

Kwaliteitsbeeld Heemzorg v.o.f.

2024

1 INHOUD

Introductie	2
1. Samenvatting kwaliteitsbeeld 2024	3
2. Maatschappelijke context	4
3. Het open gesprek	5
4. Het bouwen van netwerken	6
5. Het werk organiseren	9
6. Leren en ontwikkelen	15
7. Reflectie op kwaliteit	17
8. Perspectief 2025	18

INTRODUCTIE

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld 2024 van Heemzorg v.o.f. Als organisatie denken we na over de koers en samen met bewoners en deelnemers geven we richting aan de koers.

Het kleinschalig wooninitiatief en dagbesteding waar Heemzorg zijn diensten verleend heeft een ruime betrokkenheid van andere (zorg)partijen, vrijwilligers, deelnemers bewoners en verwanten. Hieruit zou geconcludeerd kunnen worden dat Heemzorg 'slechts' de zorgpartij is en zich daartoe moet beperken. Heemzorg is van mening dat zij bij de kerntaken van verzorging, begeleiding en ondersteuning moet blijven, maar daarnaast een coördinerende taak heeft in het samenbrengen van de verschillende belangen en partijen. Heemzorg hoeft dus niet alles te kunnen of te doen, maar is wel de aangewezen partij om de juiste mensen met elkaar in contact te brengen, en soms de juiste randvoorwaarden te scheppen. Op deze wijze is het initiatief draagbaar, en kan er een maximaal effect behaald worden.

Vanuit deze rol – met de focus op goede zorg – geven we richting aan Heemzorg en sturen we bij waar nodig. Dit kompas biedt u een inkijk hoe wij deze koers zichtbaar krijgen en wat voor ons belangrijke indicatoren zijn. Bovenal zijn we een organisatie van 'het laagdrempelige gesprek'. Van kennismaken tot en met een kritische vraag: we komen graag met u in contact.

Mede namens de teams en vennoten;

Gertjan van Ginkel

Vennoot Heemzorg v.o.f.

1. SAMENVATTING KWALITEITSBEELD 2024

1 Publieksversie: Samenvatting Kwaliteitsbeeld 2024

Heemzorg v.o.f. is een kleinschalige zorgorganisatie die zorg, begeleiding, ondersteuning en dagbesteding biedt aan mensen met een zorgvraag. In dit kwaliteitsbeeld blikken we terug op 2024 en kijken vooruit naar 2025.

2 Wat ging goed in 2024?

- **Meer rust in het team:** Medewerkers ervaren stabiliteit en een prettige werksfeer.
- **Verbeteringen in personeelsbeleid:** Nieuwe functieomschrijvingen, betere arbeidsvoorwaarden en overzichtelijke HR-processen via AFAS.
- **Betere samenwerking:** We werkten samen met familie, vrijwilligers en andere zorgorganisaties.
- **Gebruik van technologie:** Betere digitale planning, medicatiecontrole en werkprocessen.

3 Wat willen we verbeteren in 2025?

- Overgaan van PGB-financiering naar zorg in natura (ZIN) voor minder administratieve last.
- Meer professionele inspraak van personeel en bewoners.
- Vrijwilligers beter positioneren binnen de organisatie.
- Ziekteverzuim verder terugdringen.

4 Waarom dit kwaliteitsbeeld?

We willen open en transparant laten zien hoe we werken aan goede zorg. Daarbij staan de wensen van bewoners, deelnemers, verwanten en medewerkers centraal. Uw stem telt mee!

Wilt u meer weten of met ons in gesprek? We horen graag van u!

2. MAATSCHAPPELIJKE CONTEXT

Heemzorg werkt vanuit het meerjarenplan 2021-2025, en had voor 2024 de volgende hoofdoelen:

- 1) Stabiliteit in de teams en management behouden en uitbouwen.
- 2) Ondersteunende processen, met name op HR gebied, borgen.
- 3) Definitieve rechtsvorm bepalen.

Naast deze doelstellingen had Heemzorg op verschillende thema's kansen tot verbetering en verbeteracties.

Reflectie op de hoofddoelstelling 1

De jaren 2022 - 2023 waren intensief, en zijn veel wijzigingen doorgevoerd. Dit had een positief IGJ rapport tot gevolg. Vanuit de teams kwamen signalen om in 2024 het tempo te veranderen en het behaalde resultaat vast te houden. Dit heeft geleid tot de eerste doelstelling. De tweede en derde doelstelling zijn in het verlengde gekozen en waren mogelijk om op de achtergrond verder uit te werken en de medewerkers hier minimaal mee te belasten.

Verschillende medewerkers geven aan de rust te ervaren, tekenend was een uitspraak van een medewerker die na 2 jaar weer terugkeerde en zich afvroeg wat er gebeurd was want 'het lijkt compleet anders, wat een rust op de plek en in het team!'

Reflectie op de hoofddoelstelling 2

Omdat de verbeterfocus in de voorgaande jaren voornamelijk bij zorg & begeleiding had gelegen was er op HR en administratief gebied een inhaalslag noodzakelijk. In juli is het vernieuwde functiehuis Heemzorg gelanceerd. Alle medewerkers zijn voorzien van een functiebeschrijving inclusief FWG inschaling en waar nodig zijn de arbeidsvoorwaarden aangepast. In het laatste kwartaal is het gehele financiële en personele proces ondergebracht in AFAS. Voor zowel de medewerkers als de werkgever is dit een forse impuls op het gebied van HR. De medewerker heeft meer en sneller inzicht, processen worden beter geborgd en (stuur) informatie is sneller en beter beschikbaar voor de werkgever.

Reflectie op de hoofddoelstelling 3

Heemzorg is voortgekomen uit een initiatief waarbij gekozen is voor de rechtsvorm v.o.f. Om continuïteit van zorgverlening te bieden is er tijdens de overname eind 2022 gekozen voor het voorlopig behouden van deze rechtsvorm. Dankzij de herinrichting van processen kan Heemzorg in 2025 de rechtsvorm heroverwegen en mogelijk aanpassen. Absolute voorwaarde is het ongestoorde voortgang van dienstverlening.

3. HET OPEN GESPREK

Persoonlijke zorg

De kleinschalige organisatie van Heemzorg heeft als voordeel dat iedereen elkaar kent en aanspreekbaar is. Door dit informele karakter is er lange tijd weinig tot geen behoefte geweest aan formele metingen. Waarom een formulier of procedure als iets met een goed gesprek kan worden opgelost. Echter ziet Heemzorg, mede door de verbrede doelgroep, de noodzaak tot het verder formaliseren en structureren van inspraak. Hierbij moet het kleinschalige karakter van Heemzorg niet verloren gaan.

Voor cliënten (bewoners en deelnemers) heeft Heemzorg de volgende inspraak georganiseerd.

- 1) Informeel,
 - a. Gesprek met contactverzorgende . of contactbegeleider.
 - b. Zo nodig escaleren naar lid kernteam of de manager.
 - c. Klacht, om te zetten naar formele interne klacht
- 2) Formeel
 - a. Planbespreking, tenminste 1x per jaar, zo nodig vaker.
 - b. Bewoners en/of verwanten avond, 1x p/jr
 - c. Deelnemersoverleg, 2x p/jr
 - d. Bewonersvergadering begeleiding, 2x p/jr
 - e. Enquête, 2024 gepland, verschoven naar eerste kwartaal 2025
 - f. Klacht, intern via management en klachtenprocedure
 - g. Klacht, extern via klachtenportaal en functionaris

Heemzorg gelooft dat cultuur en sfeer erg helpend zijn in het bespreekbaar maken van zaken. Om dit te faciliteren heeft reflecteren vanuit de beroepscontext binnen Heemzorg de aandacht. De 'ik vind' omzetten naar 'als professional...'.

Wat vinden bewoners, deelnemers en verwanten belangrijk?

Bewoners willen gezien worden, en een daadwerkelijke veilige verbinding ervaren. Hier steekt Heemzorg op in, het thema 'persoonsgerichte zorg' scoort steevast hoog. Heemzorg kent haar bewoners en de bewoners kennen het team.

Deelnemers willen niet bezig worden gehouden, maar willen vervullend werk doen. De sociale veiligheid, gecreëerd door de begeleiders en deelnemers samen, vinden ze erg belangrijk. Voor verschillende deelnemers is dit noodzakelijk om hun problematiek aan te kunnen gaan en te kunnen deelnemen.

Op een bepaalde groep verwanten wordt veel beroep gedaan. Zij zijn vrijwilliger, mantelzorger, opa of oma, zoon of dochter ineens. Mantelzorgers willen vooral hun primaire rol terug wanneer een bewoner bij Heemzorg komt wonen. In die zin vullen Heemzorg en mantelzorg elkaar goed aan.

4. HET BOUWEN VAN NETWERKEN

Netwerkstrategie Heemzorg

Heemzorg benadert de netwerkstrategie vanuit 3 perspectieven:

- 1) De cliënt (de bewoner of deelnemer)
- 2) De medewerker (de professional)
- 3) De organisatie

Op alle 3 niveaus voert Heemzorg actief beleid uit en wordt gewerkt aan het verstevigen van en bewegen binnen de netwerken. Een korte toelichting per perspectief:

1) De cliënt

Heemzorg beweegt vanuit de basisdriehoek: cliënt, eerste contactpersoon client en eerste contactverzorgende / begeleider Heemzorg. Hierin voert de cliënt zo veel mogelijk eigen regie, of wordt hierbij ondersteund door de contactpersoon vanuit de familie. Het netwerk rond de cliënt wordt in kaart gebracht en ingezet. Waar nodig werken begeleiders met gerichte interventies om het netwerk te verstevigen.

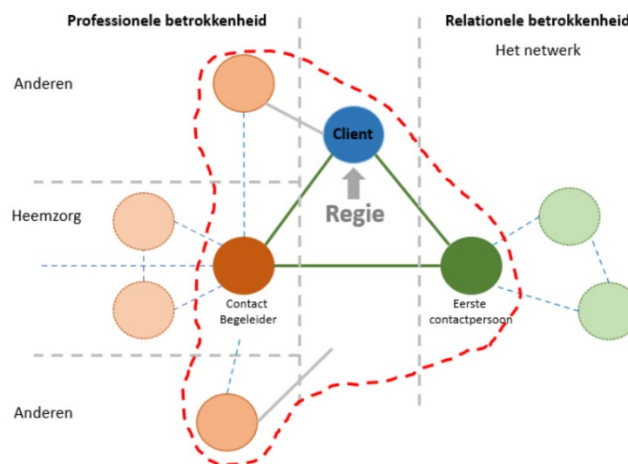


Fig 1. De driehoek (Heemzorg v.o.f., 2021)

Hoewel er bij tijds- en financiële druk de neiging ontstaat om een extra beroep te doen op het netwerk van de cliënt, ziet Heemzorg vooral meerwaarde in het verstevigen van rollen binnen het netwerk. Een mantelzorger kan soms na jaren eindelijk de rol van zoon of dochter aannemen. Het ondersteunen bij het invullen van deze rol en de aansluiting zoeken met de andere spelers binnen het netwerk, vindt Heemzorg van groot belang. De juiste balans tussen ontzorgen van het familienetwerk, maar aan de andere kant waken voor overvraging vanuit Heemzorg.

2) De medewerker

Het netwerk gezien vanuit medewerkersperspectief is voornamelijk afhankelijk van de functie. De kern van het professionele netwerk wordt opgebouwd rond de contactverzorgende of -begeleider. Elke bewoner krijgt een duo toegewezen. Dit is afhankelijk van de zorgvraag van de cliënt en de kwalificatie van de medewerker. In onderstaande figuur heeft bewoner A voornamelijk een begeleidingsvraag en krijgt een persoonlijk begeleider als eerste contactpersoon. Als tweede contactpersoon is een medewerker met de kwalificatie VIG gekozen.

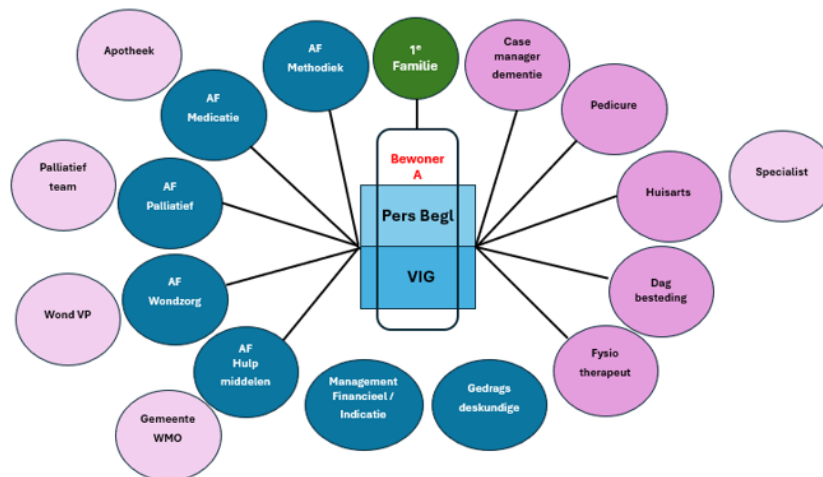


Fig 2 Netwerk contactverzorgende of -begeleider (Heemzorg v.o.f., 2024)

Deze twee collega's kunnen professioneel sparren over vraagstukken en te nemen acties. Zij worden ondersteund door een intern netwerk van aandachtsfunctionarissen (AF'n in blauw) en externe specialisten (in roze). De AF heeft op zijn beurt ook een externe mogelijkheid om op terug te vallen. Het onderhouden van de contacten binnen dit professionele netwerk rond de medewerker wordt sinds 2023 ondersteund en gecoacht door een lid Kernteam. Dit wordt door de medewerkers als zeer helpend en steunend ervaren.

3) De organisatie

Heemzorg werkt op organisatieniveau op verschillende vlakken samen. Onderstaande overzicht is niet volledig en beperkt zich tot de partijen die invloed hebben op financiering en / of kwaliteit van zorg.

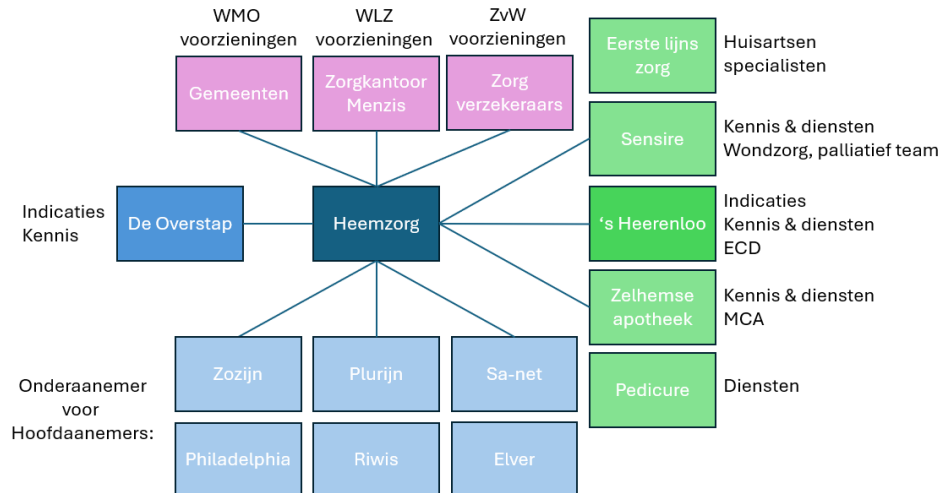


Fig 3 Netwerkpartijen Heemzorg (Heemzorg v.o.f., 2024)

Roze: financiering & toezicht op kwaliteit

Blauw: hoofdaanemers & samenwerkingspartners

Groen: inkooppartijen en / of samenwerkingspartijen diensten

Reflectie op 2024

Heemzorg richt zich op WLZ cliënten, financiering was hoofdzakelijk in PGB. Hoewel de samenwerking met alle betrokken partijen goed is te noemen is het wenselijk om in 2025 of 2026 WLZ in ZIN te gaan leveren. De administratieve lasten voor Heemzorg, bewoners en verwanten, maar ook het zorgkantoor nemen hierdoor af.

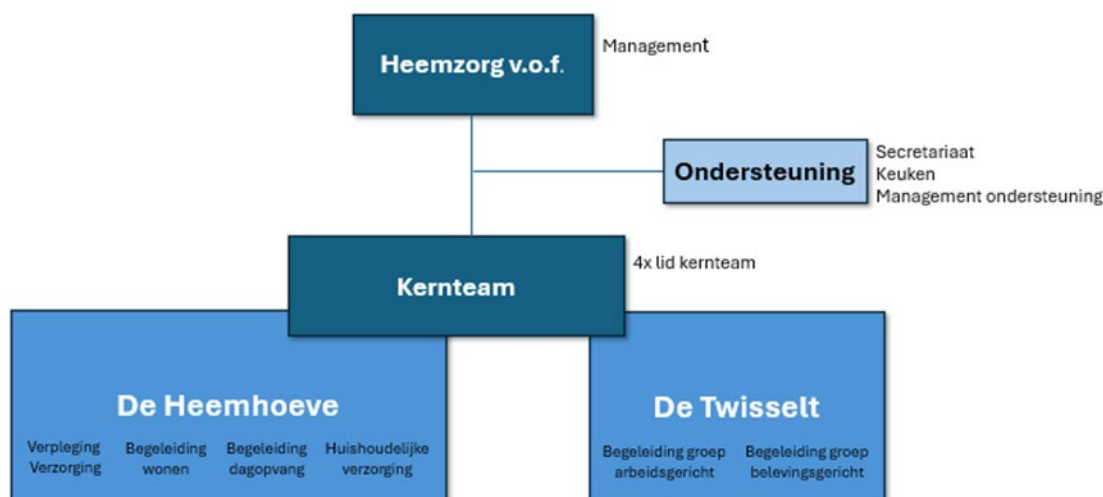
Met name dagbesteding werd geleverd in Onderaanneming. Om de administratieve lasten voor hoofd en onderaannemers verder te verlagen heeft Heemzorg samenwerking met een collega onderneming gezocht om WMO aan te besteden. Kwartaal 1 2025 wordt hier de uitslag van verwacht.

- 2025 in samenwerking met de Overstap aanbesteden WMO
- 2025 mogelijkheden onderzoeken contract WLZ voor het leveren ZIN

5. HET WERK ORGANISEREN

Organisatie Heemzorg

Tussen het management en de teams is een kernteam geformeerd. Dit kernteam heeft vanuit elk specialisme (verzorging, begeleiding, ondersteuning) een afgevaardigde. Dit kernteamlid coördineert de team overstijgende taken, maar is ook functioneel leidinggevende.



Het lid Kernteam werkt mee binnen 1 van de teams en is inhoudelijk op de hoogte wat er speelt. Dit verkleint de afstand van werkgever tot werknemer en geeft ontwikkelgesprekken meer inhoud.

Daarnaast zit het lid kernteam de overleggen van de verschillende specialisaties voor, daardoor richt dit overleg zich vooral op inhoud.

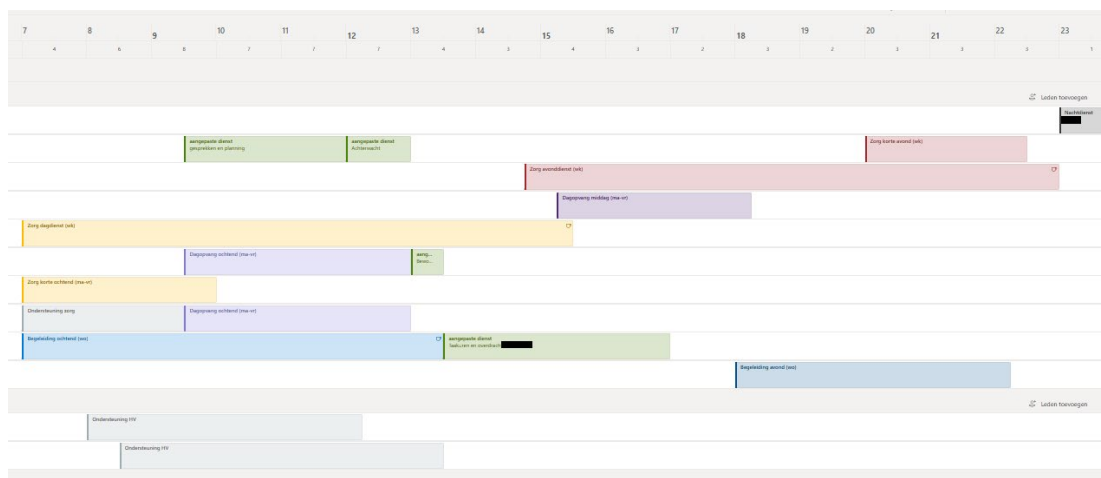
Het kernteam overlegt, coördineert en stemt af met het management. Naast aparte personeelsbijeenkomsten vormt het kernteam de personeelsvertegenwoordiging.

- 2025 aparte personeelsvertegenwoordiging vormen, los van het kernteam

Diensten en routes

Hoewel het wooninitiatief gezien kan worden als een bundeling van PGB's waarbij samen de zorg wordt ingekocht, worden indicaties persoonlijk uitgewerkt op basis van zorg en begeleidingsvraag. De zorgmomenten vormen gecombineerd een dienst. Diensten worden dusdanig gepland dat ze te combineren zijn zodat medewerkers langere diensten kunnen draaien als ze dit willen, of juist kunnen afschalen als dit wenselijk is.

Diensten van de Heemhoeve visueel



Gemiddelde bezetting in uren / diensten

Soort dienst	Verdeeld in	Totaal uren p/24u
Verpleging & verzorging	2x 8 uur, dag en avond 2x 3 uur, ochtend en avond 1x 8 uur, nacht	30 uur
Begeleiding individueel	2x 4 uur, ochtend en avond	8 uur
Begeleiding groep	2x 3,5 uur, ochtend	10 uur
Dagbesteding de Heemhoeve	1x 3 uur, middag	
Ondersteuning huishouden	2x 4 uur ochtend of middag	8 uur
Ondersteuning kok	1x 4 uur, ochtend	4
Begeleiding groep dagbesteding de Twisselt	2 x 8 uur, dag	16 uur
Totaal directe zorg en begl	15 diensten	76 uur

Opbouw van het team

Heemzorg bedient een gemengde bewoners en deelnemers groep. Het team levert zowel begeleiding individueel & groep en verpleging & verzorging. Vanaf 2022 heeft Heemzorg een beleidskeuze gemaakt om extra in het begeleidersdeel te investeren en waar mogelijk dubbel opgeleide medewerkers aan te nemen. In 2023 en 2024 is dit gerealiseerd en vanaf 2024 is er extra aandacht voor het aantrekken en verstevigen van verzorgenden IG en verpleegkundigen.

Gegevens van de teams 2024

Kwalificatie	Niv	Aantal medewerkers	Uren per week	% van totaal
Verpleegkundig begeleider	IV	1	24	3.8%
Verpleegkundige	IV / V	1	16	2.5%
Verzorgende IG	III	9	146	23.5%
Helpende +	II	3	54	8.7%
Leerling VIG BBL	III	1	20	3.2%
Oproep, meer uren		2	29	4.7%
subtotaal zorg		17	289	46.4%
Persoonlijk begeleider	V	2	40	6.4%
Begeleider wonen	IV	1	16	2.5%
Begeleider dagbesteding	III / IV	4	72	11.6%
Leerling begeleider BBL	III / IV	2	40	6.4%
subtotaal begeleiding		9	168	26.9%
Ondersteuner huishouding	I / II	3	46	7.4%
Ondersteuner kok	I / II	2	28	4.5%
Meer uren			10	1.6%
subtotaal ondersteuning		5	76	12.2%
Management		2	60	9.6%
Staf en administratie		2	28	4.5%
subtotaal overhead		4	88	14.2%
Totaal		35	621	100%

Doelstelling HR werving 2025

- verpleegkundige 1 FTE: hogere zorgvraag, aantrekken extra kennis
- verzorgende IG 0.5 FTE: vervanging langdurig ziekte

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim 2024 : 17.9%.

Waarvan langdurige ziekte : 9.1%

Waarvan zwangerschap : 3.8%

Overige kortdurende ziekte : 5%

- ziekte preventie en toepassen van de CAO regelingen om goed tot het pensioen te komen hebben extra aandacht in 2025

Overzicht van het aantal zorgvrager en indicaties

De Heemhoeve beschikt over 10 appartementen en 8 woningen. De woningen zijn bedoeld voor echtparen, waarbij tenminste 1 van de bewoners een zorgvraag heeft. De minimale capaciteit bedraagt 18 zorgvragers. Voor een gezonde exploitatie streeft Heemzorg naar een gemiddelde bezettingsgraad van 17.

In 2024 is het streefdoel ruimschoots gehaald. Op 31-12-2024 waren er 5 echtparen woonachtig op de Heemhoeve waarvan 4 beide een zorgvraag hebben. Doelstelling HR is hierop aangepast.

	2024	2025 Verwachting
Cliënten WLZ VV 4 t/m 6 PGB	14	13
Cliënten WLZ VG 3 t/m 6 (ZIN hoofdaaneming sHeerenloo)	5	5
Cliënten WLZ GGZ 1 & 2 (ZIN hoofdaaneming sHeerenloo)	3	3
Cliënten ZvW PGB	1	1
Cliënten WMO dagbesteding	-	Stijging verwacht indien WMO gegund
Bewoners niet in zorg	2	2
Aantal cliënten uit zorg + aantal maanden leegstand	1 (7 maanden)	2 (9 maanden)
Gemiddelde bezettingsgraad De Heemhoeve	19.4	20.25
Gemiddeld aantal deelnemers de Twisselt (incl bewoners de Heemhoeve)	30	33
Aantal dagdelen de Twisselt	4518	4600

Afspraken over bereikbaarheid bij ongeplande en toenemende zorgvraag

De 24/7 bezetting wordt door de verzorging & verpleging gerealiseerd. Zij leveren ook de verantwoordelijke dienst. Ongeplande zorg wordt door de verantwoordelijke dienst georganiseerd. De verantwoordelijke dienst kan een beroep doen op de andere aanwezige diensten, zoals begeleiding of dagopvang. Voor de momenten dat er geen extra diensten op locatie zijn is er voor collegiaal overleg een achterwacht beschikbaar. In geval van calamiteit kan de verantwoordelijke dienst een beroep doen op deze achterwacht of de op locatie wonende huismeester.

Structureel toenemende zorgvraag wordt eerst opgelost binnen de diensten, het kernteam kijkt met behulp van input van het team naar de werkverdeling. Waar nodig worden diensten langer gemaakt of een extra dienst toegevoegd.

Een structurele extra korte dienst inplannen is op korte termijn helpend voor de werklust, maar op langere termijn een hogere belasting voor het team. Dit heeft niet de voorkeur.

Inzet informeel netwerk

Heemzorg spant zich in om het netwerk van een client te betrekken bij diens zorgvraag (zie hoofdstuk 3 netwerk client). Naast de netwerken rondom de client heeft het woon initiatief en de dagbesteding een breed netwerk van vrijwilligers en betrokken maatschappelijke partijen zoals kerken. Vrijwilligers vervullen zelfstandig of in samenwerking met medewerkers verschillende taken zoals:

- Klussen en meewerken op de dagbesteding, vanaf 2003
- Verschillende sociale activiteiten, vanaf 2008
- Vervoer van deelnemers van en naar huis, vanaf 2019
- Bezoeken van bewoners (maatje), vanaf 2023
- Wandelmiddag, vanaf 2023
- Fietsen op de Duo fiets, vanaf 2024

Door het faciliteren en organiseren van randvoorwaarden door Heemzorg kunnen vrijwilligers participeren. Hierdoor kan Heemzorg zich enerzijds op de kerntaak richten en blijft het ook bij een toenemende zorgvraag draagbaar.

- 2025 vrijwilligers opnemen in de personeelsstructuur

Beleid innovaties en hulpmiddelen

Vanwege de beperkte schaalgrootte van Heemzorg wordt er voornamelijk in de markt gekeken naar bruikbare innovaties op zorggebied. Waar mogelijk ontwikkelt Heemzorg zelf oplossingen of toepassingen. Enkele voorbeelden:

- 2018-2022: ontwikkelen Goedendag.app om zelfredzaamheid te bevorderen en werkzaamheden / zorgmomenten te helpen organiseren
- 2021: invoer medicatie controle app (MCA)
- 2021: pilot met Sensara op het gebied van leefstijlmonitoring.
- 2022: invoer nieuw ECD

In 2024 heeft de focus gelegen op het beter leren werken met de doorgevoerde vernieuwingen in het primair proces.

Heemzorg zet vol in op automatiseren van administratieve processen om met de beschikbare uren de focus te kunnen houden op de primaire taak; het verzorgen en begeleiden van cliënten.

Door de digitale planning en het registreren van zorgproductie in één systeem beheersen we de administratie beter.

Medewerkers tevredenheid & zeggenschap

Zorg voor de medewerker zelf staat voor Heemzorg als organisatie op de eerste plaats. Naast een fijne, sociaal veilige werksfeer is 'verbinden' de basis in het personeelsbeleid. Vanuit het open gesprek hebben de medewerkers bij verschillende gelegenheden de wens uitgesproken tot verdere professionalisering, met name op het gebied van arbeidsvoorwaarden. De resultaten behaald in 2024:

- juni 2024: invoer van het functiehuis Heemzorg. Functiebeschrijvingen en inschaling cfm FWG VV&T
- december 2024: reparatie arbeidsbeloning cfm CAO VV&T

Door fors te investeren in goede arbeidsvoorwaarden en rust in de organisatie te brengen heeft Heemzorg haar brede basis van vaste medewerkers weten te behouden tijdens en na grote verandering.

2025 en 2026 staan voor Heemzorg in het teken om de doorgevoerde wijzigingen op personeelsgebied een vaste plek te geven.

- april en mei 2025 voortgang bespreken bij personeelsbijeenkomsten
- inspraak personeel formaliseren, oprichting personeelsvertegenwoordiging

6. LEREN EN ONTWIKKELEN

Signaleren

Om te leren en ontwikkelen op persoonlijk en organisatievlak gebruikt Heemzorg signalen en bevindingen uit diverse bronnen en metingen. De aantallen van 2024:

Bron	Betrokken	aantal
Deelnemersoverleg dagbesteding	Deelnemers dagbesteding met Begeleiders + management	2
Bewonersvergadering begeleiding individueel	Bewoners welke begeleiding individueel ontvangen + begeleiders ind	2
Enquête	Bewoners de Heemhoeve (verzet naar februari 2025)	0
Bewoners / verwanten avond	Bewoners / verwanten, kernteam, verhuurder en management Heemzorg (verzet maart 2025)	0
MIC	Team de Twisselt	11
MIC	Team de Heemhoeve	30
Klachten	Management heeft een incident onderzocht als klacht in verband met melding IGJ	1
Interne audit	Auditeur en medewerkers (gepland 7x)	5
Externe audit	Auditeur ISO 9001:2015 (gepland januari 2025)	0
	Auditeur Zoönose (uitgevoerd januari 2024)	1

Conclusies en belangrijke verbeteracties 2024

In willekeurige volgorde:

- medicatie veiligheid: blijvend aandacht voor het methodisch werken met de MCA
- veiligheid client en begeleider: kennisdeling begeleiders veilig werken met dieren en deelnemers
- veiligheid client: route rolstoelers verlegd ivm (potentieel) gevaarlijke ingang
- valgevaar: inzet fysio bij client en begeleiders om bewustzijn te verhogen en valgevaar te beperken

Opleiden en trainen (O&T)

Heemzorg volgt een tweesporen beleid op het gebied van opleiden en trainen.

- spoor 1: Basis geschiktheid (bevoegdheid)
- spoor 2: Verbreden, verdiepen en bekwaam blijven

Vanwege het voornemen de doelgroep te verbreden was bijscholing voor verschillende medewerkers noodzakelijk. Naast wijziging in aanname beleid ziet Heemzorg dit als de manier om verder te professionaliseren.

Spoor 1

In 2024 heeft spoor 1 de volgende resultaten:

- opleiding verzorgende IG MBO-3:
 - 1x verzorgende IG: verwachte afronding, juli-2026
- opleiding begeleider specifieke doelgroepen MBO-4:
 - 1x begeleider, opleiding afgerond
 - 1x begeleider, verwacht afronding juli-2025
 - 1x begeleider, verwacht afronding juli-2027
- opleiding Social Work HBO-5:
 - 1x persoonlijk begeleider, verwachte afronding, juli-2025

Spoor 2

Voor spoor 2 wordt er jaarlijks een O&T programma opgesteld en afgewerkt. Door het bijstellen van het ambitieniveau door hoofddoelstelling 1 (stabiliteit verkrijgen na vernieuwingen) is het O&T programma in 2024 tot een minimum beperkt. Behandelde onderwerpen:

1. BHV I
2. Ronde algemene veiligheid
3. Medicatie
4. Methodisch werken
5. Medicatiebevoegdheid en voedselveiligheid
6. Kennisdeling gereedschappen en werkplaats'
7. Ronde algemene veiligheid
8. Omgang met dieren & deelnemers
9. BHV II

Resultaten

BHV en ronde algemene veiligheid worden breed ervaren als nuttig en leerzaam. Door de kennis te vergroten en procedures te beoefenen wordt er, naast veiligheid, gewerkt aan actiegerichtheid en zelfverzekerdheid van medewerkers en cliënten.

Methodisch werken is door de AF methodiek doorlopend en in 1-op-1 setting ondersteund. Medewerkers ervaren steun in het eigen maken van werkwijzen en methodes, op organisatieniveau vertaald zich dit in goede dossiervorming.

De kennisdeling en omgang dieren & deelnemers hebben de kennis en zelfverzekerdheid van begeleiders dagbesteding vergroot.

7. REFLECTIE OP KWALITEIT

Kwaliteitsmanagementsysteem

Het vanaf 2018 gebouwde en onderhouden kwaliteitsmanagement systeem, conform de eisen van ISO 9001:2015, volstaat. Het levert voldoende stuurinformatie om trends, incidenten en mogelijkheden tot verbetering te signaleren, bij te houden en te evalueren. Wel zijn verschillende informatiestromen apart opgezet en mist het integratie wat het systeem nog arbeidsintensief maakt. Met implementatie van AFAS in 2024, een nieuwe ECD in 2025 is rekening gehouden met integratie van de stuurinformatie.

Verbeterpunten:

- 2025 verder stroomlijnen en integreren van het Kwaliteitsmanagement systeem.

Recensies

Naast actief signaleren en meten staat Heemzorg open voor (anonieme) recensies. Dit wordt onder de aandacht gebracht bij evaluatiegesprekken en bewoners - / verwantenbijeenkomsten. Het aantal reacties op Zorgkaart Nederland is te laag om als representatief te gelden. Hier kunnen wellicht nog andere manieren gevonden worden om een bewonerswaardering op Zorgkaart Nederland te krijgen.

De enquête, gepland voor december 2024 is verplaatst naar februari 2025. De resultaten:

Response: 75% (18 van de 24 retour)

- cijfer voor de maaltijdvoorziening : 8.3
- cijfer voor de verhuurder : 7.6
- cijfer voor Heemzorg : 8.1

Inspraak

Hoewel inspraak op verschillende manieren is geregeld, is Heemzorg voornemens dit meer te formaliseren met behoud van de huidige laagdrempeligheid. In 2023 is begonnen met het organiseren van een bewoners -/ verwantenbijeenkomst. Dit wordt in 2025 herhaald, waarbij wordt toegewerkt naar het vormen van een bewonerscommissie. Deze vaste vertegenwoordiging vormt een stakeholder voor Heemzorg en de verhuurder.

- vormen van een bewonerscommissie

8. PERSPECTIEF 2025

Doelstellingen voor 2025

- 1) Behoud personeel, verder uitbouwen van de arbeidsvoorwaarden en professie.
- 2) Zelfstandige positie verstevigen:
 - a. WMO aanbesteden
 - b. WLZ PGB naar WLZ ZIN
 - c. opleiden en trainen in eigen beheer borgen
 - d. ECD in eigen beheer nemen

Professionele organisatie

- 2025 in samenwerking met de Overstap aanbesteden WMO
- 2025 mogelijkheden onderzoeken en uitvoeren contract WLZ voor het leveren ZIN
- 2025 aparte personeelsvertegenwoordiging vormen, los van het kernteam
- HR doel: verpleegkundige 1 FTE: hogere zorgvraag, aantrekken extra kennis
- HR doel: verzorgende IG 0.5 FTE: vervanging langdurig ziekte
- ziekte preventie en toepassen van de CAO regelingen om goed tot het pensioen te komen hebben extra aandacht in 2025
- 2025 vrijwilligers opnemen in de personeelsstructuur
- april en mei 2025 voortgang bespreken bij personeelsbijeenkomsten
- inspraak personeel formaliseren, oprichting personeelsvertegenwoordiging

Sturen op kwaliteit

- 2025 verder stroomlijnen en integreren van het Kwaliteitsmanagement systeem

Persoonlijke zorg

- vormen van een bewonerscommissie