



**Kwaliteitsbeeld
2024**

Voorwoord

Met het kwaliteitsbeeld willen we laten zien hoe we als organisatie werken aan kwaliteit: *een goed leven* voor ouderen. Een goed leven is voor iedereen anders. We zijn bij elke bewoner of cliënt benieuwd hoe een goed leven er voor hem of haar uit ziet. We willen hierover in gesprek, de naasten betrekken. Daarnaast willen we in tijden van krapte onze medewerkers boeien en binden. Zorgen dat iedereen vitaal blijft en werkgeluk ervaart. En óók nog duurzaam worden, conform de doelstellingen uit de 'Green deal' die we hebben ondertekend. Alles bij elkaar een hele opgave.

Vughterstede timmert al een paar jaar hard aan de weg om al deze mooie doelstellingen te kunnen verwezenlijken. We hebben een beweging ingezet, zodat onze ouderenzorg beschikbaar en betaalbaar blijft voor iedereen. We willen dat iedereen (medewerkers én bewoners) zelfredzamer, slimmer, slanker, duurzamer en digitaler wordt. Een beweging die we destijds 'Samen vooruit...' hebben genoemd. Inmiddels ligt de routekaart van 'Samen vooruit 4' alweer een tijdje uitgevouwen voor ons. Een portfolio van doelstellingen om onze basis verder te verstevigen.

Ondertussen is ook het *Generiek kompas (samenwerken aan kwaliteit van bestaan)* voor de sector gepubliceerd. Geen harde normen, maar richtinggevende *bouwstenen*. Hiermee beoogt het kompas ruimte te scheppen voor organisaties om de transitie op eigen wijze vorm te geven. Een streven wat wij dankbaar onderschrijven en wat past bij onze werkwijze: door ontwikkelen, in verbinding met bewoners, naasten, vrijwilligers en medewerkers. Het Kompas landt in een lopend plan; de transitie die we al hadden ingezet volgens onze eigen 'pijlers'. Met dit verslag nemen we de lezer mee over de wijze waarop wij werken aan kwaliteit van bestaan. We sluiten aan bij het kompas, maar gebruiken daarbij onze eigen "taal". Want de woorden mogen anders zijn, het streven is gelijk!

Het open gesprek staat centraal binnen het Generiek Kompas. Het gesprek met medewerkers, cliënten en hun naasten, vrijwilligers en de medezeggenschap. We sturen op het vergroten van de medezeggenschap, wat zichtbaar is door de themabijeenkomsten die we organiseren voor diverse gremia, het ontstaan van panels waarmee we samen met de cliëntenraad de inspraak organiseren voor cliënten en het door

ontwikkelen van de professionele medezeggenschap in de vorm van een zorgadviesraad (ZAR). Maar naast de medezeggenschappen houden we familie-avonden, vrijwilligersbijeenkomsten en hebben we “benen op tafel”-overleg met medewerkers op locatie. De transitie is een rijdende trein, waarbij het onze taak is om iedereen aan boord te houden.

Kwaliteit is een containerbegrip en alleen al om die reden is het van belang om goed met elkaar in gesprek te blijven. En dat doen we!

Samen vooruit... een terugblik

De beweging 'Samen vooruit...' berust zich op drie pijlers. Deze pijlers zijn medio 2024 aangescherpt. Per pijler wordt beschreven wat onze doelstellingen zijn, hoe wij hierop terugkijken en wat de recente ontwikkelingen met betrekking tot de pijler zijn geweest.

Pijler 1: Passende woonomgeving

De omgeving waar de cliënt woont

Vugterstede zorgt ervoor dat ouderen in een omgeving kunnen wonen die bij hen past, ook wanneer de maatschappij verandert. Dit betekent dat zelfs de meest kwetsbare ouderen een geschikte plek kunnen vinden bij Vugterstede. We hebben een meerjarenplan voor onze gebouwen, waarbij we veel gebruik maken van technologie. Met technologische oplossingen en hulpmiddelen helpen we ouderen om zo zelfstandig mogelijk te blijven.

Vugterstede is vooral gastvrij. We zijn actief in onze omgeving en brengen die betrokkenheid ook naar onze leefgemeenschappen. We laten ons buiten onze gebouwen zien door samen te werken met anderen, zowel in de regio als lokaal. Vugterstede, de plek met hart voor goed leven.

Deze pijler sluit aan bij bouwsteen 2 uit het Generiek Kompas: het bouwen van netwerken.



Uit bouwsteen 2: het bouwen van netwerken

Reflectie op de pijler. Vugterstede heeft een duidelijke visie ten aanzien van leefgemeenschappen, om op te gaan met de buurt. Van oudsher hebben "zorginstellingen" een andere, meer afgezonderde rol. Stond een verpleeghuis los van de maatschappij en kennen we een oud moraal van overnemen. Vugterstede wil dit al jaren veranderen. Daarom nemen we onder andere actief deel aan de regionale samenwerking "iedereen zorgt" en zijn we zeer betrokken in Vught. Zo zijn we onderdeel van het gemeentelijk

samenwerkingsverband “Samen sterk in de wijk”.

Binnen een bestaande structuur en gebouwen vormt deze pijler een uitdaging. We komen van een traditionele manier van werken, een zorgend moraal. Zowel bij medewerkers als bij cliënten en hun naasten. Dit ombuigen vraagt tijd, aandacht, goede gesprekken en het opdoen van goede ervaringen met anders werken. De ervaringen met buurtverbinders, maar ook de nieuwe locatie gaat helpen om het gedachtegoed van leefgemeenschappen gemeengoed te laten worden. Hiermee kunnen we een voorbeeld te zijn voor de organisatie en de regio!

Vugterstede is onderdeel van zorgzame leefgemeenschappen. Zorgzame leefgemeenschappen kenmerken zich doordat de benodigde hulpverlening binnen een gemeenschap mede door de leden van de gemeenschap wordt vormgegeven. De gemeenschap is leidend, de organisatie faciliteert. Ons streven is een samenwerking tot stand te brengen die de kracht van de samenleving versterkt, zodat mensen zelf de benodigde hulp weten te organiseren. Iedereen doet mee. Vorig jaar namen we de eerste stappen in het gemeenschapsdenken, door “buurtverbinders” te verwelkomen. De buitenwereld naar binnen halen, om ons zo te ontdoen van het institutionele imago van de zorg. Geen zorg, maar wonen. Buurtverbinders helpen daarbij. Dit zijn burgers die binnen de locaties komen wonen. Zij huren een appartement en zetten zich daarnaast voor tenminste acht uur in voor de bewoners van Vugterstede. Geen vrijwilligers zoals we die kennen, maar mensen die met hun eigen inbreng de buitenwereld naar binnen halen, bewoners te laten participeren in de maatschappij. Inmiddels zijn de eerste huurders geselecteerd en hebben hun woning betrokken.

Vugterstede werkt aan vastgoed wat middenin de samenleving staat. Van 2022 tot medio 2023 vonden er verbouwingen plaats op beide locaties om deze snel passender te maken voor de zwaardere doelgroep. Gelijktijdig met deze snelle aanpassingen, werd gewerkt aan een langetermijnvisie op ons vastgoed. Het strategisch vastgoedplan heeft in het afgelopen jaar vorm gekregen. We gaan van start met de nieuwbouw die wordt gerealiseerd bij het Moleneindplein. Locatie “Willibrordus” zal hier verrijzen. Deze locatie zal worden voorzien van 60 woningen die flexibel in te zetten zijn, met een minimum van 30 zorgwoningen. De uitgangspunten van de Willibrordus zijn:

- **Actief blijven.** Willibrordus is een levendige omgeving die uitdaag en inspireert om in beweging te blijven, in alle vrijheid.

- **Elkaar ontmoeten.** Willibrordus is een omgeving waar je elkaar kent en elkaar gemakkelijk ontmoet.
- **Fijn wonen.** Fijn wonen begint bij een plek waar je je thuis voelt, veilig en comfortabel.
- **Goede buur.** Bij Willibrordus kijken we naar elkaar en helpen elkaar. Op deze manier creëren we samen een hechte, zorgzame gemeenschap waarin iedereen zich thuis voelt.
- **Samen Doen.** We bedoelen echt samen, medewerkers, vrijwilligers, bewoners en de buurt. Iedereen doet mee. Bij Willibrordus regelen we de dingen samen; iedereen kan iets betekenen.
- **Oog voor elkaar.** Het zijn de kleine dingen die een groot verschil maken. Zie de ander als mens, collega, buur die net als jij behoeften heeft. We zijn betrokken en luisteren naar elkaar.



Kaarten voor buurtbewoners. Hiermee werd de buurt uitgenodigd voor onder andere informatiebijeenkomsten

Thuis wonen met een indicatie voor WLZ is bij Vugterstede het streven. Niet meer binnen de muren wonen van een verpleeghuis met een WLZ- indicatie, dat is een doelstelling die deels ook te realiseren is met een volledig pakket thuis (VPT). De doorontwikkeling van dit product stond de afgelopen jaren hoog op de agenda. We hebben gewerkt aan een rekenmodule, hebben we getoetst of de producten

voldoende aansluiten op de zorgvraag en het huurbeleid aangepast. Het afgelopen jaar heeft Vugterstede een groeiend aantal huurders met een VPT mogen verwelkomen.

Pijler 2: Passende kennis en vaardigheden

Alles waardoor de mens zich ontwikkelt

Vugterstede zorgt voor de juiste combinatie van kennis en vaardigheden, zodat we altijd de juiste hulp kunnen bieden aan ouderen. We zijn flexibel in onze scholingen en staan bekend als een organisatie die continu leert. Bij ons geldt het principe 'bekwaam is bevoegd'.

Binnen Vugterstede werken we op een doordachte manier rondom ouderen. We zijn slim georganiseerd, verbeteren onszelf voortdurend en werken volgens de principes van zelfredzaamheid en ons motto 'goed leven'. De hulp van vrijwilligers en naasten is volledig opgenomen in onze werkwijze. Om mee te gaan met de tijd, vragen we van medewerkers een houding die gericht is op aandacht, autonomie, betrouwbaarheid en samenwerking. Vugterstede staat bekend als professionele organisatie met aandacht voor de mens.

Deze pijler sluit aan bij bouwsteen 1 uit het Generiek Kompas: het kennen van wensen en behoeften



Bouwsteen 1: het kennen van wensen en behoeften

Reflectie op de pijler. Binnen de sector was het *zorgleefplanmodel* ruim tien jaar lang de standaard voor dossiervoering. Medewerkers zagen het correct invullen van de vier domeinen als doel, in plaats van de wensen van de bewoners leidend te laten zijn. We wilden echter dat het leven van de bewoner naar voren kwam. We wilden daarnaast meer zeggenschap voor de cliënt. Vanwege deze redenen zijn we een aantal jaren geleden gaan werken met een nieuwe dossieropbouw, binnen de organisatie bekend als de “ken je bewoner”. Deze gaat uit van de mogelijkheden van de cliënt. Methodisch werken met een dossier blijft echter aandachtspunt en daarmee een verbeterdoel. Doordat de arbeidsmarkt verandert en Vugterstede steeds maar gaat werken met anders geschoolden zijn we genooddaakt hier verder op in te zetten. Belangrijkste doelstelling voor de komende periode is het verbeteren van de samenwerking met informele zorg.

We zijn gewend te werken vanuit een driehoek, waarin de medewerker als eigenaar optreedt. Het overnemen van zorg is iets wat verder wordt gevoed door maatschappelijke verwachtingen die voor de zorg gelden. De meeste mensen vinden nog steeds dat er voor ouderen gezorgd moet worden en dat ten alle tijden zorg beschikbaar moet zijn. Dat tijden en inzichten veranderen, dat vindt maar mondjesmaat zijn weg naar de praktijk. Toch kunnen we niet meer om informele zorg heen. De samenwerking met het netwerk is noodzakelijk is geworden omdat de zorg niet alles meer kan opvangen. We bewegen daarom de komende tijd van zorgen voor, naar **samen zorgen dat**.

We willen de zelfredzaamheidsladder daarom verder in de praktijk brengen. De zelfredzaamheidsladder wordt al meegenomen in de 'ken de bewoner'-vragenlijst. Deze krijgt de naaste/toekomstige bewoner voor opname al toegestuurd ter voorbereiding. Op de dag van verhuizing wordt deze doorgenomen en 6 weken na inhuizing worden de afspraken formeel vastgelegd in het zorgplan. Sinds einde 2024 wordt de mantelzorger twee weken na het woongesprek uitgenodigd, dit om de mantelzorger te ondersteunen maar ook om op zoek te gaan hoe kunnen we samen goed zorgen voor uw naaste. Dit wordt om de drie maanden herhaald. Inmiddels is deze geïntroduceerde werkwijze verder uitgebouwd tot het project informele zorg. Dit project streeft ernaar om de vrijwilliger, mantelzorger en naaste maximaal van waarde te laten zijn in het leven van de bewoners. Het intensief opleiden en coachen van medewerkers (welzijn én zorg) is daarbij onontbeerlijk. Het vraagt een wezenlijk andere manier van werken dan de medewerkers en de maatschappij vanuit hun beroepsmoraal en maatschappelijke context gewend zijn.

Bewegen binnen de locaties: we gunnen bewoners leven in vrijheid. In vrijheid kunnen bewegen is met de wet zorg en dwang in de wet verankerd. Op Theresia zijn daarom begin 2023 leefcirkels in werking getreden. Al snel bleek dat de bewoners, die overal welkom zijn, een verrijking waren voor de locatie. Er was feitelijk geen sprake van risico's vanwege vermissingen of onrust. De bewoners zelf ervaren meer rust op de afdeling, wat terug te zien is in vermindering van signaalgedrag en minder inzet van onvrijwillige zorg. Vanwege deze reden hebben we het gedachtengoed "leven in vrijheid" centraal gezet en werken we aan een plan wat ervoor gaat zorgen dat iedereen binnen Vughterstede in vrijheid woont, ongeacht de woonvorm of afdeling, waarbij een weloverwogen balans is tussen veiligheid en welzijn.

Zelfredzaamheid en eigen regie, ook in de wijk. Binnen de wijk wordt gewerkt vanuit het gedachtengoed van 'positieve gezondheid'. De ondersteuning richt zich op herstel, behoud en bevorderen van gezondheid, zelfredzaamheid en eigen regie. In dat kader is Vugterstede

aangehaakt bij regionale projecten zoals het stoppen met oogdruppelzorg en steunkouszorg. De boodschap aan nieuwe cliënten met deze zorgvraag was "dat kunt u zelf met hulpmiddelen (tenzij..)". Door deze boodschap regionaal en uniform te verspreiden, ook vanuit de bron (ziekenhuis, huisarts etc.) is deze zorg teruggedrongen om cliënten zelfredzaam te houden en de druk op wijkverpleging te verminderen. Onder de paraplu van administratieve lastenverlichting is Vugterstede begonnen met de implementatie spraakgericht rapporteren. In 2024 vond de livegang van het "Arnhems model" plaats. Aanvragen komen binnen via één digitaal aanvraagpunt, waarna wijkverpleegkundigen in de regio verdelen wat binnen is gekomen.

Professionalisering door methodisch te werken wordt een stap verder gebracht met scholing. In de afgelopen tijd is een leerpad methodisch werken opgezet voor niv 2,3 en 4. Het begint met methodisch werken algemeen en eindigt met verzorgend redeneren. Dit verloopt via de vier "O's": Observeren, ordenen, oordelen, overdenken. Daarna wordt deze kennis toegepast op wondzorg, PTZ, signaalgedrag en onvrijwillige zorg. Het leerpad is gestart in september 24 en loopt door in 2025. Op de afdelingen intramuraal zijn tevens de dagstart, dagevaluatie en locatie time-out geïntroduceerd. Een manier om afdelingen bewust stil te laten staan bij de werkzaamheden die er liggen en op een creatieve manier in te vullen, buiten de grenzen van traditionele taakverdelingen.

Pijler 3: Passend werken en organiseren

Alles om de mens heen

Onze medewerkers maken onze toekomst waar. Goed werkgeverschap betekent dat we luisteren naar de wensen en behoeften van onze (toekomstige) collega's. We zorgen dat taken passen bij de vaardigheden van medewerkers en bieden zoveel mogelijk contracten op maat. Dit doen we omdat we begrijpen dat de arbeidsmarkt is veranderd en dat wij moeten inspelen op wat de werkenden van nu willen en kunnen. We

durven af te stappen van traditionele regels over functies, taken of roosters. We zorgen goed voor onze medewerkers en investeren in hun vitaliteit en duurzame inzetbaarheid. Medewerkers werken met plezier, energie en flexibiliteit. Het werk is afgestemd op je levensfase, mogelijkheden en kansen om je te ontwikkelen.

Onze leidinggevenden zijn de drijvende krachten in de beweging naar meer zelfstandigheid en persoonlijk leiderschap. We werken op basis van eenvoudige en slimme kaders. We zijn ons bewust van de veranderende zorgvraag en we zullen er samen alles aan doen om het werk zo gemakkelijk mogelijk te maken. Aandacht, autonomie, betrouwbaarheid en samenwerking (onze kernwaarden) helpen ons om een flexibele en resultaatgerichte organisatie te blijven.

Bij Vughterstede zijn medewerkers betrokken, flexibel en klaar voor de toekomst.

Deze pijler sluit aan bij bouwsteen 3 uit het Generiek Kompas: het werk organiseren

Reflectie op de pijler. Door de krimpende arbeidsmarkt en de afnemende budgetten werden we gedwongen onze basis aan te pakken. Het functiegebouw, de traditionele taakverdeling. En dat doen we gedreven en in verbinding met onze medewerkers. De druk werd sinds dit jaar nog verder verhoogd doordat de tekorten niet langer opgevuld worden door zelfstandigen in de zorg. Het water staat aan de lippen, maar de werkzaamheden gaan door.

We werken aan een passende teamsamenstelling. Het plan passende teamsamenstelling is bedoeld om stap voor stap het traditionele functiegebouw flexibeler te maken. We werken van een functiegebouw binnen het primair proces met vele verschillende functies per niveau naar vier generieke functieprofielen waarbinnen specialisatie op zorg of sociaal gebied mogelijk is. Vorig jaar is het functiegebouw eerst opgeschoond. Het afgelopen jaar ging van start met een inventarisatie van de taken die gedurende de dag worden uitgevoerd. Alle taken zijn gerangschikt naar niveau. Het doel hiervan was het zo efficiënt mogelijk inzetten van personeel. Achtereenvolgens is gekeken naar



Uit bouwsteen 3: het werk organiseren

gedragskenmerken per niveau. Inmiddels is er instemming van de ondernemingsraad op het eerste format van het nieuwe functiegebouw en het ontwikkelingsmodel. Laatstgenoemde is een leidraad waarmee Vughterstede om mensen van buiten de sector direct op basis van eerder verworven competenties aan het werk te stellen en op basis van ambitie verder te laten ontwikkelen. Waarbij de mogelijkheden variëren van training on the job tot erkende diploma's/ certificaten.

Deskundig en vitaal personeel willen we hebben... en houden. Het afgelopen jaar is enorm aan de weg getimmerd ten aanzien van de basis van ons personeelsbeleid: personeel hebben én houden. Op vele fronten werden fundamenteën verstevigd. Zo is ten aanzien van vitaliteit aandacht geweest voor het slimmer en efficiënter maken van het verzuimproces. De verzuimdossiers zijn gedigitaliseerd. Daarnaast bieden we maatwerkinterventies ten aanzien van verzuimpreventie, met behulp van extra inzet van een praktijkondersteuner. Gedurende afgelopen jaar kwamen vele vitaliteitscampagnes- en challenges voorbij, zoals de "fiets naar je werk-dag", het fitnessplan en de ommetje- challenge. De zichtbaarheid van Vughterstede vergroten als werkgever was daarnaast een van de belangrijkste speerpunten die is aangepakt in de arbeidsmarkt-strategie. Er was veel aandacht voor de werving via de juiste kanalen, met de juiste middelen. Leiderschap was onder de aandacht door bijeenkomsten voor alle leidinggevenden. Hierbij lag de nadruk op teameffectiviteit en eigenaarschap. Dit traject zal in 2025 een vervolg krijgen.

Professionele medezeggenschap in ontwikkeling. Medezeggenschap betekent een volwaardige gesprekspartner zijn met inhoud, daadkracht en lef. Allen noodzakelijk om invloed uit te gaan oefenen. Om het maximale te halen uit onze professionele medezeggenschap, bij ons genaamd 'IVO' (integraal verpleegkundig/verzorgenden overleg), zijn de huidige IVO-leden een ontwikkeltraject gestart, wat zijn uitwerking zal krijgen in 2025.

Doorontwikkeling ICT. In de afgelopen periode is de visie en strategie op digitalisering door Vughterstede opgesteld/bijgesteld. Digitalisering binnen de gezondheidszorg wordt gezien als een belangrijke ontwikkeling waarmee organisaties de uitdagingen het hoofd

kunnen bieden. Dat betekent dat actie nodig is om onze (ICT-)basis op orde te brengen en te houden. Diverse ontwikkelingen op het gebied van digitalisering dragen bij aan goede en veilige zorg voor de cliënt en is een essentiële randvoorwaarde om de beoogde innovatie van zorg

te bereiken. De strategie berust op een aantal uitgangspunten die gelden voor alle projecten die onder de bijbehorende werkagenda zijn geplaatst. Zoals 'alles heeft een eigenaar' en 'van meerwaarde voor de zelfredzaamheid'. Vugterstede maakt ook onderdeel uit van het regioproject "digitaliseren en data".

Leren en ontwikkelen

Kwaliteitsdenken is door 'Samen vooruit...' ook aan verandering onderhevig. Binnen Vugterstede maken we sinds een aantal jaren gebruik van kwaliteitsrapportages. Waarin we zowel 'tellen' als 'vertellen'. De rapportages bevatten input over een breed scala aan onderwerpen, normen en indicatoren die we in samenspraak met alle betrokkenen hebben benoemd. We bespreken deze in breed verband, om zo te komen tot leren en verbeteren. De kwaliteitsrapportage van Vugterstede is een belangrijk instrument binnen de leer- en verbetercyclus. Het dient vooral als middel om te verbinden, met belanghebbenden in gesprek te gaan, te reflecteren op kwaliteit en veiligheid. De rapportages worden besproken of gedeeld met:

- Locatiemanagers, gespecialiseerd en kwaliteitsverpleegkundigen en opleidingsfunctionarissen
- Behandelaren: Specialisten ouderengeneeskunde en psychologen
- De verpleegkundige adviesraad (IVO: integraal verpleegkundig overleg)
- De commissie wet zorg en dwang (bespreking 'onvrijwillige zorg')
- De gemeenschappelijk cliëntenraad
- Vergadering van de raad van toezicht



Uit bouwsteen 4: leren en ontwikkelen

Naar aanleiding van bovenstaande kunnen verbeteracties of aandachtspunten worden benoemd. Verbeteracties die worden afgesproken, worden vastgelegd in de locatieplannen. Terugkoppeling vindt plaats in de opvolgende rapportage(s).

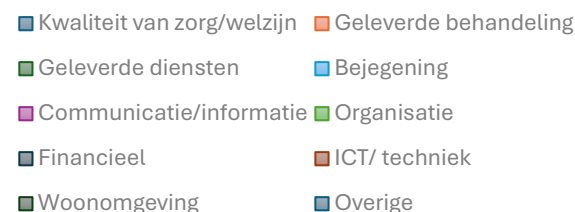
Reflectie. De conclusie die we in het afgelopen jaar hebben getrokken, is dat dit proces van leren en verbeteren redelijk van bovenaf gestimuleerd werd. De teams werden weliswaar door de kwaliteits-, wijk- en gespecialiseerd verpleegkundigen betrokken, maar dit wordt echter nog in grote mate door de beleidsstaf ingegeven. De ontwikkeling waar we daarom nu in zitten, is de vragen aan de teams te stellen: “Wat vinden jullie hiervan? Wat willen we hier gezamenlijk mee”? Een beweging die tijd nodig heeft, maar zich wel degelijk al heeft ingezet. Wat we graag nadrukkelijker terug willen laten komen in de leer- en verbetercyclus, is het onderdeel “vertellen”. Nu houden we bijvoorbeeld bij hoe vaak we evaluatiegesprekken voeren, maar niet wat daarvan de uitkomst is en hoe dit basis is voor verbetering. Dit zullen we de komende periode gaan onderzoeken.

Tevredenheid

Klachten

De onafhankelijk klachtenfunctionaris ontvangt zo'n 2 tot 3 formele klachten per kwartaal, welke allemaal naar tevredenheid werden afgehandeld. Dit is erg weinig en geeft weinig voeding voor verbetering. Vanwege die reden zijn de locatiemanagers ook in de kwaliteitsrapportages gaan bijhouden hoeveel gesprekken zij hebben gevoerd op de afdelingen. Dit willen we nog meer kracht bijzetten. Over de vorm moet worden nagedacht. Een zuil, formulieren bij de receptie of intra-/internet zijn bijvoorbeeld kanalen om een suggestie onder de aandacht te brengen van Vughterstede. Daarnaast

Aard



organiseert Vugterstede tal van bijeenkomsten voor bewoners en naasten, waar het ophalen van suggesties onderdeel zou kunnen worden van de agenda.

Tevredenheid in de wijk

Uit de cliëntenpopulatie werden 195 cliënten geselecteerd voor de PREM Wijkverpleging. Deze zijn uitgenodigd via Caren of per brief om de vragenlijst in te vullen. 40 cliënten (21%) hebben hier gehoor aan gegeven. De meetperiode liep vanaf 5 november 2024 tot en met 17 december 2024. De totaalscore voor Vugterstede over de PREM Wijkverpleging is een

8,2

Tevredenheid verpleeghuiszorg

Aan onze bewoners wordt minimaal één keer per jaar een evaluatiegesprek aangeboden, naast het MDO. Deze evaluatie is puur gericht op de woonbeleving van de bewoners. In dit gesprek wordt ook de aanbevelingsvraag gesteld. De gemiddelde score hiervan is Vugterstede breed

8,0

Leren van incidenten

Binnen Vugterstede reflecteren we driemaal per jaar op de cijfers rondom incidenten. We kijken hierbij naar drie onderdelen:

Meldingen IGJ

Afgelopen jaar is één calamiteit gemeld bij de IGJ. Deze melding is afgerond en hierop zijn procesverbeteringen op afdelingsniveau genomen.

Visgraatanalyses

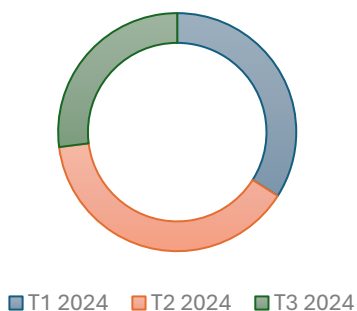
Deze verdiepende analyses worden door de wijk- of (kwaliteits)verpleegkundig gedaan naar aanleiding van een incident, met als doel om soortgelijke incidenten te kunnen voorkomen. Afgelopen jaar zijn:

- 7 analyses ten aanzien van medicatie-incidenten gedaan.
- 2 analyses ten aanzien van valincidenten gedaan.

De opbrengst van deze analyses is dat er bijvoorbeeld verbeteracties zijn ingezet op processen rondom bijvoorbeeld de opslag en delen van medicatie.

MIC-meldingen

Totaal MIC meldingen: 1549



Het beeld hierboven geeft weer hoeveel MIC-meldingen er in totaal zijn gedaan afgelopen jaar. Binnen Vugterstede vinden we het belangrijk om de het verhaal achter deze cijfers te kennen. Daarom krijgen alle afdeling maandelijks een MIC-overzicht. Hiermee gaan de wijk-/kwaliteits-/verpleegkundigen het gesprek aan binnen hun team. Driemaal per jaar wordt gereflecteerd op de cijfers middels de kwaliteitsrapportage. Het aantal meldingen in T3 2024 is afgenomen. Dit komt grotendeels door een afname van de medicijn incidenten vanwege de implementatie van Medimo, waardoor veiliger gewerkt met medicatie.