

KWALITEITSBEEELD

2024 > 2025

Samenwerken aan de kwaliteit
van bestaan



*De
Lange
Wei*

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Introductie	4
2. Maatschappelijke context	5
3. Het open gesprek/ kennen van de wensen en behoeften (bouwsteen 1)	6
<i>Cliënten en naasten: integraal, lokaal, zorgen dat, samen met, comfort van leven</i>	6
4. Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)	7
<i>Samenwerking: publiek goed, wakker zijn, delen is vermenigvuldigen, co-creatie</i>	7
5. Het werk organiseren (bouwsteen 3)	8
<i>Leiderschap: levend systeem, aandacht, energie, resultaat., verbinding</i>	8
6. Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)	11
<i>Medewerkers: binden boeien en behouden, persoonlijk, fit, nieuwsgierig, professioneel</i>	11
7. Inzicht in en reflectie op kwaliteit (bouwsteen 5)	12
<i>Organisatie: een leven lang leren, eenvoud, kwaliteit, financieel gezond, duurzaamheid</i>	12
8. Analyse Wet zorg en dwang 2024	13
9. Perspectief naar volgend jaar	16

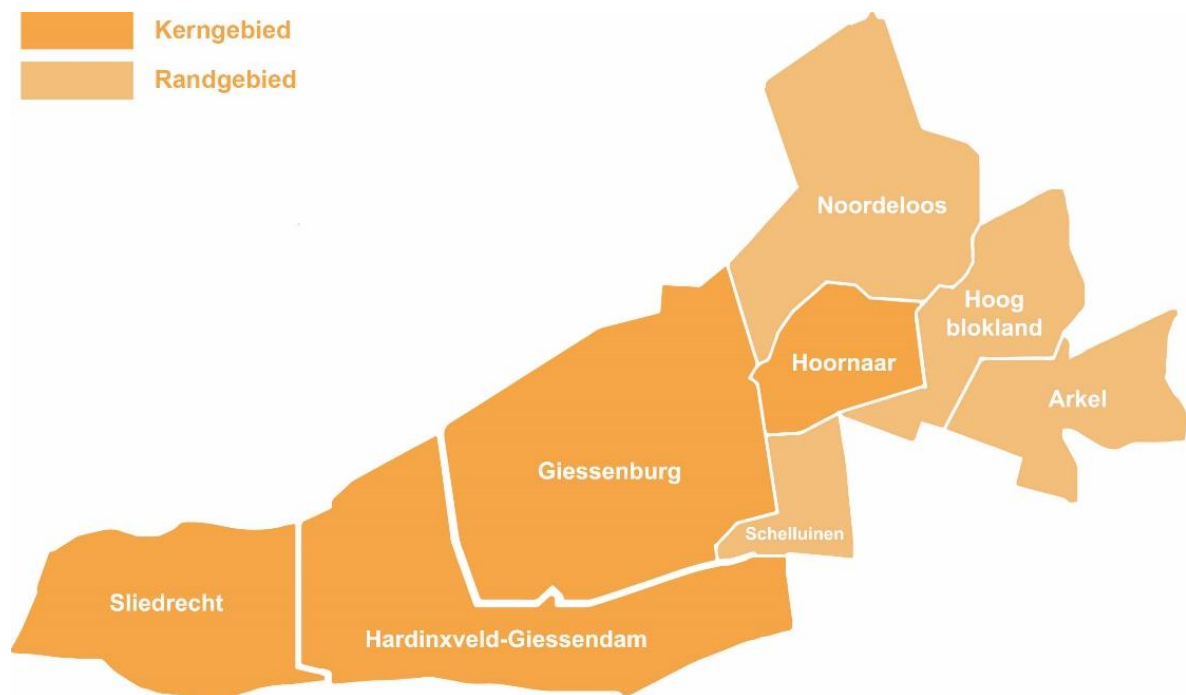
Inleiding

Sinds 1 juli 2024 is **het Generiek Kompas** 'Samenwerken aan kwaliteit van bestaan' van kracht.

Het Generiek kompas is bedoeld voor mensen van alle leeftijden die in hun dagelijks leven, naast informele zorg, ook professionele ondersteuning, zorg en behandeling nodig hebben. Het Generiek kompas vervangt de verschillende kwaliteitskaders waarin beschreven stond wat goede zorg is voor bijvoorbeeld de verpleeghuiszorg en de wijkverpleging. Terwijl de Kwaliteitskaders sterk normerend waren is het Generiek Kompas meer richtinggevend. De uitgangspunten onder het kompas zijn gericht op het bevorderen van een goede kwaliteit van bestaan.

In dit **kwaliteitsbeeld 2024- 2025** kijken we aan de hand van het kwaliteitskompas, als De Lange Wei trots terug op 2024 en vol vertrouwen vooruit naar 2025. We bieden een terugblik, vooruitblik en reflectie: wat waren de doelen, hoe zijn deze gemonitord, welke dilemma's deden zich voor, hoe verliep het proces van leren en ontwikkelen, welke doelen zijn behaald en welke niet, en hoe zijn wij hiermee omgegaan. We kijken naar wat we voortzetten en wat de nieuwe speerpunten zijn. Het kwaliteitsbeeld stellen we jaarlijks op naar aanleiding van het jaarplan, in afstemming met cliëntenraad (CR), ondernemingsraad (OR), verpleegkundige adviesraad (VAR) en managementteam (MT). Het kwaliteitsbeeld publiceren we op onze website.

Het **kwaliteitsbeeld 2024 -2025** integreert een welzijnsgerichte benadering, het biedt inzicht in de visie van De Lange Wei op kwaliteit van leven en in hoe het reflecteren, leren en ontwikkelen bij ons vorm krijgt. We gebruiken hiervoor informatie vanuit verschillende bronnen zoals ervaringsverhalen, evaluaties, onderzoeken, audits en cijfers.



1. Introductie

1.1 Reflectie op de beweging van het kompas

Om mensen van alle leeftijden blijvend aan te sluiten op de kwaliteit van het bestaan in een veranderende samenleving, is een andere manier van kijken, vormgeven en organiseren van kwaliteit van zorg nodig. Belangrijk is dat we het samen moeten doen.

Toenemende vergrijzing en krapte op de arbeidsmarkt zorg ervoor dat er een personeelstekort in de zorg bestaat. Hierdoor kunnen in de nabije toekomst niet meer alle zorg- en ondersteuningsvragen opgevangen worden door (zorg)professionals. Het in positie en in hun kracht zetten van professionals vraagt om goede randvoorwaarden.

De Lange Wei biedt ondersteuning aan mensen om hun leven te blijven leiden zoals zij dat wensen. Dat doen wij bevolgen, vakkundig en naar tevredenheid van de mensen die wij ondersteunen en hun naasten. De context waarin wij onze ondersteuning bieden is altijd in beweging. Dat vraagt erom dat wij periodiek ons beleid en ons handelen kritisch tegen het licht houden en nagaan hoe we zo goed mogelijk tegemoet kunnen komen aan hedendaagse en toekomstige behoeften en uitdagingen.

Landelijk zien we een beweging van zorg naar een benadering die de nadruk legt op gezondheid en kwaliteit van bestaan. Passende zorg krijgt invulling in samenspraak en samenwerking met de persoon en diens netwerk. Niet de beperkingen staan daarbij centraal, maar het optimaal gezond leven, op alle levensdomeinen. Daarbij komt steeds meer nadruk te liggen op vroegtijdige signalering van een ondersteuningsbehoefte en op preventie.

Samenwerking vraagt om een benadering die de individuele werkwijze van een zorgorganisatie overstijgt, met lokale en regionale partners die domein overstijgend en vanuit een gedeeld doel samenwerken. Naast veranderende opvattingen over zorgverlening hebben we te maken met maatschappelijke en demografische ontwikkelingen waar we op in spelen.

We blijven met passie, creativiteit, flexibel en in verbinding invulling geven aan onze missie en visie die mooi aansluit bij de uitgangspunten van het kwaliteitskompas: *Leven op uw eigen manier. De Lange Wei ondersteunt ouderen en mensen met functiebeperkingen in de gemeente Hardinxveld-Giessendam, de gemeente Molenlanden, de gemeente Sliedrecht en omgeving in het blijven leven zoals men dat zelf wenst. De Lange Wei draagt samen met de persoon zelf, diens naasten en een netwerk aan mantelzorgers en vrijwilligers naar behoefte bij aan welbevinden, zorg en wonen.*

Dit blijven we doen in nauwe aansluiting op de behoeften van onze cliënten en eisen die de komende jaren gesteld worden.

1.2 Doel van het kwaliteitsbeeld, tellen en vertellen

In dit kwaliteitsbeeld 2024 vertellen wij hoe De Lange Wei aan kwaliteit werkt. Zowel in de extramurale zorg als de intramurale zorg. Wij delen cijfers in relatie tot de kwaliteit en vertellen het verhaal hierbij. Om het tellen te kunnen continueren maken we in dit kwaliteitsbeeld voor een deel gebruik van dezelfde soort cijfers die we ook in het kwaliteitsverslag t/m 2023 en het maatschappelijk (bestuurs)verslag hebben gebruikt. Dit zorgt voor een continuering en helpt ons de voortgang te monitoren. Daarnaast maken wij gebruik van verhalen van cliënten en medewerkers, cliënttevredenheidsmetingen en audits.

1.3 Indeling

Als De Lange Wei hebben wij gekozen om de indeling van dit kwaliteitsbeeld vanuit de landelijk ontwikkelde handreiking te volgen. Hiermee bieden we de mogelijkheid om kwaliteitsbeelden te vergelijken. In 2025 onderzoeken we de mogelijkheid om het kwaliteitsbeeld voor 2025 zodanig vorm te geven dat het passend en zoveel mogelijk geïntegreerd is bij de andere verslagen van De Lange Wei. Wel hebben we in het kwaliteitsbeeld de vijf bouwstenen van het kwaliteitskompas gekoppeld aan **de vijf pijlers van de WEI- gedachte (Waarde gedreven Eigenaarschap)** van De Lange Wei:

Cliënten en naasten/ Medewerkers/ Organisatie/ Samenwerking/ Leiderschap

In dit kwaliteitsbeeld hebben we **de uitgangspunten** van het meerjarenbeleid op deze 5 pijlers genoemd om inzicht te geven in de plannen voor 2025 tot en met 2028.



2. Maatschappelijke context



2.1 Terugblik en vooruitblik op de doelen van de organisatie ten aanzien van kwaliteit

Goede zorg is ingebed in netwerken. Zowel het sociale netwerk van de zorgvrager als het professionele netwerk waarin professionals met verschillende deskundigheden met elkaar samenwerken. De Lange Wei biedt ondersteuning aan mensen om hun leven te blijven leiden zoals zij dat wensen. Dat doen wij bevlogen, vakkundig en naar tevredenheid van de mensen die wij ondersteunen en hun naasten.

We werken bij De Lange Wei aan kwaliteit vol passie en met persoonlijke aandacht, waarbij we samen met de cliënt en hun netwerk onze krachten bundelen. Deskundig en liefdevol ondersteunen wij op het gebied van zorg, wonen, leefplezier of aanvullende diensten. We leggen de nadruk op het voorkomen van een grotere zorgvraag door te kijken naar wat ouderen zelf en samen met hun netwerk kunnen.

Het kwaliteitsbeeld integreert een welzijnsgerichte benadering, in plaats van zich uitsluitend te focussen op zorg. Hiermee zetten we een bredere beweging naar een betere kwaliteit van leven in gang. Onze professionele zorg en ondersteuning stemmen we af op de verschillende fasen van zorgbehoefte: van ondersteuning thuis tot complexe zorg en behandeling in een verpleeghuis.

In 2024 hebben we uitvoering gegeven aan het jaarplan van de organisatie en de jaarplannen van de organisatieonderdelen. De resultaten of doelstellingen hadden we gekoppeld aan de perspectieven cliënten, medewerkers en organisatie.

In de intramurale zorg hebben we veel aandacht besteed aan de verbouwing van de locatie De Rembrandthof. Deze locatie wordt hierdoor geschikter voor mensen met dementie. Onder andere doordat we de huiskamers dicht bij de appartementen hebben gebracht en er voor iedere afdeling een eigen huiskamer wordt gerealiseerd. We hebben veel aandacht besteed aan het welzijn van onze bewoners en onze medewerkers in deze locatie tijdens de verbouwingsfasen. De verbouwing heeft veel energie en tijd gekost van veel verschillende diensten in De Lange Wei. Hierdoor hebben we niet alle opgestelde doelen kunnen behalen zoals gepland.

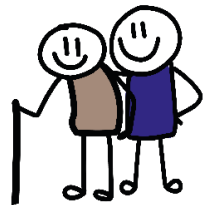
We hebben het verzorgend wassen als pilot ingevoerd met het uitgangspunt ja tenzij. We zijn gestart met het meten van de medicatiekoelkasttemperatuur op met slimme thermometers en hebben de intakeprocedure aangepast waarin welzijn voorop staat.

In de wijkverpleging hebben we veel aandacht gegeven aan het invoeren van Reablement in samenwerking met een fysiotherapeut en met welzijn. We hebben verder onderzoek gedaan naar VPT (volledig pakket thuis) in de wijk en hebben onze geclusterde VPT in De Groene Wei verder vormgegeven. Met behulp van virtuele thuiszorg van Mobile Care zijn we gestart met het inzetten van meer thuiszorgtechnologie. Ook zijn we gestart met het in preventieve zorg nemen van alarmeringscliënten zodat we mensen kunnen ondersteunen bij het zolang mogelijk thuis wonen. Voor alarmering en digitale sloten zijn we een samenwerking aangegaan samen met collega instellingen in de regio vanuit de VVT alliantie. Hierdoor hebben medewerkers naast de werk iPad ook een persoonlijke werkmobiel ter beschikking gekregen. Medewerkers in de wijkverpleging hebben we ondersteund in het omgaan met psychiatrische cliënten in de thuiszorg door middel van een scholing. Ook dit is samen met een collega instelling vormgegeven.

De inzet van een vitaliteitscoach voor medewerkers hebben we geëvalueerd en is een succes en breiden we in 2025 uit. WEI-leren is ingericht en live gegaan in 2024. Dit interactieve programma zorg voor meer mogelijkheden rondom het volgen van (digitale) trainingen en scholingen. Teams zijn meegenomen in de WEI-gedachte en de laatste teams hebben het SLOW-traject gevolgd. Om te zorgen voor borging hebben we medewerkers geschoold om teams hierin te kunnen blijven ondersteunen. Het werken volgens de Wei gedachte hebben we geëvalueerd en aangepast.

Naast het uitvoeren van verduurzamingsacties hebben we een projectleider GreenDeal aangesteld zodat we in 2025 verder kunnen gaan met vergroening. Als De Lange Wei hebben we 2024 gebruikt om daarnaast een meerjarenbeleid 2025-2028 vormgegeven. Dit plan zet de strategische koers uit voor de komende jaren en is in 2024 tot stand gekomen met behulp van een dwarsdoorsnede van de organisatie, inclusief de medezeggenschapsorganen OR, VAR en het MT en input van de CR en de RVT (raad van toezicht). In 2025 gaan we alle medewerkers meenemen in de belangrijkste punten van het Meerjarenbeleidsplan. Dit doen we door elke zes weken een beleidsprioriteit/ pijler centraal te zetten doormiddel van filmpjes en posters.

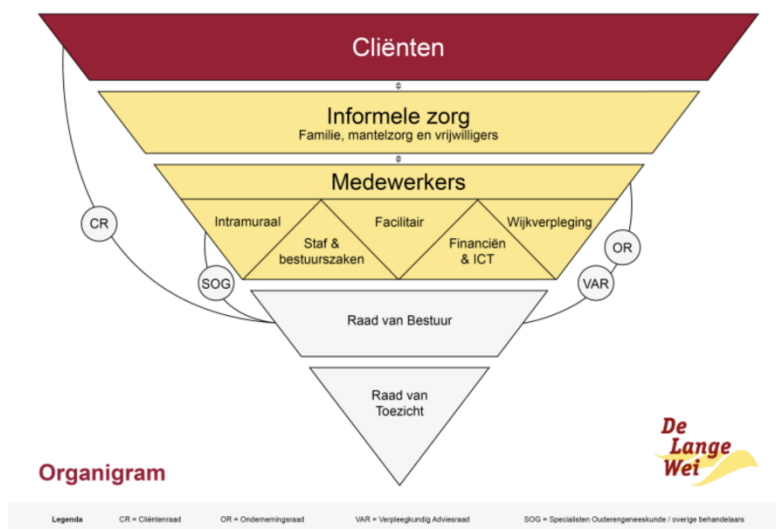
3. Het open gesprek/ kennen van de wensen en behoeften (bouwsteen 1)



Cliënten en naasten: integraal, lokaal, zorgen dat, samen met, comfort van leven

3.1 Hoe worden cliënten, naasten en professionals gefaciliteerd om het goede gesprek te voeren?

We voeren het open gesprek met cliënten al in een vroeg stadium. Zo voert de woonzorgbemiddelaar het gesprek met cliënten en hun naasten die op de wachtlijst (willen) staan, zowel voor de verpleeghuiszorg als de geclusterde VPT zorg. Naast de verpleegkundig specialist (VS) worden ook de psycholoog of de HBO-VGG betrokken voor opname van een nieuwe cliënt. De gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric (GVP) of de cliëntcoördinator (CC) gaan op bezoek en in gesprek bij de nieuwe bewoner als deze nog thuis woont. De wijkverpleegkundigen voeren het opengesprek met cliënten die in zorg komen. We voeren het gesprek om samen keuzes te kunnen maken voor de inzet van mantelzorgers, professionele zorgverleners of hulpmiddelen. En waar mogelijk zetten we Reablement in. Medewerkers van de teams waar Reablement is ingevoerd hebben hier al scholing in gehad. Dit alles om de cliënt zo lang mogelijk thuis te kunnen laten wonen en cliënten die naar het verpleeghuis komen, zo goed mogelijk te leren kennen, zodat ze hun leven zo veel mogelijk kunnen blijven leiden zoals ze gewend zijn.



3.2 Wat is voor cliënten, naasten en mantelzorgers belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld vanuit de professionele inzichten?

Vraaggestuurd waarde toevoegen. We gaan nog meer van taakgericht werken naar vraaggericht werken, waarbij we zo nauw mogelijk aansluiten op wat voor de client écht belangrijk en nodig is om te leven zoals zij gewend zijn. Dit houden we nauwlettend en kritisch in de gaten.

Thuis als basis, met een grotere rol voor mantelzorgers. Zorg, wonen, welzijn en welbevinden vinden plaats in een "thuis" omgeving (waar dat ook is) en worden nog meer ingevuld samen met de mantelzorgers en vrijwilligers.

Informatie van en over de cliënt leggen we vast in het zorgplan maar ook in het persoonsbeeld en intramuraal in een levensboek. Hierdoor weten we wie de cliënt of bewoner en hun netwerk is en wat voor hen belangrijk is. Hierdoor kunnen we het professionele gesprek aangaan over de inzet van zorg, welzijn, hulpmiddelen en netwerk voor het verbeteren van de kwaliteit van bestaan.

4. Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)



Samenwerking: publiek goed, wakker zijn, delen is vermenigvuldigen, co-creatie

4.1 De samenwerking met andere organisaties

Buitenste-binnen. *De blik gaat meer van buiten naar binnen. We beginnen niet bij onszelf, maar bij onze maatschappelijke functie. We investeren in lokale gemeenschapsvorming en worden een nog actiever en zichtbaarder onderdeel van lokale en regionale samenwerkingsinitiatieven.*

Heldere positionering als netwerkpartner. *De Lange Wei is een zelfstandige en flexibele netwerkpartner met heldere samenwerkingsverbanden binnen een duidelijk en omliggend werkgebied.*

De Lange Wei is een actieve samenwerkingspartner in de VVT alliantie Waardenland. De alliantie werkt met drie programmalijnen om passende ouderenzorg zo goed mogelijk te kunnen realiseren. De programmalijnen zijn: [Arbeidsmarkt & opleiden/ Wonen en Zorgaanbod/ Innovatie en Data](#). Binnen deze programmalijnen van de alliantie werken we gezamenlijk aan een aantal projecten. Allemaal projecten die bijdragen aan passende zorg thuis voor ouderen in de regio. Samen op weg naar thuis als het kan, zelf als het kan en digitaal als het kan!

Ook subsidies vanuit de IZA gelden hebben wij, soms samen met collega instellingen in de regio, ingezet. Bijvoorbeeld het vergroten van kennis en kunde bij psychiatrische cliënten in de wijk. We zijn met De Lange Wei actief deelnemer in de netwerken voor casemanagement dementie en palliatieve zorg. Naast de samenwerking met zorginstellingen en in de alliantie werken we ook samen met gemeenten en woningbouworganisaties.

4.2 Hoe worden zorgprofessionals gefaciliteerd om actief te zijn in professionele netwerken?

Medewerkers hebben de mogelijkheid om deel te nemen aan bijeenkomsten georganiseerd vanuit de genoemde netwerken en projecten van de alliantie. Zo worden er regelmatig bijeenkomsten georganiseerd vanuit het project complex en onbegrepen gedrag waar medewerkers aan deel kunnen nemen. Zo hebben in 2024 alle medewerkers en vrijwilligers de mogelijkheid gekregen naar de documentaire "Human forever" te gaan met daarna een gesprek over wat we van elkaar kunnen leren om de toekomst binnen ons werk mooier en exclusiever te maken.

4.3 Wat is de meerwaarde voor cliënten?

Naast samenwerking met professionele netwerken vinden we het zeker zo belangrijk samen te werken met de informele netwerken. Beide om cliënten zoveel mogelijk te kunnen ondersteunen in hun kwaliteit van bestaan.

Vroegtijdiger inspelen. We zijn nabij en zorgen er samen met de cliënt, familie en samenwerkingspartners voor dat vroegtijdiger en nog preventiever wordt ingespeeld op de (veranderende) vraag. Ook de ondersteunende diensten worden hier proactief bij betrokken.

5. Het werk organiseren (bouwsteen 3)



Leiderschap: levend systeem, aandacht, energie, resultaat., verbinding

5.1 Invulling van deskundigheid, veiligheid en zeggenschap, dilemma's en oplossingen

We zetten op verschillende manieren in op deskundigheid en veiligheid. Zowel voor de zorgmedewerkers als voor ondersteunende diensten. Zeggenschap is in de vorm van eigenaarschap een van de speerpunten van de WEI-gedachte.

Aandacht. We hebben aandacht voor elkaar, ook buiten de grenzen van ons eigen werk of ons eigen team.

Eigenaarschap. We nemen eigenaarschap, zijn aanspreekbaar op resultaat en spreken elkaar (medewerkers, vrijwilligers, mantelzorgers, samenwerkingspartners) hier open op aan.

Visiegestuurd leidinggeven. Er wordt nog meer gestuurd, geïnformeerd en gewerkt vanuit een duidelijke en heldere visie op de toekomst van de dienstverlening, het faciliteren hiervan en hoe we dit inrichten en organiseren. Wonen, welzijn en welbevinden van de cliënten staan centraal; zorg draagt hieraan bij. Ondersteunende diensten faciliteren en bieden randvoorwaarden.

5.2 Hoe wordt gewerkt aan een deskundigheidsmix die past bij de zorgvraag (met aandacht voor signaleren, beschikbaarheid en samenwerking)?

De inzet van een bij de zorgvraag passende deskundigheidsmix doen we op verschillende manieren. We zorgen dat er 24 uur per dag 7 dagen per week een verpleegkundige telefonisch bereikbaar is en waar nodig binnen een halfuur ter plekke kan zijn. Hetzelfde voor een arts voor de intramurale zorg. We werken in de zorgteams met verschillende deskundigheidsniveaus van niveau 1 tot en met niveau 6. In de intramurale zorg naast zorgmedewerkers ook met begeleiders welzijn, gespecialiseerd verzorgenden psychogeriatric en cliënt coördinatoren.

Totaal intramuraal en Extramuraal zorgteams naar niveau per 31-12-2024

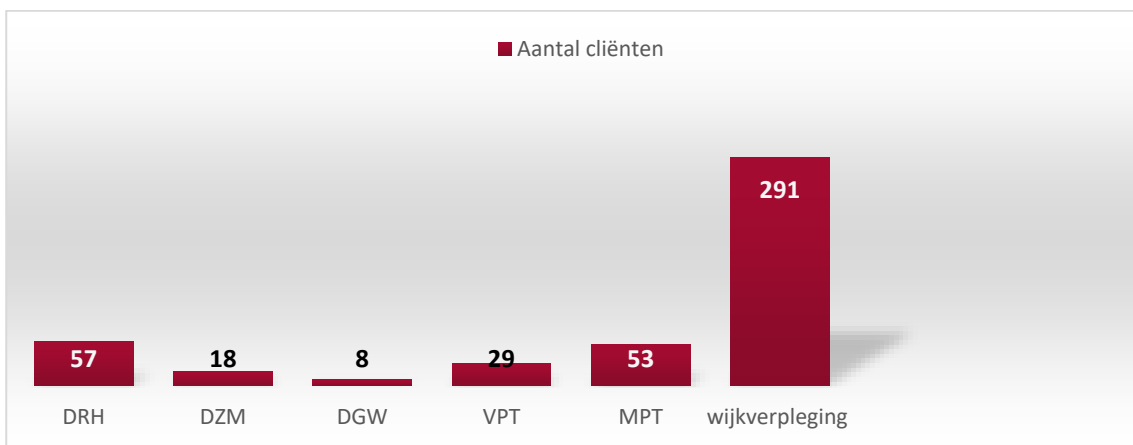
	Aantal vaste mdw	FTE vast
Niveau 1	4	1,60
Niveau 2	66	33,50
Niveau 3	121	65,83
Niveau 4	44	24,53
Niveau 5	1	0,44
Niveau 6	8	6,67
Leerlingen	41	28,24
Behandelaren Paramedisch	2	1,00
Totaal:	287	161,81

Totaal intramuraal en Extramuraal zorgteams naar niveau per 31-12-2024

	Aantal vaste mdw	FTE vast
Team A intra	18	9,39
Team B intra	19	11,18
Team C intra	27	16,56
Team D intra	17	11,10
Team E intra	17	9,38

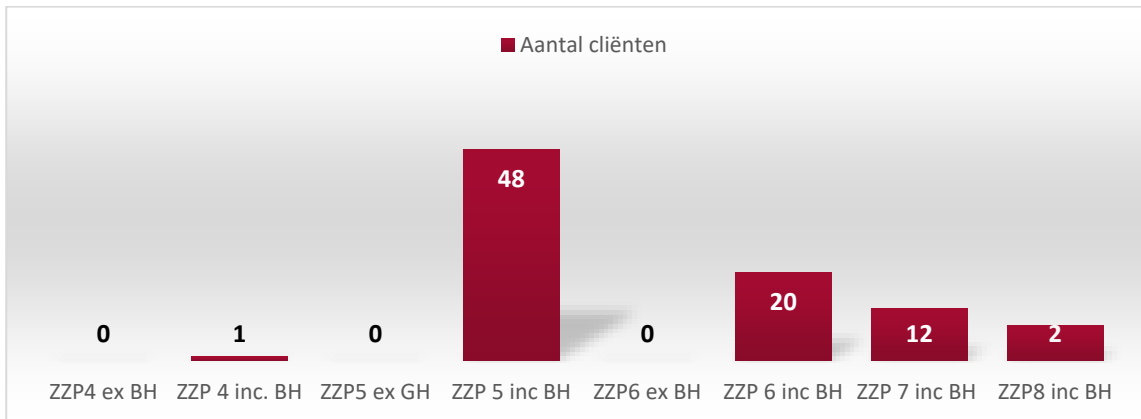
	Aantal vaste mdw	FTE vast
Team Flex Intramuraal	7	3,98
Flex Nacht	6	3,17
Team G intra	18	9,32
Team H intra	18	10,18
Team O De Zwaluw	15	9,07
Subtotaal Intramuraal	162	93,33
Casemanagement Dementie	1	0,67
Flexteam Extramuraal	2	0,66
Team J Boven-Hardinxveld binnen	16	7,25
Team K Boven-Hardinxveld	15	8,33
Team L Beneden Hardinxveld	15	7,31
Team M Giessenburg	16	7,99
Team N Hoornaar	15	7,15
Team S Sliedrecht Hof van Sliedrecht	19	12,38
Team T Sliedrecht	6	4,56
Team P De Grutto VPT	19	11,88
Team Q De Reiger VPT	1	0,42
Subtotaal Extramuraal	125	68,60
Huishouding De Rembrandthof	12	5,72
Huishouding De Zes Molens	3	1,28
Huishouding De Groene Wei	5	2,47
Subtotalen excl. ZZP'ers	307	171,40
ZZP'ers in de zorg		6,74

Aantal cliënten intramuraal en wijkverpleging op 31-12-2024:

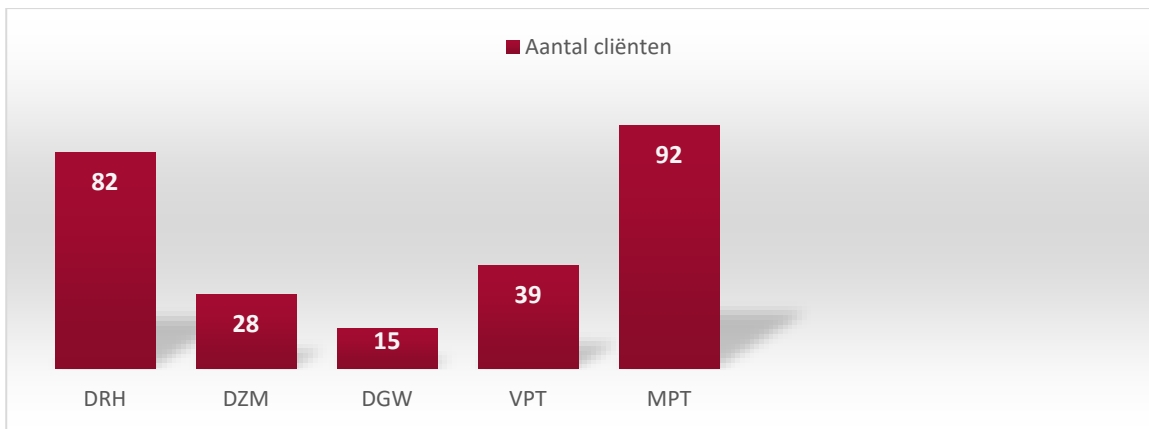


Totaal WLZ: 165

De zorgwaarte mix intramuraal op 31-12-2024:



Totaal aantal (unieke) cliënten in 2024:



5.3 Hoe wordt zeggenschap door professionals en client(vertegenwoordigers) vormgegeven?

De Lange Wei werkt actief samen met de CR, VAR en OR, zij geven gevraagd en ongevraagd advies. De bestuurder heeft overleg met deze vertegenwoordigers en waar gewenst sluiten managers of stafleden aan. Al deze gremia hebben jaarlijks ook overleg met de RvT.

Zeggenschap hebben we bij de start van de WEI- teams ook bij de teams zelf gelegd. Teams mogen zelf aangeven waar ze (meer) eigenaarschap in willen hebben, of juist waar ze meer ondersteuning willen hebben.

Door het gebruik van het elektronisch cliëntdossier (ECD) van PUUR heeft iedere cliënt of vertegenwoordiger de mogelijkheid via Puur van Jou om het gehele ECD in te zien. Dit kan gebruikt worden voor de zorgleefplan gesprekken, multidisciplinaire overleggen en tussentijds. Iedere cliënt heeft een cliënt coördinator om dit gesprek mee te voeren.

6. Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)



Medewerkers: binden boeien en behouden, persoonlijk, fit, nieuwsgierig, professioneel

6.1 Hoe is het leren en ontwikkelen van professionals en de organisatie vormgegeven?

Wij doen dit door jaarlijks een opleidingsplan op te stellen, waarbij medewerkers de mogelijkheid hebben door zelf via een “tegel” op hun digitale werkplek een scholingswens voor zichzelf of hun team aan te vragen. Dit is in 2024 33 keer gedaan, variërend van klankschalensessie voor begeleiders welzijn, symposia, scholingen palliatieve zorg en beroepsopleidingen. In 2024 zijn daarnaast scholingen gevolgd door medewerkers voor cliënt coördinator, psychiatrische ziektebeelden in de wijkverpleging, vakinhoudelijke leiderschap voor GVP'ers, prisma-light en train de toetsers. Dit naast de verplichte scholingen zoals BHV, HACCP en wet zorg en dwang en de beroepsopleidingen (gedeeltelijk met deelcertificaten) zoals helpende, verzorgende en verpleegkundige.

Door het gebruik van het PUUR zorg dossier heeft iedere zorgmedewerker en ieder team inzicht in bijvoorbeeld de PREM waarderingen en de MVA meldingen. De diverse prestatiecoaches delen informatie in de eigen teams om te leren en verbeteren. Soms door informatie te delen, soms door analyses te bespreken en soms door metingen uit te voeren. In 2024 hebben we de uitkomsten van de audits in de betreffende teams en of met de betreffende prestatiecoaches besproken. Zodat we de PDCA cyclus kunnen volgen.

We zijn in 2024 gestart met het opstellen van een dashboard voor het management met cijfers en gegevens. In eerste instantie is gekozen voor een dashboard met financiële en medewerkers gegevens. Op een later moment worden hier kwaliteitsgegevens aan toegevoegd. Zodra deze informatie beschikbaar is kunnen managers deze informatie makkelijker en sneller bespreken met de medewerkers en teams zodat er sneller en effectiever op gestuurd kan worden. We willen hiervoor wel eerst de gegevens gevalideerd zien.

6.2 Belangrijke thema's

Het belangrijkste thema binnen leren en ontwikkelen in 2024 was het vormgeven van de WEI- teams waarmee we eind 2023 zijn gestart, onder andere door het inzetten van het SLOW- traject. Alle teams hebben slow trainingen gevolgd waar de teams begeleid worden in “Van uitspreken naar aanspreken”. We hebben eigen medewerkers geschoold door middel van train de trainer tot interne ontwikkelbegeleiders om deze sessies en begeleiding ook in 2025 door te zetten. Het werken met WEI-teams evalueren we regelmatig en is ook tussentijds bijgesteld. In 2025 gaan we hier zeker mee verder.

Daarnaast is er binnen pilotteams in de wijkverpleging een start gemaakt met het vormgeven van Reablement. Hier zijn scholingen voor gegeven en zijn we lid geworden van een landelijk lerend netwerk van Vilans/ Waardigheid en trots. Reablement wordt in 2025 verder ingezet met de verwachting dit uit te rollen naar alle teams.

6.3 Resultaten en verbeterpunten

Van taak naar vraag. De inzet van medewerkers in het primair proces wordt afgestemd op de zorgvragen. Ondersteunende diensten zijn ingericht op het faciliteren van medewerkers in het zorg, welzijn en wonen. Daarbij is het goed mogelijk om, waar nodig, het eigen organisatieonderdeel/team te overstijgen. Roostering, planning en sturing zijn hierop ingericht.

Elkaar aanvullen. Wie doet wat (en wat niet)? Samenwerken op basis van (deel)taken. Functies sluiten aan en vullen elkaar aan. Opleiding en ontwikkeling spelen hierop in.

Complexe(re) zorg. Expertiseontwikkeling wordt structureel en gericht ingezet om nog beter in te spelen op de steeds complexere zorgvraag (culturele diversiteit, co-morbiditeit, psychiatrie).

We evalueren en verbeteren continu. Hiervoor maken we gebruik van audits, metingen, evaluaties en gesprekken. In 2024 hebben we naast audits in De Groene Wei en De Zes Molens laten uitvoeren. De verbeterpunten lagen met name in het ook op teamniveau toepassen van het methodisch werken volgens plan do check act. We hebben het jaarplan van de organisatie en van de organisatieonderdelen geëvalueerd en de leerafdeling is geëvalueerd.

7. Inzicht in en reflectie op kwaliteit (bouwsteen 5)



Organisatie: een leven lang leren, eenvoudig, kwaliteit, financieel gezond, duurzaamheid

7.1 Resultaten meting clientervaringen en mantelzorgers

Cliënten, bewoners of hun eerste contactpersonen hebben de mogelijkheid om na het invullen van de cliënt tevredenheidsonderzoeken, CTO of PREM, aan te geven dat hun waardering wordt doorgezet naar Zorgkaart Nederland. Daarnaast worden cliënten ook actief gevraagd door posters en flyers in de intake-map een waardering achter te laten op Zorgkaart Nederland. Al deze waarderingen resulteren in de volgende cijfers over 2024. De gegevens over tevredenheid bieden cliënten inzicht in de door De Lange Wei geboden ervaren kwaliteit en geven toekomstige cliënten de mogelijkheid om mede op basis daarvan te kiezen voor De Lange Wei.

2024  9.0 99 waarderingen

- Uitslag PREM (wijkverpleging) en CTO (verpleeghuiszorg intramuraal)

De cliënttevredenheid bij de cliënten van de wijkverpleging is gemeten door de landelijke PREM vragen te stellen via PUUR van JOU. De cliënttevredenheid bij de cliënten in de verpleeghuiszorg is gemeten door het meetsysteem QDNA van ZORGDNA waar bewoners bezocht zijn door een onafhankelijk iemand of waar eerste contactpersonen een mail hebben gekregen om het onderzoek in te vullen.

NPS wijkverpleging: 76,8

- gemiddelde van de vragen: 8,92, 112 waarderingen

NPS verpleeghuiszorg: 46

- gemiddelde van de vragen: 8,32, 49 waarderingen

7.2 Hoe werkt de organisatie aan kwaliteit zoals benoemd in de vijf bouwstenen en op welke manier zijn hierbij professionals, cliënten, naasten en mantelzorgers betrokken?

We hebben de basis op orde, we maken inzichtelijk hoe we ervoor staan en wat onze inspanningen zijn door op de kwaliteit te monitoren en verder te ontwikkelen. Dit hebben we in 2024 gedaan onder andere door het bespreken van binnengekomen klachten en audits door prestatiecoaches en externen.

Van Eiland naar WEI-land. *WEI teams zijn de basis voor vitale medewerkers die samen eigenaarschap nemen. Vitale samenwerkende teams werken nog meer samen over de grenzen van het eigen team.*

Ontzorg en versterk de medewerkers. *De organisatie is nog meer gericht op het mogelijk maken van vraaggestuurde dienstverlening op maat en de flexibele inzetbaarheid van medewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers. Dit geldt o.a. voor ICT, roostering, planning, innovatieve technologie, aansturing, maar ook voor het vergroten van vaardigheden bij medewerkers en teams om hiervan zelfstandig gebruik te maken.*

Duurzaamheid. *Verduurzaming gaat verder dan sturen op minder afval. Voorkomen van afval en bewust duurzaam gedrag krijgt meer aandacht en ruimte.*

In 2024 is een meerjarenbeleidsplan 2025-2028 De Lange Wei ontwikkeld. Dit plan zet de strategische koers uit voor de komende jaren en is tot stand gekomen met behulp van een dwarsdoorsnede van de organisatie, inclusief de medezeggenschapsorganen OR, VAR en het MT. De CR en RvT is gevraagd om hun input op het concept. Het meerjarenbeleid is gekoppeld aan dit kwaliteitsbeeld voor 2025 en zal de komende jaren richtinggevend zijn om de kwaliteit te verhogen.

7.3 Wat zijn belangrijke thema's?

De thema's uit het meerjarenbeleid zoals in dit kwaliteitsbeeld per bouwsteen zijn aangegeven, zijn de belangrijke thema's waar we mee aan de slag gaan in 2025. Dit naast het uitbreiden van samenwerking met mantelzorgers. Zodat we samen blijven werken aan de kwaliteit van bestaan.

8. Analyse Wet zorg en dwang 2024

Alle locaties van De Lange Wei zijn een Wzd (Wet zorg en dwang) geregistreerde locatie, alle drie locaties staan in het locatie register van het ministerie van VWS. Locatie De Zes Molens en De Groene Wei staan geregistreerd als Wzd-accommodatie. Hier is gedwongen opname op grond van de Wzd mogelijk. De locaties van De Lange Wei voor ambulante (wijkverpleging) zorg, staan niet geregistreerd. Vanuit de ambulante zorg is in 2024 dan ook geen onvrijwillige zorg (OVZ) verleend.

De Lange Wei heeft over de eerste helft 2024 en over de tweede helft van 2024 een digitaal overzicht van de OVZ aangeleverd aan de IGJ. In 2024 hebben we halverwege het jaar een tussentijdse analyse uitgevoerd op basis van de gegevens van het eerste half jaar. Deze analyse gaf geen aanleiding voor verbeterstappen. De jaarcijfers en jaaranalyse bespraken we begin 2025 in de commissie Wzd en met de functionaris Wzd. De bestuurder heeft de analyse WZD op 13 juni 2025 met de cliëntenraad gedeeld.

Over de drie accommodaties voor zorg en verblijf: De Zes Molens in Hoornaar (gemeente Molenlanden), De Groene Wei in Giessenburg (gemeente Molenlanden) en De Rembrandthof in Boven-Hardinxveld (gemeente Hardinxveld-Giessendam) gaan onderstaande cijfers waarmee de analyse is uitgevoerd:

Aantal cliënten over heel jaar	2024	2023	2022	2021	2020
De Rembrandthof	82	83	70	95	95
De Zes Molens	28	27	28	29	27
De Groene Wei	15	13	9	0	0
Totaal:	125	123	107	124	122

Totaal aantal unieke cliënten die onvrijwillige zorg heeft ontvangen gedurende de betreffende periode:

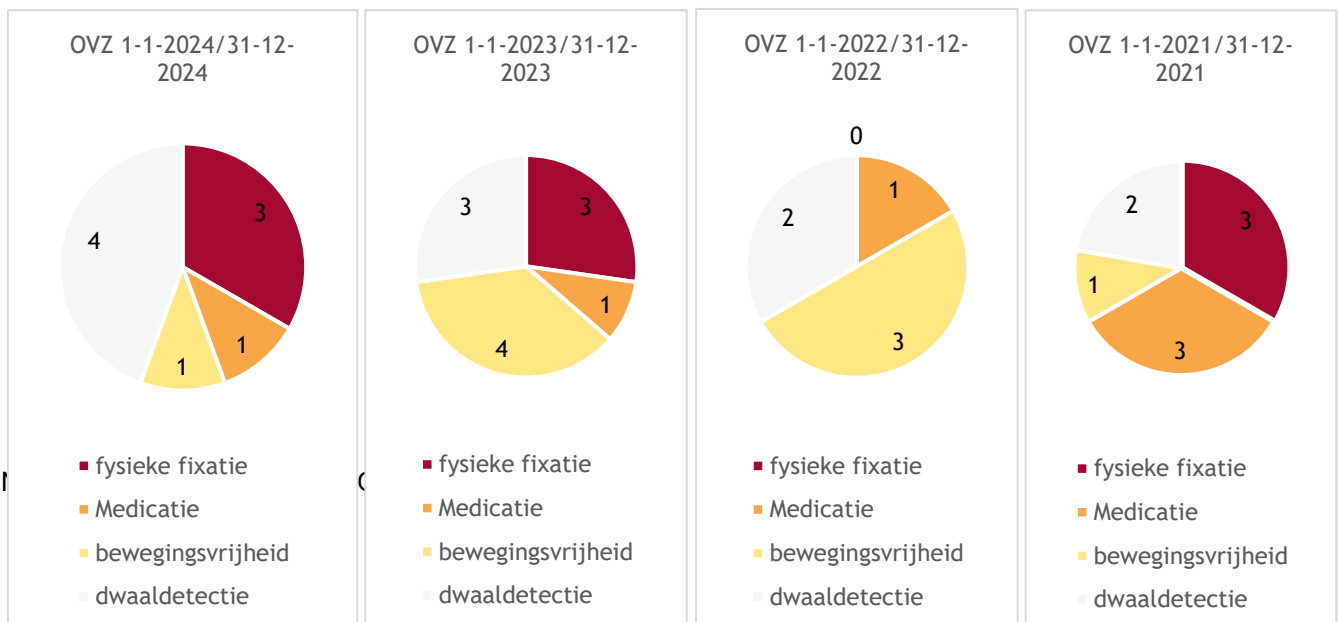
2024				2023			
DRH	DZM	DGW	Totaal	DRH	DZM	DGW	Totaal
2	6	0	8	3	6	1	10

2024	2023	2022	2021	2020
Totaal	Totaal	Totaal	Totaal	Totaal
8	10	6	8	8
6.4%	8.13%	6.42%	9.92%	9.76%

Totaal aantal ingezette stappenplannen met verzet

2024				2023			
DRH	DZM	DGW	Totaal	DRH	DZM	DGW	Totaal
2	7	0	9	3	7	1	11

De ingezette (sub)vormen OVZ met verzet.



2024				2023			
DRH	DZM	DGW	Totaal	DRH	DZM	DGW	Totaal
1	3	0	4	2	3	0	5

In De Groene Wei is in 2024 geen onvrijwillige zorg ingezet. In De Rembrandthof en De Zes Molens is er negen maal onvrijwillige zorg ingezet bij acht unieke cliënten. Dit was lager dan vorig jaar en procentueel niet afwijkend met eerder jaren.

De ingezette beperking van bewegingsvrijheid door middel van dwaaldetectie was bij alle vier bewoners in 2023 ook al van toepassing. Bij drie bewoners is deze maatregel in 2024 gestopt. De ingezette maatregel bewegingsvrijheid betrof een plukpak en was bij een bewoner waar ook korte tijd detectie was ingezet.

Van de vijf in 2024 nieuw ingezette OVZ maatregelen zijn er drie afgebouwd. Van de negen ingezette maatregelen zijn er vijf afgesloten in 2024 en 4 nog doorlopend. De in 2024 gestarte onvrijwillige zorg betrof driemaal zo nodig beperking bewegingsvrijheid door fixatie om ADL mogelijk te maken, een maal een plukpak en een maal medicatie om ADL mogelijk te maken. Twee van deze maatregelen zijn in 2024 weer gestopt. De drie maatregelen die in 2025 nog worden toegepast zijn op 31 december maximaal 3,5 maand ingezet.

Bovenstaande gegevens geven geen reden voor verdere analyse.

In alle locaties van De Lange Wei is zorgvuldig en terughoudend omgegaan met dwang. Al zodra er mogelijk onvrijwillige zorg ingezet wordt, wordt dit besproken in het ZAP-overleg (Zorg Arts Psycholoog), opgenomen in het dossier en het stappenplan ingezet. Dit ZAP-overleg is een maandelijks overleg in aanwezigheid van de arts, psycholoog en vanuit de zorg de cliëntcoördinator en de gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric. De cliënt of vertegenwoordiger maakt ook deel uit van dit overleg. Het beleid van De Lange Wei voor de Wet zorg en dwang is een duidelijke Nee, tenzij.

De belangen van de cliënten zijn beschermd door het zorgvuldig volgen van het stappenplan, de inzet van de niet betrokken en externe deskundige volgens het stappenplan. Onvrijwillige zorg en eerder al vrijheidsbeperkende maatregelen zijn altijd terughoudend ingezet in De Lange Wei, en pas nadat alternatieven zijn onderzocht.

In 2024 is doorgezet met de scholingen en casus besprekingen door de WZD functionaris en op de gezamenlijke inzet als zorgverantwoordelijke van de cliëntcoördinator samen met de arts (specialist ouderengeneeskunde (SO) of Verpleegkundig specialist).

Eind 2024 is een nieuwe cliëntvertrouwenspersoon gestart, zij is tijdens de kennismaking in najaar van 2024 voorgesteld aan aanwezige cliënten en medewerkers in alle drie de locaties en in contact gebracht met de cliëntenraad. Vanuit De Lange Wei is ingespeeld op actieve promotie van en informeren over de mogelijkheden van ondersteuning door de externe cliëntvertrouwenspersoon (CVP) Wzd van Adviespunt Zorgbelang. De folders voor cliënten en hun vertegenwoordiger over de Wet zorg en dwang met de gegevens van de externe cliëntvertrouwenspersoon zijn standaard in de nieuwe Wegwijzer geplaatst. (Wegwijzer= de intake-map die voor opname wordt gedeeld met de cliënt en of familie). Dit informatiemateriaal is aangepast met de gegevens van de nieuwe CVP.

Alle locaties van de Lange Wei zijn het afgelopen jaar bezocht door de CVP, er zijn zeven locatiebezoeken afgelegd. Tijdens deze bezoeken heeft de CVP Wzd gesproken met bewoners, familieleden en medewerkers. Er worden gesprekken gevoerd over kwaliteit van leven, wensen van mensen en soms wordt er ook gesproken over zaken waar men zich zorgen over maakt. De CVP Wzd voelt zich welkom op de locaties en het maken van afspraken voor bezoeken verloopt soepel. In 2024 heeft de CVP Wzd ondersteuning geboden bij één kwestie. Het onderwerp van de ondersteuningsvraag was toezicht. Omdat het om minder dan 5 kwesties gaat, kan de CVP vanwege de mogelijke herleidbaarheid geen toelichting geven op de kwestie. De CVP Wzd kan tijdens de uitvoering van de dienstverlening tekortkomingen in cliëntenrechten tegenkomen. De Wzd heeft het afgeven van dergelijke signalen ook als taak voor de CVP Wzd opgenomen. Er is dan een tekortkoming in de structuur of uitvoering van onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf. Dit voor zover deze afbreuk doet aan de rechten van cliënten. Het afgeven van een signaal gebeurt in principe bij de zorgaanbieder. Er bestaat een mogelijkheid tot opschaling naar de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) als de

tekortkomingen in het cliëntenrecht blijven voortbestaan. In 2024 heeft de CVP Wzd geen signalen afgegeven.

Zowel in de teams als in de organisatie wordt steeds gereflecteerd tijdens en na de inzet van onvrijwillige zorg. Hierbij is de inzet van een HBO-V(GG) die betrokken is, een onderdeel. De reflectie en het leren vindt plaats zowel tijdens het volgen van het stappenplan maar ook door indien nodig of gewenst, de inzet van onvrijwillige zorg te bespreken in een extra teambijeenkomst. Voor OVZ wordt ingezet zijn alternatieven bekeken en wordt uitgegaan van de lichtste maatregel ervaren door de cliënt. Zodra het mogelijk is wordt de maatregel gestopt. Indien de externe deskundige wordt ingezet is dit een WZD functionaris/ SO arts die niet direct betrokken is bij de organisatie.

De onvrijwillig zorg die in 2024 is gegeven in De Lange Wei is ondanks de lage aantallen breed geëvalueerd en geanalyseerd naar aanleiding van bovenstaande gegevens door de commissie Wzd, daarnaast door de bestuurder met de Wzd functionaris/ SO (en de kwaliteitsadviseur). De WZD functionaris/SO ziet een consistent beeld met andere instellingen waar de medische dienst vanuit van Gericare betrokken is.

Het hebben van een GZ-Psycholoog in loondienst, het consequent voeren van het ZAP-overleg en het consequent scholen van medewerkers dragen bij aan de lage hoeveelheid en snelle afbouw van onvrijwillige zorg dat ingezet wordt in De Lange Wei.

Deze analyse is gedeeld met de cliëntenraad. De cliëntenraad heeft aangegeven zich te herkennen in de analyse.

9. Perspectief naar volgend jaar



8.1 Wat betekenen deze reflecties voor het werken aan kwaliteit het komende jaar?

Welke thema's verdienen extra aandacht naar aanleiding van de reflecties? Wat mogen met mensen met een zorgvraag, hun naasten en de mantelzorgers verwachten?

De Lange Wei blijft zich inzetten voor de kwaliteit van bestaan. We gaan in 2025 **verder vormgeven aan de uitvoering van het kwaliteitskompas**. Waarbij mensen met een zorgvraag, hun naasten en de mantelzorgers, van De Lange Wei mogen verwachten dat we blijven staan voor het leveren van kwaliteit van zorg volgens de visie en missie van De Lange Wei.

We werken de visie op wonen, zorg en welzijn voor de gehele organisatie bij. We breiden waar mogelijk het werken volgens Reablement uit, en zetten in op uitbreiding van VPT- (volledig pakket thuis) en MPTzorg (modulair pakket thuis). We gaan mantelzorgers nog actiever betrekken bij de zorg en het welzijn en optimaliseren en breiden uit in het gebruik van thuiszorgtechnologie. **Dit alles zodat mensen langer thuis kunnen blijven wonen.**

We gaan **verder invulling geven aan het werken met de WEI gedachte en de WEI teams en zetten in op gelukkige en tevreden medewerkers die meer individuele aandacht krijgen.** Dit doen we door medewerkers maximale invloed te geven op hun rooster, invulling te geven aan het gekozen concept functiehuis en te onderzoeken hoe we een kennisbank binnen De Lange Wei vorm kunnen geven. En tenslotte gaan we ons richten op **verdere samenwerking in de regio.**

8.2 Op welke manier wordt dat vertaald naar beleid en concrete acties en wie zijn er betrokken bij beleidsvorming en implementatie daarvan?

Bovenstaande thema's zijn opgesteld in het jaarplan van de organisatie en verder uitgewerkt in de deeljaarplannen van de organisatieonderdelen. Hierin is ook aangegeven wie voor dit onderdeel de regiehouder is. Per onderdeel spreken we af wie er betrokken is bij het onderwerp. De jaarplannen evalueren we ieder kwartaal met het managementteam, zodat er zo nodig bijgestuurd kan worden.

De Lange Wei: waar het gewone juist bijzonder is

