



De Gelderhorst

Voortgangsrapportage Kwaliteit

2024



Inzicht in kwaliteit

Deze voortgangsrapportage biedt een tussentijdse terugblik op de ontwikkelingen rondom kwaliteit binnen onze organisatie. We volgen het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023 – 2028 en rapporteren 2-jaarlijks over kwaliteit in een kwaliteitsbeeld. Vorig jaar hebben we het [Kwaliteitsrapport 2023](#) opgeleverd.

Binnen onze organisatie rapporteren we elk kwartaal over kwaliteit en veiligheid. Deze kwartaalrapportages bieden actuele informatie over indicatoren, meldingen en verbetermaatregelen. De voortgangsrapportage vormt een brug tussen deze interne kwartaalrapportages en het bredere kwaliteitsrapport.

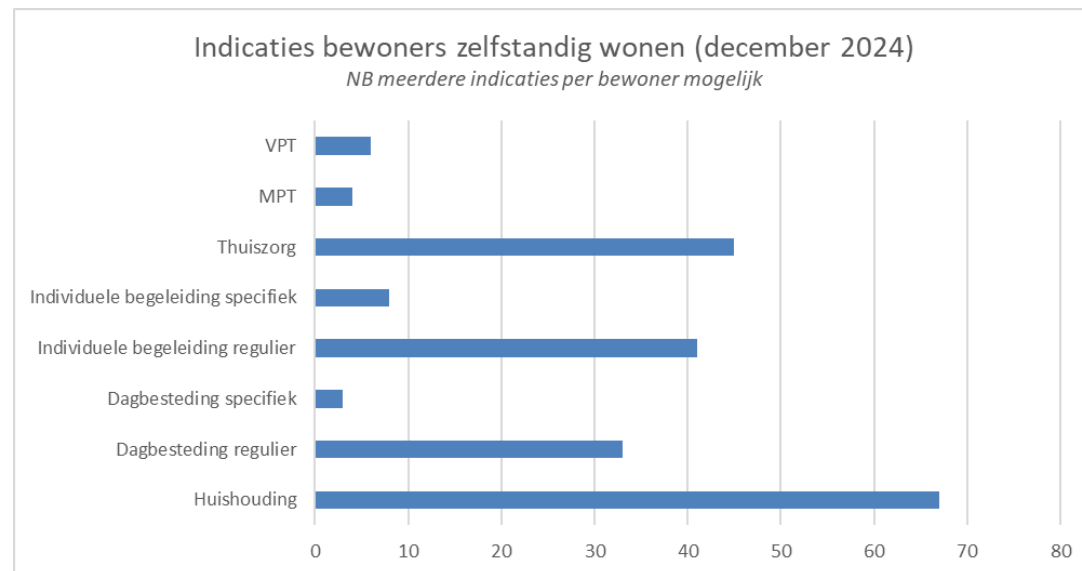
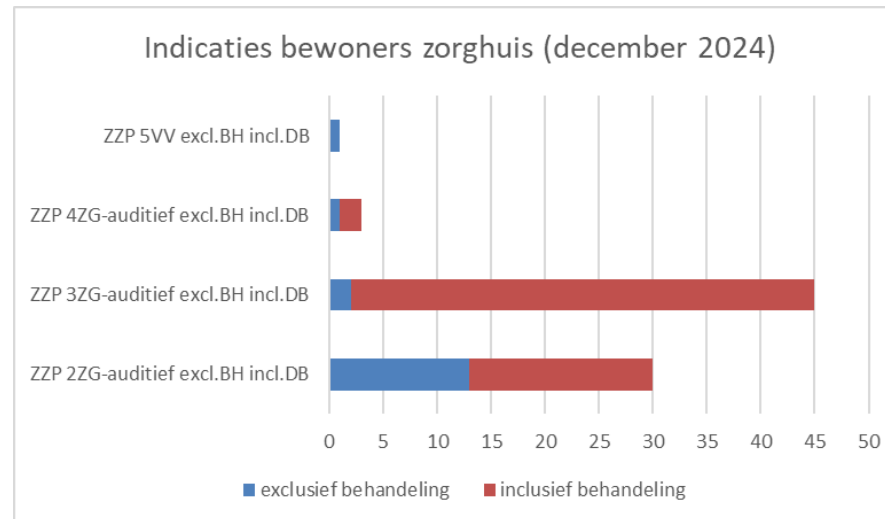
In deze voortgangsrapportage kwaliteit beschrijven we 1. enkele kerncijfers over 2024 en 2. de voortgang op enkele projecten in de organisatie: Waar zijn we mee bezig, waarom doen we dit en hoe loopt het (voortgang)?



Kerncijfers 2024

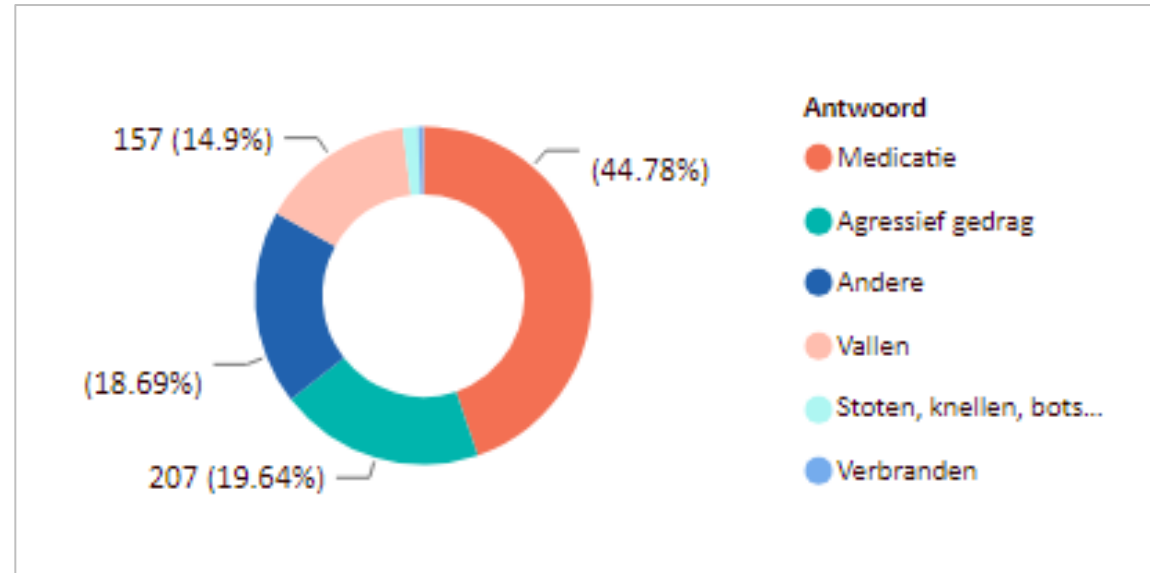
Bewoners en indicaties voor zorg

In het zorghuis wonen 79 mensen met een Wlz met verblijf-indicatie. In de appartementencomplexen op het terrein van De Gelderhorst wonen 121 oudere doven zelfstandig. Een groot deel van hen heeft een indicatie voor extramurale begeleiding, ondersteuning en/of zorg. Gedetailleerde informatie over de indicaties staat in onderstaande figuren.



Incidenten cliënten

Aantal incidenten bewoners in 2024, uitgesplitst naar type incident

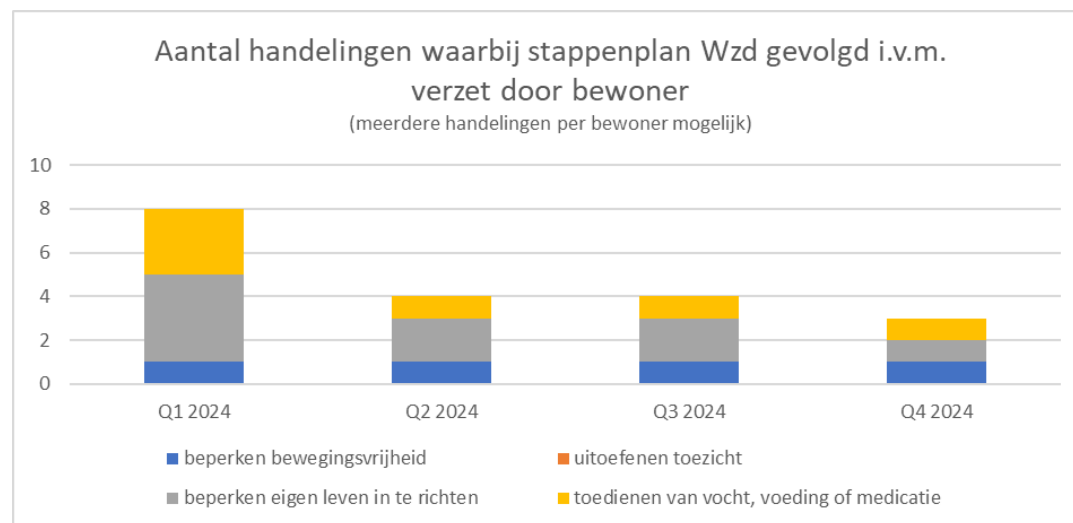
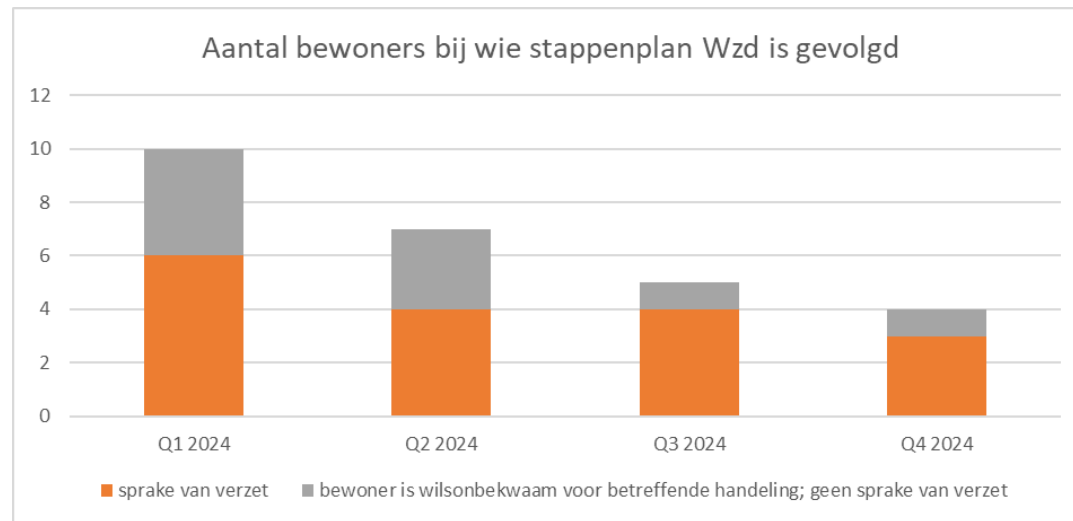


Incidenten bij bewoners hebben vooral betrekking op medicatie, agressief gedrag en vallen.

Incidenten worden behandeld op afdelingsniveau door verpleegkundigen. Op organisatie-niveau worden incidenten geanalyseerd door de MIC commissie. Hierbij wordt vooral gekeken naar het herkennen van patronen en mogelijke verbeteringen in de gehele organisatie. Aan de hand hiervan zijn verbeteracties uitgezet, bijvoorbeeld op het gebied van medicatieveiligheid en valrisico's.

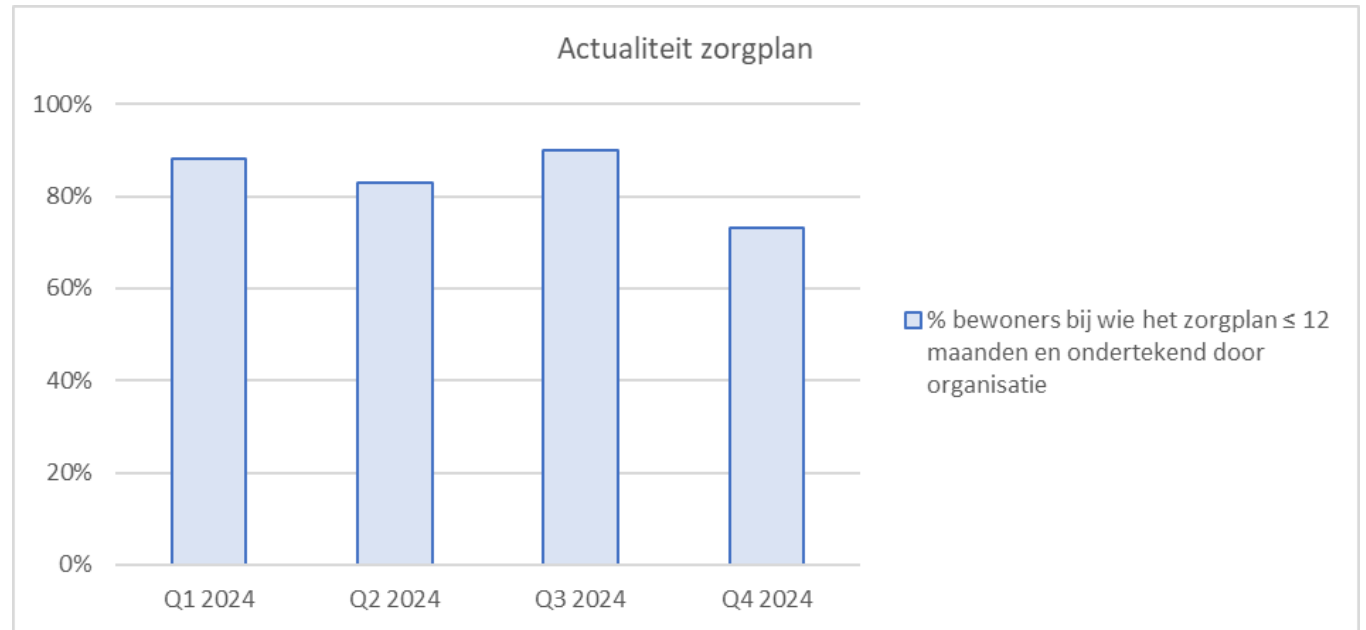
In 2024 zijn er negen incidenten geweest met ernstige gevolgen voor de bewoner (letsel waarvoor ziekenhuisopname nodig was). Deze incidenten zijn intern onderzocht, waarbij gekeken is naar verbeterpunten voor de organisatie. Er zijn in 2024 geen calamiteiten geweest waarvoor melding bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) nodig was.

Inzet Onvrijwillige zorg (Wzd)



Het aantal bewoners dat in de Gelderhorst woont en onder de Wzd valt, is ongeveer 50. Het gaat hierbij om bewoners van de twee psychogeriatrische afdelingen en de afdeling voor bewoners met een psychisch ziektebeeld of licht verstandelijke beperking. We hebben in 2024 geen onvrijwillige zorg geleverd bij cliënten die zelfstandig wonen. Als we kijken naar de toepassing van onvrijwillige zorg in de afgelopen jaren varieert het type onvrijwillige zorg dat wordt toegepast in de tijd. Er lijkt een afname te zijn in het aanbrengen van beperkingen het eigen leven in te richten. Verder zijn geen duidelijke patronen zichtbaar.

Actualiteit zorgplan



De landelijke norm is dat elk zorgplan jaarlijks wordt besproken en indien nodig wordt aangepast.

Als indicator hiervoor monitoren we het percentage bewoners bij wie het zorgplan actueel is, dat wil zeggen dat het zorgplan (digitaal) is ondertekend door een medewerker én niet ouder is dan 12 maanden.

De actualiteit van de zorgplannen blijft een punt van aandacht in de organisatie. Eind 2024 is bij 73% van onze bewoners het zorgplan niet ouder dan 12 maanden en ondertekend door de organisatie.

In de praktijk blijkt dat de overleggen (MDO's) waarin het zorgplan besproken wordt, niet op tijd plaatsvinden. Het overleg is vaak pas als het zorgplan al één jaar oud is. Het is dan niet meer mogelijk om binnen een jaar het zorgplan te herzien.

Onderzoek cliënt- tevredenheid

2024

Tabel 2.4. Tevredenheid met wonen De Gelderhorst (n = 54, in %)

 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
54%	24%	17%	4%	2%

Tabel 3.6. Tevredenheid met verzorging, begeleiding en dienstverlening (n = 49, in %)

 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
55%	20%	20%	-	4%

Tabel 4.4. Tevredenheid met activiteiten (n = 49, in %)

 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
45%	34%	16%	3%	3%

Tabel 6.1. Aanbevelen van De Gelderhorst (n = 49, in %)

 ja, zeker	 ja, waarschijnlijk wel	 misschien	 nee, waarschijnlijk niet	 nee, zeker niet
55%	18%	18%	4%	4%

In de zomer van 2024 is het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uitgevoerd. Het merendeel van de bewoners van het zorghuis is tevreden over het wonen bij De Gelderhorst, de verzorging, begeleiding en dienstverlening en de activiteiten.

We gaan na of verbetering mogelijk is op thema's waarover een aantal mensen iets minder tevreden is, zoals eten & restaurant en de organisatie van activiteiten. Daarnaast oriënteren we ons op een andere methode voor het meten van de tevredenheid, die beter aansluit bij onze bewoners.



Voortgang projecten

Slimme inco

Februari 2025; gesprek met verpleegkundige Gabriëlle



Voortgang

- Maart 2024 gestart met een pilot op Noorderlicht, Horizon en Regenboog
- Tijdens pilot kwam medewerker Mediq elke dag langs op de werkvloer
- Nu ook ingezet bij enkele bewoners van Ster en Zon
- Vervolg:
 - analyse om plaspatronen te herkennen en inzet inco's te kunnen voorkomen
 - Sensor voor meten ontlasting nog in ontwikkeling

Waarom doen we dit?

Technologie, zorgdomotica en automatisering gaan de komende jaren een steeds grotere rol spelen. We willen de komende jaren meer technologieën inzetten die ons ondersteunen in het zorgproces.

Bewoners die afhankelijk zijn van incontinentiemateriaal worden soms te vaak of juist niet vaak genoeg verschoond. Op de ene afdeling worden bewoners op vaste tijden verschoond, dat is niet voor iedereen nodig. Op een andere afdeling worden sommige bewoners vaak relatief laat verschoond. Dit zorgt ongemak & risico's voor de bewoners (huidproblemen) en onnodig nachtelijke controles. Ook is er inefficiënt gebruik van incontinentiemateriaal.

De Slimme Inco: een strip met een pod wordt in het incontinentiemateriaal geplakt. De sensor meet de mate van verzadiging en geeft dit weer in een kleur (groen, geel, rood) en geeft een knipperend signaal als verschooning nodig is. Het signaal dat is af te lezen op de telefoon van de medewerker



- Houding medewerkers bij start wisselend van enthousiast tot terughoudend. Sommige collega's hebben we moeten overtuigen van de voordelen. Leuk om te zien dat enkele kritische medewerkers na de eerste ervaringen juist heel enthousiast zijn.
- Veel bewoners zijn tevreden, maar enkele bewoners vinden het ook nog wel lastig en missen de verschooning op vaste tijden. Aandachtspunt is dat bewoners de sensor in de inco voelen.

Presentiebenadering

Februari 2025; gesprek met Begeleider specifieke doelgroepen

Zo ben je present 8 kenmerken van presentie

De Presentiebenadering



Een goede professional is present.

Ben jij present?

Vaar niet blind op je competenties en protocollen. Laat je gehaastheid los en werk eerst aan de relatie.

Pas door 'met' iemand te zijn, kun je er 'voor' iemand zijn.



Voortgang

- Sinds 2022 aandacht voor de presentiebenadering in De Gelderhorst. Gestart met het opleiden van twee groepen ambassadeurs, gevolgd door de basisscholing voor alle medewerkers
- Eind 2024 is een evaluatie uitgevoerd. Hierbij zijn aanbevelingen gedaan voor de verdere uitrol binnen de organisatie. In het vervolg is er aandacht voor:
 - Verstevigen van de basis
 - Verantwoorden
 - Verdiepen

Waarom doen we dit?

We werken vanuit presentiebenadering om uitstekende zorg te kunnen leveren. Uitstekende zorg komt dicht bij de leefwereld van mensen; is afgestemd op hun behoeften en verlangens volgens de professionele standaarden. De presentiebenadering biedt hiervoor een goede basis.

Om goede zorg en ondersteuning te kunnen bieden is het belangrijk om een relatie op te bouwen met bewoners. Dan pas kun je goed zien wat ze nodig hebben, meer aansluiten bij wat nodig is.

Werken volgens de benadering van presentie: is niet iets extra's, maar is de essentie van het zorgen

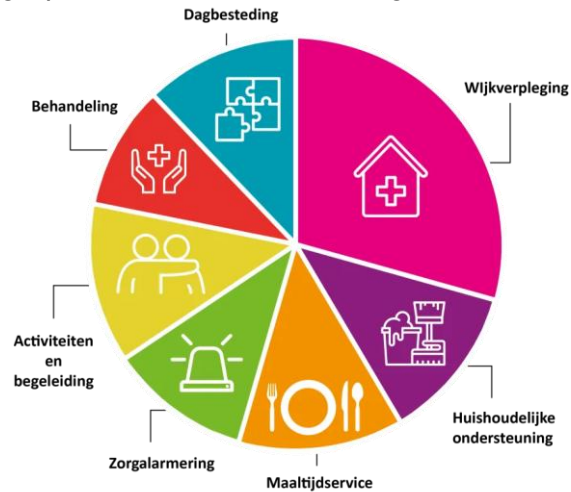


“Wanneer luisteren om te reageren, overgaat in luisteren om te begrijpen, ontstaat er echt contact”

- Meer bewust van wat ik al doe; reflectie na cursus. Beter reflecteren, waar liggen mijn grenzen
- In geval van ongewenst gedrag: juist belangrijk om contact te maken, om erachter te komen waardoor iemand dat gedrag vertoont
- Dat betekent dat je soms dingen doet om een relatie aan te gaan met bewoner - bijvoorbeeld iets met iemand doen die hij / zij op zich zelf moet kunnen (zelfstandig wonen)
- Dementie – lastiger om aan te geven wat er bij ze is; relatie aangaan is dan erg belangrijk; dingen met ze doen, dan pas contact
- Ook bij omgang met familie kan het relevant zijn.

VPT

Februari 2025; gesprek met medewerker zorgadministratie



Voortgang

- Augustus 2023 begonnen met aanbieden VPT
- Momenteel 4 à 5 cliënten met VPT, stabiel aantal. Daarnaast enkele cliënten met MPT
- Inmiddels beleid wachtlijst voor appartement ZW: voorrang voor mensen die zorg nodig hebben
- Vervolg
 - Verwachting in de loop van het jaar meer cliënten met VPT
 - Gebruik maken van ontwikkelingen in zorgtechnologie, bijvoorbeeld de slimme medicijndispenser, zorg op afstand.
 - Nu alleen mogelijk op de eigen locatie, maar mogelijk in toekomst ook in de wijk

Waarom doen we dit?

We willen graag oudere doven zo lang mogelijk zorg thuis bieden. Dit ligt in lijn met de ambitie van beleidsmakers en zorgkantoren, die inzetten op zo lang mogelijk thuis wonen, met hulp van eigen netwerk en met zorg op afstand waar en zo lang het kan.

- In de GH zijn we gewoon begonnen. We hebben modules hierover bij Vilans gevolgd. Daaruit maakten we op dat we op de goede weg zitten. Ons voordeel is dat we bestaande teams kunnen inzetten.
- VPT: we leveren vanuit de GH alle zorg

Maatwerk thuis

Heeft u 24-uurszorg in nabijheid nodig en wilt u zo lang mogelijk thuis blijven wonen? Dat kan met het Volledig Pakket Thuis (VPT). De zorg die u krijgt is vergelijkbaar met de zorg in een woonzorgcentrum, maar dan in uw eigen appartement.

We houden graag rekening met uw wensen, behoeften en gewoonten. Eigen regie zover dat kan, met zorg en ondersteuning vanuit De Gelderhorst waar nodig. VPT is maatwerk. Dat betekent dat er gezamenlijk afspraken gemaakt worden over de zorg en begeleiding die u nodig heeft. We leggen de afspraken vast in een Zorgplan.

- Maatwerk: goed kijken wat iemand nodig heeft, bijvoorbeeld soms wat meer dagbesteding
- Vaak vergelijkbare zorg als mensen al krijgen, maar dan ook ruimte voor onplanbare zorg
- Aandachtspunt hierbij: waar ligt de grens, wanneer kan iemand nog thuis wonen, wanneer opname nodig?
- Informatie voorziening kan nog beter (vooraf); wat kan wel / niet – en op de website uitleg geven over het verschil tussen VPT en MPT.

Inclusief werkgeverschap & Duurzame inzetbaarheid medewerkers

april 2025;

Voortgang

- Jaarplan 2024: Casemanagement verzuim(preventie) en duurzame inzetbaarheid (aandacht voor persoonlijke ontwikkeling, werkplezier, eigen regie, veerkracht)
- Werkgroep verzuim ingesteld die adviezen heeft uitgebracht
- Begin 2025: gespecialiseerde medewerker ingezet met aandachtsgebied verzuim.

Waarom doen we dit?

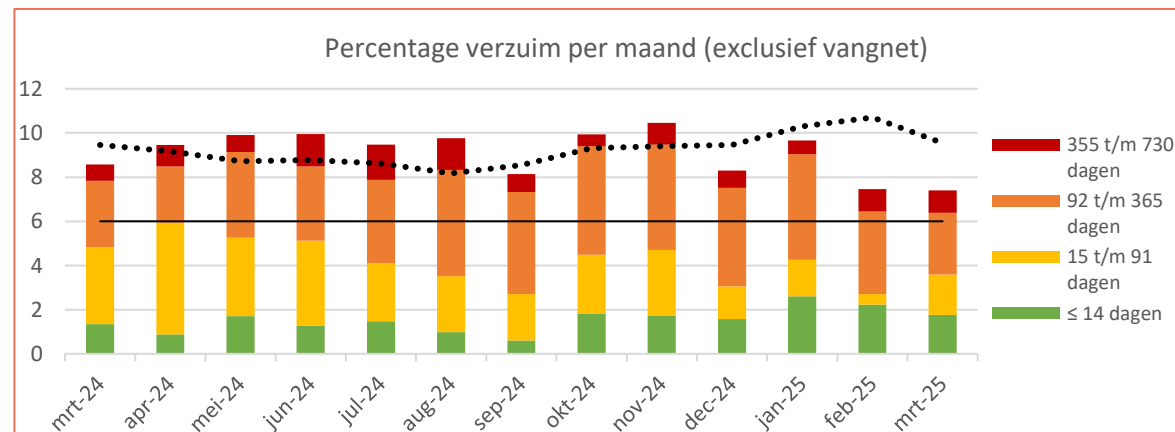
De Gelderhorst is een inclusieve werkgever: dit zie je onder andere terug in de manier waarop doof, slechthorend en horend gelijkwaardig samenwerken, maar ook in hoe we onze mensen werven. In onze werving doen we als vanzelfsprekend geen concessies aan de inhoud/kwaliteit, maar we zijn wel bereid om mensen naar het juiste niveau toe te helpen.

Inclusief werkgeverschap: uiting hieraan geven bij de invulling van functies. We willen zowel dove als horende medewerkers in dienst nemen. Horende medewerkers volgen een verplichte scholing in de Nederlandse Gebarentaal, NGT. Bij alle stappen is er continue aandacht voor.

De Gelderhorst heeft met het beleid Duurzame Inzetbaarheid de volgende doelen:

- Plezier in het werk
- Vergroten van de veerkracht van medewerkers
- Een gezonde geestelijke en lichamelijke gesteldheid van medewerkers
- Zorgen dat medewerkers vakbekwaam zijn en blijven
- Medewerkers stimuleren eigen regie te nemen in hun loopbaan

Er lijkt begin 2025 een daling te zijn in het arbeidsverzuim.



Nieuwe website

Februari 2025;

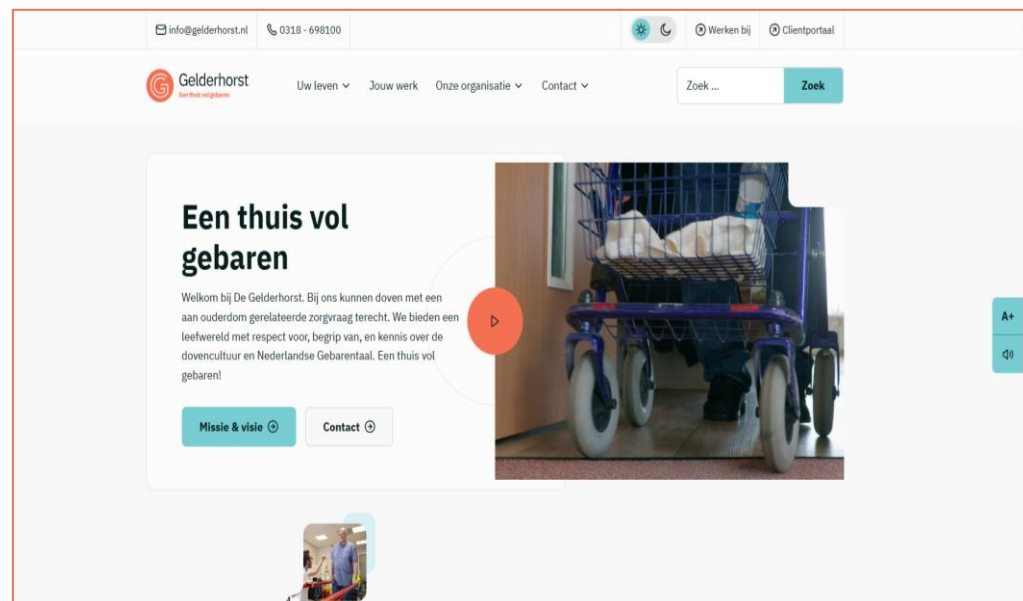
Voortgang

- Subsidie van Stichting Handgebaar
- Voorbereiding en uitwerking in 2024
 - Vaststellen eisen en wensen
 - Laten bouwen door extern bedrijf
 - Vullen van content door medewerkers
 - Testen van de nieuwe website
- Eind december 2024 is de nieuwe website gelanceerd

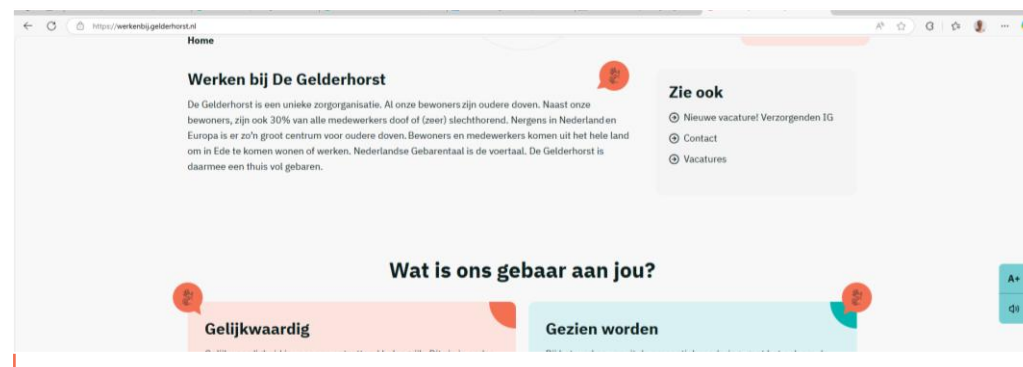
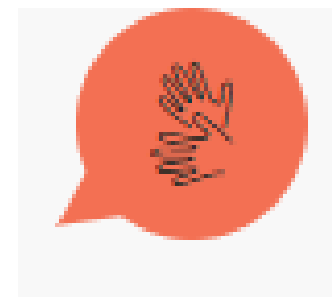
Waarom doen we dit?

De Gelderhorst is het enige centrum voor oudere doven in Nederland. De Gelderhorst heeft een unieke positie als cultuurdrager én kenniscentrum op het gebied van oudere doven.

Om die unieke positie te behouden, is goede communicatie en PR essentieel. Onze huidige website is verouderd. De website is amper toegankelijk voor alle doelgroepen en voldoet niet aan de (wettelijke) toegankelijkheidseisen voor websites. Het is belangrijk dat wij een website hebben die voor ieder toegankelijk is en beter aansluit bij wat oudere doven zoeken.



Teksten van de website zijn vertaald in NGT en makkelijk toegankelijk via het icoon met de 2 handen.



Aparte website Werken bij De Gelderhorst ingericht.