

# Kwaliteitsbeeld Zorggroep BOAT 2024





# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>	<b>4. Leren en ontwikkelen</b>	<b>27</b>
<b>1. Het kennen van de wensen en behoeften</b>	<b>4</b>	Doelstelling 4.1 Leren en ontwikkelen met alle betrokkenen	27
Doelstelling 1.1 Open gesprek	6	Doelstelling 4.2 Leren en ontwikkelen op basis van informatie	29
Doelstelling 1.2 Samen beslissen	11	<b>5. Inzicht in kwaliteit</b>	<b>3</b>
<b>2. Het bouwen van netwerken</b>	<b>15</b>	Doelstelling 5.1 Vormen van inzicht in kwaliteit	31
Doelstelling 2.1 Versterken van het sociale netwerk en in kaart brengen van het sociale netwerk	16	Doelstelling 5.2 Waaier van instrumenten	33
<b>3. Het werk organiseren</b>	<b>20</b>	<b>6. Reduceren vermijdbare valincidenten</b>	<b>35</b>
Doelstelling 3.1 Professionele zeggenschap	21	<b>7. Reduceren medicijnincidenten veroorzaakt door medewerkers</b>	<b>41</b>
Doelstelling 3.2 Deskundigheidsmix	23	<b>8. Verzuim</b>	<b>46</b>
Doelstelling 3.3 Eigenaarschap professionals	25	<b>9. Duurzaamheid en innovatie</b>	<b>50</b>
		<b>10. Verbeterregister</b>	<b>52</b>
		<b>11. Slotwoord</b>	<b>56</b>

## Inleiding

Met trots presenteren wij het kwaliteitsbeeld 2024 van Zorggroep BOAT. Sinds onze start op 1 augustus 2024 hebben we samen met medewerkers, bewoners, naasten en partners gewerkt aan een veilige en waarderende zorgomgeving. Dit document geeft een overzicht van de ontwikkelingen en innovaties die we hebben gerealiseerd. Zorg van betekenis draait niet alleen om kwaliteit en veiligheid, maar vooral om menselijkheid en samenwerking. Dankzij de inzet van onze medewerkers en vrijwilligers hebben we grote stappen gezet in het versterken van onze organisatie en zorgkwaliteit.

### **Een oprechte dank aan iedereen die hieraan heeft bijgedragen**

Een oprechte dank aan iedereen die hieraan heeft bijgedragen. Onze zorgprofessionals maken met hun toewijding en doorzettingsvermogen dagelijks het verschil in het leven van onze bewoners. Het vertrouwen en de betrokkenheid van bewoners en hun naasten helpen ons om de zorg verder te verbeteren en beter af te stemmen op ieders wensen. Dankzij de inzet van vrijwilligers en partners bouwen we samen aan een warme gemeenschap waarin iedereen zich thuis voelt.

### **Vooruitblik op 2025**

We kijken met ambitie naar de toekomst. Door samenwerking, innovatie en kwaliteitsverbetering blijven we bouwen aan een zorgomgeving waar menswaardigheid, autonomie en verbondenheid centraal staan. Dit kwaliteitsbeeld weerspiegelt zowel onze prestaties als onze belofte om met passie verder te groeien.

Met hartelijke groet,

Mark Veltink, Wim Boeve, Lars Coenen, Pedro Nijsen en Teunieke van de Werfhorst (Bestuur en directie Zorggroep BOAT)

# 1. Het kennen van de wensen en behoeften

Bij Zorggroep BOAT draait alles om de wensen en behoeften van onze bewoners. Door open gesprekken ontdekken we wat écht belangrijk is en hoe we samen – met familie, mantelzorgers en moderne hulpmiddelen – de best mogelijke zorg kunnen bieden. Iedereen heeft een rol in het zorgproces, en samen creëren we een zorgplan op maat, waarin eigen regie en welzijn vooropstaan. Zo maken we elke dag waardevoller!

Bij Zorggroep BOAT hebben we tijdens onze beleidsdag op 17 oktober 2024 een belangrijke mijlpaal bereikt. Bestuur, directie en management hebben samen een nieuwe missie, visie en kernwaarden ontwikkeld, die als fundament dienen voor onze organisatie. Dit zorgt voor een duidelijke en gedeelde koers, waarin de diverse achtergronden en culturen binnen BOAT samenkomen tot één gemeenschappelijke visie.

## Missie

*"Ieder mens een waardige plek in de gemeenschap laten creëren."*

## Visie

Zorggroep BOAT wil uitgroeien tot een toonaangevende organisatie in gemeenschapszorg voor ouderen die niet meer zelfstandig kunnen wonen. Onze locaties moeten niet alleen veilige en zorgzame omgevingen zijn, maar ook levendige gemeenschappen waarin bewoners, medewerkers, familie en vrijwilligers samenwerken om welzijn, respect en betrokkenheid te bevorderen.





♥ Kernwaarden: de pijlers van onze zorg

1. **Uniek** – Iedereen verdient zorg die aansluit op hun persoonlijke achtergrond, levensverhaal en identiteit.
2. **Waardig** – We behandelen bewoners met respect, empathie en geduld, waarbij hun zelfstandigheid centraal staat.
3. **Veilig** – We creëren een fysiek en emotioneel veilige omgeving waarin bewoners zich gehoord en beschermd voelen.
4. **Samen** – Sociale verbindingen en samenwerking maken het leven waardevol. We bouwen aan een hechte gemeenschap.



## Doelstelling 1.1. Open gesprek

Bij Zorggroep BOAT staat de persoonlijke benadering centraal. We luisteren actief naar bewoners, familieleden en mantelzorgers en voeren open gesprekken om onze zorg nóg beter af te stemmen op hun wensen. In september organiseerden we bijeenkomsten op al onze locaties – Tienray, Drachten en De Bilt – waar bewoners en hun families hun ervaringen en ideeën konden delen. Transparante communicatie, herstel van vertrouwen en meer betrokkenheid van mantelzorgers stonden hierbij centraal. In Q4 2024 hebben wij de open dialoog met bewoners en hun naasten verder versterkt. Door regelmatige communicatie en betrokkenheid van mantelzorgers en familieleden te vergroten, hebben we een hechtere gemeenschap gecreëerd en de zorgkwaliteit verbeterd.



## Doelstelling 1.1. 🌱 Hof van de Bilt (voorheen Fraterhuis) – Omzien naar elkaar

In Hof van de Bilt zorgen bewoners samen voor een warme gemeenschap. Met een gezamenlijke visie "Omzien naar elkaar in onze leefgemeenschap" ondersteunen ze elkaar op basis van een kloosterlijke dagorde, met hulp van zorgprofessionals. In Hof van De Bilt stonden we voor uitdagingen op het gebied van communicatie, zorgkwaliteit en teamversterking. Door de afwezigheid van de locatiemanager en een aanvankelijk gebrek aan transparantie, was er behoefte aan meer structuur.

### Verbeteringen en resultaten in 2024:

#### 🗨️ Communicatie & transparantie:

- Een wekelijkse nieuwsbrief zorgt voor heldere updates over personeel, zorgprocessen en activiteiten.
- Bewoners, medewerkers en familieleden waarderen de regelmatige informatievoorziening.

#### 🩺 Zorgkwaliteit:

- PDCA-cyclus en methodisch werken werden aangescherpt met ondersteuning van een verpleegkundige niveau 6 uit Drachten.
- Samenwerking met externe disciplines zoals huisartsen en fysiotherapeuten werd verbeterd.

#### 👥 Teamversterking:

- Vier nieuwe verpleegkundigen, waaronder twee HBO-verpleegkundigen, zijn gestart.
- Coaching en methodisch werken dragen bij aan hogere zorgkwaliteit.

## ♥ Belevingsgerichte zorg bij dementie – Hof van De Bilt

In Q4 2024 is een beleidsstuk over belevingsgerichte zorg bij dementie geschreven. Dit document benadrukt hoe persoonsgerichte ondersteuning het welzijn van bewoners positief beïnvloedt.

### ✦ Een bijzonder voorbeeld: Mevrouw & baby Greetje

- ♥ Een bewoner met dementie vindt troost en betekenis in het verzorgen van baby Greetje, een pop die haar rust en activiteit brengt.
- ♥ Haar achtergrond in ontwikkelingswerk met kinderen maakt dit een waardevolle beleving.
- ♥ Sinds de komst van Greetje is mevrouw spraakzamer, actiever en voelt ze zich nuttig.

### ✦ Een warme en geborgen leefomgeving:

- ✓ In Hof van De Bilt is een gezellig hoekje gecreëerd in de huiskamer, waarin bewoners tot rust kunnen komen en zich veilig voelen.





## Doelstelling 1.1. 🏠 Hof van Tienray – Lokale samenwerking

Hof van Tienray, een voormalig klooster, vormt een hechte gemeenschap. Samen met familieleden en lokale verenigingen werken we eraan om bewoners nog meer bij het dorp te betrekken. Zo blijft het klooster een levendig onderdeel van de dorpscultuur en ontstaan er mooie initiatieven. In Hof van Tienray werden belangrijke stappen gezet in kwaliteitsverbetering en betrokkenheid van bewoners en familie.

### 🌟 Hoogtepunten in Q4 2024:

- ✅ HBO-verpleegkundige gestart op 1 oktober – Zorgkwaliteit verbeterd, PDCA-cyclus versterkt en methodisch werken gestimuleerd.
- ✅ Voorbereiding cliëntenraad – Eerste aanmeldingen binnen, bewoners en familie krijgen meer inspraak.
- ✅ Nieuwe initiatieven door betrokken familieleden –
  - Vrijwilliger verzorgt elke drie weken bloemstukken op locatie.
  - Optreden van plaatselijke muziekvereniging – bewoners genoten en konden napraten in dialect.
- ✅ Aangesloten bij Zorgkaart Nederland – Eerste positieve referentie ontvangen!



## Doelstelling 1.1. 🏢 Hof van Drachten – Zelfstandigheid en participatie

Hof van Drachten biedt ruime appartementen waar bewoners zelfstandig wonen, met hoge kwaliteit van zorg binnen handbereik. Hof van Drachten is een leefgemeenschap waar eigen regie centraal staat. Bewoners helpen elkaar en worden ondersteund door zorgprofessionals waar nodig.

### 🌱 Wat maakt Hof van Drachten uniek?

- 👉 **Sterke onderlinge betrokkenheid** – bewoners letten op elkaar en helpen elkaar waar mogelijk.
- 👥 **Diversiteit in doelgroepen** – bewoners met verschillende achtergronden wonen samen in een gemeenschap waarin respect en zelfstandigheid vooropstaan.



## Doelstelling 1.2. Samen beslissen- organisatie breed

Bij Zorggroep BOAT staat samen beslissen centraal. We geloven in de kracht van inspraak en autonomie, volledig in lijn met onze kernwaarden **Uniek, Waardig, Veilig en Samen**. In 2024 hebben we belangrijke stappen gezet om bewoners en hun naasten actief te betrekken bij hun zorgproces en leefomgeving.

### **Open communicatie en betrokkenheid**

Tijdens bijeenkomsten in september spraken bewoners en hun familieleden hun waardering uit voor de transparante communicatie en de fijne sfeer op de locaties. Er is veel aandacht voor eigen regie en bewoners worden ondersteund door hun medebewoners als ze moeite hebben zich te uiten. Dit versterkt de saamhorigheid en draagt bij aan een warme leefomgeving.

### **Kwaliteitsverbetering en scholing**

Om de zorg continu te verbeteren, worden zorgdossiers regelmatig gecontroleerd door HBO-verpleegkundigen. Op alle locaties wordt gewerkt aan een uniforme werkwijze volgens de systematiek van de vier leefdomeinen en de SOEP-methodiek, zodat verslaglegging zorgvuldig en eenduidig is. Ook staan er scholingen gepland om medewerkers hierbij te ondersteunen.

- ✓ **Zorgplannen omgezet van OMAHA naar de vier leefdomeinen** – een holistische benadering voor een nóg persoonlijkere zorg.
- ✓ **Regelmatige MDO's** – zorgplannen worden geëvalueerd samen met bewoners, naasten en zorgprofessionals.
- ✓ **Toegang tot het zorgplan via Nedap Caren** – familieleden blijven volledig op de hoogte van gemaakte zorgafspraken.
- ✓ **Bewonersoverleggen op alle locaties** – bewoners hebben inspraak in beslissingen die hun leven beïnvloeden.

## Doelstelling 1.2. 🏠 Hof van De Bilt

### 📣 Inspraak & communicatie

- Wekelijkse nieuwsbrieven en maandelijkse vragenuurtjes/ bewonersoverleggen zorgen voor transparantie en betrokkenheid.

### 🏥 Verbeterde werkverdeling & zorgprocessen

- Medische bestellingen bij de huismeester, roosters in beheer van het team en zorgroosters door een Verzorgende IG.
- Extra 8 uur zorgpersoneel per dag ingezet om de toenemende zorgzwaarte op te vangen.
- Nieuwe verdeling van eerste contactverzorgenden voor betere afstemming op bewonersbehoeften.

### 📊 Financiële transparantie

- De begroting is openlijk besproken tijdens teamoverleggen, waardoor medewerkers meer eigenaarschap en inzicht hebben.

### 📺 Video: Bewoners van het Fraterhuis over verbeteringen en toekomstperspectief

In deze video vertellen bewoners van het Fraterhuis hoe de situatie is verbeterd na een moeilijke periode. Ze delen hun ervaringen en blikken hoopvol vooruit. Angst en onzekerheid maken plaats voor vertrouwen in de toekomst.

🔗 [Bekijk de video hier](#)



## Doelstelling 1.2. 🏠 Hof van Tienray

### 👥 Bewonersregie en familieparticipatie

- Dagelijks koffiemoment met de manager – bewoners voelen zich gezien en gehoord.
- Directe terugkoppeling op zorgvragen aan bewoners en familie.
- Familie stimuleert mobiliteit – wandelen met bewoners onder begeleiding groeit als initiatief.

### 🍽️ Zelf maaltijden bereiden (vanaf 1 oktober 2024)

- Zorgmedewerkers én bewoners bereiden samen maaltijden, wat zorgt voor betrokkenheid en herkenning.
- Positief effect op rusteloosheid en het gevoel van thuiskomen bij bewoners.

### 📌 Heldere zorgstructuur

- Nieuwe afspraken met de huisarts en apotheker voor een betere coördinatie van zorg.
- Behandelplannen worden nu uitsluitend op advies van een behandelaar ingezet.

## Doelstelling 1.2. 🏠 Hof van Drachten

### 👉 Keukentafelgesprekken



- Bewoners hebben een actieve rol in hun zorgbeslissingen en leefomgeving.
- Advance care planning is bij 100% van de bewoners vastgelegd.
- Een bewoner houdt zelf de notulen bij van de keukentafelgesprekken, wat bijdraagt aan eigenaarschap en betrokkenheid.

### 👉 Zelf keuzes maken in de leefomgeving

- Bewoners kozen zelf de kleuren en het behang voor de opgeknapte huiskamer. Dit zorgde voor een warme en herkenbare sfeer, waarin bewoners zich écht thuis voelen.

## Doelstelling 2. Het bouwen van netwerken

Bij Zorggroep BOAT geloven we in de kracht van verbinding. Daarom stimuleren we bewoners, familieleden, vrijwilligers en zorgprofessionals om samen een sterk netwerk te vormen. We moedigen bewoners aan om actief deel te nemen aan activiteiten en bij te dragen aan de gemeenschap. In 2024 heeft Zorggroep BOAT belangrijke stappen gezet om ook haar netwerken te versterken. De focus lag grotendeels op het intern op orde brengen van processen, maar daarnaast hebben we ook actief gewerkt aan het verstevigen van externe relaties.

-  **Belangrijke ontwikkelingen:**
  - ✓ Deelname aan netwerkbijeenkomsten en eerste samenwerkingen met externe partners.
  - ✓ Versterking van interne structuren en processen, met meer betrokkenheid van familie en naasten.
  - ✓ Een stevig fundament gelegd voor verdere groei en samenwerking.
-  **Onze ambitie voor de komende periode:**
  - Uitbouwen van samenwerkingen met externe partners om de zorg verder te verbeteren.
  - Actiever inzetten op regionale netwerken en maatschappelijke verbindingen.
  - Bijdragen aan een sterkere samenleving, waarin bewoners optimaal worden ondersteund.



## Doelstelling 2.1. Versterken van het sociale netwerk (individueel en collectief) en in kaart brengen van het sociale netwerk

Bij Zorggroep BOAT zetten we ons in voor een hechte gemeenschap waarin bewoners, familie, vrijwilligers en professionals samenwerken. In 2024 hebben we belangrijke stappen gezet om sociale verbindingen te versterken en bewoners actief te laten deelnemen aan hun leefomgeving.

### ♥ Gezellige en verbindende activiteiten

Op onze locaties vinden dagelijks en wekelijks terugkerende activiteiten plaats, zoals bingo, sjoelen en creatieve workshops. Dit zijn activiteiten waarin bewoners niet alleen deelnemen, maar ook een actieve rol spelen.

Daarnaast genieten bewoners van bijzondere momenten, zoals:

- Kersen eten en een rondleiding door een boomgaard 🍒
- Een gezellig ijs- en mocktailfestijn 🍹
- High tea en filmavonden 🍵 🎬
- Een informeel frietdiner met bewoners, medewerkers en familie 🍟

## Doelstelling 2.1. 🏠 Hof van De Bilt:

### Samen leven en verbinden

✦ **De activiteitencommissie** – organiseert religieuze bijeenkomsten, uitjes, creatieve middagen en seizoensgebonden evenementen zoals de kerstviering.

✦ **Sterkere samenwerking met zorgprofessionals** – nauwer contact met huisartsen, fysiotherapeuten en diëtisten.

✦ **Lokale betrokkenheid groeit** – meer samenwerking met ondernemers en verenigingen.

✦ **Uitbreiding vrijwilligersnetwerk** – drie actieve vrijwilligers betrokken bij de locatie.

➡ **Toekomst:** In 2025 blijven we inzetten op meer externe samenwerkingen en een hechter netwerk binnen en buiten de zorglocatie.



## Doelstelling 2.1. 🏠 Hof van Tienray: Samen genieten en bijdragen

👪 **Sterke familiebetrokkenheid** – een warme, open sfeer waar bewoners en familie samenkomen in de huiskamer.

🎨 **Creatieve en seizoensgebonden activiteiten** – herfststukken, kerstversiering en een sfeervolle kerstbijeenkomst.

🍷 **Zelf bereide maaltijden** – bewoners helpen mee in de keuken, wat betrokkenheid en een huiselijk gevoel versterkt.

🎵 **Muzikale evenementen** – optredens van een plaatselijke muziekvereniging en basisschoolleerlingen.

📱 **Actieve communicatie via Facebook & LinkedIn** – bewoners en familie voelen zich nauwer verbonden.

🎓 **Samenwerking met onderwijs** – twee studenten starten hun maatschappelijke stage in januari 2025.





## Doelstelling 2.1. 🏠 Hof van Drachten: Innovatieve zorg en sociale betrokkenheid

### 💡 Pilotlocatie voor geïntegreerde GGZ- en VVT-zorg

- **Uniek zorgconcept** voor ouderen met zowel somatische als psychische zorgbehoeften.
- **Samenwerking tussen GGZ- en VVT-professionals** voor optimale ondersteuning.
- **Innovatieve zorgverlening met e-health en domotica.**

### 📌 Sterk sociaal netwerk:

- **Bewonersoverleggen en keukentafelgesprekken** voor inspraak in zorg en activiteiten.
- **Actieve samenwerking met GGZ-instellingen** om een inclusieve leefomgeving te creëren.
- **Holistische zorgbenadering** met aandacht voor welzijn, sociale interactie en autonomie.

### 🎓 Gerichte scholing voor zorgmedewerkers:

- **Multidisciplinaire samenwerking** en kennisdeling tussen VVT- en GGZ-professionals.
- **Gebruik van digitale leermiddelen en e-health toepassingen.**

## Doelstelling 3. Het werk organiseren

De ouderenzorgtak van BOAT is ontstaan door de overname van diverse zorglocaties en activiteiten. Deze strategische uitbreiding vroeg om een naadloze integratie en een vernieuwde organisatiestructuur, waarbij de ouderenzorg zich onderscheidt van de oorspronkelijke BOAT-activiteiten.

### **Uitdaging:**

Het samenbrengen van verschillende visies, culturen en werkwijzen binnen één organisatie, waarin medewerkers zich herkennen en betrokken voelen.

### **Oplossing: Het Waardevol organisatiemodel van VANDAAG**

Dit model richt zich op een mensgerichte en flexibele aanpak, waarbij:

- ✓ Verantwoordelijkheid en autonomie zoveel mogelijk bij zorgprofessionals op de werkvloer ligt.
- ✓ Ondersteunende processen (zoals administratie) zorgmedewerkers faciliteren in plaats van belasten.
- ✓ De focus ligt op uitstekende zorg en welzijn van bewoners, zonder onnodige bureaucratie.

### **Een sterke organisatie waarin zorg centraal staat**

- ✗ Zorgprofessionals kunnen zich volledig richten op bewoners, zonder afleiding door administratieve taken.
- ✗ Flexibiliteit en samenwerking staan centraal, waardoor teams efficiënt en betrokken kunnen werken.
- ✗ Ondersteunende processen zijn dienend aan zorgmedewerkers, zodat zij optimaal kunnen functioneren.

## Doelstelling 3.1. Professionele zeggenschap

Bij Zorggroep BOAT geloven we in professionele zeggenschap op alle niveaus. Dit betekent dat medewerkers niet alleen worden geïnformeerd over beleid en veranderingen, maar ook actief meedenken en invloed hebben op de koers van de organisatie.

### **Actieve betrokkenheid en inspraak**

In augustus vonden introductiebijeenkomsten plaats waarin teams, bestuur en directie samenkwamen om de strategische koers te bespreken. Door frequente teamvergaderingen blijven medewerkers op de hoogte van ontwikkelingen en kunnen zij meedenken over kwaliteitsverbeteringen.

### **Overlegstructuur: van strategie naar praktijk**

#### **Maandelijks overleg tussen bestuur en directie**

- Evaluatie van de strategische koers en bijsturing waar nodig, besluitvorming over langetermijnvisies, beleid en operationele verbeteringen, en focus op medewerkersbehoeften en ontwikkelingen binnen de locaties.

#### **Wekelijks managementoverleg**

- Locatiemanagers worden niet alleen geïnformeerd, maar spelen een actieve rol in beleidsbeslissingen, zij brengen signalen van medewerkers in en zorgen voor een goede implementatie van beleid op locatieniveau.



### ✓ Maandelijks teamoverleggen op locatie

- Zorgmedewerkers worden geïnformeerd en betrokken bij verbeteringen in het zorgproces.
- Er is ruimte voor feedback, eigenaarschap en professionalisering.

### Werving en ontwikkeling: investeren in sterke teams

- ✦ Verzorgenden IG en verpleegkundigen aangetrokken bij Hof van Tienray en Hof van De Bilt.
- ✦ Nieuwe medewerkers ingewerkt op methodisch werken.
- ✦ Investering in deskundigheidsbevordering en eigenaarschap binnen teams.

### ✦ Aandachtvelders binnen teams:

Specifieke teamleden worden verantwoordelijk voor thema's zoals medicatieveiligheid of welzijn. Zij delen hun kennis in teamoverleggen om de professionele autonomie te versterken.

Met deze structuur zorgen we ervoor dat beleid niet alleen van bovenaf wordt opgelegd, maar samen met de professionals op de werkvloer wordt gevormd. Dit draagt bij aan een organisatiecultuur waarin openheid, samenwerking en betrokkenheid centraal staan.



## Doelstelling 3.2. Deskundigheidsmix (in reguliere en acute situaties)

Bij Zorggroep BOAT zorgen we ervoor dat op elke locatie de juiste professionals aanwezig zijn, afgestemd op de zorgzwaarte van onze bewoners. Dankzij een speciaal ontwikkelde FTE-tool stemmen we de deskundigheidsmix optimaal af, zodat bewoners altijd de zorg krijgen die ze nodig hebben. In 2024 hebben we belangrijke stappen gezet om teams te versterken met vaste medewerkers en de afhankelijkheid van zzp'ers te verminderen.

### Versterking van de deskundigheidsmix en personele stabiliteit

- ✓ Afbouw van externe krachten en toename van medewerkers in loondienst.
- ✓ Verantwoordelijkheid voor roosters bij locatiemanagers met ondersteuning van de algemeen directeur.

### Hof van De Bilt

- Vier fulltime verpleegkundigen gestart in Q4 2024, in Q1 2025 komen er een extra VIG en een verpleegkundige bij → team volledig op sterkte.

### Hof van Drachten

- Team volledig op sterkte en zelfs meer sollicitanten dan posities.
- Specialist ouderengeneeskunde (SOG) toegevoegd → nu beschikbaar op alle locaties.

### Hof van Tienray

- Integratie van vaste zzp'ers: twee Verpleegkundigen en twee Verzorgenden IG volledig opgenomen in het team.
- Vanaf 1 januari 2025: toevoeging van een extra Verpleegkundige (32 uur) en een Verzorgende IG (32 uur).

## Multidisciplinaire samenwerking & PDCA-borging

Om continue verbetering in zorgprocessen te garanderen, is een **vaste overlegstructuur** tussen disciplines en behandelaars opgezet.

### ◆ Rol van verpleegkundigen:

- ✓ Afspraken maken met behandelaars en visites afstemmen.
- ✓ Bevindingen communiceren en registreren.
- ✓ Acties vastleggen in bewonersdossiers.

### ◆ Samenwerking met specialist ouderengeneeskunde (SOG):

- ✗ Verpleegkundige stemt bijzonderheden en overleggen af met de SOG.
- ✗ SOG komt fysiek op locatie om complexe casussen te beoordelen.
- ✗ SOG rapporteert bevindingen direct in het dossier van de bewoner.
- ✗ Behandelaren en de apotheek worden op de hoogte gesteld van ingezette acties.

### 🗺 Kennisborging en deskundigheidsontwikkeling binnen teams

- ✓ Aandachtvelders in elk team → delen kennis in maandelijkse teamoverleggen.
- ✓ Dagelijkse evaluatie tussen locatiemanager en dienstdoende verpleegkundige voor kwaliteitsbewaking.



### Doelstelling 3.3. Eigenaarschap professionals

Bij Zorggroep BOAT zetten we in op professionele autonomie en eigenaarschap, zodat medewerkers niet alleen goed geïnformeerd zijn, maar ook zelf verantwoordelijkheid nemen en beslissingen maken in hun dagelijkse werk. In 2024 hebben we grote stappen gezet om medewerkers actief te betrekken bij beleid en zorgprocessen.

#### ◆ **Meer verantwoordelijkheid voor medewerkers in Hof van De Bilt**

Door het ziekteverzuim van de locatiemanager en de coördinerend teamleider kreeg de directeur zorg tijdelijk de leiding over de locatie. Dit creëerde een nieuwe dynamiek, waarbij medewerkers meer eigenaarschap hebben genomen over belangrijke processen zoals:

- ✓ Roosteren en personeelsplanning – teams plannen samen en zorgen voor continuïteit.
- ✓ Contact met huisartsen en netwerkpartners – directe samenwerking zonder tussenlagen.
- ✓ Beheer van bestellingen en voorraad – verantwoordelijkheid over operationele processen.

👉 **Resultaat:** Zelfsturing en betrokkenheid zijn toegenomen, medewerkers waarderen deze autonomie en nemen initiatief.

#### ✚ **Initiatieven in Q1 2025 om eigenaarschap verder te versterken**

##### 📚 **WZD-scholing voor alle locaties**

- De SOG zal een Wet zorg en dwang (WZD)-training verzorgen.



### 🏛️ Verdieping van de incidentencommissie

- De incidentencommissie wordt verder uitgebreid en versterkt.
- Teams worden ondersteund om proactief incidenten te analyseren en verbeteringen door te voeren.
- Verantwoordelijkheden worden verdeeld en teams nemen meer regie in kwaliteitsverbetering.

### 🧑‍🤝‍🧑 Samen bouwen aan professionele autonomie

De afgelopen periode heeft laten zien dat medewerkers graag meer invloed hebben op hun werk. Dit draagt bij aan:

- ✅ Hogere motivatie en betrokkenheid.
- ✅ Betere samenwerking binnen teams.
- ✅ Een hogere kwaliteit van zorg.

## Doelstelling 4. Leren en ontwikkelen

Bij Zorggroep BOAT geloven we in een cultuur van continue leren en ontwikkelen, waarin bewoners, naasten en zorgprofessionals samen werken aan betere zorg. Onze medewerkers krijgen de ruimte om zich te ontwikkelen en hun kennis te verbreden, zodat zij altijd de best mogelijke zorg kunnen bieden. Door te blijven leren, verbeteren we niet alleen de zorgkwaliteit, maar versterken we ook de samenwerking en betrokkenheid binnen onze gemeenschap.

### Doelstelling 4.1. Leren en ontwikkelen met alle betrokkenen (cliënten, naasten en professionals)

Bij Zorggroep BOAT is leren een continue en gezamenlijk proces, waarbij bewoners, familieleden en zorgprofessionals actief betrokken zijn. Door open communicatie en samenwerking werken we samen aan de beste zorgkwaliteit en het welzijn van onze bewoners.

#### Leren en ontwikkelen als vast onderdeel van zorg

In 2024 hebben we grote stappen gezet om scholing en samenwerking structureel te verankeren in onze zorgaanpak. Dit zorgt ervoor dat de zorg steeds beter aansluit op de wensen en behoeften van bewoners. Feedback van bewoners en hun naasten speelt hierin een belangrijke rol, zodat we continue kunnen reflecteren, leren en verbeteren.

#### Mijlpalen in 2024


##### **Herschrijven en actualiseren van protocollen en beleidsdocumenten**

Om zorgmedewerkers beter toe te rusten en bewoners en hun naasten meer inzicht te geven, zijn alle richtlijnen bijgewerkt en afgestemd op de praktijk. 🙌

🙌 **Alle protocollen zijn digitaal beschikbaar in MyDMS**, waardoor medewerkers altijd toegang hebben tot de juiste richtlijnen.



## Nieuw inwerkprogramma voor medewerkers


 **Doel:** Nieuwe medewerkers snel laten integreren, goed begeleiden en ondersteunen vanaf dag één.

### Hof van Tienray: Inspirerende teamsessie over verantwoordelijkheid en kwaliteitsborging


- ✓ Wat zijn de verwachtingen naar elkaar?
- ✓ Hoe zorgen we ervoor dat iedereen verantwoordelijkheid draagt?
- ✓ Hoe versterken we de PDCA-cyclus structureel?

### Belangrijke inzichten uit de sessie:

- ✓ **Eigenaarschap** – Medewerkers beseften dat kwaliteit alleen kan worden bereikt als iedereen verantwoordelijkheid neemt.
- ✓ **Samenwerking en afspraken nakomen** – Gemaakte afspraken binnen zorgdossiers en teamoverleggen zijn cruciaal.
- ✓ **Van weerstand naar begrip** – Aanvankelijke spanning veranderde in openheid en motivatie.

 **Resultaat:** Sterker besef van collectieve verantwoordelijkheid, verbeterde samenwerking en een hogere zorgkwaliteit.

## Samen leren met bewoners en naasten

Bij Zorggroep BOAT betrekken we bewoners en hun familieleden actief in het leerproces.  Wekelijkse nieuwsbrieven zorgen voor transparantie en open communicatie over ontwikkelingen binnen de organisatie.

## Doelstelling 4.2. Leren en ontwikkelen op basis van informatie

Bij Zorggroep BOAT staat informatiegestuurd leren en ontwikkelen centraal. Door data, feedback en incidentanalyses te gebruiken, zorgen we ervoor dat verbeteringen niet alleen intuïtief, maar ook onderbouwd en effectief worden doorgevoerd. In Q4 2024 hebben we belangrijke stappen gezet in het optimaliseren van interne processen en het beter benutten van data voor ontwikkeling en kwaliteitsverbetering.

### Informatie als basis voor continue verbetering

- ✓ Structureel verzamelen, analyseren en evalueren van gegevens, waaronder:
  - ✦ Incidentmeldingen en MIC/MIM-rapportages – Patronen herkennen en proactief verbeteren.
  - ✦ Kwaliteitsaudits en interne controles – Evaluaties van cliëntdossiers, medicatieveiligheid en risicomanagement.
  - ✦ PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) – Evaluaties om processen continu te verbeteren.
  
- ◆ **Resultaat:** Verbeteringen worden onderbouwd door feiten en trends, waardoor we sneller en effectiever kunnen inspelen op knelpunten.

## Versterking van de incidentencommissie en multidisciplinaire samenwerking

### ◆ Incidentencommissie heeft een actievere rol gekregen in:

- ✓ Analyseren en opvolgen van meldingen en leerpunten.
- ✓ Vastleggen van trends om structurele verbeteringen te realiseren.
- ✓ Snellere implementatie van besluiten binnen teams.

### ◆ Blik op de toekomst: Kwaliteitsverbetering op basis van data

- ◆ Doorontwikkeling van incidentenrapportages en MIC/MIM-analyse.
- ◆ Nog nauwere samenwerking tussen disciplines voor een integraal leer- en verbeterproces.
- ◆ Actief gebruik van PDCA-cycli om beleid direct aan te passen op basis van evaluaties.



## Doelstelling 5. Inzicht in kwaliteit




Bij Zorggroep BOAT werken we systematisch aan het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit van zorg. Het waarborgen van kwaliteit is een continu proces waarin we gebruik maken van verschillende methoden om te leren, verbeteren en transparant te zijn over onze zorgprestaties.

### Doelstelling 5.1 Inzicht in kwaliteit op drie niveaus: relatie, organisatie en maatschappelijke context

In Q4 2024 heeft Zorggroep BOAT belangrijke stappen gezet om kwaliteit op alle niveaus inzichtelijk en verbeterbaar te maken. We richten ons op drie kerngebieden:

#### 1. Relatieniveau: Vertrouwen en persoonsgerichte zorg

 **Doel:** Meer inspraak en betrokkenheid van bewoners in hun eigen zorgproces.

-  Meer inspraak van bewoners, waardoor zij zich gehoord en gezien voelen.
-  Sterkere bespreekcultuur binnen teams, zodat zorgprofessionals beter kunnen inspelen op individuele behoeften.
-  Keukentafelgesprekken en multidisciplinaire overleggen dragen bij aan betere samenwerking met bewoners en hun naasten.

 **Resultaat:** Persoonsgerichte zorg en sterkere relaties tussen bewoners en zorgverleners.



## 📱 2. Organisatieniveau: Efficiënte zorgprocessen en kwaliteitsmanagement

🔹 **Doel:** De organisatie van zorg optimaliseren en efficiënter maken.

- ✅ Interne processen gestroomlijnd → minder administratieve belasting voor zorgmedewerkers.
- ✅ Doorontwikkeling van het Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) → systematisch monitoren, evalueren en verbeteren van zorgprocessen.
- ✅ Versterking van de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) → verbeteringen worden direct geïmplementeerd en geborgd.

## 🌍 3. Maatschappelijk niveau: Verbinding met de gemeenschap

🔹 **Doel:** Bewoners actief betrekken bij de samenleving en een sterke verbinding creëren met de omgeving.

- ✅ Uitbreiding van samenwerkingen met lokale initiatieven zoals scholen, muziekverenigingen en vrijwilligersorganisaties.
- ✅ Vergroting van de betrokkenheid van familie en mantelzorgers, door hen actiever te betrekken bij zorg en sociale activiteiten.
- ✅ Meer zichtbaarheid via sociale media en netwerkbijeenkomsten, zodat de omgeving nauwer betrokken wordt bij de locaties.



### Vooruitblik op 2025: Doorontwikkeling van kwaliteit

- ✓ Optimalisatie van het KMS, zodat we nog beter kunnen sturen op zorgkwaliteit.
- ✓ Meer scholing en kennisdeling binnen teams, zodat medewerkers zich blijven ontwikkelen.
- ✓ Verder versterken van de verbinding met de gemeenschap, om sociale participatie van bewoners te stimuleren.


## Doelstelling 5.2. Breed scala aan instrumenten voor kwaliteitsmonitoring

Bij Zorggroep BOAT zetten we in op systematische monitoring en continue verbetering van de zorgkwaliteit. Door middel van diverse audits, geavanceerde systemen en een sterke kwaliteitsstructuur zorgen we ervoor dat risico's vroegtijdig worden gesignaleerd en verbeteracties direct kunnen worden ingezet.

### 1. Interne en externe audits voor procesverbetering


-  Q2 2025 – Interne audit door Buro KliX:
-  Q3 2025 – Externe audit voor ISO 9001-certificering:
  - ◆ **Resultaat:** Systematische kwaliteitsverbetering en procesoptimalisatie.

### 2. Maandelijkse medicatie-audits voor medicatieveiligheid

-  **Doel:** Voorkomen van medicatiefouten en verbeteren van medicatiebeheer.
- ◆ **Resultaat:** Hogere medicatieveiligheid en minder incidenten.




### 3. Maandelijkse dossieraudits voor betere zorgplanning

 **Doel:** Zorgdossiers actueel, volledig en correct houden.


◆ **Resultaat:** Meer inzicht in zorgbehoeften en beter afgestemde zorgplannen.

### 4. Optimalisatie van het Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)

 Q4 2024: KMS klaargemaakt → Q1 2025: Verdere optimalisatie.

◆ **Resultaat: Betere besluitvorming en gerichte kwaliteitsverbetering.**

### 5. Kwaliteitshandboek en protocollen voor uniforme werkwijze

 **Doel:** Medewerkers voorzien van duidelijke richtlijnen en protocollen.

◆ **Resultaat:** Consistente en veilige zorgverlening op alle locaties.

### **Blik op de toekomst: Zorgkwaliteit verder versterken**

✓ Verder verbeteren van kwaliteitsinstrumenten en audits.

✓ Doorontwikkeling van KMS voor nog betere data-analyse en risicobeheersing.

### **Trots op ons IGJ-rapport**

Op 17 september 2024 bracht de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een bezoek aan onze locatie in De Bilt. Het resultaat? Een prachtig rapport dat bevestigt dat wij uitstekende zorg leveren! Dit succes motiveert ons om door te gaan met het verbeteren en borgen van kwaliteit op alle niveaus.

## 6. Reduceren van vermijdbare valincidenten

Bij Zorggroep BOAT staat de veiligheid van onze bewoners voorop. We zetten ons actief in om het aantal vermijdbare valincidenten te verminderen, door zowel de woonomgeving als de individuele behoeften van bewoners zorgvuldig te analyseren. Door preventieve maatregelen te nemen, zorgen we voor een veilige en vertrouwde leefomgeving.

### Valincidenten 3<sup>e</sup> kwartaal 2024

#### Hof van De Bilt (14 valincidenten)

- Obstakels zoals emmers en opladers zijn uit leefruimtes verwijderd.
- Bewoners worden gestimuleerd schoeisel met voldoende grip te dragen.
- Valincidenten worden besproken in multidisciplinaire overleggen voor gerichte preventieve acties.
- Voor een bewoner met herhaalde valincidenten wordt een gesprek met de specialist ouderengeneeskunde gevoerd om passende ondersteuning te vinden.

### Hof van Tienray (4 valincidenten)

- Voor een bewoner met ernstige cognitieve en fysieke achteruitgang is een dwaalsensor geplaatst en worden transfers onder toezicht uitgevoerd.
- Een bewoner met algemene malaise werd opgenomen met een luchtweginfectie, waarbij de val het gevolg was van een tijdelijke lichamelijke zwakte.
- Zorgmedewerkers zijn geïnstrueerd om achteruitgang bij bewoners vroegtijdig te signaleren en in te zetten op ondersteuning door een ergotherapeut of fysiotherapeut.

### Hof van Drachten (3 valincidenten)

- Alle gevallen betroffen zelfstandige bewoners zonder hulpmiddelen.
- Voor een bewoner met verhoogd valrisico door Parkinson zijn interventies ingezet, waarbij rekening wordt gehouden met de wens tot zelfstandigheid.
- Bewoners worden begeleid in het vinden van een balans tussen bewegingsvrijheid en veiligheid.





## Valincidenten 4<sup>e</sup> kwartaal 2024

### Hof van De Bilt (28 valincidenten)

#### Belangrijkste oorzaken:

- ✓ Balansproblemen bij opstaan, zitten en mobiliteit.
- ✓ Uitglijden op sokken, gladde ondergrond of verkeerde transfers.
- ✓ Cognitieve verwarring en desoriëntatie.
- ✓ Onvoldoende aanpassingen in de omgeving (bv. bed te hoog, verkeerde plaatsing van rollator).

#### Acties & preventieve maatregelen:

- ✓ Multidisciplinaire analyse met artsen, fysiotherapeuten, ergotherapeuten en zorgmedewerkers.
- ✓ Aanpassing zorgplannen van bewoners met herhaaldelijke valincidenten.
- ✓ Nieuwe risicosignalering in NEDAP ONS voor alle bewoners.
- ✓ Specifieke valpreventieve maatregelen: voorkomen van lopen op sokken zonder grip, juiste positionering van rollators en andere hulpmiddelen.
- ✓ Meer ondersteuning bij risicovolle transfers zoals opstaan uit bed of stoel.
- ✓ Extra inzet van medewerkers (+8 uur per dag) om begeleiding te intensiveren.
- ✓ Continue evaluatie van incidentregistratie & teamfeedback.

## Hof van Tienray (3 valincidenten in Q4 2024)

### Incidenten & maatregelen:

✓ Incident 1: Bewoner viel door ernstige achteruitgang in cognitie en mobiliteit.

**Maatregel:** Transfers worden uitsluitend onder toezicht uitgevoerd en diëtist ingeschakeld voor beoordeling voedingspatroon & mogelijke oorzaken.

✓ Incident 2: Valincident vermoedelijk door nieuwe medicatie.

**Maatregel:** Medicatie-inname verlaagd in overleg met de specialist ouderengeneeskunde (SOG) en monitoring van stabiliteit en valrisico.


✓ Incident 3: Bewoner verloor evenwicht en kwam ten val.

**Maatregel:** Bewoner krijgt ondersteuning en moet hulp alarmeren bij transfers.

### Extra preventieve maatregelen in Hof van Tienray:

- ✓ Voortdurende monitoring van mobiliteit en valrisico's.
- ✓ Standaard fysiotherapie- en ergotherapieconsult bij opname om risico's in kaart te brengen.
- ✓ Valpreventietrainingen voor medewerkers → betere signalering & preventie.
- ✓ Regelmatige inspecties van de leefomgeving om gevaarlijke situaties te voorkomen.
- ✓ Gebruik van antislipsokken en goed afgestemde hulpmiddelen.
- ✓ Samenwerking met familie en mantelzorgers → bespreking valpreventie en stimuleren van mobiliteit.

 Hof van Drachten (15 valincidenten in Q4 2024)

 Oktober (6 incidenten)

✓ 4 keer valincidenten bij bewoners met dementie (desoriëntatie en impulsief gedrag).


**Maatregel:** Overleg met familie en behandelend arts, extra toezicht en leefomgeving aanpassen.

✓ **Bewoner gleed van rollatorzitje.**

**Maatregel:** Evaluatie en advies over geschiktheid van loophulpmiddelen.

✓ **Valincident door duizeligheid.**

**Maatregel:** Evaluatie van medicatie en gezondheidssituatie met de arts.

 November (2 incidenten)

✓ **Uitglippen op sokken bij toiletgang.**

**Maatregel:** Advies over schoeisel en begeleiding bij nachtelijke toiletgang.

✓ **Bewoner gevallen in badkamer** → nadelig letsel.

**Maatregel:** Extra toezicht en badkamerindeling aangepast.





● **December (7 incidenten)**

✓ 3 keer vallen door ziekte → 1 keer met hoofdwond.

**Maatregel:** Extra ondersteuning bij mobiliteit & evaluatie van zorgplan.

✓ Valincident door algehele achteruitgang en krachtsverlies.

**Maatregel:** Samenwerking met huisarts en familie → balans tussen autonomie en veiligheid.

✦ **Extra preventieve maatregelen in Hof van Drachten:**

✓ Meer toezicht en begeleiding bij bewoners met dementie.

✓ Bewustwording bij bewoners over valrisico's.

✓ Regelmatige evaluatie van medicatie en fysieke gezondheid.

✓ Optimaliseren van hulpmiddelen en aanpassingen in woonomgeving.

◆ **Resultaat:** Door gericht toezicht en omgevingsaanpassingen blijven bewoners zo veilig en zelfstandig mogelijk.

## 7. Reduceren van medicijnincidenten veroorzaakt door medewerkers

Bij Zorggroep BOAT is medicatieveiligheid een topprioriteit. We zetten ons actief in om medicijnincidenten door medewerkers te verminderen en voorkomen. Door maandelijkse medicatie-audits, regelmatige teamoverleggen en gerichte verbeteracties waarborgen we een veilige en nauwkeurige medicatietoediening op al onze locaties.

### **Medicijnincidenten in Q3 2024: analyse en acties**

#### **Hof van De Bilt** (9 incidenten)

- 7 van de 9 incidenten waren gerelateerd aan een specifieke ZZP-medewerker. Deze persoon is hierop aangesproken en deelt geen medicatie meer.
- Verwachting: aanzienlijke daling van medicijnincidenten door deze maatregel.

#### **Hof van Tienray** (3 incidenten)

- 2 incidenten betroffen fouten van een ZZP-medewerker, die is aangesproken om herhaling te voorkomen.
- 1 incident werd veroorzaakt door een fout in het medicatiesysteem Medimo. Dit werd opgelost in samenwerking met de apotheek.

#### **Extra maatregelen:**

- ✓ Striktere monitoring van medicatie-inname en registratie.
- ✓ Extra waakzaamheid bij wijzigingen in Medimo.

 **Hof van Drachten** (1 incident)

- Een externe zorgprofessional met onvoldoende kennis van de cliënt en medicatie maakte een fout, waardoor de bewoner nadelige fysieke effecten ondervond.
- De zorgprofessional is aangesproken op nalatigheid en de fout is geëvalueerd binnen het team.

 **Preventieve maatregelen en verbeteracties**

- ✦ Maandelijks medicatie-audits blijven een vast onderdeel van onze kwaliteitsborging.
- ✦ Bewustwording en training van medewerkers en ZZP'ers over medicatieveiligheid wordt extra benadrukt.
- ✦ Striktere controle op medicatieregistratie in Medimo en nauwere samenwerking met de apotheek.



## Medicijnincidenten in Q4 2024: analyse en acties

### Hof van De Bilt (4 medicijnincidenten in Q4 2024)

#### Incidenten & oorzaken:

- ✓ Vergeten medicatiedeling → Bewoner kreeg medicatie te laat of niet.
- ✓ Onjuist medicatiebeheer → Medewerker bewaarde baxterzakjes in uniform, waardoor medicatie niet correct werd overhandigd.
- ✓ Gebrek aan structuur → Medicatie niet tijdig toegediend.
- ✓ Medicatie onbeheerd achtergelaten → Dosis van 8:00 uur werd pas om 16:00 uur teruggevonden in een gemeenschappelijke ruimte.

#### Acties & preventieve maatregelen:

- ✓ Incidenten besproken in teamoverleg → bewustwording en verbeteracties direct ingevoerd.
- ✓ 8 uur extra personele inzet per dag voor medicatieveiligheid en uitgifte zonder tijdsdruk.
- ✓ Nieuwe werkwijze voor medicatie-uitgifte, waardoor medewerkers niet meer onder druk staan.



🏠 **Hof van Tienray (9 medicijnincidenten in Q4 2024)**

✦ **Incidenten & oorzaken:**

- ✓ 2 fouten door ZZP-medewerker → onzorgvuldige medicatie-uitgifte.
- ✓ 4 fouten door leerling verzorgende → gebrek aan ervaring en verkeerde toediening.
- ✓ 3 keer foutief BEM-protocol toegepast → medicatie werd niet onder toezicht ingenomen.

✦ **Acties & preventieve maatregelen:**

- ✓ ZZP-medewerker direct aangesproken → extra instructie en coaching.
- ✓ Leerling in verbetertraject geplaatst → medicatieprotocollen opnieuw doorgenomen en medicatie-uitgifte onder toezicht van een verpleegkundige.
- ✓ BEM-score instructie herhaald → extra ondersteuning en herhaling van het belang van medicatieveiligheid.

## Hof van Drachten (5 medicijnincidenten in Q4 2024)

### Incidenten & oorzaken:

- ✓ BEM-score 5 medicatie onbeheerd in appartement → medicatie niet volgens protocol gedeeld.
- ✓ Bewoner kreeg verkeerde medicatie → fout in identificatie door medewerker.
- ✓ Foutieve registratie in Medimo → leidde tot onjuiste dosering.
- ✓ Avondmedicatie per ongeluk 's ochtends toegediend.
- ✓ Medicatie afgetekend, maar niet toegediend → later teruggevonden.

### Acties & preventieve maatregelen:

- ✓ Striktere protocollaire medicatie-uitgifte → extra teamoverleg en herhaling werkinstructies.
- ✓ Dubbele controle geïmplementeerd → voor juiste registratie in Medimo.
- ✓ Dokterswacht en familie geïnformeerd bij incident → snelle interventie om gezondheid bewoner te waarborgen.

### Vooruitblik op 2025: Medicatieveiligheid verder verbeteren

- ✓ Extra scholing over medicatieveiligheid voor alle medewerkers in Q1 2025.
- ✓ Maandelijks medicatie-audits met directe feedback naar teams.
- ✓ Verplichte dubbele controle voor medicatie-uitgifte bij complexe casussen.
- ✓ Gebruik van e-learning en praktijktoetsen om medicatieprotocollen te versterken.



## 8. Verzuim

Bij Zorggroep BOAT monitoren we verzuimcijfers nauwlettend om medewerkers optimaal te ondersteunen en een gezonde werkomgeving te bevorderen.

### Verzuim in augustus & september 2024

- In augustus lag het verzuimpercentage aanzienlijk hoger in Tienray dan op de andere locaties.
- In september zagen we een daling van het verzuim op alle locaties, met als opvallend resultaat 0% verzuim in De Bilt.

### Positieve trend en focus op welzijn

De daling in september laat zien dat onze inzet op gezondheidsbevordering, preventie en ondersteuning effect heeft. We blijven investeren in een prettige werksfeer en passende begeleiding, zodat medewerkers zich gezond en gemotiveerd voelen.

### Verzuim in Q4 2024: Analyse en maatregelen

#### Hof van Drachten

#### Verloop verzuimpercentage:

- ✓ Oktober: 9,72%
- ✓ November: 10,88%
- ✓ December: 11,19%

#### Opvallend:

- ◆ Al hoog aan het begin van het kwartaal en verder gestegen.
- ◆ Oorzaken: Langdurig ziekteverzuim, zwangerschapsverlof en verhoogde werkdruk.

 **Hof van Tienray** **Verloop verzuimpercentage:**

- ✓ Oktober: 3,25%
- ✓ November: 5,69%
- ✓ December: 10,05%

 **Opvallend:**

- ◆ Begon laag, maar steeg fors in december.
- ◆ Oorzaken: Seizoensgebonden ziekte (griep, luchtweginfecties) en zwangerschapsverlof.

 **Hof van De Bilt** **Verloop verzuimpercentage:**

- ✓ Oktober: 1,65%
- ✓ November: 4,41%
- ✓ December: 8,97%

 **Opvallend:**

- ◆ Laagste verzuimpercentage in oktober, maar duidelijke stijging in november en december.
- ◆ Oorzaken: Langdurige uitval van medewerkers en griepseizoen.

## Oorzaken van stijgend verzuim

### ✓ Zwangerschap gerelateerd verzuim

- Meerdere medewerkers op verschillende locaties met zwangerschapsverlof.

### ✓ Seizoensgebonden ziekte en griep

- December is traditioneel een piekperiode voor ziektegevallen zoals luchtweginfecties en griep.

### ✓ Langdurig ziekteverzuim

- In Drachten, Tienray en De Bilt waren er enkele langdurig zieken, wat een structurele impact had op de bezetting.

## Vooruitblik op Q1 2025: Verzuim stabiliseren & verminderen

### ✓ Verzuim beter monitoren en trends sneller signaleren

- Regelmatige rapportages en analyses per locatie om tijdig in te grijpen bij stijgend verzuim.

### ✓ Proactieve aanpak van werkdruk

- Werven van een flexibele schil (kleine contracten aannemen om ziekte en vakantie op te vangen)
- Teams op formatie krijgen en behouden



- Evaluatie van teambezetting per locatie om balans in werkdruk te verbeteren.

✦ ✓ **Preventieve gezondheidsondersteuning**

- Voorlichting en preventieprogramma's om het risico op ziekteverzuim te verkleinen.
- Stimuleren van een gezonde werk-privébalans voor medewerkers.

♥ Door gerichte acties en preventieve maatregelen streven we naar een lager en stabiel verzuimpercentage in 2025! 🚀



## 9. Duurzaamheid en innovatie


Bij Zorggroep BOAT werken we continu aan duurzame en innovatieve oplossingen om de zorg te verbeteren en toekomstbestendig te maken. In het derde kwartaal van 2024 hebben we belangrijke stappen gezet op het gebied van milieuvriendelijke maatregelen en technologische vernieuwing.


### **Duurzaamheid in de praktijk**

✓ **Lokale wasvoorziening** – We hebben afscheid genomen van de externe wasserij, waardoor transportbewegingen worden verminderd en we meer controle hebben over de kwaliteit en hygiëne van het wasgoed.

✓ **Verduurzaming van gebouwen** – In week 39 van 2024 zijn afspraken gemaakt met pandeigenaren om energie-efficiëntie te verbeteren en locaties duurzamer te maken.

### **Technologische innovatie voor betere zorg**

 **Genius Care Spreek-Luister** – Vanaf Q4 2024 maken we gebruik van spraak- en luistertechnologie om de communicatie tussen bewoners en zorgverleners te verbeteren, waardoor we sneller en gericht kunnen ondersteunen.

 **MOMO bedsensor** – De introductie van deze innovatieve sensor op alle locaties draagt bij aan:

- ◆ Valpreventie – Zorgverleners ontvangen een melding zodra een bewoner uit bed stapt.
- ◆ Betere nachtzorg – Gerichtte alarmering voorkomt onnodige verstoring van de nachtrust.
- ◆ Monitoring van slaappatronen – Inzichten helpen bij het verbeteren van welzijn en gezondheid.
- ◆ Automatische alarmering – Zorgverleners worden direct op de hoogte gebracht bij afwijkend gedrag.



## 🌍 Verduurzaming van locaties

### ✦ Medewerkers als drijvende kracht achter verduurzaming:

✓ Hof van Tienray: Start met zelf koken op locatie, wat zorgt voor versere maaltijden, minder voedselverspilling en lagere kosten.

✓ Hof van De Bilt: Extra aandacht voor afvalscheiding, met speciale bakken in de huiskamer voor plastic afval – een idee vanuit het team.

✓ Hof van Drachten: Aanschaf van ergonomische waskarren, waardoor:

- ◆ Minder fysieke belasting voor medewerkers.
- ◆ Bewoners minder gestoord worden tijdens ADL-zorg.
- ◆ Hygiënischer gewerkt wordt.

### 🌱 Vooruitblik op 2025: Verder bouwen aan duurzame en innovatieve zorg

- ✦ Uitrol van Genus Care naar meerdere locaties.
- ✦ Verduurzamingsplannen concretiseren met energiebesparende maatregelen.
- ✦ Meer belevingsgerichte zorginitiatieven introduceren voor bewoners met dementie.





## 10. Verbeterregister

Bij Zorggroep BOAT werken we structureel aan kwaliteitsverbetering met een dynamisch verbeterregister. Dit helpt ons om de voortgang van belangrijke acties te volgen en ervoor te zorgen dat verbeteringen daadwerkelijk worden gerealiseerd.

### ✓ Succesvol afgeronde acties 2024

#### • **Zorg en kwaliteit**

- ✓ Zorgplannen omgezet naar de vier leefdomeinen, waardoor zorg nóg beter aansluit bij bewoners.
- ✓ Aanmelding bij Zorgatlas en Zorgkaart Nederland, waardoor locaties beter vindbaar zijn.
- ✓ Nieuw Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) klaargezet ter verbetering van werkprocessen.
- ✓ Alle protocollen en beleidsdocumenten vernieuwd en beschikbaar in het MyDMS-kwaliteitshandboek.

#### • **Innovatie en digitalisering**

- ✓ MOMO bedsensoren geïmplementeerd
- ✓ Genus Care geïmplementeerd in Drachten, wat de communicatie en monitoring van bewoners verbetert.
- ✓ Portero geïmplementeerd, voor snellere en efficiëntere CIZ-indicatie-aanvragen.
- ✓ ExactOnline ingericht, voor verbeterd financieel beheer en transparantie.

- **Organisatie en beleid**

- ✓ Nieuwe missie, visie en kernwaarden vastgesteld als strategische leidraad.
- ✓ Beleidsvisie Integratie GGZ-VVT opgesteld, om zorg voor ouderen met GGZ-behoefte beter te organiseren.
- ✓ Functioneringsprofielen en HR-beleid vastgesteld, zodat medewerkers duidelijke taken en verantwoordelijkheden hebben.
- ✓ Besluit genomen over Hof van Tienray, waarbij verdere beleidsmatige stappen worden uitgezet. We hebben de toekomstmogelijkheden van Hof van Tienray onderzocht. Ondanks uitgebreide inspanningen om van deze locatie een succesvolle en fijne plek te maken, staan we voor de uitdaging om voldoende bewoners aan te trekken voor een duurzame exploitatie. Op basis van deze inzichten worden verdere stappen uitgezet in Q1 2025.

- **Personeel en professionalisering**

- ✓ Vier verpleegkundigen aangenomen in Hof van De Bilt.
- ✓ Samenwerkingsovereenkomst getekend met HAP De Bilt voor betere eerstelijnszorg.
- ✓ SO verbonden aan Drachten en samenwerkingsovereenkomst getekend.
- ✓ WZD-scholing ingepland voor Q1 2025, zodat medewerkers beter voorbereid zijn op complexe zorgvragen.
- ✓ Bewonersoverleggen op alle locaties geïntroduceerd, om de inspraak van bewoners optimaal te laten zijn
- ✓ Huiskamer Hof van Drachten opgeknapt, in samenwerking met bewoners en familieleden.



- **Informatievoorziening en cliëntgerichtheid**

- ✓ Nieuwe informatiefolders en brochures ontwikkeld voor bewoners en externen.
- ✓ Nieuwe woonvoorwaarden opgesteld en gecommuniceerd met bewoners en families.
- ✓ Wekelijkse nieuwsbrieven en communicatiekanalen verbeterd, om transparantie te vergroten.

- **Veiligheid en duurzaamheid**

- ✓ RI&E (Risico Inventarisatie & Evaluatie) uitgevoerd op alle locaties door een externe partij.
- ✓ BHV-offertes opgevraagd en keuze gemaakt; uitvoering gepland voor maart 2025.
- ✓ Maandelijkse RI&E/ARBO-checklist ontwikkeld, die preventiemedewerkers uitvoeren ter waarborging van de veiligheid.
- ✓ Zelf koken op locatie Hof van Tienray geïntroduceerd, wat duurzaamheid en bewonersbetrokkenheid vergroot.
- ✓ Externe wasserijen vervangen



## Vooruitblik op 2025

Hoewel er in Q4 2024 veel is gerealiseerd, blijven er nog belangrijke verbeterpunten op de agenda voor 2025.

## Speerpunten voor 2025

- 📌 Implementatie van het Leer Management Systeem (LMS).
- 📌 Oprichting van een Cliëntenraad (CR) en Ondernemingsraad (OR).
- 📌 Functioneringsgesprekken en contractverlengingen medewerkers.
- 📌 Uitbreiding van netwerken en samenwerking met externe partijen.
- 📌 Marketingstrategie ontwikkelen en uitvoeren voor betere naamsbekendheid.
- 📌 Verbetering van ICT en wifi op locatie Hof van De Bilt.
- 📌 Manager werven voor Hof van De Bilt.
- 📌 Duurzaamheidsbeleid opstellen en uitvoeren.
- 📌 Interne en externe ISO 9001-audit uitvoeren (intern: mei 2025, extern: juni 2025).
- 📌 Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) en cliëntervaringsonderzoek (CTO) organiseren.
- 📌 Vullen van het KMS en training van medewerkers.




## 11. Slotwoord

Met het afronden van 2024 kijken we terug op een periode van groei, ontwikkeling en structurele verbeteringen binnen Zorggroep BOAT. We hebben grote stappen gezet in zorgkwaliteit, innovatie, personeelsbeleid en verduurzaming, waarbij de samenwerking tussen medewerkers, bewoners, naasten en externe partners een belangrijke rol heeft gespeeld. Het jaar 2024 heeft laten zien dat we samen veel kunnen bereiken. De implementatie van nieuwe zorgstructuren, het versterken van netwerken en de focus op eigenaarschap binnen teams hebben gezorgd voor meer stabiliteit en een stevig fundament voor de toekomst.

### Vooruitblik naar 2025

Hoewel er veel is gerealiseerd, blijven we ons richten op verdere professionalisering en innovatie. In 2025 zetten we in op:

- ✓ Verdieping en optimalisatie van zorg- en kwaliteitsbeleid.
- ✓ Uitbreiding van netwerken en samenwerking met externe partijen.
- ✓ Duurzaamheid en innovatie als vaste pijlers binnen de organisatie.
- ✓ Meer zeggenschap en eigenaarschap voor medewerkers.
- ✓ Cliënten en naasten nog actiever betrekken in de zorgprocessen.

Deze vooruitgang was niet mogelijk geweest zonder de enorme inzet en betrokkenheid van onze medewerkers, bewoners, familieleden, vrijwilligers en andere partners. We willen iedereen bedanken voor hun vertrouwen, toewijding en samenwerking in het afgelopen jaar. Samen blijven we bouwen aan een mensgerichte, innovatieve en toekomstbestendige zorgorganisatie. Laten we in 2025 met dezelfde energie en ambitie verder gaan! 

Met vriendelijke groet,

Bestuur en directie Zorggroep BOAT