

KWALITEITSBEELD

2024 2025

de waalboog

DE WAALBOOG THUIS EN ZEVEN WOONZORGHUIZEN

De Waalboog Thuis: behandeling

Joachim & Anna Nijmegen

De Honinghoeve Nijmegen

Nijevelt Nijmegen

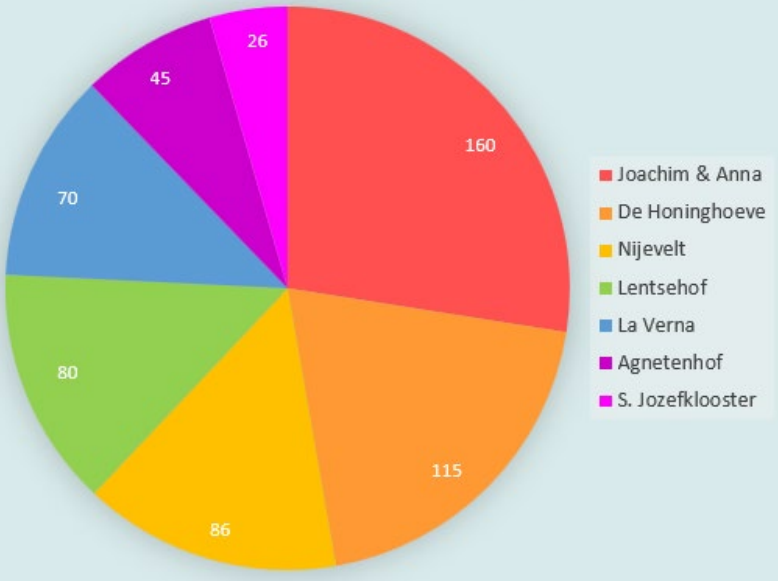
Lentsehof Lent

La Verna (per 01-01-2025) Wijchen

Agnetenhof Nijmegen

St. Jozefklooster Nijmegen

AANTAL WONINGEN PER WOONZORGHUIS



De Waalboog

De Waalboog is er voor mensen met ouderdomsproblemen, die zorg, ondersteuning en behandeling nodig hebben, zowel in de eigen vertrouwde omgeving (Waalboog Thuis) als in een beschermde woonomgeving binnen één van de zeven locaties. Goede (ouderen)zorg gaat bij De Waalboog over welbevinden en over hoe we samen kunnen zorgen dat mensen zich zo min mogelijk gehinderd voelen door de ouderdomsproblemen. Het verhaal van de bewoner of cliënt is het uitgangspunt om, in samenwerking met naasten, partners in zorg en vrijwilligers een passend vervolg te geven aan wie iemand was en nu is.
In de zeven woonzorghuizen van De Waalboog bieden we hulp in de vorm van zorg, behandeling en begeleiding aan mensen met dementie en/of somatische problemen. Daarnaast adviseert, begeleidt en behandelt het team van Waalboog Thuis, dat bestaat uit verschillende behandelaren, mensen in de thuissituatie in samenspraak met de huisarts.

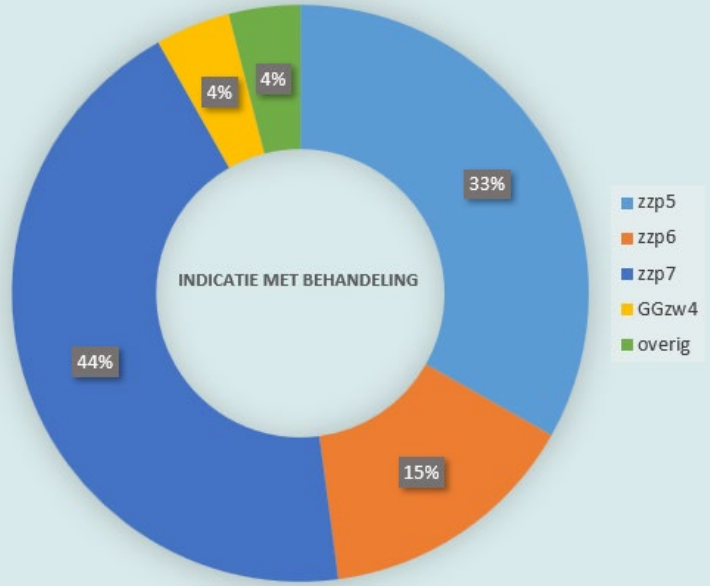
Woonzorghuis Joachim & Anna is de locatie waar zorg en behandeling geconcentreerd is voor de specialistische doelgroepen:

- Gerontopsychiatrie
- Psychogeriatrie met zeer ernstig probleemgedrag
- Jonge mensen met dementie
- Palliatieve terminale zorg (tot mei 2025)

In de woonzorghuizen is plaats voor ongeveer 580 bewoners. Zij hebben ieder een eigen appartement of studio in een kleinschalige woongroep. Elke locatie heeft een eigen woonzorgconcept, maar overeenkomstig is dat woonplezier, huiselijkheid en eigen regie uitgangspunt van het woonzorgconcept vormen.

VERHOUDING ZORGZWAARTEPAKKETTEN

peildatum: 31-12-2024



GEMIDDELDE WAARDERING CLIËNTTEVREDENHEID





INHOUDSOPGAVE

Persoonsgericht zorgen 6
- De Waalboog Thuis 6
- Dagbehandeling en logeeropvang 6
- Woonzorghuis 6
  Lentsehof (nieuwe locatie) 7
  Joachim & Anna (nieuwbouw) 7
  La Verna (fusie) 7
- Welbevinden: Eten & Drinken 8
- Welbevinden: Persoonlijke vrijheid 8

Slim georganiseerd werken 11
- Voldoende deskundige medewerkers 11
- Positief, gezond en veilig werkklimaat 11
- Samen zorgen dat 12
- Informatie- en zorgtechnologie 13
- Digitale veiligheid 13
- Zorginnotheek 14

Samen werken in netwerken 16
- Samen werken in de wijk 16
- Netwerk Nonna 17
- Regio Nijmegen op één lijn (NOEL) 17

Inzicht hebben in kwaliteit 19
- Informatiebronnen 19
- Resultaten 2024 20

Leren en verbeteren 23
- Leer- en innovatieafdeling (LIO) 23
- Kennisinfrastructuur: themateams 23
- Van stuurinformatie naar verbeteracties 24
- Leren door reflecteren 24

Kwaliteitsbeeld

Via dit Kwaliteitsbeeld laten we u zien hoe we zorgen dat mensen thuis en in een woonzorghuis ondersteund worden om zichzelf te kunnen zijn, ondanks de zorgvragen bij ouderdomsproblemen.

Het systematisch werken aan de kwaliteit van zorg is essentieel voor De Waalboog bij het formuleren van beleid rondom goede zorg, behandeling en ondersteuning. Het monitoren van de kwaliteit is noodzakelijk om te bepalen of verbeteringen nodig zijn. Aan de hand van kwartaalrapportages wordt gereflecteerd op de voortgang van verbeterstappen uit het jaarplan en op de kwaliteitsindicatoren. In dialoog met de zorgprofessionals, management, cliëntenraad en ondernemingsraad stellen we ons continu de vraag: wat zegt het resultaat, herkennen we de uitslag, zien we een trend, welke actie moeten we ondernemen?

In het jaarlijkse Kwaliteitsbeeld kijken we terug op de verbeterdoelen van 2024 en geven we een vooruitblik op de stappen die we in 2025 gaan zetten om goede persoonsgerichte zorg en behandeling te bieden evenals de ouderenzorg toekomstbestendig te organiseren. Bij alles wat we doen, richten we ons in een gelijkwaardige samenwerking met naasten en vrijwilligers, op het welbevinden van onze bewoners en cliënten.



Persoonsgericht zorgen 28
- Cliënt in beeld 28
- Welbevinden: smakelijke maaltijd 28
- Welbevinden: 28
- Welbevinden 28
- Dementie op jonge leeftijd 29
- Nieuw- en verbouw 29

Slim georganiseerd werken 30
- Samen zorgen dat 30
- Opleiden 30
- Onboarding 30
- Zorgtechnologie 30
- Positief, gezond en veilig werkklimaat 31
- Avond nacht weekend zorg 31
- Cybersecurity 31
- Artificial Intelligence (AI) 31

Samen werken in netwerken 32
- Regionaal wachtlijstbeheer 32
- Nonna Werkt 32
- Ontwikkeling nieuwe locatie 32
- Nieuwe doelgroep Joachim & Anna 32

Kwaliteitsmanagement 2025 33
- Indicatoren strategische thema's 34
- Zorginhoudelijke indicatoren 35

Toekomstbestendige ouderenzorg

Het aantal ouderen groeit, de zorgvraag wordt complexer en er zijn onvoldoende zorgverleners om deze zorg te bieden. De huidige manier van zorg voor ouderen is op termijn niet meer houdbaar en daarom is verandering nodig in de manier waarop de ouderenzorg georganiseerd is. Om de ouderenzorg toekomstbestendig te maken is De Waalboog steeds op zoek naar mogelijkheden om de zorg aan kwetsbare ouderen te waarborgen, nu en in de toekomst. We baseren ons hierbij op de landelijke kwaliteitsstandaard voor de ouderenzorg, het Generiek Kompas (2024). Hierin staat beschreven welke bouwstenen bijdragen aan goede ouderenzorg, ongeacht of iemand in zijn eigen huis verblijft of in een woonzorghuis. De bedoeling is dat de langdurende zorg zo ingericht is dat mensen met ouderdomsproblemen passende ondersteuning krijgen op het juiste moment.

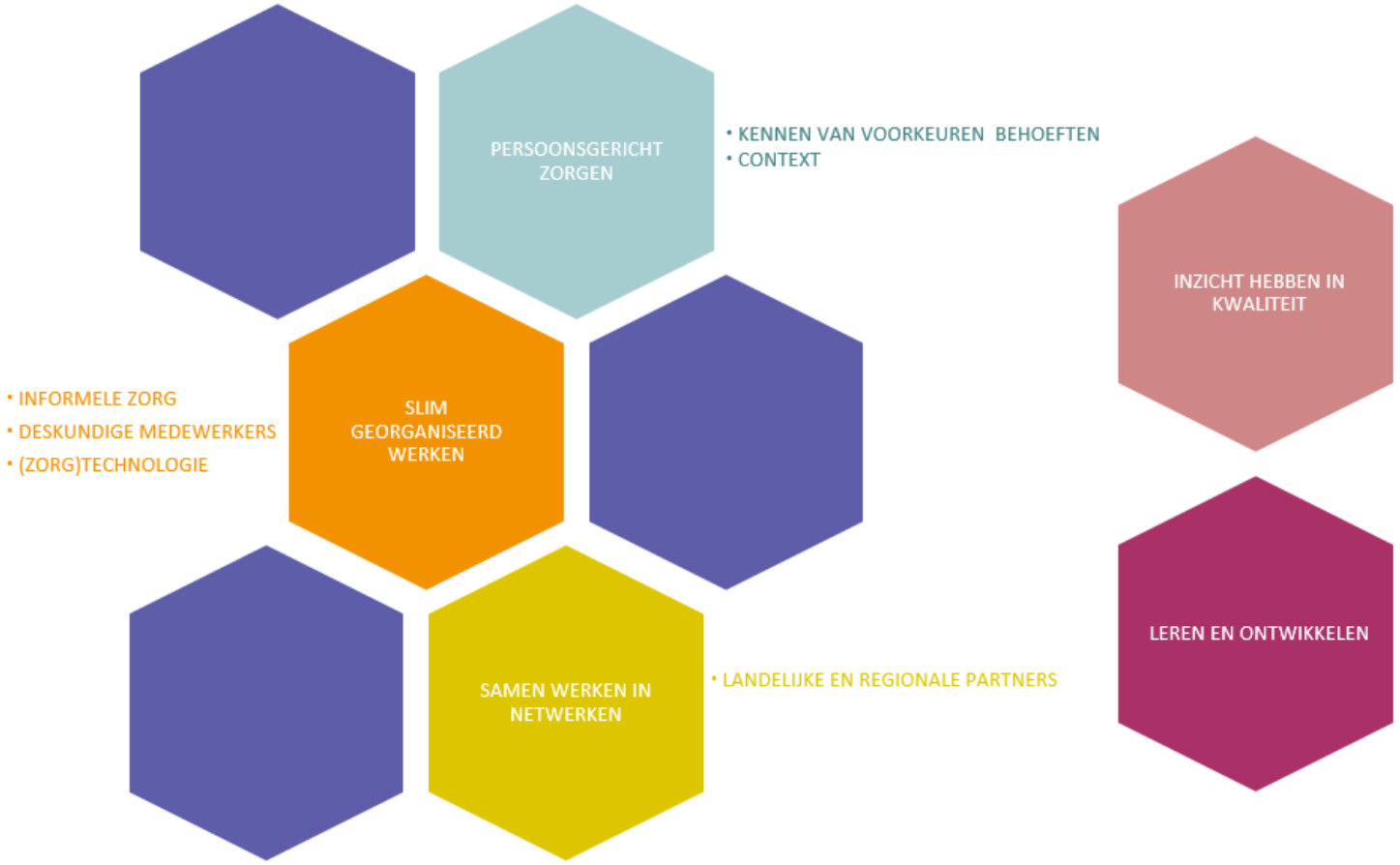
Aan de hand van drie strategische thema's bouwt De Waalboog aan de toekomst:

- Persoonsgericht zorgen
- Slim georganiseerd werken
- Samen werken in netwerken

Deze thema's staan beschreven in het strategisch beleidsplan (2025-2028) van De Waalboog. In de afbeelding hiernaast staan, naast de drie strategische thema's nog twee bouwstenen:

- Inzicht hebben in kwaliteit
- Leren en ontwikkelen

Deze twee bouwstenen passen op elke plaats ten opzichte van de strategische thema's. We willen namelijk inzicht hebben in de kwaliteit van ontwikkelingen op het gebied van persoonsgericht zorgen, slim georganiseerd werken en de samenwerking met andere organisaties. En daarnaast van elk van deze thema's leren, zodat we continu kunnen verbeteren waar dat nodig is.



TERUGBLIK

⏮ 2024

de waalboog





Persoonsgericht zorgen

Om een persoon, die te maken heeft met ouderdomsproblemen, zo goed mogelijk te ondersteunen, thuis of in een woonzorghuis, is het een voorwaarde dat we weten wie de persoon is, wat hij belangrijk vindt in het leven, welke voorkeuren en wensen hij heeft en welke mensen belangrijk voor hem zijn. Het gaat bij persoonsgerichte zorg om het welbevinden van de persoon op zowel lichamelijk, psychisch als sociaal gebied en de interactie tussen deze gebieden. Welbevinden wordt bevorderd door een zinvolle daginvulling, comfort, affectie, behoud van de eigen identiteit, het gevoel ergens bij te horen en ruimte te hebben zich te onderscheiden (Gerritsen, 2020). Ongeacht waar De Waalboog instapt in de cliëntreis is het de bedoeling dat zorgprofessionals, naasten en vrijwilligers zich richten op het bevorderen van welbevinden van de cliënt of bewoner. Dit betekent een verschuiving van zorgen voor naar zorgen dat de cliënt of bewoner zich gehoord en ondersteund voelt in zijn behoeften en wensen.

De Waalboog Thuis

De behandelaren van het team De Waalboog Thuis adviseren, behandelen en begeleiden mensen met een chronische aandoening of complexe zorgvraag, in afstemming met de huisarts, zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen. De huisbezoeken en de multidisciplinaire overleg (MDO) geven doorgaans een goed beeld van hoe iemand woont en leeft en welke ondersteuning passend is voor de persoon. In 2024 hebben we in totaal 307 verwijzingen ontvangen voor De Waalboog Thuis. Het grootste deel van die verwijzingen waren consultaties aan huis en een klein aantal een casuïstiekbespreking met de huisarts binnen een MDO.

Per 1 oktober lopen de verwijzingen voor de specialist ouderengeneeskunde en psycholoog via Nonna Reco; de verwijzingen voor de paramedici via De Waalboog Thuis. Hierover meer in hoofdstuk samenwerken in netwerken.

Dagbehandeling en logeeropvang

Dagbehandeling en logeeropvang zijn vormen van respijtzorg. Door tijdelijk de zorg over te dragen aan de zorgprofessionals van De Waalboog kunnen naasten hun leven beter in balans houden en daardoor de zorg langer volhouden.

De Boog is een gespecialiseerde dagbehandeling voor jonge mensen met dementie; de dagbehandeling op De Honinghoeve is bedoeld voor ouderen uit de wijk en omgeving Nijmegen. Uitgangspunt van beide dagbehandelingen is dat cliënten een fijne dag ervaren met op de persoon afgestemde activiteiten. Voor de jonge mensen is het uitermate belangrijk dat zij hun persoonlijke talenten kunnen gebruiken om betekenis te geven aan de dag. Zo helpt een cliënt van De Boog bijvoorbeeld met het uitvoeren van interne audits, een activiteit die hoorde bij zijn werkzame leven. Een drietal andere cliënten zetten hun passie voor dieren in bij Jachtstal 7 Hills in Groesbeek, een pension voor jachtpaarden. In november vierde De Waalboog het 40-jarig jubileum van de dagbehandeling.

De Lentsehof biedt sinds juli 2024 logeeropvang voor ouderen. Jonge mensen met dementie kunnen gebruik maken van de logeeropvang aan de Bosweg, locatie Joachim & Anna, waar afgelopen jaar een tweede logeerkamer gerealiseerd is. In 2024 is op de Lentsehof in totaal 5 dagen gebruik gemaakt van de logeeropvang en op de Bosweg waren dat 199 dagen.





Woonzorghuis

Als zelfstandig wonen niet meer mogelijk is, dan bieden de woonzorghuizen een passend vervolg voor mensen met ouderdomsproblemen. De Waalboog realiseert nieuwe woonzorgconcepten, waarvan kenmerkend is dat:

- ze toekomstbestendig en duurzaam zijn;
- er zo veel mogelijk bewegingsvrijheid is voor bewoners;
- ze laagdrempelig zijn voor buurtbewoners om gebruik te maken van diverse faciliteiten.

Op de volgende pagina en in de bouwkrant Finish van de nieuwbouw komt in zicht - De Waalboog kunt u meer lezen over de ontwikkelingen op het gebied van een passende leefomgeving.



Lentsehof

De Lentsehof is onderdeel van woonconcept Living-Inn in Lent. Dit concept brengt jong en oud bij elkaar door een mix aan bewoners. Zo heeft Living-Inn 210 appartementen voor senioren, 70 woningen voor starters en 78 zorgstudio's voor mensen met dementie. Elkaar ontmoeten en kwaliteit van leven staan centraal. In het gebouw zijn daarvoor verschillende faciliteiten: horeca met terras, bibliotheek, beautycentrum, kapper en zwembad.

Begin april 2024 zijn bewoners van vier afdelingen van Nijevelt verhuisd naar de Lentsehof. Voor meer informatie kunt u het filmpje Wonen in de Lentsehof bekijken.



Minister Fleur Agema en Henk, bewoner van Lentsehof

Op 9 oktober heeft Fleur Agema, minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport een bezoek gebracht aan de Lentsehof. Dit bezoek was georganiseerd ter gelegenheid van de officiële opening van de Living-Inn Lent. Bewoner Henk heeft de minister gesproken en met trots zijn studio laten zien. Minister Agema was enthousiast over het woonconcept en benoemde dat dit écht het wonen van de toekomst is.

Joachim & Anna

Het terrein van Joachim & Anna ondergaat sinds 2021 een ware metamorfose. In fasen wordt het traditionele verpleeghuis vervangen door los van elkaar staande gebouwen met kleinschalige woongroepen van maximaal negen bewoners . Begin 2024 is gestart met de laatste fase van de nieuwbouw. Dit zijn de gebouwen Brink en Zilverspar. In de Brink komen dagbehandeling De Boog, de observatie- en diagnostiekafdeling, behandelruimtes, algemene werkplekken en de brasserie. De Zilverspar is bedoeld voor een nieuwe doelgroep: mensen met een somatische en psychiatrische zorgvraag en een eventuele actieve verslaving. De Waalboog werkt hierbij nauw samen met Iriszorg, RIBW en Pro Persona.



La Verna

In 2024 heeft De Waalboog de kansen en risico's onderzocht voor een juridische overname van La Verna, een woonzorghuis van Stichting LuciVer. Dit woonzorghuis is namelijk te klein om als zelfstandige organisatie op lange termijn te blijven bestaan. Aangezien het om een kleinschalige woonzorglocatie gaat die wijkgericht ouderenzorg biedt, passend bij de visie van De Waalboog, is in augustus 2024 het voorgenomen besluit tot een fusie genomen. Na dit besluit zijn allerlei voorbereidingen getroffen, met inzet van velen, om per 1 januari 2025 samen te gaan onder de vlag van De Waalboog.

Twee belangrijke basisvoorwaarden voor mensen om zich goed te voelen die op de verbeteragenda van 2024 van De Waalboog stonden, zijn:

- Eten en drinken
- Persoonlijke vrijheid

Eten en drinken

Eten en drinken zijn primaire behoeften, maar gaan niet enkel om goede voeding. Het gaat, naast lekker eten, ook om plezier en genot, gezelligheid, erbij horen, van betekenis zijn en zorg voor structuur in de dag. Het gaat om een maaltijdervaring waar je verschillende zintuigen tegelijk gebruikt, die herinneringen oproept en interactie tussen mensen teweegbrengt. Kortom, het gaat om welbevinden, waarbij iedere bewoner zijn eigen voorkeuren en wensen heeft.

De zorgteams staan voor de uitdaging om in een huishouden mét de bewoners aan ieders persoonlijke wensen te voldoen, zonder elke dag verschillende maaltijden te moeten bereiden. Vanuit de visie op eten en drinken zijn de teams in 2024 begonnen met acties die bijdragen aan het serveren van een smakelijke maaltijd.

Inmiddels koken veel zorgteams elke dag vers, maar dat lukt nog niet overal. Zorgteams verschillen ook van elkaar in de mate waarin bewoners en naasten betrokken (kunnen) worden bij de maaltijdbereiding. Een interne audit, uitgevoerd als onderdeel van de training waarderend auditen, heeft daarnaast handvatten opgeleverd om beproefde successen toe te passen op andere woningen. Dat op elke locatie tevens een kok-coach gevraagd kan worden voor tips en trucs bij het koken, is nog geen vanzelfsprekendheid voor sommige teams.

Persoonlijke vrijheid

Persoonlijke vrijheid betekent keuzes maken op basis van eigen behoeften. Elke bewoner heeft recht op vrijheid, maar veiligheid is een factor die invloed kan hebben op die vrijheid. Wanneer de situatie van een bewoner verandert, veranderen de behoefte aan vrijheid en de risico’s mee. De zorgverleners maken daarom, in afstemming met de bewoner en/of diens naasten, continu de afweging tussen vrijheid en veiligheid. De wilsbekwaamheid en het mogelijke verzet tegen een beperking zijn elementen die bepalen of een vrijheidsbeperkende maatregel gezien moet worden als onvrijwillige zorg of niet, zoals bedoeld in de Wet zorg en dwang (Wzd). De Waalboog streeft naar maximale bewegingsvrijheid voor bewoners met dementie door te werken met vrijheid bevorderende technologie, zoals slimme sloten en GPS-trackers. Deze technologie maakt het mogelijk de balans tussen vrijheid en veiligheid op de individuele bewoner af te stemmen in zogenoemde persoonlijke leefcirkels. De leefcirkel is voor de ene bewoner groter dan voor de andere.

Elke locatie van De Waalboog heeft een vrijheid supportteam. Deze teams zijn in 2024 gestart met het in de praktijk brengen van de visie op vrijheid en veiligheid, en in het bijzonder op de inzet van vrijheid bevorderende technologie en aanpassingen in de fysieke omgeving, binnen en buiten de locatie. De maximale bewegingsvrijheid wordt hiermee bevorderd.



de waalboog | met zorg voor wie je bent



Feestelijke opening mini-bieb met leeshoek



25 jaar bewoonster van Joachim & Anna



Beleeftuinen bij De Waalboog



Nationale Coming Out Day



Een avontuurlijke dagje dierentuin

de waalboog

Dagbehandeling De Boog en de woongroep voor jonge mensen met dementie werken slim samen om te voorzien in de behoeften van cliënten en hun naasten.

"Eén van de bezoekers van De Boog komt halverwege de dag naar de woongroep. Zij eet dan hier een hapje mee, neemt een verfrissende douche en gaat vervolgens, in haar pyjama, met haar man mee naar huis", vertellen medewerkers Anja en Sanne.





Een treincoupé met voorbijglijdende landschappen

de waalboog | met zorg voor wie je bent





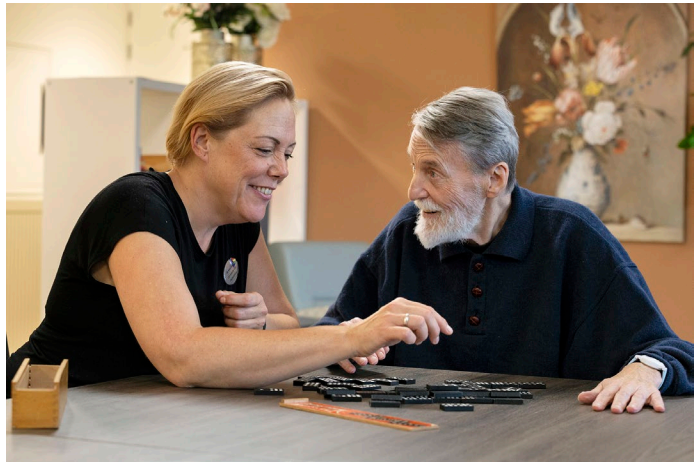
Foto-expositie met bewoners op Waalzinnig Festival

Cultuurhuis Lindenberg organiseerde afgelopen jaar voor de zesde keer het Waalzinnig Festival. Dit festival staat voor inclusie en stimuleert iedereen om zich te uiten door middel van kunst in al zijn verschijningsvormen.
Bewoners van De Waalboog waren gevraagd deel te nemen aan het festival door mee te werken aan een foto-expositie. Voor dit onderdeel hebben tien verschillende fotografen tien bewoners van Joachim en Anna gefotografeerd. Het doel was om hen met hun dierbare passie in beeld te brengen.
Bewoners, hun naasten en medewerkers hebben met de fotografen alles in werking gesteld om samen prachtige en ontroerende beelden vast te leggen.

SLIM GEORGANISEERD WERKEN

Slim georganiseerd werken

Het aantal ouderen groeit, de zorgvraag wordt complexer en er zijn onvoldoende zorgverleners om deze zorg te leveren. De huidige manier van zorg voor ouderen is op termijn niet meer houdbaar en daarom is verandering nodig in de manier waarop we het werk organiseren binnen de ouderenzorg. De inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) geeft ruimte om oplossingen te bieden om de zorg anders te organiseren, mits aan de voorwaarden wordt voldaan dat de zorg persoonsgericht en verantwoord is. Om de continuïteit, toegankelijkheid, kwaliteit en veiligheid van de ouderenzorg in de toekomst te waarborgen zoekt De Waalboog naar slimme manieren om te zorgen dat bewoners hun leven kunnen leven zoals zij dat wensen met ondersteuning van formele en informele zorg en inzet van zorgtechnologie. Daarnaast onderzoekt De Waalboog andere manieren van opleiden en leren, zodat er voldoende deskundige zorgprofessionals beschikbaar zijn.





Voldoende en deskundige medewerkers

De aanwezigheid van voldoende en deskundige medewerkers is van groot belang om veilige en persoonsgerichte zorg voor bewoners te garanderen. We proberen hierbij een juiste mix van goed opgeleide zorgprofessionals te vinden om samen met naasten en vrijwilligers te zorgen dat de bewoners passende ondersteuning krijgen.

De teamleiders maken gebruik van een handreiking met voorwaarden, handvatten en tips om dilemma's in personele bezetting het hoofd te bieden. De inspanningen in 2024 hebben ertoe geleid dat alle zorgteams doorgaans een personele bezetting hebben die aansluit bij de zorgvraag van bewoners en bij de begroting door, onder andere:

- Bij toenemende zorgvraag de geïndiceerde zorgzwaarte te laten bijstellen;
- Samen te werken met zorgverleners en vrijwilligers van buurwoningen;
- Passende oplossingen te bedenken om ziekmeldingen te ondervangen;
- Werkprocessen en dagindeling aan te passen aan de zorgbehoefte;
- Gebruik te maken van talenten van informele zorg (naasten en vrijwilligers).

Teamleiders volgen de personeelsbezetting nauwgezet in de BI-tool. Zo kunnen ze, samen met het zorgteam en de roostercoaches, snel inspelen op eventuele knelpunten in het rooster.

Positief, gezond en veilig werkklimaat

Een goed werkklimaat heeft een positief effect op het welbevinden van medewerkers en daarmee op de ontwikkeling van de organisatie. Ter bevordering van een positief, gezond en veilig werkklimaat staat een viertal onderwerpen op de verbeteragenda:

- Uitvoeren van verzuimbeleid, gericht op preventie, aandacht en verbinding;
- Loopbaanperspectief: ontwikkelwensen & -mogelijkheden;
- Warm welkom nieuwe medewerkers: onboarding als onderdeel van recruitmentproces
- Opvang bij ingrijpende gebeurtenissen.

In 2024 zijn binnen deze onderwerpen stappen gezet die ten goede komen aan een goed werkklimaat. Teamleiders hebben bijvoorbeeld de scholing verzuim en re-integratie gevolgd, het strategisch opleidingsbeleid is herzien, een werkgroep onboarding is gestart en het Team Collegiale Opvang zorgt voor passende opvang van collega's.

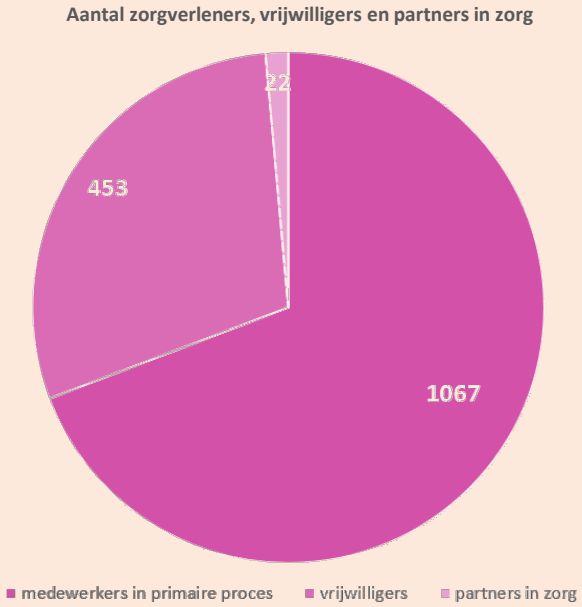
De onderwerpen zijn continu in ontwikkeling en blijven op de agenda van 2025 staan.

Samen zorgen dat

Een goede, gelijkwaardige samenwerking tussen zorgprofessionals, naasten en vrijwilligers wordt steeds belangrijker. Zij zorgen er samen voor dat iedere individuele bewoner passende ondersteuning krijgt. Elke betrokkene heeft daarbij zijn eigen rol en expertise. Zo hebben naasten unieke kennis en ervaring, omdat zij hun naaste het beste kennen. Zorgprofessionals hebben vakinhoudelijke kennis en ervaring en ook vrijwilligers zetten hun talenten in om bij te dragen aan het welbevinden van bewoners. Gelijkwaardig samenwerken met niet-zorgprofessionals, ofwel informele zorg, vraagt van zorgprofessionals een andere rol dan dat zij gewend zijn. Waar zorgprofessionals met de beste bedoelingen vaak nog de zorg uit handen nemen, zullen zij meer als vanzelfsprekend samenwerken met naasten en vrijwilligers. Dit in een gelijkwaardig samenspel waarin alle betrokkenen zich erkend en gekend voelen in hun rol, bijdragen en positie.

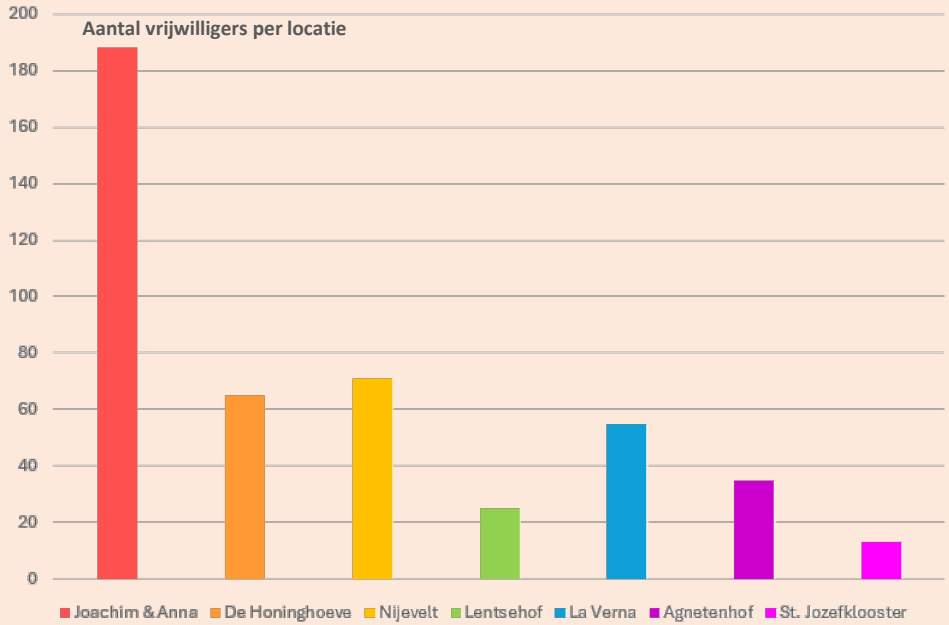
In 2023 is de expeditie Informele zorg van start gegaan om de bewustwording over belang en meerwaarde van gelijkwaardige samenwerking te vergroten. De coördinator Informele zorg heeft ondertussen alle zorgteams bereikt door inspiratiesessies te organiseren. In deze bijeenkomsten hebben zorgverleners, naasten en vrijwilligers met elkaar de wensen, verwachtingen en grenzen verkent in de samenwerking tussen formele en informele zorg. Uit die verkenning is naar voren gekomen dat met een goed samenspel meer mogelijk is dan gedacht, binnen de kader van persoonsgericht en verantwoord zorgen. In 2024 heeft de expeditie de volgende resultaten opgeleverd:

- Richtlijn: Wat kan, mag en willen naasten en vrijwilligers;
- Deskundigheidsbevordering voor informele zorg, zoals de door De Waalboog ontwikkelde training Focussen;
- Onderscheidende rollen voor naaste, partner in zorg, zorgvrijwilliger, kookvrijwilliger, etc;
- Randvoorwaarden voor uitvoering van specifieke rol (bijvoorbeeld: toegang tot zorgdossiers aan zorgvrijwilligers en toegang tot bestelsysteem aan kookvrijwilligers);
- Deelname aan onderzoeksproject ZonMw “Samen zorgen dat”.



In totaal 1067 medewerkers werkten eind 2024 in de directe zorg aan bewoners. Daarnaast zijn in de ondersteunende diensten ongeveer 200 medewerkers werkzaam. In vakantie- of crisisperiodes wordt hen ook gevraagd om zorgteams te ondersteunen in de directe zorg.

Het diagram laat het totaal aan zorgverleners, vrijwilligers en partners in zorg zien. Deze laatst genoemde groep helpt in de dagelijkse verzorging van hun eigen familielid en biedt daarnaast op andere vlakken ondersteuning aan medebewoners. Partners in zorg maken gebruik van dezelfde faciliteiten van De Waalboog als vrijwilligers.



Informatie-/zorgtechnologie

De Waalboog maakt gebruik van een moderne, volledig Cloud-gebaseerde werkplek. Hierdoor kunnen de medewerkers tijd- en plaats onafhankelijk werken.

De Waalboog zet nieuwe (zorg)technologie en andere hulpbronnen in als interventie om de kwaliteit van bestaan van bewoners te verbeteren, de zorg te ontzorgen en een veilige, prettige woon- en werkomgeving te realiseren.

Afgelopen jaar heeft veelal in het teken gestaan van het optimaliseren van nieuwe technologie, het actief ondersteunen van medewerkers in het gebruik van de systemen en het onderzoeken van mogelijkheden om systemen te integreren en/of te vereenvoudigen in het gebruik ervan.

- **ONS**

Eind 2023 is het elektronisch cliëntendossier ONS geïntroduceerd binnen De Waalboog en zijn alle zorgverleners getraind in het gebruik van ONS. Gaandeweg bleek het hanteren van de methodiek die de basis vormt voor het zorgplan (MIKZO-vragenlijst) voor velen een lastige opgave. Begin 2024 heeft De Waalboog daarom ingezet op coaching-on-the-job om de methodiek beter in te bedden in het primaire proces. De dossiercommissie heeft onlangs een voorstel gedaan om een aantal procesmatige verbeteringen aan te brengen in het terugdringen van de administratieve last die de MIKZO met zich meebrengt.

- **IQ-messenger**

Dit communicatieplatform is speciaal ontwikkeld voor de zorgsector. Het biedt een veilige en efficiënte manier van communiceren door middel van berichten, meldingen en alarmering. Het systeem voldoet aan de strenge eisen van de privacywetgeving (AVG), wat essentieel is voor het delen van gevoelige zorginformatie. In 2024 is een koppeling gemaakt tussen IQ-messenger en ONS. Hierdoor hebben medewerker accurate informatie over de bewoner op de zorgtelefoon op het moment dat een bewoner alarmeert. Daarnaast is onderzoek gedaan naar integratie van brandmeldingen in IQ-messenger, wat in 2025 geïmplementeerd wordt.

- **Leefcirkels, slimme sloten, keyless entry**

Deze vrijheid bevorderende techniek heeft veel potentieel om de autonomie van bewoners te vergroten. Afgelopen jaar hebben we rond de nieuwbouw wel ervaren dat integratie van technologie in een zorgomgeving pas succesvol is wanneer de fysieke ruimte en de technologische oplossingen goed op elkaar zijn afgestemd zijn. De fysieke infrastructuur, zoals deurmechanismen, de hoogte van schakelaars, en andere aspecten die het gebruiksgemak voor mensen met een beperking kunnen beïnvloeden, bleken na ingebruikname nog niet optimaal te functioneren. In 2024 hebben veelvuldig herstelwerkzaamheden plaatsgevonden om de infrastructuur en technologie beter op elkaar af te stemmen. Daarnaast is door coaching-on-the job gezorgd dat medewerkers leren omgaan met en vertrouwen op de technische hulpmiddelen.

- **Digitaal bestelsysteem**

Sinds het vierde kwartaal van vorige jaar maken medewerkers gebruik van SpendCloud. Dit digitale bestel- en factureersysteem ontlast zorgteams bij het bestellen van producten, gaat verspilling tegen en vereenvoudigt de factuurafhandeling.



Digitale veiligheid

Naast zorgtechnologie worden ook bedrijfsprocessen ondersteund met ICT-diensten en/of –systemen. Door de verbinding met het internet kunnen wij kwetsbaar zijn voor cyberaanvallen. Cybersecurity is daarmee is een steeds belangrijker onderwerp. De Waalboog moet aantoonbaar voldoen aan de NEN-7510 en op korte termijn ook aan de NIS2-richtlijn.

In 2024 is door een externe partij een cybersecurityscan uitgevoerd om meer inzicht te krijgen in de algehele cybersecurity binnen De Waalboog. De conclusie van de scan is dat De Waalboog de cybersecurity over het algemeen goed op orde heeft. Op een aantal punten zijn verbeteracties nodig. Deze worden meegenomen in het in 2025 uit te voeren project Cybersecurity.

ZorgInnotheek

De ZorgInnotheek is een leenservice voor innovatieve producten en hulpmiddelen die gebruikt kunnen worden om het welbevinden te bevorderen. De ZorgInnotheek maakt het mogelijk om technologieën uit te proberen en te kijken of het product aansluit bij de behoefte van bewoners en cliënten. Daarbij is het ook mogelijk ervaringen te delen zodat we van elkaar leren wat goed en minder goed werkt. Als de ervaringen met een product positief zijn, is het mogelijk om het inzetten op de afdeling uit te breiden of definitief te maken. De ZorgInnotheek is ontwikkeld door Attent, waarmee De Waalboog sinds 2023 met betrekking tot de ZorgInnotheek samenwerkt.


Tovertafel


VR-bril


Snoezeltechnologie


Robotkat


Braintrainer


Beleef-TV


Muziek kussen


Somnox


Arthur


Qwiek-up


CRDL







de waalboog



Waalboogfeest voor
medewerkers en vrijwilligers











SAMEN WERKEN IN NETWERKEN

Samen werken in netwerken

Toekomstbestendige (ouderen)zorg is nodig om in te kunnen spelen op de veranderende behoeften en omstandigheden van een vergrijzende samenleving. Samen werken in netwerken is noodzakelijk om persoonsgerichte ondersteuning te bieden die efficiënt, toegankelijk en betaalbaar is en blijft. Samenwerkende organisaties profiteren van elkaars expertise en best-practice, besparen kosten door bijvoorbeeld gedeelde faciliteiten of inkoop en bieden ondersteuning op het juiste moment door domein overstijgend het werk te organiseren. Cruciaal in de samenwerking is een gestroomlijnde kennis- en zorginfrastructuur, zodat:

- actuele en relevante informatie van cliënten toegankelijk is voor zorgprofessionals;
- de ondersteuning aan cliënten naadloos verloopt, ongeacht waar de cliënt op dat moment verblijft;
- de samenwerkende organisaties gemakkelijk met elkaar kunnen communiceren en hun krachten kunnen bundelen.

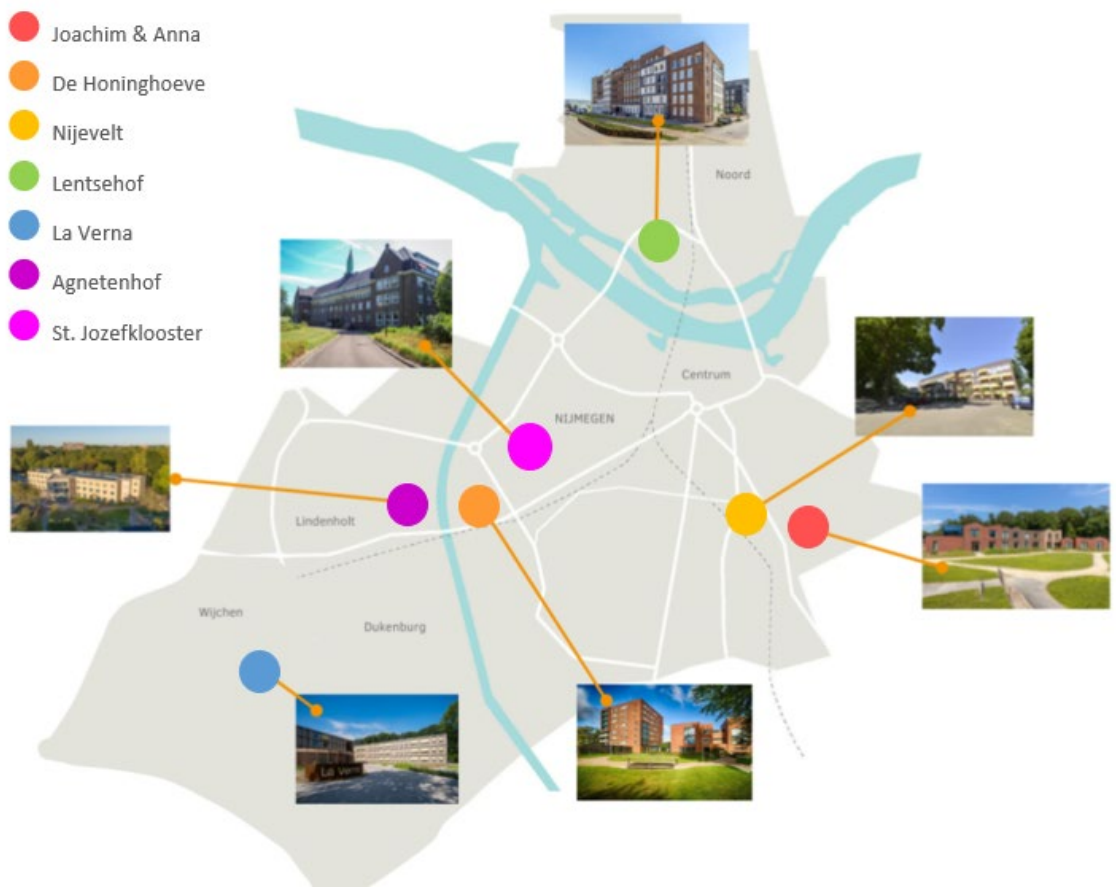
Samenwerken in de wijk

De woonzorghuizen van De Waalboog werken in meer of mindere mate samen met de wijk, afhankelijk van het woonzorgconcept en de geografische ligging van het woonzorghuis in de wijk.

De Honinghoeve is van oudsher een locatie waar ouderen uit de wijk gebruik maken van faciliteiten, zoals de brasserie. De locatie heeft sinds 2024 een dagbehandeling, waar ouderen met dementie aan deelnemen. Een verpleegkundige, gespecialiseerd in omgaan met probleemgedrag, begeleidt mensen thuis bij de zorg voor hun naaste.

Bij de Lentsehof vervult de community-care manager een actieve rol in het bij elkaar brengen van de verschillende bewonersgroepen van de Living-Inn. Dit heeft tot nu toe geresulteerd in verschillende gemeenschappelijke activiteiten voor jong en oud, zoals de oprichting van een koor en het organiseren van buurtborrels. Het doel van community care is het versterken van sociale netwerken, waar mensen naar elkaar omkijken, elkaar helpen. Met de hulp van anderen kunnen mensen met ouderdomsproblemen zich langer redden in hun vertrouwde omgeving.

Het woonzorgconcept van de Agnetenhof is eveneens gericht op het versterken van sociale netwerken, in samenwerking met verschillende partners in de wijk, zoals de wijkregisseurs van de gemeente, ouderenadviseurs, zorgtrajectbegeleiders en Sterker sociaal werk. Onder regie van deze laatste worden bijvoorbeeld voorzorgcirkels in de wijk geïntroduceerd. Dit is een sociaal netwerk van mensen uit de buurt, jong en oud, die “uit voorzorg” of “in het geval dat” afspraken maken om elkaar te helpen.



Netwerk Nonna

De Waalboog is aangesloten bij Netwerk Nonna, een samenwerkingsverband van veertien ouderenorganisatie in regio Nijmegen. Doen, leren en verbeteren is het motto van Nonna. In ontwikkel- en projectteams werken experts en medewerkers van alle Nonna-partners intensief met elkaar samen en met partners uit andere domeinen. In projecten en proeftuinen verbinden, inspireren en experimenteren de organisaties op drie thema met elkaar. Deze thema's zijn:

- Goed wonen
- Fijn werken
- Slim samen.

Wat betreft Goed wonen zijn eind 2024 de zes proeftuinen, waaronder wijklocatie Agnetenhof, afgerond. De opbrengst is te zien in onderstaand filmpje. De organisaties zelf continueren hetgeen in gang is gezet.



Zoeken naar gemeenschapskracht | Netwerk Nonna - Regio Nijmegen

In het project Nonna Werkt hebben de deelnemende partijen hun krachten gebundeld in het optimaal benutten en behouden van arbeidskrachten. Zelfstandige zorgprofessionals kunnen zich inschrijven en kunnen vervolgens als externe medewerker flexibel geplaatst worden bij meerdere van de deelnemende organisaties. Aansluitend is de verkenning gestart over mogelijkheden van detachering en regionaal werkgeverschap vanuit Nonna Werkt. De bestuurder is penvoeder van dit project.

Het project Nonna Wijzer is gericht op een optimale plaatsing van zorgvragers in de regio. De Nonnapartners gaan daarvoor samenwerken in wachtlijst- en capaciteitsbeheer. Er komt één gezamenlijk loket waar cliënten die een verblijfsplaats zoeken zich kunnen melden. Alle cliënten met een indicatie staan op dezelfde regionale wachtlijst, die op één centraal punt, bij Nonna Wijzer, wordt beheerd. Omdat we in Nonna Wijzer inzichten van de organisaties bundelen, kunnen we beter overzien wat er speelt in de regio. En daar vervolgens op anticiperen. De livegang van het project is gepland in 2025.

Regio Nijmegen op één lijn (NOEL)

Binnen NOEL versterken we de samenwerking in de gezondheidszorg in de regio Nijmegen. De krachten van zorg- en welzijnsorganisaties worden binnen het samenwerkingsverband verstrekt. Door slim samenwerken maken we een grotere impact om de zorg in de regio toegankelijk te houden. En dragen we zo bij aan de gezondheid van alle inwoners in de regio. De bestuurder is kartrekker van het thema arbeidsmarkt van NOEL.



de waalboog



Docu-avond Kind van dementie

In samenwerking met Kenniscentrum Dementie op jonge leeftijd organiseerde De Waalboog de documentaire-avond 'Kind van dementie'. Op woensdagavond 11 december werd de documentaire Kind van dementie, gemaakt door filmmaker en ervaringsdeskundige Rhanna Tolboom getoond. Samenwerkingspartners en andere geïnteresseerden waren uitgenodigd om de documentaire te bekijken en met elkaar ervaringen uit te wisselen.

Congres Waardigheid en trots voor de toekomst

De Waalboog werkte mee aan het Congres Waardigheid en trots voor de toekomst, op 1 juli in het World Forum Den Haag. Coördinator informele zorg, Marian Zweers gaf samen met Atlant en Vilans twee sessies over wat mantelzorgers en vrijwilligers wel en niet mogen doen in de zorg. Hoe vertaal je de wettelijke kaders naar de praktijk? Met goede voorbeelden, tips en een concreet stappenplan om aan de slag te gaan met informele zorg.

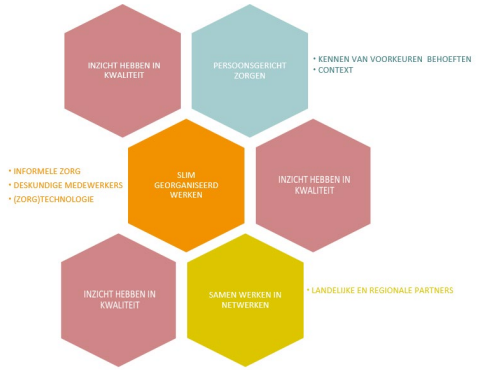
Paul Peters verzorgde samen met Raad op Maat twee sessies over wat goede cliëntvertegenwoordiging is. Welke taken en verantwoordelijkheden heeft een zorgorganisatie in de vertegenwoordiging van de cliënt? Hoe ga je als organisatie tijdig het gesprek met de eerste contactpersoon en de vertegenwoordiger aan en welke informatie is voor hen belangrijk. Ook de dilemma's uit de praktijk kwamen aan bod.

Reco

Op het gebied van Slim samen is op 1 oktober 2024 Nonna Reco live gegaan. Reco staat voor regionaal eerstelijns consultatiecentrum ouderenzorg.

Specialist ouderengeneeskunde Anne van der Zon over Nonna Reco: "Wij vinden dat onze expertise beschikbaar en toegankelijk moet zijn voor elke kwetsbare oudere, ook voor mensen die thuis wonen. Met deze regionale samenwerking van Nonna Reco, met één team van specialisten ouderengeneeskunde en GZ-psychologen, hopen we dit nog beter en ook in de toekomst te kunnen blijven doen in de regio Nijmegen."





Inzicht hebben in kwaliteit

De Waalboog wil inzicht hebben in de kwaliteit van ontwikkelingen op het gebied van **persoonsgericht zorgen**, **slim georganiseerd werken** en de **samenwerking met andere organisaties**. Dit om de kwaliteit, veiligheid, effectiviteit en duurzaamheid van de ondersteuning aan mensen met ouderdomsproblemen te verbeteren. We maken gebruik van verschillende informatiebronnen om zicht te hebben op kwaliteit:

- Cliëntervaringen
- (Zorginhoudelijke) indicatoren
- Interne audits
- Locatiebezoeken door derden

Cliëntervaringen

De mening van bewoners, cliënten en hun naasten over de ondersteuning die zij ontvangen is waardevol. Door naar hun ervaringen te luisteren, kan de ondersteuning beter afgestemd worden op hun wensen en behoeften. De Waalboog verzamelt op verschillende niveaus feedback:

1. Op cliëntniveau wordt continu in een dialoog tussen de bewoner of cliënt en direct betrokken zorgverleners de ondersteuning afgestemd op de (zorg)vraag.
2. Op zorgteamniveau wordt periodiek een uitvraag gedaan om de mening van een doelgroep te peilen ten aanzien van een bepaald thema. De zorgteams maken gebruik van het digitale hulpmiddel CareRate om cliëntervaringen te meten, te analyseren en kort-cyclisch verbeteringen door te voeren.
3. Op locatieniveau vinden gesprekken plaats met bewoners in zogeheten bewonersraden, waar ook leden van de cliëntenraad bij aansluiten.
4. Op organisatieniveau wordt jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, gebruikmakend van CareRate. Daarnaast geven klachten inzicht in waar bewoners, cliënten en hun naasten minder tevreden over zijn.

(Zorginhoudelijke) indicatoren

De Waalboog genereert zorginhoudelijk informatie, onder andere uit ONS, om statistieken bij te houden over de gemaakte afspraken, de geleverde ondersteuning en zorguitkomsten. Zo is in 2024 bijvoorbeeld gemonitord in hoeverre het medisch beleid vastgelegd is in dossiers, de voorkeuren voor eten en/of allergieën en in hoeverre sprake is onvrijwillige zorg op een locatie. Ook worden incidenten geregistreerd om trends te identificeren, zoals specifieke soorten incidenten. Dit maakt het mogelijk om gerichte interventies te doen om de veiligheid van bewoners te waarborgen.

Ook niet-zorginhoudelijke data worden gemonitord. Dit gebeurt veelal in de BI-tool, waar actuele informatie beschikbaar is over bijvoorbeeld verzuim, aantal ingeroosterde BHV-ers, de in-en uitstroom van medewerkers. In het leermanagementsysteem wordt daarnaast bijgehouden in hoeverre medewerkers zich bekwaamd hebben in het uitvoeren van risicovolle handelingen en van welke andere e-learning modules gebruik is gemaakt.

Interne audits en locatiebezoeken

Het interne auditteam is getraind in het uitvoeren van waarderende audits. Deze manier van auditen past bij onze kijk op het creëren van een positief werkklimaat door te waarderen wat er al is en van daaruit het lerend vermogen van De Waalboog te versterken. Het interne auditteam voert minimaal twee keer per jaar een audit uit. Het auditonderwerp wordt gekozen in samenspraak van managementteam, cliëntenraad en ondernemingsraad.

Locatiebezoeken door derden

Jaarlijks worden locatiebezoeken afgelegd door toezichthoudende partijen, zoals de raad van toezicht, de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), de Zorgapotheek, het Zorgkantoor, de deskundige infectiepreventie van het CWZ en de accountant.

Deze bezoeken zijn bedoeld om ervoor te zorgen dat we voldoen aan de wettelijke eisen en dat de zorg van hoge kwaliteit blijft.

GEMIDDELDE WAARDERING CLIËNTTEVREDENHEID PER LOCATIE



Cliëntenraadpleging op organisatieniveau

De Waalboog heeft eind 2024 een cliëntervaringsonderzoek op organisatieniveau uitgevoerd met behulp van CareRate. Aan bewoners en naasten is een digitale lijst gestuurd met de zes vragen van ZorgkaartNederland, een vraag vanuit de CR en twee open vragen, waarin de respondenten hun tips en tops konden vermelden. In totaal hebben 148 personen de vragenlijst ingevuld. De vraag of medewerkers de bewoners met aandacht behandelen werd het hoogst gewaardeerd met een gemiddelde van 8,4. De laagst gemiddeld waardering was een 7,6 aangaande de vraag of medewerkers voldoende tijd hebben om bewoners te helpen. De kwalitatieve feedback loopt uiteen van waardering voor individuele medewerkers tot ontevredenheid over klimaatbeheersing in de nieuwbouw. De kwalitatieve gegevens worden geanalyseerd om trends te identificeren

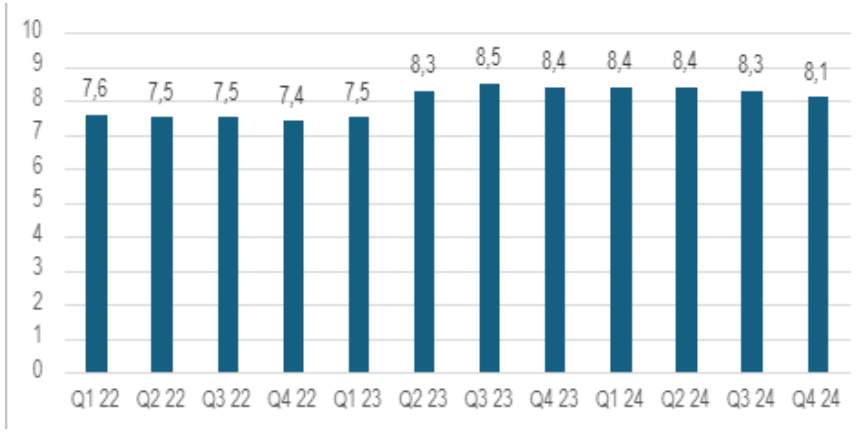
Zorgkaart Nederland

Zorgkaart Nederland is een platform waarop potentiële cliënten objectieve informatie kunnen vinden, zodat zij een zorgaanbieder kiezen die het beste aansluit bij hun behoeften.

De resultaten van de cliëntenraadpleging op de zes vragen worden op ZorgkaartNederland gepubliceerd met toestemming van de respondent. Dit is mogelijk doordat een koppeling bestaat tussen CareRate en ZorgkaartNederland, waardoor bij akkoord de resultaten direct doorgestuurd worden.

ONDERWERP	GEMIDDELD RAPPORTCIJFER
Maken en nakomen van afspraken	8,3
Passende reactie op vraag of verzoek	8.1
Kwaliteit van zorg en behandeling	8,1
Persoonlijke aandacht	8,4
Wensen, behoeften, eigen regie	7,7
Woonomgeving	7,8
Voldoende tijd (medewerkers)	7,6

ZORGKAART NDERLAND: GEMIDDELDE WAARDERING VOOR DE WAALBOOG PER KWARTAAL



Cliëntenraadpleging op afdelingsniveau

In 2024 heeft het gebruik van CareRate, een hulpmiddel voor zorgteams om over een bepaald onderwerp de mening van bewoners en naasten te achterhalen, een impuls gekregen.
De zorgteams konden op bestelling een uitvraag laten doen, waardoor zij ontlast werden in de uitvoering. Vervolgens konden zij aan de slag met de feedback van bewoners en naasten om verbeteringen te realiseren.
De ondersteuning van de zorgteams heeft ertoe geleid dat in het vierde kwartaal 44 uitvragen zijn gedaan op afdelingsniveau.

Zorginhoudelijke indicatoren*

De Waalboog monitort verschillende zorginhoudelijke indicatoren om trends en risico's in de zorgverlening te identificeren. Dit helpt om de veiligheid van bewoners te waarborgen en de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

- Meldingen incidenten cliënten (MIC)

De MIC-meldingen worden op afdelings- en cliëntniveau geanalyseerd om na te gaan of en welke maatregelen getroffen moeten worden om incidenten te voorkomen. Valincidenten komen het meest voor. In overleg met naasten wordt afgesproken in hoeverre een risico geaccepteerd wordt in relatie tot bewegingsvrijheid en eigen regie van een bewoner. De categorie "anders" houdt in dat dit sporadische incidenten zijn en uiteenlopend van aard zijn

- Meldingen grensoverschrijdend gedrag (GOG)

Meldingen grensoverschrijdend gedrag gaan over incidenten ten opzichte van medewerkers. In gesprek met medewerkers is gesignaleerd dat de frequentie van grensoverschrijdende gedragingen in de praktijk veel hoger ligt. Medewerkers geven aan bepaald gedrag van bewoners inherent is aan hun ziektebeeld, waardoor ze vaak geen melding maken. Toch is het belangrijk om dit wel te doen, omdat deze informatie nodig is ter onderbouwing voor de aanvraag van meerzorg of het treffen van maatregelen ten behoeve van het welbevinden van medewerkers.

- Toepassing onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang)

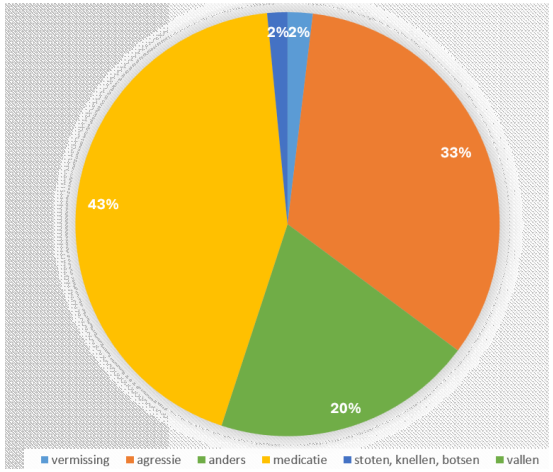
De toepassing van onvrijwillige zorg komt op jaarbasis het meest voor op locatie Joachim & Anna. Dit is te verklaren doordat dit woonzorghuis gespecialiseerd is dementie met (zeer) ernstig probleemgedrag. Per kwartaal gaat het om ongeveer 1% van de bewoners bij wie onvrijwillige zorg toegepast wordt.

- Registratie voorkeuren eten en drinken (project eten en drinken)

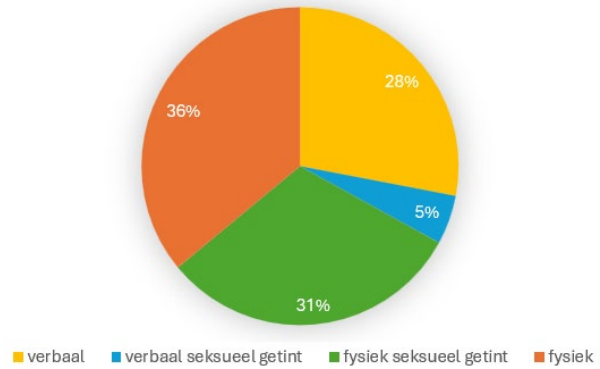
Voor het welbevinden van bewoners is het uitgangspunt dat we willen weten wat iemand lekker vindt. In veel gevallen is de zorg voor ouderen complexer dan alleen het volgen van hun voorkeuren. Medische factoren, zoals dieetbeperkingen of medicatie die de eetlust beïnvloedt, spelen een grotere rol in het zorgplan dan alleen de persoonlijke voorkeuren voor eten en drinken. Dit kan de nadruk op de registratie van voorkeuren verminderen..

*De grafieken betreffen alle woonzorghuizen van De Waalboog met uitzondering van La Verna, die in 2024 nog geen deel uitmaakte van De Waalboog.

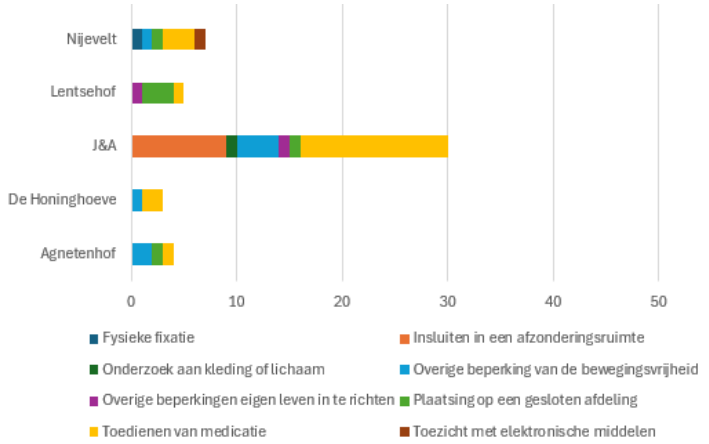
MELDINGEN INCIDENTEN CLIËNTEN 2024 (N=3393)



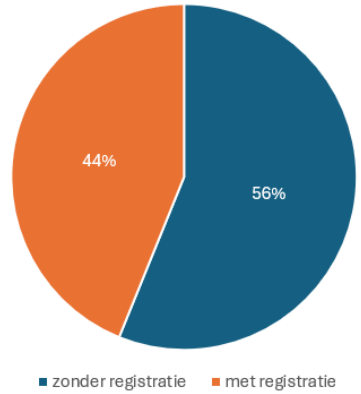
MELDINGEN GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG 2024 (N=715)



TOEPASSING ONVRIJWILLIGE ZORG 2024 (N=49)



REGISTRATIE ETEN EN DRINKEN IN DOSSIER OP 31-12-2024 (N=479)



Klachten

De cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) van De Waalboog heeft in 2024 in totaal 25 klachten ontvangen van bewoners en eerste contactpersonen. La Verna was in 2024 nog geen locatie van De Waalboog. De locatie staat echter wel vernoemd in de statistieken, omdat de CVP sinds 2024 daar gedetacheerd was.
De klachten verschillen qua inhoud en vertonen geen duidelijke trends. Er is wel een toename van klachten over de 'kinderziektes' die nieuwbouw met zich meebrengt, maar ook deze variëren onderling: bijvoorbeeld over het klimaatbeheersingssysteem, de toegankelijkheid van een pand en onverharde wandelpaden.
De klachten geven geen aanwijzingen dat er sprake is van structurele tekortkomingen op één van de locaties of afdelingen. Elk jaar wordt het klachtenjaarverslag besproken met de cliëntenraad.

De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd heeft bij vijf kwesties, behorend bij vier cliënten, ondersteuning geboden. Zij heeft 16 locatiebezoeken gedaan en daarbij met bewoners en medewerkers gesproken. Zij heeft geen tekortkomingen in de structuur of uitvoering van onvrijwillige zorg geconstateerd.

AANTAL KLACHTEN PER LOCATIE 2024

aantal klachten 2024	Q1	Q2	Q3	Q4
Joachim en Anna	3	2	3	2
De Honinghoeve	0	0	1	1
Nijevelt	0	1	1	1
Lentsehof	0	2	3	0
La Verna	0	0	0	0
Agnetenhof	0	2	3	0
St. Jozefklooster	0	0	0	0

Themabezoek inspectie

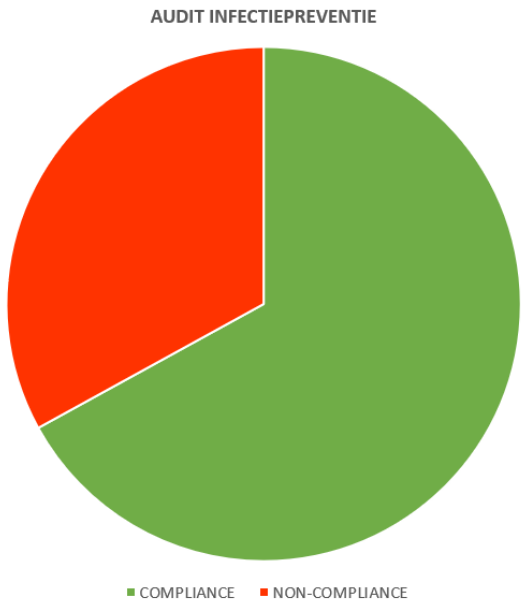
Op 5 september 2024 heeft de Inspectie voor de gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een inspectiebezoek aan de locatie Joachim en Anna gebracht. Het was een themabezoek over de uitvoering van de Wet zorg en dwang (Wzd). Op 7 november hebben wij de definitieve rapportage van de IGJ ontvangen. De IGJ concludeert in het rapport dat Joachim en Anna (grotendeels) voldoet aan alle negen getoetste normen. Sinds het laatste inspectiebezoek is goede voortgang geboekt met de naleving van de Wzd. Passende uitgangspunten en maatregelen zijn doorgevoerd voor een cultuuromslag naar (bewegings)vrijheid en eigen regie van cliënten. Ook concludeert de inspectie dat De Waalboog de voorwaarden voor het juist en veilig toepassen van onvrijwillige zorg grotendeels op orde heeft.

Audit medicatieveiligheid

De Zorgapotheek heeft in augustus een audit uitgevoerd aan de hand van het toetsingskader medicatieveiligheid van IGJ en de Checklist Veilige principes van Actiz.
Voor elke locatie is een rapport opgemaakt met de bevindingen, die besproken zijn in de medicatiecommissie en waar op locatieniveau de verpleegkundigen vervolgens maatregelen getroffen hebben om te voldoen aan de normen.
De Zorgapotheek heeft geconcludeerd dat de medicatieveiligheid binnen De Waalboog op orde is. Een aandachtspunt dat wel Waalboogbreed aandacht behoeft is het controleren en registreren van de temperatuur van de medicatiekoelkasten.

Audit infectiepreventie

In september 2024 heeft de deskundige infectiepreventie, samen met de hygiëne kwaliteitsmedewerkers, een infectiepreventie-audit uitgevoerd op alle locatie van De Waalboog. De scope van de audit was het naleven van voorschriften ten aanzien van persoonlijke hygiëne door medewerkers.
In totaal zijn 103 medewerkers geobserveerd waarbij gelet is op een zestal punten met betrekking tot kledingvoorschriften, gebruik van nagellak of kunstnagels en het dragen van handsieraden. Van de geobserveerde medewerkers werd bij één of meerdere punten niet voldaan aan de richtlijn; in de meeste gevallen ging het over het dragen van kunstnagels of nagellak.





Leren en verbeteren

Het verbeteren van de kwaliteit op het gebied van persoonsgericht zorgen, slim georganiseerd werken en samen werken in netwerken is een doorlopend proces. Iedere cliënt en zijn naasten ervaren de kwaliteit van hun leven op een unieke manier, afhankelijk van hun wensen, mogelijkheden en veranderingen in hun persoonlijke situatie. Externe ontwikkelingen spelen eveneens een rol. Dit vraagt van zorgprofessionals dat zij samenwerken, kennis delen en zowel bestaande als nieuwe inzichten toepassen. Dit gebeurt zowel binnen de organisatie als tussen verschillende zorginstellingen.

Methodisch werken, op cliënt-, team- en organisatieniveau, helpt om persoonsgericht te werken en te blijven leren. Ook actuele vakkennis en het toepassen van wettelijke richtlijnen en beroepsnormen zijn daarbij van belang.

Samen werken is samen leren

Om de continuïteit, kwaliteit en veiligheid van de ouderenzorg in de toekomst te waarborgen onderzoekt De Waalboog andere manieren van opleiden en leren, zodat er voldoende deskundige zorgprofessionals beschikbaar zijn. Het ontwikkelen van flexibel onderwijs om de ouderenzorg toekomstbestendig te maken, gebeurt in samenwerking met onderwijsinstellingen en regionale samenwerkingspartners.

De IGJ geeft ruimte om de zorg anders te organiseren, mits aan de voorwaarden wordt voldaan dat de zorg persoonsgericht en verantwoord is. Dit betekent dat mensen zonder een zorgachtergrond hulp en ondersteuning kunnen bieden aan bewoners en zorgtaken mogen uitvoeren onder verantwoordelijkheid van een professionele zorgverlener. Dit heet taakdelegatie. De Waalboog is hierbij verantwoordelijk voor het faciliteren van mensen zonder zorgachtergrond om zich te bekwamen in het uitvoeren van zorgtaken. Daarnaast vraagt taakdelegatie ook om een andere rol van professionele zorgverleners, die eindverantwoordelijk blijven.

Leer- en innovatieafdeling (LIO)

Met de aanpak Leven Lang Ontwikkelen (LLO), stimuleert de overheid het tot stand brengen van een positief en sterke leercultuur in het beroepsonderwijs. De Waalboog, ROC en HAN zijn in dit kader een samenwerking aangegaan om onderwijs, onderzoek en praktijk te integreren. Het doel is om een krachtige werk- en leeromgeving te creëren, waarin onder andere onderzoek gedaan wordt naar community care en zorgtechnologie.

Werken, leren en innoveren is daarom geïntegreerd in de zogeheten Leer- & innovatieomgeving (LIO) op de Lentsehof waar interprofessioneel leren plaatsvindt voor studenten en medewerkers.



Flexibel opleiden

Flexibel opleiden is een aanpak die steeds vaker toegepast wordt om medewerkers sneller en effectiever bij te scholen. Een belangrijk aspect hiervan is Skill-based leren, waarbij de nadruk ligt op het aanleren van specifieke kennis en vaardigheden die direct toepasbaar zijn in de praktijk. Dit betekent dat medewerkers niet de noodzaak hebben om een volledige, traditionele opleiding te volgen. De vaardigheden kunnen vastgelegd worden in een 'skills-paspoort', wat hen helpt om hun bekwaamheden aan te tonen. Modulair opleiden en micro-credentials zijn andere opkomende vormen van flexibel onderwijs, die een nauwe, samenwerking vereisen tussen praktijk en onderwijs.

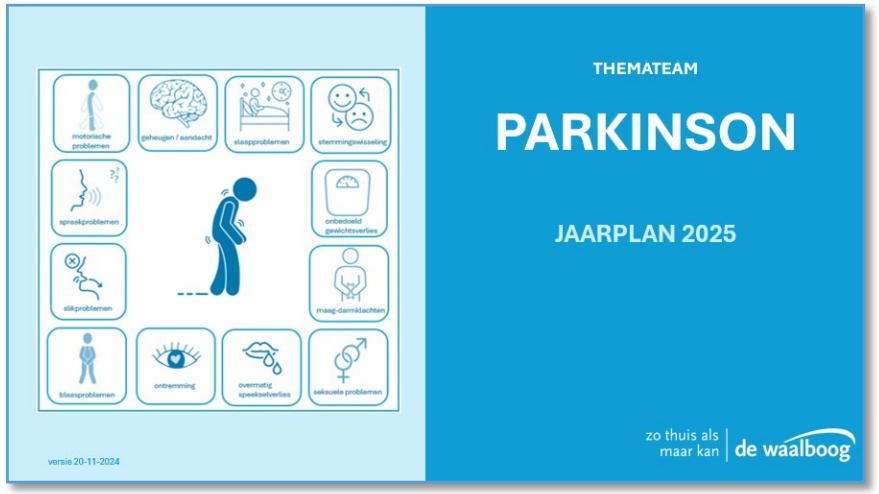
Kennisinfrastructuur: themateams

De kennisinfrastructuur ondersteunt medewerkers van De Waalboog in het bevorderen van het welbevinden van bewoners. Het doel van de infrastructuur is dat actuele, valide en specialistische kennis laagdrempelig toegankelijk en toepasbaar is voor het beantwoorden van complexe zorgvragen.

Een belangrijk onderdeel van de kennisinfrastructuur ten aanzien van specialistische kennis is introductie van thematеams. (Zorg)teams kunnen een thematеam in consult roepen als:

- De complexiteit van een zorgvraag de basiszorg overstijgt en specialistische deskundigheid vergt.
- Een multidisciplinaire aanpak noodzakelijk is voor zorg en behandeling.
- De thema-deskundigheid niet op peil te houden is in het reguliere proces van leren en verbeteren.

De eerste drie thematеams zijn eind 2024 officieel gestart: wondzorg, Parkinson en diabetes. Gespecialiseerde verpleegkundigen hebben vanuit de thematеams een cruciale rol in het verbeteren van kwaliteit van zorg.



Van stuurinformatie naar verbeteracties

Bij de Waalboog wordt continu geleerd door het reflecteren op stuurinformatie, zoals cliëntervaringen, kwaliteitsindicatoren en op de voortgang van projecten. Deze evaluaties vinden plaats op verschillende niveaus binnen de organisatie.

Op individueel niveau worden cliëntervaringen en zorguitkomsten besproken met bewoners, cliënten en hun naasten, waarbij het zorgplan als basis dient. Dit biedt ruimte voor reflectie en stelt de zorgprofessionals in staat om de zorg af te stemmen en waar nodig bij te sturen.

Op teamniveau wordt er gereflecteerd op de resultaten van kwaliteitsindicatoren. Dit levert inzichten op die direct aanleiding geven tot het nemen van maatregelen om de zorgkwaliteit te verbeteren en mogelijke risico's te verkleinen. Het team stelt concrete verbeteracties op om de zorg continu te verbeteren.

Op organisatieniveau worden zowel stuurinformatie als de voortgang van projecten gemonitord. Dit zorgt voor overzicht en maakt het mogelijk om trends tijdig te signaleren die mogelijk risico's of juist kansen bieden. Dit kan bijvoorbeeld wijzen op thema's die op meerdere locaties spelen, zodat er van elkaar geleerd kan worden en er gezamenlijke verbeteracties ondernomen kunnen worden.

Bij de evaluatie op organisatieniveau wordt er intensief samengewerkt tussen managers, de raad van toezicht, de ondernemingsraad en de cliëntenraad. Via de commissie Kwaliteit en Veiligheid worden op basis van de reflectie en de uitkomsten van de verschillende niveaus gezamenlijk plannen gemaakt om de zorgkwaliteit verder te verbeteren.

Leren door reflecteren

Naast reflectie op basis van stuurinformatie wordt binnen De Waalboog in toenemende mate gebruik gemaakt van andere vormen van reflectie, zoals:

- Casuïstiekbespreking
- Moreel beraad
- Ethische gesprekken
- Intervisie
- Teamreflectie
- Dialogische reflectie

Elke vorm van reflecteren heeft zijn eigen waarde en kan effectief zijn in verschillende contexten. Vaak worden meerdere vormen gecombineerd om zowel persoonlijke als gezamenlijke leerprocessen te bevorderen.







de waalboog









VOORUITBLIK 2025 ⏭

de waalboog

Vooruitblik 2025

In een dialoog met de verschillende gremia van De Waalboog is eind 2024 geconcludeerd dat:

- Het strategisch beleidsplan in lijn is met de bedoeling van het Generiek kompas; de cliëntreis als basis van het gevoerde beleid;
- De Waalboog op koers is in relatie tot het toekomstbestendig organiseren van de ouderenzorg en daar op een creatieve manier stappen in zet;
- De stappen die gezet zijn in 2024 een goede basis vormen voor de verdere uitwerking van de drie strategische thema's in 2025;
- De Waalboog ernaar streeft om in 2025 de focus nog steviger vast te houden op drie strategische thema's en hier een meer integraal, samenhangend kwaliteitsbeleid voor wil voeren.

Leeswijzer

In dit hoofdstuk wordt eerst een overzicht gepresenteerd van belangrijke, geplande gebeurtenissen die in 2025 op de jaarkalender van De Waalboog staan. Sommige van deze gebeurtenissen hebben een grotere impact op medewerkers, bewoners en naasten dan ze op het eerste gezicht lijken te hebben. Zo is bijvoorbeeld de ogenschijnlijk eenvoudige "ingebruikname van een nieuw pand" in werkelijkheid een complex proces. Het gaat immers niet alleen om het wennen aan een nieuwe woon- en werkomgeving, maar ook om het afscheid nemen van het oude vertrouwde en soms ook om het formeren van en het wennen aan een andere teamsamenstelling. Dit geldt ook voor een fusie, zoals de medewerkers en bewoners van La Verna ervaren.

De vooruitblik toont vervolgens per strategisch thema hoe we voortbouwen op de behaalde stappen in 2024 en welke nieuwe onderwerpen zijn toegevoegd aan het jaarplan om te komen tot toekomstbestendige, persoonsgerichte ouderenzorg. De gedetailleerde uitwerking van de vervolgstappen is vastgelegd in aparte project- en actieplannen.
Naast de strategische ontwikkelingen en innovaties wordt er continu gewerkt aan het efficiënter, doelmatiger en duurzamer inrichten van interne zorg- en werkprocessen. Dit betreft bijvoorbeeld de randvoorwaarden voor het leveren van goede zorg, zoals het tijdig kunnen inzetten en optimaal benutten van (innovatieve) zorghulpmiddelen. De randvoorwaardelijke projecten ten behoeve van bedrijfsmatige processen zijn niet beschreven in het Kwaliteitsbeeld.

Tot slot is op pagina 33 uiteengezet hoe De Waalboog de kwaliteit monitort en beheerst. Begin januari 2025 is, in overleg met de cliëntenraad, het belang van kwaliteitsindicatoren besproken. In combinatie met waarderend auditen en de cliëntenraadpleging, zijn deze indicatoren geïntegreerd in het kwaliteitsmanagementsysteem om verschillende processen binnen de strategische thema's te meten. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen indicatoren op basis van strategische thema's (p. 34) en zorginhoudelijke indicatoren (p.35).



JAARKALENDER DE WAALBOOG 2025

GEPLANDE ACTIVITEITEN

EERSTE KWARTAAL
Q1
januari, februari, maart

- Implementatie van fusie gerelateerde aspecten voor locatie La Verna
- Visitatie specialisten ouderengeneeskunde
- Resultaten interne audit 1
- Publicatie Kwaliteitsbeeld op website De Waalboog
- Voorstel en uitvoering verdere optimalisering van ONS

TWEEDE KWARTAAL
Q2
april, mei, juni

- Verhuizing observatieafdeling van gebouw Hazelaar naar gebouw Brink
- Opbouw nieuwe afdeling Hazelaar (2 leefmilieus: prikkelarm en prikkelrijk): nieuw team en nieuwe bewoners
- Verhuizing behandeldienst naar gebouw Brink
- Opening van de Brasserie in gebouw Brink
- Sluiten van Hospice De Linde
- Verhuizing van een leefmilieu van gebouw Bosweg naar gebouw Esdoorn
- Tijdelijke verhuizing van leefmilieus van gebouw Bosweg naar gebouw Zilverspar vanwege renovatie
- Start renovatie Bosweg
- Afbraak oudbouw Joachim & Anna en terreininrichting
- Visitatie D-zep (REC/DEC): Wingerd
- Start regionaal wachtlijstbeheer (Nonna wijzer)

DERDE KWARTAAL
Q3
Juli, augustus, september

- Locatiebezoeken Zorgapotheek
- Bosweg klaarmaken voor ingebruikname na voltooiing renovatie
- Verhuizing van leefmilieus van Zilverspar naar Bosweg
- Resultaten interne audit 2
- Tussentijdse evaluatie Gerontopsychiatrie (REC): Magnolia

VIERDE KWARTAAL
Q4
Oktober, november, december

- Huisvesting van een nieuwe doelgroep in gebouw Zilverspar
- Sluiten van St. Jozefklooster
- Vaccinatie bewoners (griep, Covid, pneumokokken)
- Resultaten interne audit 3
- Certificering PREZO keurmerk Dementie op Jonge leeftijd
- Centrale uitvraag cliëntenraadpleging

ONDERWERP	GEWENST RESULTAAAT	STAPPEN IN 2025	PROCES-EIGENAAR	HULPMIDDEL
Cliënt in beeld	De cliënt/bewoner krijgt de juiste ondersteuning op het juiste moment, omdat we weten wie de cliënt/bewoner is.	- Zorgteams proberen verschillende methoden uit om een beeld te krijgen van wie een bewoner is door cliënt-in-beeld gesprekken, verbindingsgesprekken of andere methoden vanuit bijvoorbeeld social work. De kennis en ervaringen worden met elkaar gedeeld om te leren van elkaar: best practices (Q3). - De resultaten van de interne audit, thema Warm welkom bewoners (Q1), worden gebruikt om zorgteams te ondersteunen om aan te sluiten bij wie de bewoner is, zodra een verhuizing naar het woonzorghuis plaatsvindt. - Bij kennismaking wordt aan naasten gevraagd het levensverhaal van de bewoner in Caren in te vullen en te delen in ONS (Q1-4); op basis van de indicator worden, zo nodig, aanpassingen gedaan, zodat relevante informatie beschikbaar is in het dossier. - Het vertrouwde netwerk van bewoners blijft waar mogelijk en gewenst betrokken bij het dagelijks leven van een bewoner van De Waalboog.	Cluster-manager	Interne audit Indicator
Welbevinden	Bewoners ervaren een smakelijke maaltijd, waar rekening is gehouden met voorkeuren en wensen.	- Zorgteams krijgen coaching-on-the-job in het bereiden van een smakelijke maaltijd door de kok-coaches. - Zorgteams krijgen coaching-on-the-job (teamleider) om samen met vrijwilligers, naasten of partners in zorg, te zorgen dat bewoners een prettig maaltijdmoment ervaren passend bij de voorkeuren van de bewoner (sfeer, aankleding, prikkels, tafelgenoten, op eigen appartement of in huiskamer e.d.) . - De resultaten van de interne audit (Q4) en een cliëntenraadpleging (uitvraag Q3 + dialoog met bewoners en naasten) met focus op het thema Eten en drinken, worden gebruikt om maaltijden en maaltijdbeleving te verbeteren.	Cluster-manager	Interne audit Indicator
Welbevinden	Bewoners ervaren een prettige, betekenisvolle daginvulling.	- Plan van aanpak met onderscheid tussen ‘recreatieve dagbesteding’, ‘belevingsgerichte dagbesteding’ en ‘arbeidsmatige dagbesteding’ wordt opgesteld (Q2), zodat bewoners mogelijkheden hebben om te participeren in sociale relaties op een manier die bevorderend is voor hun welbevinden, gevoel van eigenwaarde en waardoor gebruik wordt gemaakt van hun talenten en capaciteiten (sociale kwaliteit). - Arbeidsmatige dagbesteding gaat van start (Q2) en wordt stapsgewijs uitgebreid (Q3-4). - Medewerkers dagbesteding volgen een training tot welzijnscoach, zodat zij de juiste tools krijgen om ervoor te zorgen dat bewoners ondersteund worden door zorgmedewerkers, naasten en vrijwilligers bij het op een plezierige en betekenisvolle manier invulling geven aan de dag. (Q3). - Cliëntenraadpleging in dialoog (interviews). - Evaluatie, bijstelling en uitbreiding ‘recreatieve dagbesteding’, ‘belevingsgerichte dagbesteding’ en ‘arbeidsmatige dagbesteding’.	Cluster-managers	Plan van aanpak
Welbevinden	Bewoners ervaren persoonlijke vrijheid (eigen regie en bewegingsvrijheid).	- Zorgteams zorgen samen met naasten en vrijwilligers ervoor dat bewoners maximale bewegingsvrijheid en eigen regie ervaren. Dit doen zij, door in dialoog met elkaar, een afweging te maken tussen vrijheid en veiligheid, met de inzet van vrijheid bevorderende technologie en met ondersteuning van het vrijheid supportteam op locatie. - Inventarisatie van factoren per locatie die de bewegingsvrijheid en eigen regie van bewoner beperken dan wel stimuleren (risico’s en kansen) (in dialoog met zorgprofessionals, bewoners en naasten) - Op basis van de inventarisatie verbeteringen doorvoeren op locatie (Q4)	Cluster-managers	Inventarisatie

PERSOONSGERICHT ZORGEN

ONDERWERP	GEWENST RESULTAAAT	STAPPEN IN 2025	PROCES-EIGENAAR	HULPMIDDEL
Dementie op jonge leeftijd	Op locatie Joachim & Anna zijn acht extra appartementen beschikbaar voor jonge mensen met dementie, waar zij passende zorg, behandeling en begeleiding krijgen.	- Informatiebijeenkomst voor bewoners en naasten organiseren (Q1). - Evaluatie met naasten welk leefmilieu het meest passend is voor een bewoner of potentiële bewoner (Q2). - In aanloop op de uitbreiding van plaatsen op leefmilieu C wordt een belangstellingsregistratie uitgevoerd onder medewerkers om voor een specifiek leefmilieu te kiezen (Q1-2). - Werving en selectie van medewerkers in verband met uitbreiding van doelgroep jonge mensen met dementie (Q1-2). - Voorbereidingen treffen in gebouw Esdoorn, zodat acht cliënten hun intrek kunnen doen (Q2). - Voorbereiding tijdelijke verhuizing van bewoners van Bosweg naar Zilverspar in verband met renovatie (Q2). - Renovatie Bosweg gereed: terugkeer van bewoners van Zilverspar naar Bosweg (Q3).	Cluster-manager J&A	Planning en plan inrichting leefmilieus
Nieuw- en verbouw	Nieuwe gebouwen Brink en Zilverspar zijn in gebruik genomen.	- Zie jaarkalender op pagina 27.	Manager Vastgoed	Verhuis- en schuifplan



ONDERWERP	GEWENST RESULTAAAT	STAPPEN IN 2025	PROCES-EIGENAAR	HULPMIDDEL
Samen zorgen dat	De focus ligt op het welbevinden van de bewoner: samen met het informele netwerk wordt gezorgd dat de bewoner zijn leven kan voortzetten zoals hij dat wenst.	Vervolg van expeditie informele zorg (Q1-4): onder leiding van twee coördinatoren informele zorg. - Dialogische reflectie op samen zorgen dat (inspiratiesessies in teamoverleg). - Uitleg van rol en bevoegdheden van partners in zorg in alle teams (incl. paramedisch en medisch team). - (Leer)faciliteiten voor partners in zorg en vrijwilliger inventariseren en regelen. - Werven van vrijwilligers die, samen met evv-ers, een brug slaan tussen thuis en woonzorghuis. - Leerfaciliteiten voor partners in zorg en (kook-, zorg, - facilitaire vrijwilligers inventariseren en regelen (Q1-4) (o.a. training Focussen). - Digitale instrumenten en bevoegdheden voor partners in zorg en vrijwilliger regelen. - Participatie van zorgteam Bosweg B, Lentsehof D, Honingraat in onderzoek ZonMW (Samen zorgen dat) stimuleren en faciliteren. - Raadpleging informele zorg (evaluatie en bijstelling).	HR-manager	Overzicht wie mag wat
Onboarding	Nieuwe medewerkers zijn bij aanvang van hun dienstverband zo goed mogelijk voorbereid op hun baan en voelen zich welkom.	- Uitvoering project onboarding op de onderwerpen (Q1-4): • werving & selectie • klaar voor de start (inloggegevens, tag, e.d.) • warm welkom nieuwe medewerkers • inwerkprogramma - Raadpleging nieuwe medewerkers (evaluatiegesprekken gedurende een jaar). - Bevindingen raadpleging gebruiken voor verdere verbetering van bovengenoemde onderwerpen.	HR-manager	
Opleiden	Continuïteit, kwaliteit en veiligheid van ouderenzorg is geborgd door voldoende deskundige zorgprofessionals nu en in de toekomst.	- Onderzoeken van mogelijkheden ten aanzien van opleiden in relatie tot de Skill-based arbeidsmarkt. • Deelname aan de Expeditie Skill-based opleiden (WZW/NOEL) • Bekwaam is bevoegd • Modulair onderwijs en trainging in samenhang met skills-paspoort - Inrichten en stimuleren van loopbaanpaden met passend onderwijs in samenwerking met onderwijsinstellingen.	HR-manager	Programma NOEL i.s.m. WZW
Zorg-technologie	Het gebruik van technologie ondersteunt de eigen regie van de bewoner en ontlast de zorgteams in het dagelijks werk.	- Adequate instelling van beschikbare zorgtechnologie op maat voor elke individuele bewoner (i.s.m. functioneel beheer) (Q1-2). - Implementatie van de persoonlijke zorgkaart in ONS (Q2). - Introductie spraak-gestuurd rapporteren (Q2). - Gebruik van zorgtechnologie uit de ZorgInnotheek voor individuele bewoners stimuleren ter bevordering van welbevinden.	Manager I&I	

SLIM GEORGANISEERD WERKEN

ONDERWERP	GEWENST RESULTAAAT	STAPPEN IN 2025	PROCES-EIGENAAR	HULPMIDDEL
Positief, gezond en veilig werkklimaat	Medewerkers en informele zorg ervaren een positief, gezond en veilig werkklimaat en voelen zich ondersteund door de organisatie.	- Omgaan met probleemgedrag • Training Focussen aanbieden aan nieuwe medewerkers, vrijwilligers, naasten (Q1-4). - Omgaan met agressief gedrag • Protocol aanscherpen en in een procedure afspraken vastleggen over te zetten stappen als ongewenst gedrag aanhoudt (preventie-beheersen-afhandelen en nazorg) (Q2). • Implementatie afspraken omgaan met agressief gedrag, inclusief GOG meldingen en opvolging van de melding. - ARBO • Medewerkers krijgen advies over optimale zithouding bij schermgebruik (Q1) door leden ARBO commissie (preventiemedewerker). • Uitvoeren plan van aanpak voor BHV-organisatie (o.a. BHV-scholingen, calamiteitenplannen per locatie actualiseren) (Q1-4). • Monitoren kritische processen in bedrijfshulpverlening via kwartaalrapportages (Q1-4).	Cluster-managers HR-manager Manager Vastgoed	Planning per locatie
Avond-nacht-weekend zorg (ANW)	De continuïteit, kwaliteit en veiligheid van zorg is gewaarborgd in avond, nacht en weekend voor alle locaties.	- Pilot uitbreiding van ANW-hoofd in avond, nacht en weekenden van 1 naar 2 (Q1). - Verbetering van processen in avond, nacht, weekend op basis van evaluatie van pilot ANW (Q3). - Verbetering van communicatie in overdracht van cliëntinformatie (triage 24/7) middels project SBARR (Q1-4).	Cluster-manager J&A	Implemen-tatieplan SBARR
Cybersecurity	Systemen, netwerken, apparaten en persoons gegevens zijn optimaal beschermd tegen ongeautoriseerde toegang, schade, diefstal, of verstoring conform NEN7510 en NIS2-richtlijn.	- Uitvoering project Cybersecurity: • Risicoanalyse (intern en extern), gap-analyse en prioritering • Bewustwording vergroten van informatiebeveiliging en privacy • Leveranciersmanagement • Opstellen beleid, procedures, richtlijnen en processen (waaronder cyberresponsplan)	Manager I&I	
Artificial intelligence (AI)	De mogelijkheden van AI zijn inzichtelijk voor De Waalboog.	Van oriëntatie naar implementatie van mogelijkheden AI op basis van een gestructureerd stappenplan met o.a. de elementen (Q1-4): - Bewustzijn onder medewerkers vergroten m.b.t. mogelijkheden, AI-volwassenheid en gevaren. - Scope bepalen van wat we willen onderzoeken m.b.t. gebruik van AI (o.a. Digitale Werkplek, dossier) - Testfase (representatieve pilot): instructie en training medewerkers die gebruik maken van AI - Implementatie van de mogelijkheden van AI op basis van evaluatie testfase	Manager I&I	

SAMEN WERKEN IN NETWERKEN

ONDERWERP	GEWENST RESULTAAAT	STAPPEN IN 2025	PROCES-EIGENAAR	HULPMIDDEL
Regionaal wachtlijst beheer Nonna wijzer	De toegang tot de ouderenzorg in regio Nijmegen is centraal geregeld om overzicht te houden op de wachtlijst en beschikbare plaatsen bij de verschillende zorgaanbieders.	- Informatie voor potentiële cliënten op website aanpassen (Q2). - Zorgbemiddeling Waalboog (deels, met uitzondering van de specialistische doelgroep) onderbrengen bij Nonna Wijzer (Q2). - Start regionaal wachtlijstbeheer (Q2). - Evaluatie regionaal wachtlijstbeheer (Q4).	Cluster-manager B&B	Projectplan Nonna
Nonna Werkt	Voldoende deskundige zorgprofessionals zijn beschikbaar in regio Nijmegen door flexibele inzet van medewerkers in de bij Nonna aangesloten ouderenorganisaties.	- Verkenning van mogelijkheden detachering en regionaal werkgeverschap onder Netwerk Nonna (Q3).	Bestuur-der	Projectplan Nonna Werkt
Ontwikkeling nieuwe locatie	Een nieuwe woonvoorziening wordt gerealiseerd, zodat voor alle bewoners van De Waalboog een toekomstbestendige en duurzame woonleefomgeving is gerealiseerd.	- In samenwerking met projectontwikkelaar, en onderschreven door gemeente en Zorgkantoor, worden mogelijkheden verkent om een wijklocatie te realiseren in wijk Winkelsteeg. - Verdere planontwikkeling (o.a. programma van eisen) en uitvoering.	Bestuur-der	Intentie-verklaring
Nieuwe doelgroep J&A	In gebouw Zilverspar verblijft een nieuwe bewonersgroep, in afstemming met Pro Persona, IrisZorg en RIBW	• Nadere definitie van de bewonersgroep, omvang en behoeften. • Gezamenlijk uitwerken van procedures voor indicatiestelling en plaatsing. • Samenwerking en inrichting van zorg-, behandel- en werkprocessen uitwerken in zorg- en woonconcepten. • Afstemming met stakeholders zoals zorgkantoor, zorgverzekeraar, NOEL, gemeente, sociaal domein, beroepsorganisaties. • Bouwen aan nieuw zorgteam en werven bewoners (Q2-3) • Start zorg en verblijf (Q4)	Cluster-manager J&A	

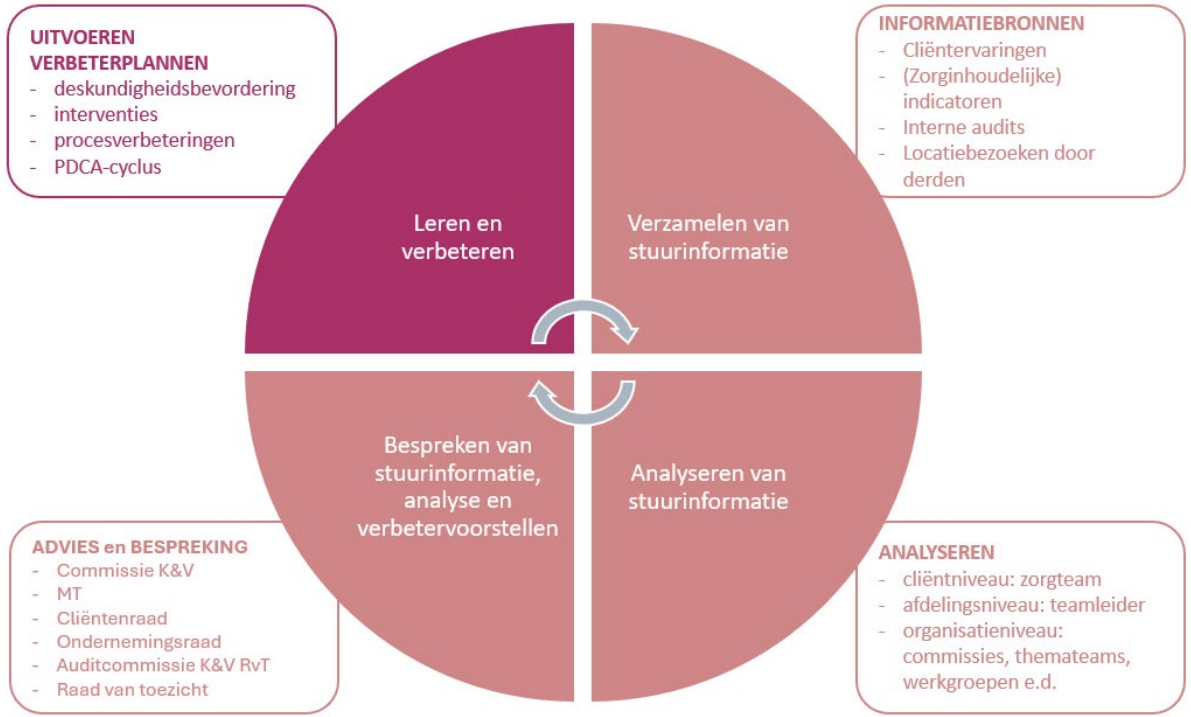
INZICHT HEBBEN IN KWALITEIT

LEREN EN ONTWIKKELEN

Zicht hebben op kwaliteit en grip krijgen op kwaliteit is een essentieel onderdeel van het verbeteren van kwaliteit en veiligheid. Door informatie uit verschillende bronnen te verzamelen, krijgt De Waalboog een goed beeld van de actuele situatie. Het gebruik van stuurinformatie helpt om de kwaliteit actief te sturen en verbeteringen door te voeren. Dit proces van leren, optimaliseren en innoveren is essentieel voor het verbeteren van het welbevinden van onze bewoners.

De stuurinformatie op basis van de indicatoren voor 2025, zoals beschreven op pagina 33 en 34, heeft een signaalfunctie. Een indicator is geen directe maat voor kwaliteit, maar wijst op een bepaald aspect van het functioneren en kan aanleiding zijn voor nader onderzoek. Het verhaal achter de cijfers is belangrijk om meer duiding te geven aan wat goed gaat en wat beter kan. De Waalboog gaat daarom, meer dan voorheen, gebruik maken van verhalende methoden.

Op organisatieniveau worden de kwantitatieve en kwalitatieve gegevens verzameld en weergegeven in de zogeheten Kwartaalrapportages, die daarnaast geanalyseerd worden om tot verbeteringen te komen. Vanzelfsprekend worden op de eerste plaats de kwaliteit van zorg, behandeling en ondersteuning geëvalueerd op cliënt, - en teamniveau. Cliëntervaringen worden uitgevraagd met de digitale verbetertool CareRate. De metingen met betrekking tot de strategische thema's worden organisatiebreed uitgevraagd; de feedback van bewoners en naasten komt direct terecht bij het betreffende zorgteam en bij de clustermanagers. Zorgteams kunnen daarnaast zelf een uitvraag doen via CareRate als zij inzicht willen krijgen in de mening van bewoners en naasten over een specifiek onderwerp of een verandering binnen de woning.



INDICATOREN OP BASIS VAN DE STRATEGISCHE THEMA'S

strategisch thema	onderwerp	indicator	meting via	periode	publicatie in	verantwoordelijk
Persoonsgericht zorgen	Cliënt in beeld	% levensverhalen dat opgenomen is in ONS via Caren per locatie, per afdeling	ONS	Q1-4	Kwartaalrapportage	Manager I&I
		Uitvraag cliëntervaringen (cliëntreis na 6 weken)	vragenlijst via CareRate	Continu, per Q3	Rapportage cliëntervaringen	Clustermanagers
		Interne audit: warm welkom bewoners (cliëntreis eerste zes weken)	auditgesprekken	Q1	Rapportage interne auditbevindingen	Clustermanagers
	Welbevinden: eten & drinken	Uitvraag cliëntervaringen: eten en drinken	vragenlijst, interviews	Q3	Rapportage cliëntervaringen	clustermanagers
		Interne audit: eten & drinken	auditgesprekken, observatie	Q4	Rapportage interne auditbevindingen	
	Welbevinden: daginvulling	% bewoners dat deelneemt aan arbeidsmatige dagbesteding (buiten eigen woongroep)	ONS	Q2-4	Kwartaalrapportage	clustermanagers
		Uitvraag cliëntervaringen met bewoners die deelnemen aan arbeidsmatige dagbesteding	interviews	Q2-4	Rapportage cliëntervaringen	clustermanagers
	Welbevinden: eigen regie	Inventarisatie van factoren per locatie die de bewegingsvrijheid en eigen regie van bewoner beperken dan wel stimuleren (risico's en kansen)	observatie (samen met CR)	Q3	Rapportage per locatie	clustermanager
Slim georganiseerd werken	Informele zorg	Aantal vrijwilligers per locatie Uitvraag ervaringen vrijwilligers	registratie vragenlijst, interviews	Q1-4 Q3	Kwartaalrapportage Rapportage ervaringen vrijwilligers	HR-manager
		Aantal partners in zorg per locatie Uitvraag ervaringen partners in zorg	registratie vragenlijst, interviews	Q1-4 Q3	Kwartaalrapportage Rapportage ervaringen partners in zorg	HR-manager
	Medewerkers	Uitvraag ervaringen medewerkers	Vragenlijst, interviews	Q4	Rapportage ervaringen medewerkers	HR-manager HR-manager
Samen werken in netwerken	Nonna Reco	Aantal Nonna Reco consultaties in de eerste lijn	Registratie	Q1-4	Kwartaalrapportage	Manager B&B

ZORGINHOUDELIJKE INDICATOREN

onderwerp	indicator	meting via	periode	publicatie in	verantwoordelijk
Themateam Parkinson	% bewoners met diagnose Parkinson(isme) dat een consult gehad heeft (bij aanvang, in MDO of op aanvraag) Voortgang jaarplan om inzicht te krijgen	registratie evaluatie	Q1-4 Q4	Kwartaalrapportages Jaarverslag thematean Parkinson	Manager, lid van commissie K&V
Thematean Diabetes	% bewoners met diagnose diabetes dat een consult gehad heeft van het thematean % bewoners, insulineafhankelijk, dat goed ingesteld is met behulp van de FreeStyle Libre. Voortgang jaarplan om inzicht te krijgen	registratie registratie evaluatie	Q1-4 Q2-4 Q4	Kwartaalrapportages Kwartaalrapportages Jaarverslag thematean Diabetes	Manager, lid van commissie K&V
Thematean Wondzorg	% bewoners met decubitus: categorie 2 of hoger Voortgang jaarplan om inzicht te krijgen	registratie evaluatie	Q1-4 Q4	Kwartaalrapportages Jaarverslag thematean Wondzorg	Manager, lid van commissie K&V
Wzd	% bewoners waarbij een vorm van onvrijwillige zorg is ingezet Wzd maatregel ingezet conform de Wzd	ONS ONS	Q1-4 Q4	Kwartaalrapportage Jaarverslag Wzd	Bestuurder Commissie Wzd
Medicatie-veiligheid	Procesevaluatie per locatie door Zorgapotheek % medicatie-incidenten per locatie en afdeling	locatiebezoek door derden MIC	Q3 	Rapportage per locatie (Zorgapotheek) Kwartaalrapportage	Zorgapotheek Medicatiecommissie
Infectie-preventie	% bewoners met vaccinatie (griep, Covid en/pneumokokken) % medewerkers met vaccinatie (griep) Interne audit: hygiëne en infectiepreventie	ONS registratie observatie	Q4 Q4 Q4	Kwartaalrapportage Q4 Kwartaalrapportage Q4 Kwartaalrapportage Q4	Werkgroep vaccinatie HR-manager Medisch manager (DIP CWZ en HKM-ers)
MIC & GOG algemeen	MIC meldingen per locatie en per afdeling GOG meldingen per locatie en per afdeling	ONS Zenya	Q1-4	Kwartaalrapportages	Clustermanagers
Klachten	Aantal klachten per locatie + klachtcategorie Analyse van klachten in afgelopen kalenderjaar Analyse meldingen onvrijwillige zorg	Registratie	Q1-4 Q1	Kwartaalrapportages Klachtenjaarverslag 2024 CVP Jaarverslag Wzd CVP	Bestuurder

zo thuis als
maar kan | de waalboog