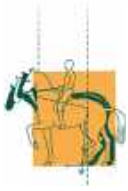


Kwaliteitsbeeld

Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@





1 Voorwoord

Voor je ligt het Kwaliteitsbeeld 2025 van Zorggroep Grootenhout waarin we je meenemen langs een aantal onderwerpen om aan te geven op welke wijze het team van medewerkers en de organisatie in 2024 bewust bezig is geweest met samen werken aan kwaliteit van bestaan. We reflecteren op het afgelopen jaar en kijken vooruit naar het jaar 2025.

Een belangrijke pijler onder het kwaliteitsbeleid van Zorggroep Grootenhout is het werken met Kwaliteit@. Kwaliteit@ sluit namelijk naadloos aan op de uitgangspunten van het generieke kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'. Dit kompas geeft zorgorganisaties richting en schetst de beweging die de sector maakt richting goede kwaliteit van zorg, passend bij de context om een bijdrage te leveren aan kwaliteit van bestaan.

Met dit kwaliteitsbeeld willen we zichtbaar maken:

- Hoe wij invulling geven aan Kwaliteit van Bestaan in onze visie en missie
- Dat we dit doen met behulp van 10 beloften aan onze bewoners
- En 10 beloften aan al onze collega's

Wij nemen je aan de hand van de 10 beloften mee langs de gerealiseerde verbeterpunten en openstaande leerpunten voor onze organisatie.

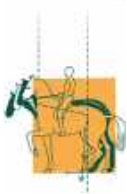
Het kwaliteitsbeeld is een beschrijvend document voor alle betrokkenen en belanghebbenden rondom de bewoners van Zorggroep Grootenhout. Bij de totstandkoming zijn ook de ondernemingsraad, familieraad, raad van commissarissen, management en directie betrokken.

Noudje van Bussel, Doris van Vuuren en Francien van de Ven
01-02-2025



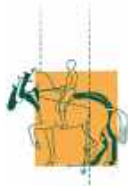
2 Inhoudsopgave

1	Voorwoord.....	2
2	Inhoudsopgave.....	3
3	Profiel van Zorggroep Grootenhout.....	5
	3.1 Wie zijn wij	5
	3.2 Voor wie willen wij er zijn.....	5
	3.3 Wat is onze visie en missie	6
	3.4 Hoe is zeggenschap geregeld in onze organisatie	6
4	Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@	7
	4.1 Kwaliteit@	7
	4.2 Kwaliteit van bestaan	8
	4.3 De 10 beloften aan onze bewoners	9
	4.4 De 10 beloften aan onze collega's.....	10
5	De beloften in de praktijk.....	11
	5.1 Hier voel ik mij thuis	11
	5.2 Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis.....	12
	5.3 Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden	13
	5.4 Ik krijg passende zorg en ondersteuning	14
	5.5 Ik eet en drink naar wens	15
	5.6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn.....	16
	5.7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	17
	5.8 Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw.....	18
	5.9 De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij.....	19
	5.10 De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier	20
6	Waarderingen.....	21
	6.1 Bewoners en hun naasten.....	21
	6.2 Medewerkers	22
7	Reflectie op de bouwstenen	23
	7.1 Het kennen van de bewoners	23
	7.2 Het bouwen van netwerken	23
	7.3 Het werk organiseren	24
	7.4 Leren en ontwikkelen.....	26



Zorggroep Grootenhout 2025

8	Bijlage: informatiebronnen.....	28
8.1	Bewoners en hun naasten.....	28
8.2	Medewerkers.....	28
8.3	Netwerk/ samenwerkingspartners	28
9	Bijlage: beloften aan bewoners en bezoekers.....	31
10	Bijlage: beloften aan medewerkers	32



3 Profiel van Zorggroep Grootenhout

3.1 Wie zijn wij

Wij proberen mensen met dementie een zo waardevol gewoon mogelijk leven te geven. Onze visie is: **“Bewoners en bezoekers van Zorggroep Grootenhout in vrijheid zoveel mogelijk geluksmomenten bezorgen”**

Hoe doen wij dit?

- Door de nadruk te leggen op welzijn en minder rigide op veiligheid ontstaat er een huiselijke sfeer;
- Onze woningen zijn minimaal aangepast en geven gemakkelijker een thuisgevoel; ook blijven onze bewoners daardoor beter opletten;
- We creëren een uitnodigende buitenomgeving;
- We stimuleren de mobiliteit van de bewoners. Hierdoor belanden er veel minder mensen in een rolstoel;
- We bieden voldoende prikkels aan om apathie te voorkomen;
- Er is een theater waar mensen toneel kunnen spelen;
- Wij hebben een eigen mooie kapsalon waar onze bewoners graag vertoeven;
- Onze dieren dragen bij aan een positief leefklimaat;
- We noemen ons personeel coaches in plaats van zorgverleners. Zij stimuleren en begeleiden onze bewoners/bezoekers in het zo lang mogelijk behouden van eigen regie en zelfredzaamheid.
- Langzaam is snel is een basishouding. Door je tempo aan te passen kunnen mensen met dementie je beter volgen.
- Wij scholen onze coaches op de kunst van het verleiden;
- Praat duidelijk, langzaam en eenvoudig. Verbeter mensen niet wanneer ze andere denkbeelden hebben. Leg ze geen moeilijke keuzes voor. Geef veel complimentjes en laat ze schitteren;
- Is er een conflict, dram dan niet door maar probeer het later opnieuw of roep iemand anders. Gebruik geen dwang en leg geen beperkingen op;
- Maak gebruik van lichaamstaal en kijk vriendelijk;
- Behandel mensen met dementie niet als kinderen maar als volwaardige Medemensen;
- Heb respect voor hun manier van leven;
- Leer elkaar goed kennen.

3.2 Voor wie willen wij er zijn

Bij de Zorggroep Grootenhout wonen, op een enkele uitzondering na, mensen met dementie.



3.3 Wat is onze visie en missie

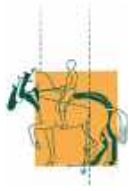
Visie: onze bewoners en bezoekers in vrijheid zoveel mogelijk geluksmomenten bezorgen.

Missie: Het binnen Nederland verspreiden van onze visie via voorbeeldfunctie, voorlichting en onderwijs. Doel: eraan bijdragen dat meer mensen met dementie een gelukkiger leven kunnen leven.

3.4 Hoe is zeggenschap geregeld in onze organisatie

De lijntjes zijn kort binnen de Zorggroep Grootenhout. Er zijn makkelijk te bereiken en toegankelijke managers en verpleegkundigen. Zij worden aangestuurd door de directie. De belangen van de collega's worden vertegenwoordigd door de OR onder leiding van Jolanda van Grunsven en de belangen van de families worden vertegenwoordigd door de Familieraad onder leiding van Irene Heeringa. Daarnaast is er een Raad van Commissarissen onder leiding van Marielle Bus die toezicht houdt op de directie.

Zorggroep Grootenhout BV				
Bestuur:				
Noudje	Francien		Doris	
Duurzaamheid & verpleegkundige zaken	Management & financiën		Onderhoud	
Verpleegkundigen Hanita / leiding Emmeliek Thomas Heike	Huizen Zorgboerderij: Erica Orangerie: Marielle Ginderdoor: Esther Auberge: Monique Snoesdijk: Frederique Woodspace: Elke Dagbeleving: Gonnie De Herberg: Joyce	Administratie Patricia / leiding Anke Arno Abel Rosan	Klusteam Mari Johan Ton Leo	Directie assistent Saskia



4 Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@

4.1 Kwaliteit@

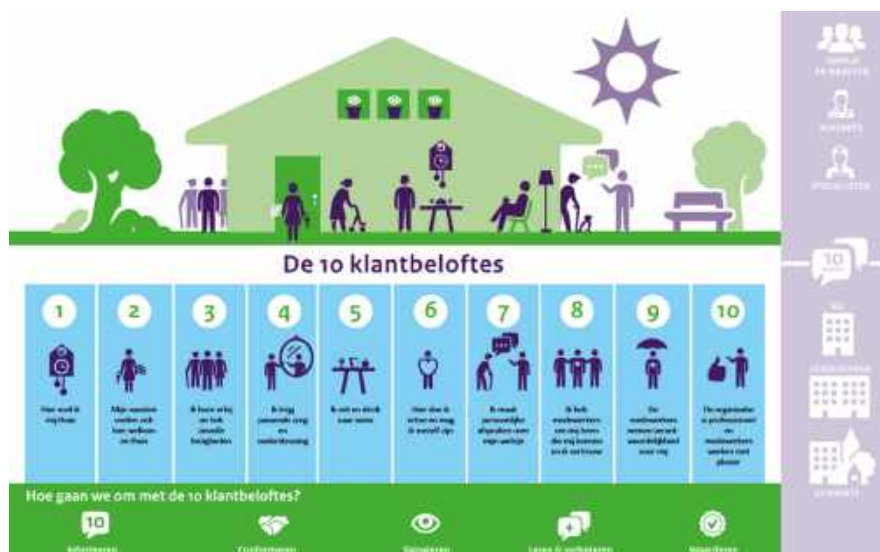
Kwaliteit@ is een krachtige methode voor zorgorganisaties die hun kwaliteit op een pragmatische wijze zichtbaar en aantoonbaar willen maken, waarbij het welzijn van de bewoner vooropstaat. Door heldere beloften vooraf is voor iedereen duidelijk wat men kan verwachten en wat er van hen verwacht wordt. De beloften zijn een rode draad bij alles wat er gebeurt in een organisatie, van facilitaire dienst tot coach tot bestuurder. Ze vormen het fundament onder de organisatie.

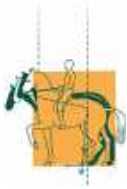
Het voortdurend werken aan kwaliteit van welzijn, zorg en ondersteuning vanuit de 10 beloften (met 1 sub belofte) berust op vijf bouwstenen: informeren, conformeren, signaleren, leren & verbeteren en waarderen.

Deze kwaliteitsaanpak draagt voor Zorggroep Grootenhout bij aan:

- Kwaliteit van bestaan staat centraal en iedereen weet wat ze mogen verwachten
- Toepassen en borgen van het generieke kompas in de dagelijkse praktijk
- Bewoners en families ervaren dat er naar hen wordt geluisterd
- Medewerkers in staat stellen verantwoordelijkheid te nemen
- Kwaliteit van binnenuit, in plaats van buitenaf en vooraf in plaats van achteraf

Meer informatie over Kwaliteit@ en de 10 beloften treft u aan op www.welzijnindezorg.nl



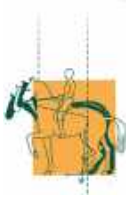


4.2 Kwaliteit van bestaan

Kwaliteit@ geeft invulling aan kwaliteit van bestaan door de focus op het menszijn, welzijn en gezond zijn van de individuele bewoner. Menszijn gaat over oprechte aandacht en het voeren van het goede gesprek. Er wordt geluisterd naar de wensen en behoeften van bewoners en/of bezoekers. Gezond zijn gaat verder dan gezondheid en kijkt voorbij de klachten en beperkingen die men ervaart ten gevolge van ziekte en/of ouderdom. Door het welzijn als vertrekpunt te nemen is er oog voor alle dimensies die het leven raken, dus niet alleen de zorg. In dit samenspel wordt er samengewerkt aan kwaliteit van bestaan.



Met Kwaliteit@ werken wij als organisatie systematisch aan het leren en ontwikkelen en daarmee het blijvend verbeteren van kwaliteit met als focus kwaliteit van bestaan van de individuele bewoner en/of bezoeker. Dit doen wij vanuit de Plan Do Trust Grow-cyclus waarin vertrouwen in ons team het vertrekpunt is.



4.3 De 10 beloften aan onze bewoners

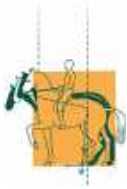
Woonzorg:

**Kwaliteit
in Huis**

Beloften (vanuit de bewoner):

1. Hier voel ik mij thuis
2. Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis
3. Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden
4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning
5. Ik eet en drink naar wens
6. Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn
8. Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
9. De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij
10. De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier





4.4 De 10 beloften aan onze collega's

Medewerkers:

**Kwaliteit
in  Huis**

Beloften (vanuit de medewerker):

1. Hier voel ik mij thuis
2. Ik ervaar een balans tussen werk en thuis
3. Ik hoor erbij en vind mijn werk zinvol
4. Ik krijg passende ondersteuning en feedback
5. Ik eet en drink naar wens
6. Hier doe ik ertoe en kan ik mezelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn inzet en wensen
8. Ik heb collega's om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
9. De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij
10. De organisatie is professioneel en iedereen werkt met plezier samen





5 De beloften in de praktijk

5.1 Hier voel ik mij thuis

Onze korte vertaling hiervan: Ik vind het hier gezellig, rommelig, schoon en heb de mogelijkheid elders mijn dag door te brengen.

Randvoorwaarden

- Onze diverse boerderijen/woningen hebben allemaal een eigen identiteit waarbij huiselijkheid en eigenheid vooropstaat
- Overall is een fijne omheinde tuin bij voor een prettige leefomgeving
- Passende inrichting met verschillende stijlen zodat eenieder zich thuis kan voelen
- Bewoners richten hun eigen kamer in zodat zij zich zoveel mogelijk thuis voelen
- Goede en duurzame schoonmaakmaterialen
- Voldoende inzetbare uren voor het team
- Een gastvrije houding van het team waarin het samendoen met familie bewoner en bezoekers de boventoon voert

Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

In 2024 hebben wij duurzame milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen ingevoerd waarbij de collega's ook les hebben gekregen in ergonomisch schoonmaken (minder bukken en uitwringen van doekjes maakt het schoonmaakwerk sneller en ergonomisch beter)

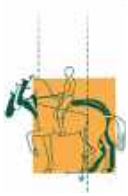
Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

In 2025 willen we nog meer richting geven aan de invulling van de verschillende dagbelevingen. Onze collega's krijgen aanvullende scholing in wat ze over de dag heen als programma kunnen bieden waarbij het zelf doen duidelijk op de voorgrond staat. Ook meer invulling geven aan hoe je een goed "van plan" maakt.

Aandacht voor hoe je ergonomisch schoonmaakt met de juiste (hoeveelheid) middelen zal ook een onderwerp zijn in het teamsoverleg.



Foto van een van de visiedagen 2024



5.2 Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis

Onze korte vertaling hiervan: mijn naasten worden gastvrij ontvangen, gezien, gehoord en krijgen persoonlijke aandacht.

Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

In 2024 hebben wij welkomstbijeenkomsten georganiseerd voor onze nieuwe bewoners en in samenwerking met de familieraad een algemene nieuwe bewonersbijeenkomst en een jaarlijkse verplichte bijeenkomst voor onze families (3 avonden). We vertrouwen erop dat we zo kunnen blijven werken aan een sterke band. Daarnaast hebben onze managers korte lijntjes met onze bewoners en is er regelmatig contact met de contactpersonen.

Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

We willen meer vertellen en gaan uitleggen over kwaliteit@ (in de maandelijkse update en bijeenkomsten), zodat onze ideeën over de kwaliteit van zorg inzichtelijker worden voor onze families en meer gaat leven.

Daarnaast gaan onze managers deelnemen aan de lerend netwerkbijeenkomsten van kwaliteit@ om er meer voeling mee te krijgen.



Jaarlijks kerstdiner, een hoogtepunt voor onze bewoners en hun familie en collega's.



5.3 Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden

Onze korte vertaling hiervan: mijn mening telt en ik word respectvol en actief betrokken bij het dagelijkse leven.

Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

Het mensbeeld is de basis van het wonen. Eerst naar de mens kijken en dan pas naar de ziekte. Inzetten op de bewustwording hiervan is een constant proces in teamvergaderingen maar ook in de nieuwsbrief en in verpleegkundige overleggen. In 2024 hebben we visiedagen gehouden samen met alle collega's om te onderzoeken waar behoefte ligt aan welke ondersteuning. Er kwam duidelijk naar voren dat eigen regie heel belangrijk wordt geacht maar ook dat het moeilijk blijft om je daar steeds bewust van te zijn (soms is het even zelf overnemen sneller).

Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

In 2025 gaan we scholingen verleidingstechnieken geven om onze collega's meer handvatten te geven om zo de eigen regie te stimuleren.



In 2024 zijn we gestart met de tuin dagbeleving. Een groot succes waar mensen zich oprecht nuttig voelen en veel kunnen betekenen.



5.4 Ik krijg passende zorg en ondersteuning

Onze korte vertaling hiervan: mijn gezondheid wordt zo goed mogelijk op peil gehouden door beweging te stimuleren.

Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

Bewegen is altijd een groot aandachtspunt binnen Zorggroep Grootenhout. We hebben automatische beweging omdat 80% van de bewoners overdag naar een andere dagbeleving of taxi loopt. Bewegen zit ook in het zelf doen. Zoals bijvoorbeeld je eigen kopje naar de keuken brengen. Verder is er afgesproken niet alleen over het terrein te lopen als je een boodschap doet in het eigen winkeltje. We nemen waar mogelijk altijd bewoners of bezoekers mee.

Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

'zelf doen' dit zal een terugkerend thema worden in de nieuwsbrief, t grootje en in de communicatie naar onze families. Dit alles naast de scholingen zoals eerder genoemd. We willen meer aandacht schenken aan de (enkele) bewoner **zonder thuiskomervaring** en hun beweging in het oog houden.

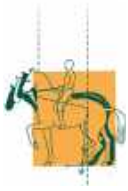
Verder willen wij de **regiegroepen als onderdeel van de WZD** verder implementeren. We zoeken hierin de samenwerking op met andere organisaties zodat het nog meer gaat leven bij onze verpleegkundigen en managers.

Ik ben er,

Zorg jij dat ik gezien word?



Samen met VWS hebben wij meegewerkt aan het tot stand komen van deze folder.



5.5 Ik eet en drink naar wens

Onze korte vertaling hiervan: mijn eten is smakelijk en verzorgd, een sociale gebeurtenis en wij hebben daarbij geen haast.

Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

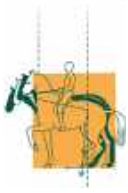
Samen gezellig eten is een hoogtepunt van de dag voor veel bewoners. Daarom eten onze collega's therapeutisch mee. Door de grotere omvang merken wij dat het een uitdaging blijft om de kookbeleving zeker op de grotere dagbelevingen goed vorm te geven.

Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

We gaan onder leiding van collega Abel een projectgroep "eten en drinken op Grootenhout" opzetten waarbij we goed in kaart gaan brengen hoe we dit beter kunnen organiseren in zowel de kleinere als de grotere groepen.



Een geluksmoment: samen ontbijten in de ochtendzon.



5.6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn

Onze korte vertaling hiervan: Mijn wensen staan centraal, maar we kijken ook naar het groepsbelang, we streven naar gelijkwaardigheid.

Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

We organiseren welkomstbijeenkomsten voor onze nieuwe bewoners om ze goed te leren kennen. We vragen aan de families dit goed voor te bereiden zodat ze elkaar tijdens deze bijeenkomst die kleine dingetjes vertellen die belangrijk zijn voor de nieuwe bewoner. (Waar het kan vertelt de bewoner dit zelf)

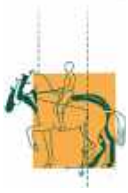
Gelijkwaardigheid benadrukken we door ons ook zo op te stellen. We dragen geen uniformen, eten en drinken samen en van hetzelfde servies en zijn 1 met de groep dus houden geen aparte pauzes.

Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

We gaan met de managers afspreken om nog beter in beeld te hebben wat wensen zijn van de bewoners. Met het kerstdiner hebben bewoners wensen mogen uitspreken. We gaan bekijken hoe we deze vorm kunnen geven waar nodig met behulp van onze stichting Vrienden van het geluksmoment.



De krant lezen, vele bewoners vinden dit fijn.



5.7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

Onze korte vertaling hiervan: Ik word persoonlijk benaderd, mijn wensen en voorkeuren zijn leidend en niet in conflict met de belangen van medebewoners.

Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

Met alle bewoners is een zogenoemd zorgbelevingsgesprek gevoerd en een verslag daarvan is voor iedereen te lezen in ONS (ons digitale systeem).

We merken echter dat dit niet altijd voldoende wordt gelezen door de collega's.

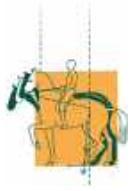
Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

Onze managers en huisverantwoordelijken gaan zich beter inzetten om de juiste informatie in de notities te verwerken. Er loopt een project voor een standaard volgorde in de notities zodat deze overal gelijk zijn. Voor onze collega's is het belangrijk om snel en kort de juiste info te krijgen.

Daarnaast gaan de managers in de werkplezier gesprekken onze collega's aansporen om een geluksmoment met 1 van de bewoners te organiseren. De collega's krijgen daar 2x per jaar 3 uur de tijd voor en we bereiken daarmee dat onze collega's de bewoner beter leren kennen en daardoor beter leren begrijpen. Vanuit het begrip kan je bewoners beter coachen voor nog meer welzijn.



Wij werken graag mee aan publiciteit om meer draagvlak te creëren voor onze visie en werkwijze.



5.8 Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw

Onze korte vertaling hiervan: Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten

Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

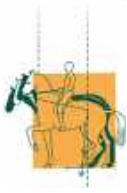
Voor onze bewoners met dementie is het fijn als zij vertrouwde gezichten zien die hen coachen. Als daarnaast de collega's zich goed verdiepen in wie die bewoner is dan ontstaat wederzijds begrip en dat is het ideaal. We hebben in 2024 een nieuw huis geopend. De nieuwe collega's hiervoor zijn al ruimschoots voor de opening gestart om de werkwijze en visie goed te leren kennen/voelen.

Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

In 2025 gaat de directie wandelgesprekken voeren met collega's om hen beter te leren kennen en persoonlijk te horen wat hen drijft. Ook is het goed voor de collega's om de directie beter te leren kennen en daardoor een sterkere binding te krijgen met het bedrijf. Het doel is 20 gesprekken in 2025 per directielid en dus 60 gesprekken in totaal.



Als een bewoner zijn hele leven hout heeft gehakt dan kan hij dat nu nog. Zo voel je je van nut en waardevol.



5.9 De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij

Onze korte vertaling hiervan: Alle medewerkers werken goed samen, voor mijn welzijn, zorg en veiligheid.

Verantwoordelijkheid is in de zorg een groot onderwerp. Wij realiseren ons dat als we het verantwoordelijkheidsgevoel van de coaches te groot maken dat dit ten koste gaat van de eigen regie en het gewone leven. Wij werken vanuit vertrouwen en geven mensen veel eigen regie om hun eigen keuzes te maken.

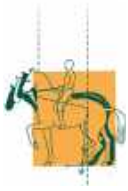
Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

Ons open deuren beleid, waarbij het motto geldt 'als je vrij bent om te gaan kies je om te blijven' heeft veel draagvlak binnen onze Zorggroep. Aan de andere kant merken we dat collega's dit in hun dienst heel spannend vinden. In 2024 hebben we gewerkt aan een goede en duidelijke wandelprocedure. Zodat collega's beter in beeld hebben wat ze kunnen doen als een bewoner al een tijdje aan de wandel is.

Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

In 2025 willen we de wandelprocedure gaan implementeren zodat de collega's snappen wat ze kunnen doen als een bewoner (even) is gaan wandelen.





5.10 De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier

Onze korte vertaling hiervan: Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied, positieve energie hebben en iedere dag hun best doen.

Het is voor onze collega's belangrijk om gehoord en gezien te worden als mens. We hebben een mix van deskundigheden bij ons werken maar we doen veelal grotendeels hetzelfde. Weten waar kwaliteiten en interesses liggen is belangrijk voor werkplezier. Positiviteit vinden wij heel belangrijk omdat dit uitstraalt op alles om je heen.

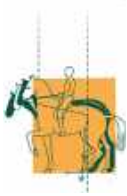
Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

Met het groeien van onze organisatie kent niet iedereen elkaar meer. Dit heeft als gevolg dat er eerder geklaagd wordt. Hier hebben we een "mauwhuisje" op bedacht. In dit huisje mag je (anoniem) een klacht neerleggen waarna in de wekelijkse nieuwsbrief. Wij stimuleren dat collega's bij de klacht een optionele oplossing aandragen om zo meer draagvlak te creëren. Er is in 2024 7x gebruik gemaakt van dit Mauwhuisje. Alle meldingen zijn samen opgelost.

Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

In 2025 willen wij blijven motiveren dat collega's problemen naar voren brengen in plaats van dit uiten tegen elkaar waardoor dit ten koste gaat van het werkplezier. We gaan dit bespreken als onderwerp in het directieoverleg om nog beter inzicht te krijgen hoe we dit kunnen verbeteren. Hoor en wederhoor is hierbij een belangrijke basishouding.





6 Waarderingen

6.1 Bewoners en hun naasten

In 2024 hebben wij een klanttevredenheidsmeting gedaan onder (naasten van de) bewoners op basis van de 10 beloften.

De respons was 44,16%. De belangrijkste uitkomsten zijn:

- NPS 9,2 (was 9,1)
- Laagste cijfer van alle beloftes 7,9 (mijn wensen zijn leidend) op alle onderdelen verder een cijfer boven de 8
- Sommige families vullen de enquête in vanuit eigen ervaringen en sommige vanuit de ervaring van de bewoner (voor zover ze dit in kunnen schatten)

Daarnaast hebben 16 bewoners in 2024 hun waardering op Zorgkaart Nederland achtergelaten <https://www.zorgkaartnederland.nl/?zoekterm=grootenhout>

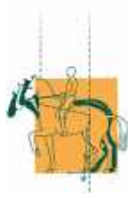
De gemiddelde totaalscore was: 9,36

Reflectie hierop:

We merken dat de zorgkaart steeds minder gebruikt wordt. Natuurlijk zijn we blij met het hoge cijfer. Door de enquête en de korte lijstjes heeft familie van bewoners het gevoel dat hun mening genoeg vastligt. Het is de vraag hoe belangrijk zorgkaart is? Wellicht kunnen we dan nog eens goed uitzoeken en waar nodig families toch aanmoedigen om een recensie achter te laten op zorgkaart.

Verbeterpunten voor 2025:

Bij het versturen van de enquête duidelijker vermelden dat ze deze in kunnen vullen op basis van hun persoonlijke mening. (omdat de mening van de bewoner soms moeilijk is in te schatten) en zorgkaart Nederland opnieuw onder de aandacht brengen als dit belangrijk genoeg wordt bevonden.



6.2 Medewerkers

In 2024 hebben wij een medewerkerstevredenheidsmeting uitgevoerd op basis van de 10 medewerkersbeloften.

De respons was 53,75%. (86 ingevulde enquêtes) De belangrijkste uitkomsten zijn:

- NPS 8,6
- Laagste cijfer 6,9 op: mijn gezondheid en welzijn worden in de gaten gehouden
- Er zaten 2 slechte beoordelingen bij die het cijfer hebben beïnvloed.

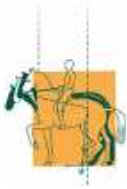
Reflectie hierop:

Het was lastig om de enquêtes te vergelijken omdat in 2023 de enquête nog iets anders in elkaar zat en er andere vragen werden gesteld. Maar overall een heel stabiel beeld dat is fijn.

Verbeterpunten voor 2025:

We gaan exitgesprekken houden met collega's die vertrekken. Dit om meer duidelijkheid te krijgen over hun ervaringen waar we van kunnen leren.

Verder gaan we in 2025 de medewerkersbeloften onder de loep nemen en met name de subs proberen te vereenvoudigen in 1 sub (net als bij de beloften voor onze bewoners)



7 Reflectie op de bouwstenen

7.1 Het kennen van de bewoners

Door het werken met de 10 beloften hebben wij een mooi instrument in handen om de bewoners goed te leren kennen. Door met de bewoner en hun sociale netwerk het gesprek aan te gaan en vast te stellen wat zij belangrijk vinden bij de invulling van de beloften ontstaat er een mooi beeld van de bewoner en diens wensen en behoeften. Deze beloften vormen de rode draad en worden steeds weer opnieuw besproken en geëvalueerd. Zo blijven we beeld houden bij wat de bewoner echt belangrijk en fijn vindt.

7.2 Het bouwen van netwerken

Wij bouwen aan netwerken rondom de bewoner, maar maken ook als organisatie deel uit van een netwerk door lokale samenwerking met organisaties. Daarnaast maken wij deel uit van de kwaliteitsgemeenschap Kwaliteit@Woonzorg.

Netwerken rondom bewoners

We betrekken als vanzelfsprekend het sociale netwerk van bewoners bij onze organisatie. Niet voor niets is onze tweede belofte 'Ook naasten voelen zich welkom en thuis'. Daarnaast vraagt het invulling geven aan de 10 beloften per bewoner om het betrekken van het sociale netwerk. De afstemming van dit netwerk wordt verzorgd door de inzet van de manager en de huisverantwoordelijken.

Vrijwilligers worden bij ons ingezet voor extra geluksamomenten en vormen zo een extra netwerk rondom onze bewoner.

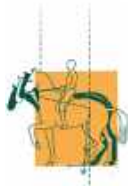
Het aantal bewoners per 31-12-2024:

VPT 4VV:	2
VPT 5VV :	90
VPT 6VV:	2
VPT 6LG:	1
VPT 7VV:	0
Totaal:	95 bewoners

Professioneel netwerk

Onze professionals zoeken de samenwerking binnen en buiten de organisatie om te komen tot de best mogelijke invulling van de 10 beloften.

Wij werken hiervoor o.a. samen met de volgende organisaties:



Zorggroep Grootenhout 2025

Kwaliteit@	kwaliteitssysteem
Apotheek de laarhoeve	Farmaceutische proces
Huisartsenpraktijk Rechters en Rutten	Mariahout
Huisartspraktijk de Traverse	Helmond (Snoesdijk)
Fysiotherapie Shivofit	Fysiotherapeut
Zorgboog in balans	Specialist Ouderen geneeskunde
Medipoint	Medische hulpmiddelen
Karin van de Burgt	Diëtiste
Karin van de Muuren	Ergo
Maastricht University	Onderzoek
Mondzorg	Proda
Dageraad Nicole Dibbets	Waardigheid en trots

Met deze organisaties is regelmatig contact om de samenwerking rondom de bewoners af te stemmen en/of te evalueren.

De samenwerking met bovenstaande organisaties is in het afgelopen jaar prettig verlopen. Alle organisatie werken al meerdere jaren samen met ons en dat helpt om elkaar goed te vinden bij vraagstukken.

Waardigheid en trots

Eind 2024 zijn we een samenwerking aangegaan met Waardigheid en Trots.

(<https://www.waardigheidentrots.nl/>)

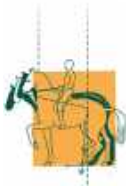
Dit traject gaat over het toekomstbestendig maken van de zorg voor de komende jaren. Bij ons ligt de nadruk op de organisatie. Dus hoe bereiden we onze organisatie voor op de toekomst in het licht van de uitbreidingen die nog gepland staan. Wat is een goede werkverdeling/last voor de managers en hoe kunnen we onze administratie verder professionaliseren. In 2025 zullen we dit project samen met Nicole aangaan.

Organisatie netwerk

Zorggroep Grootenhout is lid van de branchevereniging BVKZ en is lid van de kwaliteitsgemeenschap Kwaliteit@Woonzorg. Wij participeren in inspiratiegroepen en als lid/ ambassadeur brengen en halen we kennis en ervaring binnen dit lerend netwerk.

7.3 Het werk organiseren

De samenstelling van ons team is gebaseerd op de wensen en behoeften van de huidige bewoners en bezoekers. Daarbij bewaken wij dat het team voldoet aan de eisen van signaleren, beschikbaarheid en samenwerking.



Zorggroep Grootenhout 2025

Deskundigheidsmix passend bij de zorgvraag

- **Signaleren:** ons team heeft de juiste kennis en expertise om kwetsbare situaties bij bewoners te herkennen en hierna te handelen. In het rooster zorgen wij ervoor dat er zoveel mogelijk een passende samenstelling van het team aanwezig is om alle voorkomende situaties adequaat te kunnen oppakken.
- **Beschikbaarheid:** wij hebben korte lijnen met de huisarts en de specialist ouderengeneeskunde. Daarnaast is er altijd een verpleegkundige of noodtelefoon beschikbaar voor het team.
- **Samenwerking:** de samenwerking met andere betrokken professionals waaronder de huisarts, de specialist ouderengeneeskunde en fysiotherapeut verloopt erg prettig. We hebben regelmatig overleg in wisselende samenstelling met betrekking tot een bewoner.

Er werken op 1-1-2025 187 collega's bij Grootenhout. In wisselende samenstelling welke in het oog wordt gehouden door de managers. Wij kijken naast opleiding zeker ook naar karakter en hoe iemand denkt. Wij zetten collega's vooral in op hun persoonlijke kwaliteiten. En kijken daarnaast naar de samenstelling binnen het team zodat de talenten/leeftijden/ervaringen goed worden verdeeld.

Wij zijn er trots op dat wij een wachtlijst hebben voor nieuwe collega's en wij nog geen schaarste ervaren op de arbeidsmarkt. De hoge werktevredenheid geeft dit ook mooi weer.

Verzuim

Het verzuimpercentage in 2024 was 9,29%. Binnen grootenhout werken relatief veel collega's boven de 55 jaar. Deze groep zorgt voor een hoger (langdurig) verzuim. Het verzuim bij Grootenhout heeft vooral te maken met een uitdagende privé situatie. Een enkeling geeft aan dat het arbeid gerelateerd is. In 2025 gaan we meer tijd besteden aan een gezonde werk-privé balans met extra aandacht voor de collega's die naast hun baan ook nog mantelzorgen.

Deskundigheidsbevordering

Onze coach opleidingen heeft een gedegen opleidingsplan gemaakt waar collega's zich voor aan kunnen melden. Daarnaast hebben onze verpleegkundigen een medicatie-opleiding gemaakt die voor iedereen verplicht wordt om te volgen.



Zeggenschap

Medewerkers

Wij willen dat onze medewerkers zich gehoord en gezien voelen. We luisteren actief en stimuleren hen om met nieuwe ideeën te komen. Feedback geven en ontvangen vinden wij belangrijk. We betrekken onze medewerkers bij de ontwikkeling en groei van onze organisatie en betrekken hen bij besluitvormingsprocessen. Hiervoor maken we ook gebruik van de 10 medewerkersbeloften (zie bijlage).

De zeggenschap van onze medewerkers is vormgegeven middels een ondernemingsraad (OR) onder leiding van Jolanda van Grunsven. In deze raad zijn nog niet alle huizen vertegenwoordigd. Zesmaal per jaar is er een overleg met het MT waarin onderwerpen worden besproken rondom het organiseren van werk. Deze onderwerpen worden zowel door het MT als door de raad aangedragen. Zo nodig spreken we vaker of rondom een bepaald thema af.

Onderwerpen die in het afgelopen jaar besproken zijn:

Arbo zaken (Verzuim)

Bouwplannen

RIE

Gesignaleerde verbeterpunten voor het komende jaar zijn:

De Or heeft aangegeven meer aandacht te willen geven aan Arbozaken en ergonomisch werken.

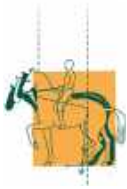
Bewoners

Wij werken met een familieraad die bestaat uit vier familieleden van bewoners. Viermaal per jaar is er een overleg met de familieraad waarin wij onderwerpen bespreken die betrekking hebben op de kwaliteit van bestaan van onze bewoners. De familieraad kan ook zelf onderwerpen agenderen.

In de bijlage zit een verslag van afgelopen jaar van de Familieraad.

7.4 Leren en ontwikkelen

Binnen het kwaliteitsmanagementsysteem Kwaliteit@ heeft het leren en ontwikkelen een belangrijke plek welke geborgd is in de bouwstenen informeren, conformeren, signaleren, waarderen en leren. Bij de start (2018) met het werken met Kwaliteit@ hebben wij ons laten toetsen met de Basis op Orde audit. Deze bestaat uit een zelfevaluatie en een externe audit. Een jaar na het behalen van de certificering Basis op Orde vindt een waarderende visitatie plaats door een collega organisatie uit het lerend netwerk van Kwaliteit@Woonzorg. Het jaar daarop komt een externe auditor beoordelen waar we staan als organisatie, of we onze verbeterpunten hebben opgepakt en of we de

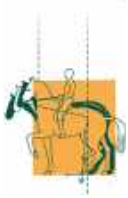


Zorggroep Grootenhout 2025

beloften goed vertaald hebben naar de dagelijkse praktijk. Dit is de toetsing Cirkel van Kwaliteit@. Daarna wisselen de waarderende visitatie en de Cirkel van Kwaliteit@ zich jaarlijks af.

Daarnaast werken we met een intern auditplan om gedurende het jaar onszelf op een aantal onderwerpen vanuit de Basis op Orde en de Cirkel van Kwaliteit@ te toetsen. De verbeterpunten die hieruit naar voren komen bespreken en bewaken we in het teamoverleg. Daarnaast leren we vanuit de MIC en/of MIM meldingen door ze ook in het teamoverleg te bespreken.





8 Bijlage: informatiebronnen

8.1 Bewoners en hun naasten

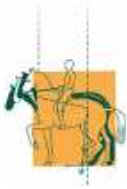
- Familieraad zie verslag
- Uitkomsten CTO

8.2 Medewerkers

- OR/PVT
- Uitkomsten MTO

8.3 Netwerk/ samenwerkingspartners

- Huisartsen
- Apotheek



Bijlage: Familieraad terugblik 2024

In 2024 begon de familieraad met 4 leden te weten Anja Robben, Jerica Wempe, Marilyn van Dommelen en Irene Heeringa, deze laatste nog steeds in de rol als voorzitter. Marilyn trad al snel af aangezien zij niet of nauwelijks beschikbaar was. In maart kwamen Frank van der Meijden en Wim Laauwen de raad versterken. In juli meldde Jerica zich af wegens het overlijden van haar moeder. Daarnaast is Bert Gall ook dit jaar als financiële man actief geweest. We eindigden dit jaar dus met 4 leden. Voor 2024 hadden we een aantal doelen:

De raad een goed fundament te geven en de professionalisering door te voeren.

-Door een wettelijk huishoudelijk reglement te hebben.

Er is helaas nog steeds geen wettelijk huishoudelijk reglement. Hierbij zouden we de hulp krijgen van Henri Geven (juridische man van Grootenhout) echter deze heeft nog geen materiaal aangeleverd. Dit betekent dat we het nu zelf gaan doen.

-Een eigen bankrekening en budget te hebben.

Dit is gelukt en zeker bij het organiseren van de Waarderingsdiners zeer waardevol gebleken. Irene krijgt nu ook een reiskostenvergoeding. Het beginsaldo zal per jaar 1000 euro zijn.

-Zeker te zijn van een aantal vaste jaarlijks terugkerende contactmomenten met de achterban.

Dit jaar waren er 2 informatie avonden voor nieuwe families. 1 verplichte informatie avond voor families verdeeld over 3 avonden en 4 waarderingsdiners. We zijn hier tevreden over en hopen dit zo voort te zetten.

-Communicatie naast de nieuwsbrief ook via huis app groepen laten lopen.

Inmiddels hebben alle huizen een dergelijke app groep. We hebben daar voornamelijk gebruik van gemaakt bij de organisatie van de waarderingsdiners en de communicatie verloopt dan via de manager aangezien het tot op heden niet is gelukt een afgevaardigde of een contactpersoon van de familieraad in elk van de huizen te hebben.

-Adviserende en ondersteunende taak die de familieraad naar de directie heeft meer vorm te geven.

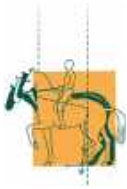
We zijn dit jaar vaker benaderd om advies te geven en onze rol binnen de organisatie Grootenhout lijkt minder vrijblijvend echter dit blijft een punt van aandacht.

-Het aantal leden vergroten en proberen een vertegenwoordiger van ieder huis te hebben.

We eindigen dit jaar wederom met 4 leden de nieuwe leden zijn meer betrokken en kritisch wat de familieraad nodig heeft. Het blijft een uitdaging om nieuwe leden te werven en een vertegenwoordiging in elk huis lijkt ver weg.

We zijn 7 keer als familieraad bij elkaar geweest (25 januari, 19 maart, 16 april, 4 juni, 27 augustus, 15 oktober en 17 december. We proberen dit elke keer op een andere locatie te doen.

Op 13 maart was er een kennismaking met Frank en Wim die zich vervolgens bij de raad hebben gevoegd.



Zorggroep Grootenhout 2025

Op 21 juni is er een bespreking over het financiële jaarverslag van Grootenhout geweest met Irene, Bert, Robert Hek, Henri Geven en Francien van de Ven. Ook al is het verslag dan weliswaar al goedgekeurd het blijft belangrijk een familieraad licht te schijnen op deze materie.

Verder activiteiten waren:

24 januari: Irene met Francien bij een LOC informatie bijeenkomst voor cliëntenraden geweest.

6 februari: bijeenkomst directie bespreking jaarverslag

5, 11, 21 maart: familie informatieavond

30 mei: bijeenkomst met het zorgkantoor

9 juni: kermis Grootenhout

13 juni: bijeenkomst nieuwe families

17 juni: bespreking Mariëlle Bus en Irene i.v.m. aanstelling nieuwe commissaris

27 augustus: Kennismaking nieuwe commissaris Julius Waller

31 augustus: Engelse Fair Auberge

11, 14, 18, 20 november: waarderingssdiners. We hebben er dit jaar voor gekozen om meer teams bij elkaar te voegen en ze weer allemaal te houden op de grote Dagbeleving. Dit ook om het "behapbaar" te houden voor ons aangezien 4 avonden verdeeld over twee weken net te doen is. Snoesdijk komt op een later tijdstip aan de beurt omdat zij in november nog in een opstartfase zaten.

Het komende jaar starten we met 4 leden te weten Frank van der Meijden, Wim Laauwen, Anja Robben en Irene Heeringa als voorzitter.

Irene heeft te kennen gegeven dat ze gaat stoppen per 15 Juli dus een van de voornaamste actiepunten zal zijn een nieuwe voorzitter te vinden.

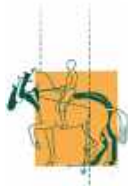
Daarnaast blijft het belangrijk op zoek te gaan naar nieuwe leden voor de familieraad en het liefst een vertegenwoordiging uit alle huizen.

Het wettelijk maar vooral werkbare huishoudelijk reglement moet af.

De informatiemap moet compleet en in elk huis komen te liggen.

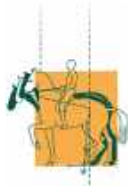
Er wederom zeker van te zijn dat de jaarlijkse contacten met de achterban te weten de informatieavonden voor alle families, de informatieavonden voor nieuwe families en de waarderingssdiners blijven voortbestaan.

Zichtbaar te zijn naar directie en personeel.



9 Bijlage: beloften aan bewoners en bezoekers

1	Hier voel ik mij thuis <i>Ik vind het hier gezellig, rommelig, schoon en heb de mogelijkheid elders mijn dag door te brengen.</i>
2	Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis <i>Mijn naasten worden gastvrij ontvangen, gezien en gehoord en krijgen persoonlijke aandacht</i>
3	Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden <i>Mijn mening telt en ik word respectvol en actief betrokken bij het dagelijks leven.</i>
4	Ik krijg passende zorg en ondersteuning <i>Mijn gezondheid wordt zo goed mogelijk op peil gehouden door oa beweging te stimuleren</i>
5	Ik eet en drink naar wens <i>Mijn eten is smakelijk en verzorgd, een sociale gebeurtenis en wij hebben daarbij geen haast.</i>
6	Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn <i>Mijn wensen staan centraal, maar we kijken ook naar het groepsbelang, we streven naar gelijkwaardigheid.</i>
7	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn <i>Ik word persoonlijk benaderd, mijn wensen en voorkeuren zijn leidend en niet in conflict met de belangen van medebewoners.</i>
8	Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en te vertrouwen zijn <i>Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten</i>
9	De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij <i>Alle medewerkers werken goed samen, voor mijn welzijn, zorg en veiligheid</i>
10	De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier <i>Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied, positieve energie hebben en iedere dag hun best doen.</i>



10 Bijlage: beloften aan medewerkers

1	Hier voel ik mij thuis <ul style="list-style-type: none">- Ik ben tevreden over de veiligheid en hygiëne in en rondom mijn werkplek- Ik voel mij veilig en vertrouwd in mijn team- Ik ben trots om hier te mogen werken
2	Ik ervaar een balans tussen werk en thuis <ul style="list-style-type: none">- Er wordt rekening gehouden met mijn behoeften en wensen in het werk- Ik voel mij gezien en gehoord- Er is respect voor persoonlijke keuzes die ik maak
3	Ik hoor erbij en vind mijn werk zinvol <ul style="list-style-type: none">- Mijn mening telt en ik kan mijn werk zelf indelen- Ik word actief betrokken bij het werk en de inhoud ervan- Mijn kwaliteiten komen tot hun recht in mijn functie
4	Ik krijg passende ondersteuning en feedback <ul style="list-style-type: none">- Ik ontvang voldoende ondersteuning van mijn leidinggevende- Mijn gezondheid en welzijn worden in de gaten gehouden- Ik krijg feedback op een opbouwende manier waardoor ik kan groeien
5	Ik eet en drink naar wens <ul style="list-style-type: none">- Er is voldoende ruimte om rustig iets te drinken tijdens mijn dienst- De maaltijden zijn gevarieerd en smakelijk bereid- Er is een prettige sfeer tijdens de maaltijden
6	Hier doe ik ertoe en kan ik mezelf zijn <ul style="list-style-type: none">- Ik kan mijn werk doen op de manier die voor mij goed voelt- Ik voel mij gewaardeerd voor het werk dat ik doe- Ik ben trots op mijn geleverde werk
7	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn inzet en wensen <ul style="list-style-type: none">- Mijn werk sluit goed aan op mijn kennis en ervaring- De organisatie geeft mij voldoende ruimte bij te scholen en te ontwikkelen- De organisatie komt de met mij gemaakte afspraken na
8	Ik heb collega's om mij heen die mij kennen en ik vertrouw <ul style="list-style-type: none">- In mijn team is iedereen bereid elkaar te helpen- Ik ben tevreden over de samenwerking en afspraken met mijn collega's- Er is ruimte feedback te geven en te ontvangen
9	De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij <ul style="list-style-type: none">- Ik heb voldoende eigen verantwoordelijkheid- Er is voor mij voldoende mogelijkheid tot overleg met mijn leidinggevende- De organisatie draagt zorg voor een goede samenwerking en fijne werksfeer
10	De organisatie is professioneel en het team werkt met plezier <ul style="list-style-type: none">- De organisatie houdt mij goed op de hoogte van ontwikkelingen- De organisatie bewaakt de deskundigheid van het team- Ik ervaar dat zowel ik als mijn collega's met plezier werken