



Het Hooge Heem

Grootegast

Kwaliteitsbeeld 2024

Inleiding

Het Generiek Kompas helpt om de zorg voor ouderen te verbeteren. Het draait om samenwerking tussen bewoners, mantelzorgers, vrijwilligers en zorgverleners. Bij Het Hooge Heem werken we op deze manier samen. We kijken niet alleen naar medische zorg, maar ook naar sociale en emotionele ondersteuning.

Een goed voorbeeld hiervan is het project **Domein Overstijgend Samenwerken (DOS)**. We werken samen met de gemeente Westerkwartier, Sociaal Werk De Schans en Groninger Dorpen. Hierdoor kunnen we ouderen beter helpen. Bijvoorbeeld door ontmoetingen te organiseren, vrijwilligerswerk te stimuleren en netwerken te versterken.

Kwaliteit meten en delen

Bij Het Hooge Heem werken we steeds aan betere zorg. Dit doen we op twee manieren:

- **Metten:** We verzamelen gegevens over de zorgkwaliteit.
- **Delen:** We vertellen verhalen van bewoners en mantelzorgers.

Zo weten we wat goed gaat en wat beter kan. We luisteren naar de wensen en behoeften van bewoners en hun families. Op die manier zorgen we ervoor dat de zorg niet alleen goed is, maar ook echt past bij de mensen die het nodig hebben.

Blijven verbeteren

We blijven onze zorg vernieuwen en verbeteren. We evalueren regelmatig en nemen concrete maatregelen. Het Generiek Kompas helpt ons hierbij. Samenwerking, aandacht voor de klant en steeds beter worden staan centraal.

Door op deze manier te werken, zorgen we niet alleen voor goede zorg, maar versterken we ook de sociale verbinding in de gemeenschap. Zo blijft Het Hooge Heem ook in de toekomst bijdragen aan fijne en veilige ouderenzorg.

Leeswijzer

- P. 3 Bouwsteen 1: Wensen en behoeften van bewoners leren kennen
- P. 5 Bouwsteen 2: Het opbouwen van netwerken
- P. 6 Bouwsteen 3: Het werk organiseren
- P. 8 Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen
- P.10 Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

We maken gebruik van icoontjes:



Zo doen we het



Dit zien we



Dit staat ons te doen

Bouwsteen 1: Wensen en behoeften van bewoners leren kennen

Bij Het Hooge Heem komen bewoners wonen in een fase waarin ze kwetsbaar en afhankelijk zijn. Daarom vinden we het belangrijk om hen goed te leren kennen. Waar mogelijk doen we dit door een huisbezoek. Persoonsgerichte zorg staat bij ons centraal: we richten ons op het welzijn van iedere bewoner.

Om duidelijk te maken wat er bij de zorg hoort en hoe we deze vanuit de beleving van de bewoner kunnen bieden, hebben we de **bewonersreis** ontwikkeld. Deze reis laat zien welke stappen een bewoner doorloopt: vanaf de aanmelding bij Het Hooge Heem tot aan het overlijden. De bewonersreis vormt de basis voor onze zorgverlening.



- **Cliëntverhaal invullen:** We vragen de familie om het cliëntverhaal van de bewoner in te vullen via CarenZorgt.
- **Intakegesprek:** Als een bewoner bij ons komt wonen, bespreken we samen met de bewoner en familie de wensen en behoeften. Een medewerker legt dit vast in het elektronisch zorgdossier (ECD) via een intakeformulier. Dit zorgt ervoor dat belangrijke aandachtspunten direct in het zorgplan staan.

- **Verpleegkundig Specialist (VS) inschakelen:**
 - Op afdelingen zonder behandeling kan de VS worden betrokken bij vragen over zorg of Advanced Care Planning (ACP), op basis van de H335-indicatie. Dit gebeurt in overleg met de huisarts.
 - Op afdelingen met behandeling gaat de VS bij binnenkomst in gesprek met de bewoner en familie. Na zes weken volgt een evaluatiegesprek om de zorg en behandeling te bespreken. Dit maakt ook deel uit van ACP.
 - **Multidisciplinair overleg (MDO):** Het MDO wordt nu alleen gehouden als dat nodig is (op indicatie) en minimaal één keer per jaar. Het zorgplan wordt minstens twee keer per jaar samen met de bewoner of diens wettelijke vertegenwoordiger besproken.
-



- Zorgplannen blijven soms te lang in concept of staan op "actief-verlopen".
 - Vragenlijsten worden niet altijd bijgewerkt of blijven in concept.
 - Afspraken met familie gaan vaak alleen over praktische zaken, zoals wanneer contact wordt opgenomen of wie de was doet. Afspraken over zorgactiviteiten die familieleden thuis deden en nu willen blijven doen, zijn vaak niet concreet genoeg.
 - Niet alle medewerkers hebben voldoende kennis van het elektronisch zorgdossier (ECD). Nieuwe medewerkers en medewerkers in een nieuwe rol krijgen hier niet genoeg begeleiding in.
 - Door de nieuwe vorm van MDO is de VS nauwer betrokken bij bewoners. Dit zorgt ervoor dat vragen en behoeften van bewoners sneller worden opgepakt en besproken met familie.
-



- **Meer aandacht voor medisch beleid en Advanced Care Planning** op afdelingen zonder behandeling.
- **Familie en mantelzorgers actiever betrekken:** Afspraken maken over welke zorgactiviteiten ze willen voortzetten in Het Hooge Heem.

- **De inhuizing beter organiseren:** Bepaal hoe we nieuwe bewoners leren kennen, welke informatie we nodig hebben en hoe we deze verzamelen.
- **Optimaler gebruik van het ECD:** Duidelijke afspraken maken over het gebruik van het ECD en zorg dat het het zorgproces ondersteunt. Neem nieuwe collega's hierin mee.
- **De rol van de Eerste Verantwoordelijke Verzorgende/Verpleegkundige (EVV) verduidelijken:** Bepaal voor iedere EVV'er wat nodig is om deze rol goed in te vullen.
- **Nieuwe vorm van MDO uitbreiden:** De nieuwe aanpak is al ingevoerd op afdelingen met behandeling. We willen dit ook invoeren op groepswonen zonder behandeling en een passende vorm ontwikkelen voor individueel wonen.

Bouwsteen 2: Het opbouwen van netwerken

Een sterk netwerk rond mensen met een zorgvraag is heel belangrijk voor goede ondersteuning. Door familie, vrienden en andere naasten te betrekken, kunnen we de kwaliteit van zorg en welzijn vergroten. Daarnaast is samenwerking met andere organisaties en partijen in de regio cruciaal. Door samen te werken en ervaringen te delen, verbeteren we de zorg. Innovatie en samenwerking zorgen voor persoonsgerichte zorg, tevreden bewoners en medewerkers, en maken de zorg toekomstbestendig.



- **Vrijwilligers:** Vrijwilligers zijn ontzettend belangrijk voor onze organisatie. Ze brengen mensen samen en zorgen voor structuur. Hun werk is een aanvulling op de professionele zorg, niet een vervanging. Samen met de vrijwilliger kijken we naar interesses en taken. Daarna koppelen we hen aan een activiteit, afdeling of bewoner.
 - **Lerend Netwerk:** Het Hooge Heem maakt deel uit van een Lerend Netwerk samen met Westerholm uit Haren.
 - **Zorgtech-ambassadeur:** Vanaf 2024 doen we mee aan de zorgtech-ambassadeur vanuit Groninger Kracht. Dit netwerk richt zich op het delen van kennis en ervaringen op het gebied van zorgtechnologie en innovatie.
 - **Kwaliteitsplatform Actiz:** Via dit platform werken we samen met andere zorgorganisaties. We delen kennis, goede voorbeelden en vernieuwende ideeën.
 - **Kwaliteitsplatform Noord Nederland:** We zijn ook aangesloten bij dit netwerk, samen met organisaties uit Groningen, Friesland en Drenthe. Het doel is om kennis en ervaringen uit te wisselen en elkaar te informeren over kwaliteit in de zorg.
-



- Teams overleggen nog niet vaak genoeg met het netwerk of vrijwilligers over hun rol in de zorg en ondersteuning van bewoners.
 - Bij nieuwe projecten vragen we te weinig om kennis en ervaringen van andere organisaties. Daardoor doen we soms onnodig werk en duurt het langer om projecten uit te voeren.
-



- **Samenwerking met vrijwilligers en netwerken versterken:** We willen experimenteren met de mogelijke rollen van vrijwilligers en het netwerk van de bewoner.
- **De rol van de zorgtech-ambassadeur uitbreiden** en verder ontwikkelen.
- **Slimme sensoren invoeren** in het hoofdgebouw.
- **Gebruikmaken van ervaringen van andere organisaties** bij het starten van nieuwe projecten.
- **Plan maken voor AI binnen het Lerend Netwerk en meeloopdagen organiseren** voor zorgmedewerkers om kennis te delen en leren over nieuwe technologieën.

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Goede zorg kan op verschillende manieren worden geboden: door zorgprofessionals, door technologie, of door een combinatie hiervan. In een open gesprek bespreken de zorgverlener en degene die zorg nodig heeft samen hoe de zorg het beste kan worden ingevuld. Ze kijken welke taken met hulpmiddelen, technologie of informele zorg kunnen worden opgelost en welke professionele zorg nodig is. Dit hangt af van de situatie, de levensfase en hoe lang en intensief de zorg nodig is.

Het is belangrijk dat zorgverleners de ruimte krijgen om hun werk goed te doen én om mee te denken over verbeteringen. Dit zorgt niet alleen voor betere zorg, maar ook voor meer werkplezier. Het Hooge Heem wil een werkomgeving bieden waar zorgverleners zich gewaardeerd voelen en zich kunnen blijven ontwikkelen.

Verpleegkundige positionering



We hebben het project Verpleegkundige Positionering opgezet om de kwaliteit van verpleegkundigen te verhogen. Hierin ligt de focus op:

- Klinisch redeneren, triage en verpleegkundige interventies.
- Deskundigheidsbevordering door trainingen in o.a. SBAR, de ABCDE-methodiek, familiegesprekken, omgaan met moeilijk gedrag en valprotocollen.

Dit project is ontstaan vanuit de behoefte aan 24/7 verpleegkundige beschikbaarheid. Daarnaast was er vraag naar een betere rolverdeling, duidelijke verantwoordelijkheden en passende salarissen.

De ontwikkeling van het project wordt begeleid door een werkgroep van verpleegkundigen, een verpleegkundig specialist (VS), HR en directie.

- Door personeelsverloop en onduidelijke plannen ontstond onrust en verminderde motivatie.
- Belangrijke stappen die zijn gezet:
 - Persoonlijke ontwikkelgesprekken met verpleegkundigen.
 - Aankondiging van salarisverhogingen.
 - Maatwerkplannen per verpleegkundige.
- Toch blijven communicatie en de verdeling van diensten uitdagingen.

- Persoonlijke ontwikkelplannen maken voor verpleegkundigen.
- Een structureel plan maken voor de bereikbaarheidsdienst in de nacht.
- De verdeling van verpleegkundigen beter afstemmen op de 24-uurs zorg.
- Elke 6 weken trainingen aanbieden door VS en hbo-verpleegkundigen.

Praktijkbegeleiding



We geloven in leren van en met elkaar. Praktijkleren krijgt daarom een centrale plek in ons werk. We zorgen voor een veilige leeromgeving waar begeleiders goede tools krijgen om leerlingen te begeleiden, beoordelen en examineren. Successen, groot of klein, vieren we samen!

Samenwerkingen:

- Studenten van ROC's (Alfa-college, Menso Alting, Noorderpoort, Firda) en de Hanzehogeschool.
- Regionale vmbo's in het Westerkwartier.

Opleidingen bij Het Hooge Heem:

- Niveau 2: Helpende Zorg & Welzijn, Facilitair
- Niveau 3: Verzorgende IG-MZ
- Niveau 4: Verpleegkundige en specifieke doelgroepen
- HBO-V

- Minder leerlingen dan verwacht.
- Veel eerstejaars leerlingen vragen intensieve begeleiding.
- Samenwerking tussen onderwijs en praktijk verloopt stroef.
- Aandachtvelders (AV's) hebben niet altijd de juiste ondersteuning gekregen door teamwisselingen.

- Deskundigheid van AV-begeleiders verder ontwikkelen.
- Onderzoeken of de cursus Helpende Plus intern kan worden aangeboden.
- Meer focus op dossiervorming en technologiegebruik.
- Onderzoeken van leerlingen beter integreren in de praktijk.
- Activiteitendagen organiseren met vmbo-leerlingen en bewoners.

			
Modulair leren	Samen met Groninger Kracht hebben we modulair leren ontwikkeld. Woonassistenten volgen deze modules en nieuwe woonassistenten moeten deze ook doorlopen.	De modules voor woonassistenten worden goed afgerond, maar er is ruimte om uit te breiden.	In 2025 willen we meer modules toevoegen om dit verder uit te breiden.
Medezeggenschap	Het Hooge Heem heeft: • Een Ondernemingsraad (OR) van 6 leden, die 2 uur per week vrijgesteld zijn voor OR-taken. • Een Cliëntenraad (CR) met 5 leden (3 wettelijke vertegenwoordigers en 2 bewoners). • Een Raad van Toezicht (RvT) met 5 leden verdeeld over commissies (Remuneratie, Kwaliteit, Audit). De OR, CR en RvT organiseren samen inspiratie- en teamsessies, zoals over cultuur en innovatie, zoals AI (kunstmatige intelligentie).		We blijven inzetten op samenwerking tussen OR, CR en RvT, met ruimte voor inspiratie en tegenspraak.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Het bieden van hoogwaardige zorg begint bij een cultuur van continu leren en verbeteren. Instrumenten zoals incidentmeldingen, audits en evaluaties van zorgprocessen zijn cruciaal om inzicht te krijgen in wat goed gaat en waar verbeteringen nodig zijn. Incidentmeldingen laten zien waar de zorg niet volgens plan verliep, zodat we hiervan kunnen leren. Audits toetsen onze kwaliteit en veiligheid aan vooraf gestelde normen. Evaluaties van zorgprocessen brengen de effectiviteit en efficiëntie van het systeem in kaart. Door deze inzichten te combineren, blijven we proactief werken aan betere zorg.

MIC & MIP



De kwaliteitscoördinator beoordeelt MIC-meldingen en schakelt de juiste ondersteunende professionals in om terugkoppeling te geven aan zowel de melder als de betrokken medewerker. Deze terugkoppelingen worden verzameld in kwartaalrapportages om trends en verbeterkansen inzichtelijk te maken.



Er is onduidelijkheid over het invullen van MIC-meldingen. Incidenten zoals valpartijen en agressief gedrag worden soms verkeerd geregistreerd. Terugkoppelingen blijven achter, wat leidt tot een lage meerwaarde voor medewerkers.



- Herzien meldingsformulier: Een eenvoudiger en duidelijker formulier maakt het indienen van MIC-meldingen gebruiksvriendelijker. Dit bevordert nauwkeurigheid en opvolging.
- Meerwaarde creëren: Zorg dragen voor volledige terugkoppeling aan medewerkers, zodat meldingen bijdragen aan werkplezier en kwaliteitsverbetering.

Wet Zorg & Dwang



In 2024 hebben we geen onvrijwillige zorg geleverd. De focus lag op het verminderen van gedragsmedicatie en het introduceren van sensortechnologie. Dit verbeterde veiligheid, nachtrust en verminderde werkdruk. Het beleid rondom de WZD is herzien, inclusief flexibelere evaluatietermijnen en een cyclisch stappenplan. Open afdelingen en nauwe samenwerking tussen zorgteams en de verpleegkundig specialist voorkomen onnodige maatregelen.



De Commissie Vrijheid & Veiligheid heeft zich voornamelijk gericht op maatregelen en afbouw, maar er is nog te weinig focus op het beleid en het terugdringen van maatregelen. Het overzicht en de ondersteuning aan zorgmedewerkers kunnen verbeterd worden.



- Beleidsontwikkeling: Speerpunten voor 2025 zijn het vastleggen van wils(on)bekwaamheid, het scholen van medewerkers en het organiseren van casuïstiekbesprekingen.
- Stappenplan implementeren: Het cyclische stappenplan wordt onderdeel van het overleg, met aandacht voor afbouw, evaluaties en ondersteuning van zorgmedewerkers.

Audits



Het Hooge Heem is gecertificeerd volgens de ISO-norm en werd in 2024 opnieuw gehercertificeerd. Samen met Westerholm voeren we interne audits uit binnen ons lerend netwerk. Door als duo-organisaties samen te werken, leren we van elkaar en versterken we onze kwaliteit.



De samenwerking binnen het lerend netwerk is succesvol, maar er is behoefte aan verdieping. Nu processen en werkwijzen meer vertrouwd zijn, willen we nieuwe manieren vinden om van elkaar te leren.



- Thema-audits: Het auditprogramma wordt beperkt tot twee thema's die relevant zijn voor beide organisaties.
- Uitbreiding samenwerking: Meeloopdagen en thematisch samenwerken (bijv. op zorgtechnologie en AI) bevorderen kennisdeling.



Twee keer per jaar organiseren we een toetscarrousel waarin medewerkers worden afgetoetst op verpleegtechnische handelingen. Deze toetsers zijn getraind door Mais en volgen ook train-de-trainer-dagen. De carroussels houden rekening met een cyclus van drie jaar, waarbij alle verpleegtechnische handelingen worden geactualiseerd.

De betrokkenheid van Mais is verminderd tot het trainen van toetsers. Thematische scholingen worden nu verzorgd door de verpleegkundig specialist. Dit biedt meer interne expertise, maar vraagt een betere inrichting van het leermanagementsysteem.

- Toetscarroussels: Deze blijven gepland in het voorjaar en najaar van 2025.
- Gebruiksvriendelijk leermanagementsysteem: De coördinerende toetsers optimaliseren de inrichting van het systeem om leerprocessen te stroomlijnen.
- Thematische scholingen: De verpleegkundig specialist blijft verantwoordelijk voor het ontwikkelen en uitvoeren van relevante trainingen.

Door deze stappen te zetten, blijven we als organisatie werken aan continue groei en verbetering. Zo bieden we niet alleen hoogwaardige zorg, maar ook een inspirerende werkomgeving voor onze medewerkers.

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Goede zorg sluit aan bij de mogelijkheden, wensen en behoeften van mensen met een zorgvraag. Het is belangrijk om continu te evalueren wat goede zorg betekent en hoe we dat in de praktijk brengen. Het monitoren van kwaliteit is essentieel om te zien waar het goed gaat en waar we kunnen verbeteren.



Ondersteunend Team (OT)

Het Hooge Heem is een kleinschalige organisatie met korte lijnen en weinig overhead. De ondersteunende diensten vormen samen het Ondersteunend Team (OT), dat verantwoordelijk is voor het monitoren en bijstellen van kritische processen. Hierdoor voldoen we aan de normen en blijven we werken aan de kwaliteit van zorg.

Het OT werkt in subteams aan specifieke speerpunten. Deze speerpunten worden afgestemd en bewaakt in het maandelijks overleg (MOOT). Het Team Kwaliteit, dat bestaat uit coördinerende verpleegkundigen en de kwaliteitscoördinator, staat in direct contact met de afdelingen. Knelpunten die op de afdelingen worden gesignaleerd, vormen de basis voor acties. Ook audits, jaarplannen en inspectierapporten leveren input voor verbeterinitiatieven.

ZorgkaartNederland

Twee keer per jaar vragen we bewoners of hun wettelijke vertegenwoordigers om een waardering te schrijven op ZorgkaartNederland. Ze ontvangen een unieke code waarmee ze de vragenlijst kunnen invullen.



Ondersteunend Team (OT)

De organisatie maakt veel nieuwe ontwikkelingen door op het gebied van kwaliteit. Het bewaken van acties en het afronden van projecten blijft een uitdaging. Door vaste agendapunten en een afsprakenlijst in het MOOT op te nemen, wordt de voortgang beter bewaakt.

ZorgkaartNederland

In 2024 zijn 25 waarderingen geplaatst op ZorgkaartNederland. Het Hooge Heem scoorde gemiddeld een 8.8, wat een mooie waardering is.



Ondersteunend Team (OT)

- **Overzicht bewaren:** Het bewaken van speerpunten, projecten en acties door middel van de PDCA-cyclus (Plan, Do, Check, Act).
- **Samenwerking verbeteren:** Continu evalueren en bijstellen van de samenwerking binnen het team en met de afdelingen.
- **Procesoptimalisatie:** Meer focus leggen op het vaststellen en verbeteren van processen en beleid.

ZorgkaartNederland

- De huidige structuur vasthouden om waarderingen te verzamelen.
 - Actief reageren op kritische opmerkingen om een duidelijker beeld te krijgen van ervaringen. Dit helpt ons om gericht te werken aan kwaliteitsverbeteringen.
-

Vooruitblik activiteiten in 2025:

Bij Het Hooge Heem zetten we ons elke dag in om onze zorg verder te verbeteren. Dat vraagt om continue aandacht voor de wensen en behoeften van onze bewoners, een sterke samenwerking met hun naasten en een goed georganiseerde werkomgeving voor onze medewerkers. De komende tijd richten we ons op een aantal belangrijke verbeterpunten die bijdragen aan persoonlijke en toekomstbestendige zorg.

De bewoner écht leren kennen

Onze bewoners komen bij ons wonen in een kwetsbare fase van hun leven. Daarom is het essentieel om hen goed te leren kennen. We willen nog meer aandacht besteden aan medisch beleid en Advanced Care Planning (ACP), vooral op afdelingen zonder behandeling. Familie en mantelzorgers spelen een onmisbare rol en we willen hen actiever betrekken bij de zorgactiviteiten die zij willen blijven uitvoeren. Daarnaast gaan we de inhuizing beter organiseren, zodat nieuwe bewoners zich sneller thuis voelen. Ook het gebruik van het Elektronisch Zorgdossier (ECD) kan beter: met duidelijke afspraken en betere begeleiding zorgen we ervoor dat het systeem de zorg optimaal ondersteunt. Om onze zorg verder te verbeteren, gaan we de nieuwe vorm van Multidisciplinair Overleg (MDO) uitbreiden, zodat ook bewoners van groepswonen en individueel wonen hiervan kunnen profiteren.

Sterke netwerken voor betere zorg

Goede zorg bieden we niet alleen. Vrijwilligers, familieleden en samenwerkingspartners zijn hierin onmisbaar. Daarom willen we de samenwerking met vrijwilligers versterken en hun rol beter afstemmen op de behoeften van bewoners. Ook investeren we in innovatie: slimme sensoren worden geïntroduceerd in het hoofdgebouw en onze zorgtech-ambassadeur krijgt een grotere rol bij het implementeren van nieuwe technologieën. Daarnaast gaan we bewuster gebruikmaken van de ervaringen van andere organisaties, zodat we efficiënter werken en sneller nieuwe projecten kunnen realiseren. Binnen het Lerend Netwerk ontwikkelen we een plan voor kunstmatige intelligentie (AI) en organiseren we meeloopdagen voor zorgmedewerkers om kennis en ervaring te delen.

Een goed georganiseerde werkomgeving

Om goede zorg te kunnen leveren, is een goed georganiseerde werkomgeving essentieel. We kijken steeds opnieuw hoe zorg het beste ingevuld kan worden: welke taken kunnen door professionals worden uitgevoerd, welke door technologie en welke door informele zorgverleners? Door hier bewuste keuzes in te maken, zorgen we ervoor dat zorgverleners de ruimte krijgen om hun werk goed te doen en zich te blijven ontwikkelen.