlening zijn Marente, Reboz en Topaz. Marente levert de beeldzorg bij cliënten van Roomburgh en Reboz verzorgt de ongeplande nachtzorg.

De behandel dienst, waarvoor TOPAZ de onderaannemer is, bestaat uit:

- Specialist ouderengeneeskunde (SOG)
- Verpleegkundig specialist (VS)
- Psycholoog
- Diëtist
- Fysiotherapeut
- Ergotherapeut
- Logopedist
- Bewegingstherapeut

Lerend netwerk

Ook nemen verschillende medewerkers van Roomburgh deel aan een “lerend netwerk”. Hierin participeren onder andere HOZO, Groot Hoogwaak, DSV Verzorgd Leven en Roomburgh. De HR adviseur, opleidingscoördinator, arbo-coördinator en kwaliteitscoördinatoren zijn lid van één of meerdere netwerken. In Q4 2024 is ook het lerend netwerk van de privacy officers uit de regio ontstaan waarin de AVG en het naleven van de AVG binnen de zorg centraal staat. In de netwerken kan men terecht met vragen, worden actuele thema's besproken en worden ervaringen en ideeën uitgewisseld.

De bestuurder werkt daarnaast samen met diverse organisaties in de regio in Avant verband en intensiever nog met de middelgrote en kleine zorgaanbieders in de Regio, participeert in de Actiz regiobijeenkomsten en is actief via Reliëf, een netwerk voor Christelijke zorgaanbieders.

Ook nemen we deel aan verschillende netwerken van Transmuralis, zowel het dementienetwerk en het netwerk palliatieve zorg. En zijn we in de wijk op verschillende manieren actief. Een concreet voorbeeld hiervan is het wijkspreekuur en de participatie van de casemanager in de overleggen van het sociaal wijkteam.



Het werk organiseren

In het open gesprek wordt besproken op welke manier de zorgvraag ingevuld kan worden door hulpmiddelen, technologie en welke aanvulling de professionele zorg daarop kan bieden. Centraal hierbij staat dat gekeken wordt hoe de bewoner/cliënt de eigen regie kan versterken én welke deskundigheid van personeel passend is.

Personeelssamenstelling

Het contact en de relatie tussen de cliënt/bewoner, informele zorg en professional zijn sleutelfactoren voor goede zorg. De inzet van de juiste mensen met de juiste competenties is hierbij essentieel. Onderstaand een weergave van het personeelsbestand 2024 van Roomburgh:

Medewerkers:

256

FTE:

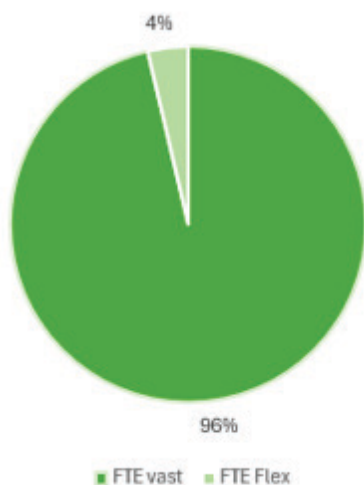
145,25

Leerlingen:

23

Stagiaires:

14



In- en uitdienst medewerkers

97

in dienst

96

uit dienst

1

totaal

Opvallend is dat naast de hoge instroom er netto 1 extra medewerker in dienst is gekomen. Goed om te benoemen is dat de uitstroom van medewerkers ook enigszins te verklaren is door langdurig zieken en arbeidsongeschikten die zijn uitgestroomd.

Vrijwilligers



134

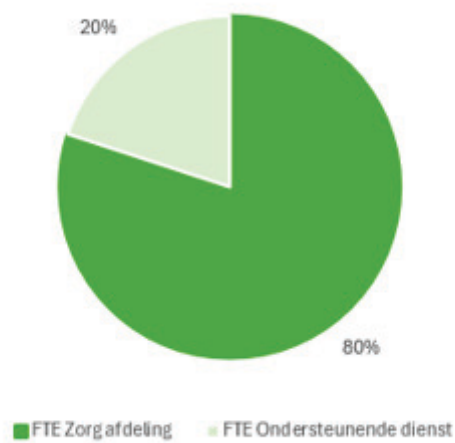
Ziekteverzuim



9,36%

Het gemiddelde ziekteverzuim is in vergelijking met 2023 (7,15%) met ruim 2% toegenomen. Dit zien we ook terug in de inzet van flexmedewerkers dat met 1 % is gestegen door de inzet van ZZP'ers en detachering. De inzet van ZZP'ers wordt met ingang van 1 april 2025 gestopt.

Geconcludeerd kan worden dat in 2024 ook binnen Roomburgh de arbeidskrapte zichtbaar is geworden. In de doelstellingen voor 2025 is werving en behoud van personeel dan ook als hoogste prioriteit geagendeerd. Concrete doelstellingen zijn het opzetten van een interne en regionale flexpool, "eigen-kweek" door middel van de leerwerkafdelingen en inzet op arbeidsvreugde en werkplezier.



De functieverdeling in de zorgafdeling is in onderstaande tabel weergegeven.

Functieverdeling	Percentage
Verzorgende	30%
Medewerker gastvrijheid en welzijn*	18%
Leerlingen	12%
Helpende	13%
HHO	12%
Verpleegkundige	7%
Activiteitenbegeleider	5%
Verpleegkundige HBO	2%
Casemanager	1%

In 2025 wordt – onder andere door het project informele zorg – gekeken welke andere manieren van “Zorg” ontwikkeld kunnen worden en welke functieverdeling hierbij passend is, zodat Roomburgh zich verder voorbereid op toekomstbestendige zorg.

De eerste stappen zijn gezet

Ook in 2024 is nagedacht over een functieverdeling die passend is bij de huidige ontwikkelingen. Eerste stappen zijn gezet in de werkgroep werkplezier, functiedifferentiatie, ontwikkelen van grootouderdiensten, uitbreiding van de rol van gastvrouwen en de inzet van technologische hulpmiddelen.

Werkgroep werkplezier

In 2024 is de werkgroep werkplezier op verschillende manieren actief geweest werkplezier te promoten. Zo zijn er leuke activiteiten zoals het volleybaltoernooi, kerstborrel, de wandelingen door Leiden en het gebruik van de ASR vitaliteitstool georganiseerd. Ook is aangesloten bij de landelijke Vitaliteitsweek waarin workshops als smoothies maken, mindfulness en ademhalingstherapie en lunchwandelingen zijn georganiseerd. En hebben medewerkers de mogelijkheid gehad

om deel te nemen aan een gezondheidscheck. Kortom er is op diverse manieren aandacht geweest voor het belang van vitaliteit en werkplezier. Een doelstelling die ook voor 2025 hoog op de agenda staat. De uitkomsten van het medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO) dat in december 2024 is uitgevoerd geeft input voor de concrete doelstellingen die op dit thema worden geformuleerd.

Functiedifferentiatie

Toewijzing van specifieke taken en verantwoordelijkheden aan medewerkers op basis van vaardigheden en competenties.

In 2024 is, met ondersteuning van HR, op de afdeling Somatiek gekeken naar de dagelijkse zorg en ondersteuningsvraag vanuit bewoners. Hiertegen is de inzet van personeel afgezet. Uit de analyse blijkt dat de inzet van niveau 2+ verhoogd zou kunnen worden en de aanwezigheid van verzorgende IG verlaagd, zonder dat dit de kwaliteit van zorg aantast.

Deze uitkomsten worden meegenomen in de formatie en begroting voor 2025.

Grootouderdiensten

In 2024 zijn de grootouderdiensten geïntroduceerd op de afdeling KSW. De grootouderdienst is een dienst met een afwijkende begintijd en eindtijd, zodat de tijden goed aansluiten bij schooltijden. De dienst is van 09.00 - 14.00 uur. Indien medewerkers hier gebruik van willen maken hebben ze hiertoe de mogelijkheid.

"De beste baan is die waarin je zowel professioneel als thuis kunt groeien."

VPT/gastvrouwen

Gastvrouwen zijn in 2024 een bekend gezicht geworden in de aanleunflat. Ouderen met een VPT pakket in de aanleunflat worden zo nodig dagelijks ondersteund vanuit de individuele welzijnsbehoefte. Bijvoorbeeld ondersteuning bij de maaltijdbereiding of het opstellen van de boodschappenlijst. Dit jaar hebben we geleerd dat afstemming tussen zorg en welzijn van cruciaal belang is om op de juiste wijze te kunnen aansluiten bij de cliënt. Om die reden is er gekozen om met alle medewerkers tijdens een gezamenlijke dagstart de dienst te beginnen. Vraag en aanbod wordt op elkaar afgestemd, we zien dat de rol van de gastvrouw binnen de aanleunflat groeiend is. Ook komend jaar zullen de diensten verder worden uitgebreid.

Uitbreiding Medido

Na de succesvolle introductie van de medicatiedispenser Medido in de aanleunflat is in Q4 2024 Somatiek van start gegaan. De voorbereiding door het team is opgepakt vanuit de verpleegkundige en EVV'ers.

Momenteel worden er 6 dispensers gebruikt op de afdelingen en wordt de innovatie als positief ervaren. De focus ligt momenteel op het versoepelen van de wisselmomenten van de baxterrollen. Bewoners en zorgmedewerkers werken hierin samen om in deze handeling handigheid te krijgen. Bij nieuwe bewoners wordt standaard gekeken of de Medido uitkomst biedt voor autonomie in het medicatiebeheer.

“Ik was verrast door de positieve reactie van bewoners op de Medido, bewoners waren nieuwsgierig en betrokken”



“Met als resultaat dat meer bewoners zelfstandig hun medicatie beheren. De tijd die hierdoor vrijkomt, kan worden ingezet voor complexere zorgvragen.”

Gastvrouwen in actie



“Werkplezier is voor iedere medewerker iets anders, alleen om die reden is het al een grote uitdaging om als commissie een waardevolle bijdrage te leveren. De plannen van de commissie worden samengesteld a.d.h.v. signalen van de werkvloer en de uitkomsten van het medewerkerstevredenheid onderzoek. Ook haken we aan op landelijke thema's. Dat het een succes wordt, dat is geen garantie, maar proberen is leren!”



Leren en ontwikkelen

Werken aan leren en ontwikkelen is een gezamenlijke opdracht voor individuele professionals, met het netwerk van de bewoner/cliënt en anderen betrokken professionals. We leren daarbij op individueel, team, organisatie en regio niveau. Reflecteren op doelen, werkwijze en resultaten is een belangrijk onderdeel van leren en ontwikkelen én een belangrijk middel om zeggenschap vorm te geven.

Binnen Roomburgh leren en ontwikkelen we op verschillende manieren. Er is een leerplatform, er zijn twee leerwerkafdelingen en er zijn commissies die zich bezig houden met de ontwikkelingen op bepaalde thema's. Daarnaast leren en ontwikkelen we ook iedere dag door de dagelijkse praktijk. Zo leren we van incidenten door deze zorgvuldig te onderzoeken en te kijken welke verbeteracties we hieruit kunnen halen. Maar ook casuïstiekbesprekingen, een moreel beraad of een intervisie bijeenkomst zijn momenten van bezinning en reflectie. Voor 2025 is de doelstelling dat iedere medewerker gegroeid is als reflectieve professionals en klaar is voor de stap naar de lerende professional.

“Roomburgh gaat voor de lerende professional en de groeimindset!”

REIN

Continu leren en ontwikkelen is essentieel om de zorg en ondersteuning blijvend aan te laten sluiten bij de wensen en behoeften van de van de veranderende cliënten en bewoners. Binnen Roomburgh maken we gebruik van REIN, een leerplatform met een breed en actueel aanbod aan leeroplossingen en ontwikkelactiviteiten op het gebied van vakontwikkeling, teamontwikkeling en persoonlijke ontwikkeling. Ook de klassikale trainingen zijn in REIN uitgezet, medewerkers konden zich hiervoor inschrijven. Na iedere cursus ontvangt de medewerker een certificaat om inschrijving te stimuleren. Inhoudelijke onderwerpen die hierbij onder andere aan bod kwamen waren mondzorg, WZD, verpleegtechnische vaardigheden en rouwverwerking. De talentenscan is door alle medewerkers gemaakt voor het ontwikkelgesprek en is onderdeel van deze gesprekken geworden.

Aandachtsgebieden 2024

In 2024 hebben de teamleiders van de zorgteams een CanMEDS-rol gekozen om het team op te ontwikkelen. Voor team KSW en de aanleunflat was dat de rol Reflectieve professional.

Voor team somatiek en wijk was dit de rol Gezondheidsbevorderaar. Daarnaast is in alle teams de e-learning feedback ontvangen uitgezet.

Innovaties

Roomburgh probeert veranderingen in een continu proces te gieten. In kleine stapjes werken alle teams aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening. Jaarlijks wordt er goed gekeken op welke wijze de kwaliteitsgelden uit de maatwerkafspraken hierbij kunnen helpen. In 2024 heeft Roomburgh vanuit de maatwerkafspraken onderstaande projecten gefinancierd:

- De verdere implementatie van REIN en uitwisseling kennis door teamtraining
- MPZ certificering: zilver behaald
- Motiverende gespreksvoering praktijkopleiders
- De ontwikkeling en groei van VPT

In dit kwaliteitsbeeld zijn de resultaten die behaald zijn met de verschillende projecten terug te vinden.



Leerwerkafdelingen

Op de leerwerkafdeling van de aanleunflat en van KSW, en voor de overige studenten, stond het thema reflecteren centraal door coaching van de praktijkopleiders, workshops en oefening in o.a. de intervisiebijeenkomsten. De beroepshouding heeft een belangrijke rol in de beoordeling gekregen en wordt vaker besproken met de studenten. De criteria zijn opgenomen in de werkrapportages en worden besproken in de voortgangsgesprekken en beoordelingsgesprekken door de praktijkopleiders.

Introductie LEAN

In de aanloop van 2024 is er gekozen om de A3 formats vanuit LEAN als inspiratie te nemen bij het organiseren en plannen middels een bepaalde structuur. Het gedachtegoed achter de A3 sprak ons aan omdat het verleid tot het maximaal verhelderen van doelstelling en actie. Alle betrokkenen van bestuur tot uitvoerend personeel beschikt over hetzelfde plan, wat de draagkracht en betrokkenheid vergroot.

De teamleiders zijn gaan werken met een kleurrijk jaarplan A3, waarin de voortgang visueel gemaakt wordt voor de teams. Iedere commissie heeft aan de hand van de Plan-Do-Study-Act structuur plannen weergegeven. Ieder MT lid is betrokken bij minimaal één commissie, zij verzorgen de terugkoppeling aan de hand van de A3. Er is aan de hand van deze werkwijze een extra moment van kennis en ervaringsuitwisseling ontstaan. In de evaluatie in Q4 2024 blijkt dat zowel de teamleiders als de commissies de formats als prettig ervaren.

In 2024 zijn de onderstaande commissies op basis van deze structuur aan de slag gegaan, dit wordt in 2025 voortgezet.

- Ergo
- WZD
- ECD – digi
- Palliatieve zorg
- MIC
- MIM
- Werkplezier
- Green team
- BHV

Niveau 6 overleg

Naast bovengenoemde commissies is het niveau 6 overleg een belangrijk middel om verpleegkundig zeggenschap binnen Roomburgh vorm te geven. In het niveau 6 overleg komen alle niveau 6 verpleegkundigen (en leerling niveau 6 verpleegkundigen) bijeen in aanwezigheid van de bestuurder en kwaliteitscoördinator. In dit

maandelijkse overleg worden inhoudelijke thema's en vraagstukken besproken waarbij het verbeteren van de kwaliteit van zorg het uitgangspunt is. De verpleegkundigen wisselen kennis en expertise uit en leren en ontwikkelen van en met elkaar. Een overleg dat door alle aanwezigen als prettig en zeer waardevol wordt ervaren en waar mooie initiatieven uit zijn voortgekomen. Zoals het gezamenlijk optrekken in de overgang van Ncare naar Medimo.

Leren van incidenten

Melding incidenten cliënten (MIC)

Binnen Roomburgh zijn in 2024 in totaal 826 incidenten als "MIC" gemeld. In 2023 betroffen dit 792 incidenten en in 2022 en 2021 lag dit aantal rond de 500. In 2023 spraken we dan ook van een significante toename die in 2024 relatief stabiel is gebleken. Hieruit concluderen we dat er sprake is van een goede en veilige meldcultuur. Binnen Roomburgh vinden we dit heel waardevol, enerzijds vanuit het oogpunt van transparantie en anderzijds omdat het signaleren van een incident of bijna incident een mogelijkheid biedt voor reflectie en verbetering. De meeste meldingen hebben, net als voorgaande jaren en vergelijkbaar met collega instellingen, betrekking op valincidenten (32%) en medicatie incidenten (48%). De verpleegkundige van de afdeling is in 'de lead' bij een incident melding. Om de verpleegkundigen hierin te ondersteunen organiseert de MIC commissie iedere 6 weken een casuïstiekbespreking waarin incidenten op casus niveau worden besproken en waarbij de MIC commissie handvatten geeft voor de vervolgacties. Afhankelijk van het incident wordt samen met de kwaliteitscoördinator een prisma-analyse uitgevoerd om het incident nader te analyseren. In 2024 zijn 5 prisma-analyses uitgevoerd. Er zijn geen incidenten geweest die als calamiteit zijn aangemerkt bij de inspectie.

"Elke melding is een mogelijkheid om te kunnen leren en verbeteren."

Melding incidenten medewerker (MIM)

Binnen Roomburgh zijn in 2024 in totaal 99 incidenten als "MIM" gemeld. In 2023 betroffen dit 109 incidenten en in 2022 en 2021 lag dit aantal rond de 30 meldingen. Ook hier zien we de inzet op een veilige meldcultuur, waar in 2023 veel aandacht voor geweest is, terug. In veruit de meeste gevallen (94%) betreft het ongewenst gedrag van een cliënt/bewoner richting een medewerker. Naast dat

we bij een MIM melding altijd expliciet stil staan bij de impact die dit heeft op de medewerker, kijken we bij herhaaldelijk voorkomende incidenten of de juiste interventies zijn ingezet voor de cliënt/bewoner denk hierbij aan de gedragsvisites en de video interventie.

Overige meldingen

Arbeidsongevallen, privacy incidenten en milieu incidenten kunnen gemeld worden binnen Roomburgh. Hierbij staat het leren en ontwikkelen en zo nodig inzetten van verbeteracties eveneens centraal. In 2024 zijn er geen arbeidsongevallen gemeld bij de arbeidsinspectie. Er zijn in totaal 3 privacy incidenten gemeld, onderwerpen die hierbij als risico naar voren kwamen zijn in de privacy week extra onder de aandacht gebracht. In 2024 zijn er geen milieu incidenten gemeld. In het project Milieu thermometer zorg is wel veel aandacht geweest voor de potentiële milieu incidenten. Hierop zijn maatregelen genomen om deze risico's te minimaliseren. Denk hierbij aan het gebruik en de opslag van gevaarlijke stoffen.

Klachten

In 2024 is 1 formele klacht ingediend bij de klachtenfunctionaris. Deze klacht had betrekking op de medicatieverstrekking. In een bemiddelingstraject, ondersteunt door de klachtenfunctionaris, is de klachten naar tevredenheid van beide partijen opgelost.

Intervisie

In 2024 zijn er verschillende intervisiegroepen bijeengekomen. De studenten hebben een intervisiegroep, de praktijkopleiders en werkbegeleider hebben een intervisiegroep en het wijk team heeft een intervisiegroep. Daarnaast heeft de afdeling somatiek een intervisie bijeenkomst georganiseerd omtrent omgaan met agressie. Ook vanuit het project informele zorg zijn intervisiebijeenkomsten georganiseerd met de afdeling somatiek en KSW.

De medewerkers zijn positief over de intervisiebijeenkomsten. Wel wordt opgemerkt dat intervisiebijeenkomsten soms toch onverhoopt niet door kunnen gaan vanwege een lage opkomst i.v.m. een beperkte bezetting op de afdelingen. Dit verdient aandacht bij het organiseren/inplannen van de bijeenkomsten.

“Het draagt bij aan het leren reflecteren.”

Moreel beraad

In 2023 is het “moreel beraad” als methodische werkwijze voor het bespreken van ethische vraagstukken en dilemma's binnen Roomburgh geïmplementeerd. Dit is voortgezet in 2024. In 2024 heeft 1 moreel beraad plaatsgevonden met team KSW 3 en 1 moreel reflectiegesprek met 2 medewerkers.

“Heel zinvol om in een vertrouwde en veilige omgeving met elkaar een vraagstuk te bespreken waarbij er ruimte is voor de verschillende invalshoeken en waarden die het vraagstuk met zich mee brengen.”

Milieuthermometer zorg: Zilver

In 2023 heeft Roomburgh zich in AVANT verband gecommitteerd aan het behalen van het bronzen MPZ keurmerk met betrekking tot duurzaamheid. De keuze is gemaakt om onderwerp van project tot borging intern te organiseren. Er is een Green team gecreëerd is, waarin kennis en kunde vanuit zorg, facilitair, financiën, kwaliteit en innovatie samen is samengebracht. In een wekelijkse korte meeting zijn gedurende het jaar alle 15 duurzaamheidsthema's gepasseerd. Duurzame inkoop en voeding werden bestempeld als interne speerpunten. Er zijn veranderingen doorgevoerd op het gebied van afvalscheiding en de werkwijze rondom gevaarlijke stoffen.

Op 7 oktober 2024 vond de eerste audit voor de certificering plaats. En in december nam Roomburgh het zilveren certificaat in ontvangst.

CO2 footprint

In 2024 is ingezet op het analyseren en transparant communiceren van data. Intern is hier een milieu kwartaal dashboard voor ingericht waarin de energie, warmte, afval en duurzame inkoop data in beeld wordt gebracht. Jaarlijks wordt de barometer van MPZ gebruikt om een compleet beeld te krijgen van de milieu impact.

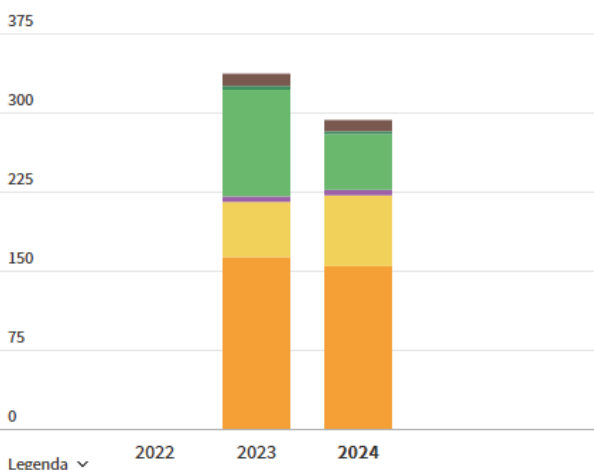


CO₂-uitstoot

2024



Zorgcentrum Roomburgh Ton CO₂



Analyse bij de barometer

Uit de barometer 2024 valt ons een aantal dingen op:

- Het verbruik van elektriciteit is toegenomen. Dit ligt in de lijn der verwachting, maar dit had meer kunnen zijn. De WKO installatie verbruikt veel elektriciteit, hierdoor daalt het gebruik van stadsverwarming (gas). In 2025 gaan we een analyse doen op het nachtverbruik en het gebouw beheersysteem optimaliseren wat een elektra besparing oplevert.
- 12% afname van het woon-werkverkeer uitstoot. In juni 2024 is het mobiliteitsbeleid in werking getreden. Medewerkers zijn actief betrokken geweest bij het opstellen van het beleid. Één van de effectieve maatregelen is het verschaffen van parkeervergunningen boven de woon/werkafstand van 8KM.
- Per 1 juni is het betaald-parkeren in de wijk gestart, dit is een effectieve externe maatregel wat een positief effect heeft gehad op onze resultaten.
- De hoeveelheid afval is gestegen in 2024 ten opzichten van 2023. Deze stijging vraagt om een nadere analyse. Wel weten wij dat de verbouwing op etage 3 hierin een rol speelt. Ondanks de stijging zijn er positieve ontwikkelingen te melden. Zo wordt er aanzienlijk beter afval gescheiden, we zien een groei in de hoeveelheid Swill afval.



Inzicht in kwaliteit

Goede zorg sluit aan bij persoonlijke mogelijkheden, wensen en behoeften van de bewoner/cliënt. Het is van belang om regelmatig te evalueren wat goede zorg en kwaliteit van zorg is, hoe dit binnen Roomburgh gaat en of er verbeteringen mogelijk zijn. Omdat kwaliteit van bestaan persoonlijk is, is het van belang om op verschillende niveaus (individueel niveau, organisatie niveau en landelijk niveau) inzicht te geven in kwaliteit van zorg. Middels dit kwaliteitsbeeld wordt een beeld gegeven van de kwaliteit van zorg op organisatie niveau.

Om inzicht te krijgen in de kwaliteit van zorg en dienstverlening worden verschillende instrumenten ingezet. Denk hierbij aan de interne auditagenda, de externe HKZ audit, analyse inzet onvrijwillige zorg en tevredenheidsonderzoeken. Een andere belangrijke informatiebron dat inzicht geeft in de kwaliteit van zorg betreft een reflectie van de verschillende organen op de resultaten die Roomburgh in 2024 heeft bereikt en de wijze waarop de organen hierbij betrokken worden.

Interne audits

In 2024 zijn onderstaande interne audits uitgevoerd:

- Medicatie audit aanleunflat
- Medicatie audit KSW
- Medicatie audit Somatiek
- HACCP audit keuken
- HACCP audit KSW
- HACCP audit dagbesteding
- BIG registratie
- Mondzorg
- AVG

Bij de uitvoering van de audits zijn medewerkers uit verschillende functies betrokken. De resultaten van de audits zijn besproken in het MT en de

geformuleerde verbeteracties zijn opgenomen in het verbeterregister. Maandelijks wordt de voortgang van het verbeterregister bewaakt door de bestuurder en kwaliteitscoördinator. Terugkijkend op 2024 zien we dat ruim 80% van de voorgestelde verbeteracties binnen het gestelde termijn zijn opgepakt. De overige 20 % kent een iets langere doorlooptijd. Goed om te vermelden dat dit met name acties uit projecten (zoals het ICT project) betroffen en niet zozeer de acties die geformuleerd zijn n.a.v. een interne audit. De interne audits lieten over het algemeen een hoge kwaliteit van zorg en dienstverlening zien met daarbij op sommige onderwerpen ruimte voor procesverbeteringen.

HKZ audit

Roomburgh is sinds 2008 HKZ gecertificeerd. In 2023 hebben we een succesvolle hercertificering gehad en in 2024 heeft de eerste tussenaudit plaatsgevonden. In de tussenaudit is door de externe auditor geen tekortkoming geconstateerd. Wel is er één bevinding geconstateerd en zijn er enkele observaties gedaan. De bevinding had betrekking op het methodisch werken in de aanleunflat, de auditor constateerde hierover het volgende:

“In de flat is het methodisch werken met een (integraal) zorgleefplan met cliëntgerichte doelen, rapportage vanuit de geformuleerde doelen en het opvolgen van opdrachten nog niet geborgd.”

In twee teamsessies is via de “Stappen naar eigenaarschap” methodiek gereflecteerd op de bevinding en is een oorzakenanalyse uitgevoerd. Dit heeft geresulteerd in het opstellen van verbetermaatregelen waaronder het aanpassen van de organisatiestructuur extramuraal, opstellen van nieuwer werkafspraken over verslaglegging in zorgplannen en scholing op cliëntgerichte doelstellingen en rapportages. In mei 2025, alvorens de externe auditor komt, wordt intern een audit uitgevoerd op deze verbetermaatregelen.

Naast deze bevinding hebben we van de externe auditor ook mooie complimenten mogen ontvangen over de wijze waarop we binnen Roomburgh de PDSA-cyclus neerzetten en borgen en de brede betrokkenheid van medewerkers bij diverse kwaliteitsthema's.



Toezicht bezoek

De IGJ en de WMO toezichthouder kunnen aangekondigd of onaangekondigd op bezoek komen om de kwaliteit van zorg te toetsen. In 2024 heeft Roomburgh de WMO toezichthouder mogen ontvangen. De toezichthouder zag documenten in, sprak met collega's en heeft geobserveerd op de dagbesteding. Roomburgh heeft een eindrapport met mooie complimenten ontvangen.

“De toezichthouder ziet een warme en professionele organisatie welke cliënten een fijne dag invulling en/of een schoon en leefbaar huis wil bieden. De toezichthouder merkt op dat de medewerkers betrokken zijn bij de cliënten.”

Uiteraard heeft de toezichthouder ook een aanbeveling gedaan. Dit betreft het actief aanbieden van scholing over de meldcode huiselijk geweld aan de medewerkers van de huishoudelijke ondersteuning. Deze aanbeveling is opgenomen in het verbeterregister en wordt opgepakt.

Clïenttevredenheidsonderzoeken

Jaarlijks meten we de tevredenheid bij de cliënten en bewoners. Zo krijgen we inzicht in ervaringen met onze zorg- en dienstverlening en kunnen we ons continu blijven verbeteren, aansluitend op de behoeften van onze cliënten en bewoners. In 2024 hebben we in samenwerking met onderzoeksbureau Facit de clïenttevredenheid onderzocht. De uitkomsten geven veel reden voor dankbaarheid voor wat allemaal goed gaat. Om een illustratie van de uitkomsten te geven delen we het rapportcijfer dat de cliënten en bewoners gemiddeld hebben gegeven:

Aanleunflat



Wijk



KSW



Somatiek



De resultaten uit de tevredenheidsonderzoeken zijn besproken in de teams, waarbij naast de complimenten expliciet is stilgestaan bij mogelijke verbeterpunten. Hieruit zijn acties geformuleerd die zijn opgenomen op het verbeterregister. In 2024 heeft ook voor het eerst een cliëntpanel plaatsgevonden met bewoners van de afdeling somatiek. Ondanks dat de opkomst gering was, heeft dit mooie inzichten gegeven waaronder het verhaal “Mijn sinaasappel”.

“Een mooi voorbeeld van Aandacht voor mij is het fruit wat we dagelijks krijgen. Een appel of banaan kan ik zelf schoonmaken, want ik doe nog steeds zoveel mogelijk zelf. Maar ik heb reuma aan mijn handen. Daardoor lukt het me niet meer om een sinaasappel schoon te maken. Mijn vingers zijn stijf en doen pijn bij het schoonmaken, ze werken niet meer zoals ik wil. Ik vind dat zo jammer, want ik hou van sinaasappels. Iedere keer moet ik vragen of de broeder de sinaasappel voor me wil schoonmaken. Hij doet het wel, maar iedere keer heeft hij haast. Het is misschien niet aan me te zien dat ik hulp nodig heb voor mijn sinaasappel, maar steeds om hulp te moeten vragen vind ik vervelend en confronterend.”

Een mooie boodschap die de bewoners aan het personeel meegaven was het volgende:

“Lieve zusters, weet dat ik ontzettend dankbaar ben voor jullie zorgen en zie hoe hard jullie werken. Ik weet heel goed dat niet al mijn wensen haalbaar zijn, maar luister wel naar me. En weet dat jullie me al blij maken met een klein moment van oprechte aandacht waarbij je vraagt: Kan ik nog iets voor u doen? En sta dan even stil bij mij.”

In 2025 wordt landelijk een nieuw meetinstrument ontwikkeld rondom het ophalen van ervaringen van cliënten en bewoners. Roomburgh volgt deze ontwikkelingen en zal de nieuwe vragenlijst als instrument gebruiken om de tevredenheid in 2025 te meten. Daarnaast is een doelstelling om in 2025 het voeren van cliëntpanels of betekenisvolle gesprekken met cliënten en bewoners waarin hun ervaringen, wensen en behoeften centraal staan met een bredere betrokkenheid vanuit Roomburgh vorm te geven.

Reflectie vanuit de organen

Cliëntenraad

De CR vergadert op regelmatige basis met de bestuurder. De CR wordt geïnformeerd over beleidsplannen en nieuwe ontwikkelingen en kan daarover gevraagd en ongevraagd advies geven. Het gevoerde beleid wordt ook met de CR geëvalueerd. De vergaderingen verlopen in een open en constructieve sfeer.

De CR staat open voor de mening van bewoners van Roomburgh deze meningen worden ook indien nodig besproken met de directie. Tevens heeft de CR deelgenomen aan de cliënt panelgesprekken op de afdeling somatiek.

Het onderwerp "informele zorg" is uitgebreid besproken met de CR en werd toegelicht aan de bewoners en hun naasten op de jaarlijkse ontmoetingsavond, georganiseerd door de CR.

De ondernemingsraad

De ondernemingsraad kijkt terug op een goed jaar. Er zijn wat wisselingen geweest van leden en ook hebben wij twee nieuwe leden mogen verwelkomen. We merken dat we steeds meer zichtbaar worden bij de teamleiders en het MT, waardoor er meer instemmingsverzoeken komen en de vraag: moeten wij hier de OR bij betrekken?

Door de scholing zitten wij beter in de materie en dat heeft veel plezier en betrokkenheid gegeven. We kijken uit naar komend jaar, want de organisatie en daarmee de OR, zijn beide in beweging.

Raad van toezicht

Voor de Raad van Toezicht is openheid over de werkelijkheid bij Roomburgh cruciaal om zicht te hebben op de kwaliteit van zorg. In een actieve uitwisseling met de bestuurder, de cliëntenraad, en de kwaliteitsmanager hebben we een beeld kunnen vormen én daarmee bijgedragen aan behoud van

kwaliteit en mogelijke verbeteringen. Daarmee dragen we als Raad van Toezicht bij aan kwaliteit in een continu proces. Onze aandacht gaat daarbij uit naar verschillende gebieden in de praktijk, denk allereerst aan zorgverlening, maar ook aan personeel en organisatie, financiën, kernwaarden en identiteit van Roomburgh; hoe staat het met de verbeter processen, in contact ook met gremia, die een constante kwaliteit kunnen borgen.

Indicatoren over personele bezetting en arbeidsverzuim laten ons zien dat – ondanks inspanningen – de gewenste kwaliteit op dit domein bij onderdelen van Roomburgh nog niet bereikt is. Het gegeven dat prioriteit op dat vlak wordt onderkend, geeft vertrouwen.

Zonder berusting constateert de Raad van Toezicht dat kwaliteit op alle terreinen niet een stabiel gegeven is, met prachtige positieve uitschieters op bijvoorbeeld duurzaamheid.

Het is bijzonder dat goede instrumenten worden ingezet om de kwaliteit in zorgverlening te verhogen. Met als voorbeeld het toepassen van video-interventie; dit geeft een goede stimulans aan feedback, om van elkaar te leren welk gedrag effectiever en optimaler is vanuit de cliënt geredeneerd.

Kwaliteit vraagt om vooruit blikken en zo is het relevant om in gesprek te blijven over zorgontwikkeling en dit vooral met de betrokken medewerkers te doen, familie, vrijwilligers en niet in het minst met de cliënten zelf.

Kwaliteit is voorspelbaarheid. Weten hoe standaarden, protocollen worden toegepast. Kwaliteit is ook flexibel te blijven en adequaat te reageren op onverwachte situaties en te dealen met tekorten die er zijn. Kwaliteit vergt: “blijven werken aan de winkel”.

De Raad van Toezicht kijkt met tevredenheid terug op 2024 en met vertrouwen naar de toekomst.



CR:	Clëntenraad
GVP:	Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric
HKZ:	Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector
KSW:	Kleinschalig Wonen
MIC:	Melding Incident Cliënt
MIM:	Melding Incident Medewerker
MPT:	Modulair Pakket Thuis
MT:	Management Team
MTO:	Medewerkers Tevredenheid Onderzoek
OR:	Ondernemingsraad
PDCA:	Plan Do Check Act cyclus
RvT:	Raad van Toezicht
VIO:	Video Interventie Ouderenzorg
VPT:	Volledig Pakket Thuis
WLZ:	Wet Langdurige Zorg
WZD:	Wet Zorg en dwang
ZZP:	Zorg Zwaarte Pakket
PREM:	Patiënt Reported Experience Measure
Smart:	Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch Tijdsgebonden
ZIN:	Zorg Instituut Nederland



R.K. Zorgcentrum
ROOMBURGH

Hof van Roomburgh 46

2314ZC Leiden

tel.: 071 589 22 00

www.roomburgh.nl

info@roomburgh.nl