

**Wijk 1** Het kennen van wensen en behoeften (gericht op onderzoek, inzicht en luisteren)

- Klankbordkade - Een plek waar meningen en ideeën worden gespiegeld
- Empathiehof - Hier voel je wat anderen nodig hebben
- Signaalsteeg - Kleine aanwijzingen leiden tot grote inzichten
- Luisterlaan - De basis van begrijpen is goed luisteren

**1**  
ONS KENT ONS  
WIJ KENNEN  
ONZE BEWONERS

**Wijk 2** Het bouwen van netwerken (gericht op connecties en samenwerking)

- Bruggenbouwerspad - Waar verbindingen worden gelegd
- Alliantiehof - De kracht van samenwerking in één plein
- Synergieweg - Samen sterker dan alleen
- Relatieboulevard - Netwerken als een kunstvorm

**2**  
SAMEN KOMEN WE VERDER  
HET BOUWEN VAN  
NETWERKEN

**Wijk 4** Leren en ontwikkelen (gericht op groei, experimenteren en reflectie)

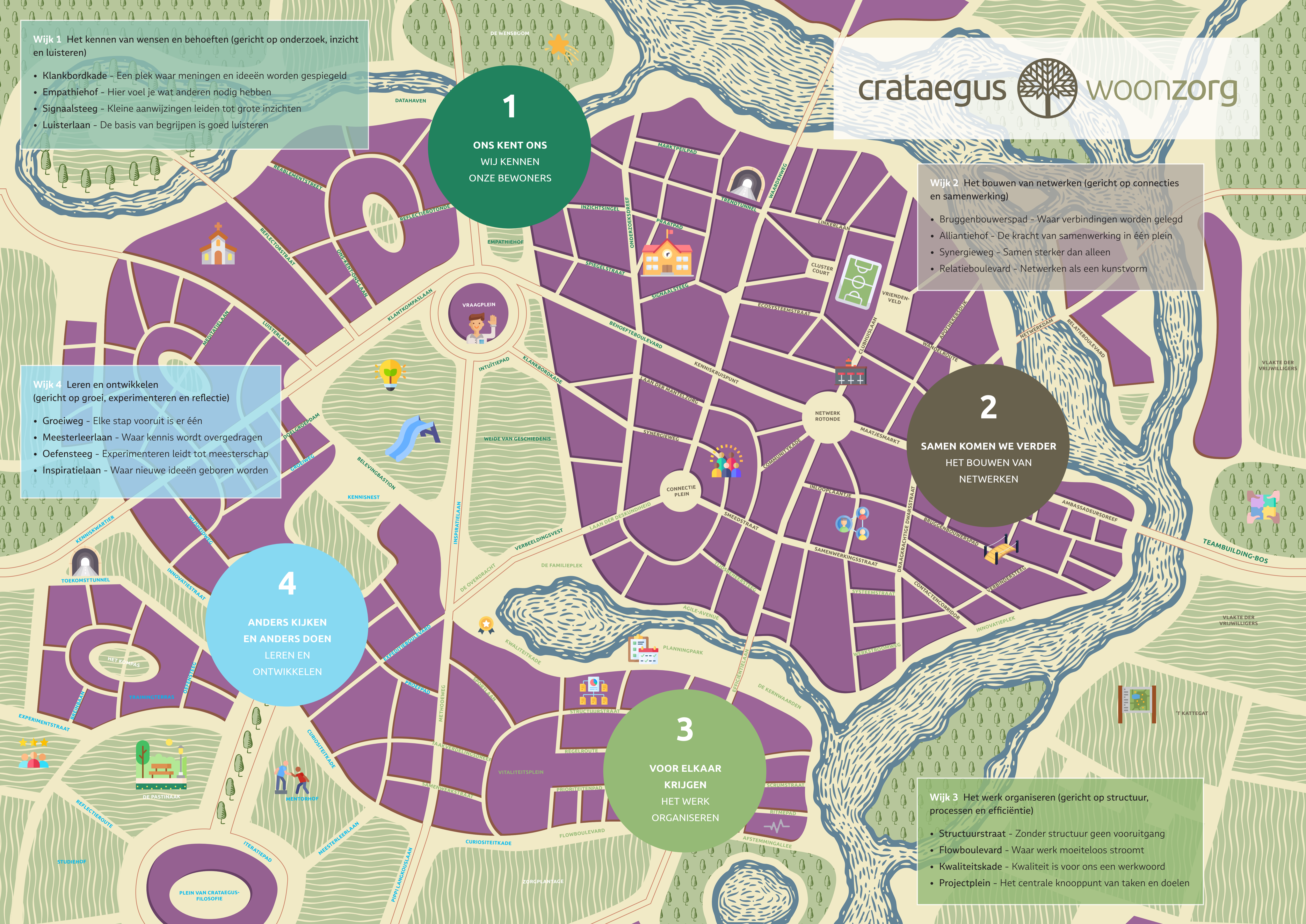
- Groeiweg - Elke stap vooruit is er één
- Meesterleerlaan - Waar kennis wordt overgedragen
- Oefensteeg - Experimenteren leidt tot meesterschap
- Inspiratielaan - Waar nieuwe ideeën geboren worden

**4**  
ANDERS KIJKEN  
EN ANDERS DOEN  
LEREN EN  
ONTWIKKELLEN

**3**  
VOOR ELKAAR  
KRIJGEN  
HET WERK  
ORGANISEREN

**Wijk 3** Het werk organiseren (gericht op structuur, processen en efficiëntie)

- Structuurstraat - Zonder structuur geen vooruitgang
- Flowboulevard - Waar werk moeiteloos stroomt
- Kwaliteitskade - Kwaliteit is voor ons een werkwoord
- Projectplein - Het centrale knooppunt van taken en doelen



# INLEIDING

*Hoe navigeer je naar de toekomst? Een essentiële vraag voor ons. Zoals Willem de Ruiter vroeger zijn kompas gebruikte om te navigeren over de wereldzeeën, of de Karavaan-oudste in het wilde westen van Amerika zijn karavaan door het nieuwe westen navigeerde. Beide leiders waren met innovatieve manieren op zoek naar nieuw terrein. Beide leiders voelden grote verantwoordelijkheid voor hun bemanning of groep. Iedereen moest heel en gezond de oversteek halen. Dit was enkel mogelijk met een hoge kwaliteitsstandaard. Een schoon schip, duidelijke processen en afspraken en een goed luisterend oor naar de behoefte van bemanning, medereizigers en opdrachtgevers.*

De nieuwe, vrije vorm van het Kwaliteitskompas past beter bij onze manier van werken. Onze visie op een nieuwe vorm van community care en een toekomst waar iedereen telt, waar we elke dag de zorg een beetje mooier maken. Met de opzet van het kompas vonden wij de parallel met de vier windrichtingen (*bouwsteen 1 t/m 4*) en de kwaliteit in *bouwsteen 5*. Kwaliteit is een werkwoord en hoe beter kunnen we dit doen samen met onze 'bemanning'; de medewerkers, bewoners, cliëntenraad etc etc.

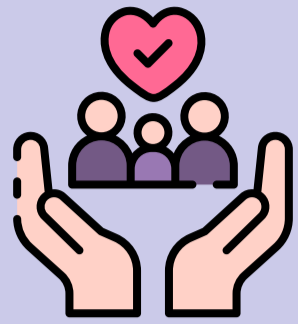
Zo ontstond direct het idee om een kaart te maken. Een kaart die ons helpt te navigeren. Hoe geven we richting aan de ondersteuning van de wensen en behoeften van onze bewoners? Hoe onderhouden we sterke netwerken waarop we kunnen vertrouwen en waarde uitwisselen. Hoe organiseren we ons richting de toekomst en hoe leren we van het verleden om te ontwikkelen in het heden?

Samen met ons team hebben we een kaart ontwikkeld. De bouwstenen duidelijk besproken, op zoek naar de beste invulling van onze toekomst. Voor onze bewoners en onze medewerkers. Zo is het kwaliteitskompas geen verslag voor in het bureau, maar een kaart voor aan de muur, die ons helpt met navigeren op kwaliteit.



## 1

### ONS KENT ONS WIJ KENNEN ONZE BEWONERS



#### TERUGBLIK

##### Reablement werkt, enkele voorbeelden:

Een klant was na een CVA volledig afhankelijk van hulp bij haar persoonlijke verzorging. In stappen hebben we deze client geholpen weer geheel zelfstandig zichzelf te verzorgen. Bij een klant woonde een volwassen kind in huis om zorgtaken op te nemen. Door met de klant te kijken wat hij nog wel kon en hoe hij taken weer zelf op kon pakken, soms met een hulpmiddel, is deze klant weer zelfstandig thuis. De emigratieplannen van zijn kind konden doorgaan.

Bij een klant zijn we gestart door dagelijks te komen bij het zorgmoment. Als snel bleek dat met wat aanwijzingen deze klant veel kan. Nu gaan we nog maar drie keer per week ondersteunen. Daarnaast wordt als technische innovatie een medicijn dispenser als pilot uitgetoetst.

##### Yoga en meditatie

Onze medewerkers volgen de maatschappelijke trends. Zo is er meer tijd voor, en interesse in Yoga en meditatie. We hebben dit gecombineerd met meer aandacht voor een muziekprogramma. Vragen naar de lievelingsmuziek van bewoners. Zo leren we gelijk meer over de individuele geschiedenis van onze klanten.

##### Drukke activiteitenkalender

Voor ieder wat wils. Zo organiseerden we afgelopen periode de zondagmiddagborrel, een vakantieweek voor de jongere bewoners en een avond vierdaagse door ons gebouw.

##### Nieuwe diensten

Vanuit de behoefte van een van onze klanten is een strijkservice

opgericht. De klant is nét te kwetsbaar om dagbesteding te doen buiten de deur. Dus vonden we iets dat past binnen de deur. Een rustige en overzichtelijke Strijkservice is het resultaat!

##### Onderzoek

Samen met de Fontys Hogeschool doen we onderzoek: "De Kracht van Crataegus: hoe luistert Crataegus naar de wensen en behoeften van klanten en bewoners".

#### VOORUITBLIK

##### Continue denken we: doen we de dingen nog wel goed, en kan het niet simpeler of slimmer?

Zo gaan we komende periode meer:

##### Duiken in de geschiedenis van de klanten

Hun eigen verleden nemen ze met zich mee wanneer ze bij ons komen wonen of gaan deelnemen aan de dagbesteding. Inzicht in ieders geschiedenis helpt bij het leren kennen van de behoeften. Zo nemen we ons nóg meer voor om bij de intake uit te vragen over het verleden. En kunnen foto's daar nog meer aan bijdragen.

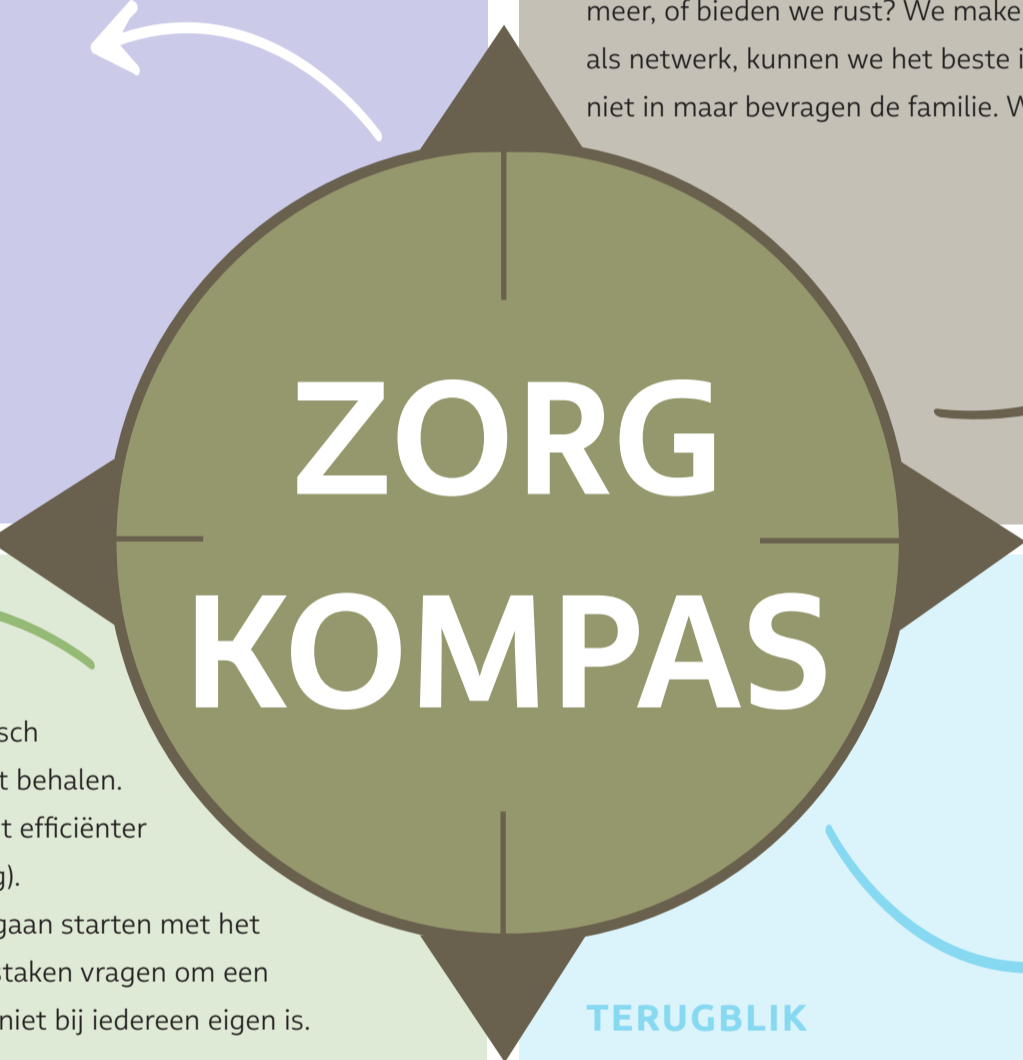
##### Welkom heten

Bij ons komen wonen of mee gaan doen aan de dagbesteding, het is vaak een verandering met impact. **1** | We gaan onze welkomstbrief en brochure verbeteren. Zo voelen mensen zich nog sneller thuis en gehoord. **2** | Bij het welkom heten herijken we ook de intake. Er komen duidelijke stappen bij de intake en we nemen de familie daarin beter mee. **3** | We kijken naar de werkwijze van onze PB-ers en het verbeteren van de vaardigheden zodat er nog meer 'klantsensitief en pro-actief' gewerkt gaat worden. **4** | We zorgen dat de wensen en behoefte nóg beter zijn vastgelegd in het zorgplan.

##### INSPLEEN OP DE WENSEN

Een greep uit onze ideeën voor het komend jaar:

- De Wensboom: wat zou je nog willen doen in je leven?
- Activiteiten in het kader van ons 10-jarig bestaan!
- Bootreis
- Diverse muziekoptredens



# ZORG KOMPAS



#### TERUGBLIK

We zijn altijd zuinig op onze netwerken. We brengen graag onze kennis en expertise maar halen ook graag nieuwe inzichten en hulp. We hebben de samenwerking gezocht met Fontys Hogeschool, we zijn deelnemer aan Sprint, de regionale projecten voor meer eigen regie van bewoners, georganiseerd door alle VVT-organisaties in West- en Midden-Brabant. We hebben regelmatig formeel en informeel contact met familie. We zijn altijd bij de Inloopmiddagen bij de Klip (dorpshuis) en werken samen met de Klip. In ons professionele netwerk zoeken we graag de samenwerking met het HOME-team (fysiotherapie, PIM senior, thuiszorg, ergo-therapeut, diëtiste, casemanager dementie). We organiseerden familie- en mantelzorgervonden, deden mee met de Avondvierdaagse, hadden kinderen uit de wijk op bezoek en werkten nauw en veelvuldig samen met huisarts en apotheek.

We worden steeds meer gevonden door andere organisaties die informatie willen met ons willen samen werken.

#### VOORUITBLIK

##### We willen goed zijn voor ons netwerk en het altijd versterken.

##### Vrijwilligers

Zo gaan we een plan opzetten voor het werven van vrijwilligers. We zoeken bewust naar een goede mix tussen jong en oud. Ook werken we een 'to do' en kluslijst uit voor onze vrijwilligers. Kom je langs en wil je een klusje oppakken, dan is deze lijst een inspiratiebron en kunnen de vrijwilligers altijd iets vinden dat bij hen past.

##### Betrokkenheid vergroten

We kijken goed naar de rol en draagkracht van familie. Betrekken we ze meer, of bieden we rust? We maken dit voor iedereen duidelijk. Samen, als netwerk, kunnen we het beste ieders belasting bepalen. We vullen dit niet in maar bevragen de familie. Wat denken zij dat er mogelijk is.

#### TERUGBLIK

We hebben het boek als Disney de baas was in het Ziekenhuis doorgenomen met elkaar. Veel herkenning, inspiratie en zin om anders te kijken en te doen.

##### Inzicht

Ook uit de interview sessies hebben we vele inzichten gehaald. We blijven nieuwe boeken en denkbeelden volgen en waar mogelijk implementeren we dit in onze werkwijze (bijvoorbeeld, publicaties van waardigheid en trots of het boek over palliatieve zorg: 'leven toevoegen aan de dagen' van longarts Sander de Hosson) Een zelf opgezette innovatie van afgelopen periode: Het Ambulant overleg waarbij we inzetten op kennisontwikkeling van de GGZ-vraagstukken.

##### Scholing

We werken aan jaarlijks bijscholing en diverse trainingen waaronder: medicatie, wondzorg, tiltechniek, zwachtelen en BHV. En we hebben diverse symposia bezocht. Trots zijn we op onze deelname aan de podcast 'Mag ik u kussen' met inspirerende voorbeelden over de zorg.



## 2

### SAMEN KOMEN WE VERDER HET BOUWEN VAN NETWERKEN

##### VOORUITSTREVENDE PLANNEN

Een greep uit onze ideeën die we gaan realiseren komende periode :

- We betrekken nog meer de lokale school en kinderopvang waarvan we maatschappelijk partner willen zijn
- Samen met wijk en dorp doen we dorpsactiviteiten, zoals de avondvierdaagse en carnaval.
- We creëren vaker contactmomenten met de familie
- We gaan meer deelnemen aan de verpleegkundige netwerken
- Onze Mantelzorgavond voor de mensen wordt opnieuw een succes
- Mantelzorgers gaan we beter betrekken bij bijeenkomsten voor klanten en bewoners
- We organiseren een vakantieweek voor de jeugd



## HIERONDER ENKELE VRAGEN UIT DE VERPLICHTE METING VERPLEEGHUIS-ZORG ONDER KLANTEN MET EEN VV INDICATIE (75% RESPONS)

### Gemiddelde score op de vragen: 8,5

#### Verpleging, verzorging, begeleiding

Hebben de medewerkers voldoende aandacht voor u? **8,8**

Sluit de zorg en begeleiding aan op wat u zelf belangrijk vindt? **8,3**

Past de zorg en begeleiding aan bij de manier waarop u wilt leven? **8,6**



# 8,5

#### Feedback onder meer:

- Ga zo door
- Het leven is aangenamer geworden door zorg en persoonlijke aandacht
- Ik begrijp dat jullie mij stimuleren zoveel mogelijk zelf te doen maar soms zou ik ook verzorgd willen worden

#### Kijk voor de gehele vragenlijst op [www.crataegus-woonzorg.nl](http://www.crataegus-woonzorg.nl)



#### TERUGBLIK

##### Zorgplannen

We zijn nog steeds bezig met de omzetting van Omaha naar Mikzo. We zien dit als aanleiding om het methodisch werken helemaal aan te passen.

##### Checken

We hebben meer aandacht gegeven aan de overdrachtsmomenten in het werk. Hierbij kijken we naar het in & uit checken: hoe check je goed in? Wat moet je collega weten over de dag. Zijn er aandachtspunten of bijzonderheden. Strakke overdracht is minder frustratie en meer plezier.

##### Tech terugblik

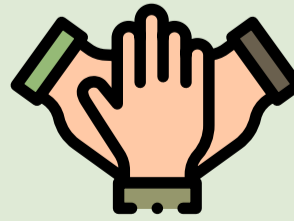
We hebben Nobi Lampen die werk uit handen nemen, bewonersvolgsystemen en een open deuren app. Dit zijn een aantal van onze innovaties. We kijken bij innovaties steeds naar toegevoegde waarde en de balans met het persoonlijke contact. Ideaal ontlast het klant en medewerker waardoor we meer tijd over hebben voor persoonlijke aandacht en community vorming.

##### Samenwerken

Het belang van een goede samenwerking zit in ons DNA. Alle medewerkers hebben basiskennis van de kleurenprofielen en dit helpt elkaar beter te begrijpen en aan te voelen.

## 3

### VOOR ELKAAR KRIJGEN HET WERK ORGANISEREN



#### VOORUITBLIK

##### Kwaliteitshandboek

We gaan het Kwaliteitshandboek een update geven. Zaken daarin worden makkelijker georganiseerd, de protocollen sluiten beter aan. En collega's kunnen het makkelijker gebruiken en zoeken in het handboek.

We passen de kleurenprofielen toe bij de interview. Daar waar we belangrijke keuzen in het werk moeten maken blijven we op zoek naar de koppeling met de kernwaarden. We zorgen voor de juiste deskundigheidmix. Die hangt samen met de wensen en behoeften van de klant. We maken dan keuzes op de kwaliteiten en kwalificaties van onze collega's. Zo zetten we iedereen in hun kracht.

Afgelopen jaar hebben we de samenwerking met de verpleegkundig specialist geïntensiveerd. Dit heeft een inhoudelijke verdiepingsslag gegeven. Er is meer aandacht geweest voor onze vrijwilligers door formele en informele bijeenkomsten. De leeftijdsgrens voor vrijwilligerswerk hebben we nu gezet op 75.

##### Vitaliteit

We houden jaarlijkse voortgangsgesprekken met onze medewerkers. Daarbij kijken we naar de samenwerking, de persoonlijke wensen (ontwikkeling, opleiding, ziekte en verlof). Afgelopen jaar zijn we gestart met de mogelijkheid om te sporten voor collega's (vrijblijvend): inzetbaarheid vergroten, vitaliteit.

##### Veiligheid

Veiligheid en privacy; er zijn extra verificatie stappen ingevoerd voor op de werkplek en thuis, bijvoorbeeld het iedere week opnieuw aanmelden in de systemen. We voldoen hiermee aan de Europese NIS-2 richtlijn.

##### Administratief

We zijn overgestapt naar ons nieuw administratiekantoor Vandaag. Zo kunnen in de toekomst meer administratieve processen overgenomen worden. Er is bij het nieuwe kantoor meer specialisatie in huis waardoor we meer ontzorgd worden.

#### Methodisch werken

We gaan meer inzetten op het methodisch werken. Daar kunnen we efficiëntiewinst behalen. We willen een verbeteringslag maken in het efficiënter rapporteren (kort, bondig en doelmatig). Een hulpmiddel daarbij kan zijn dat we gaan starten met het spraakgericht rapporteren. Begeleidingstaken vragen om een andere manier van rapporteren die nog niet bij iedereen eigen is.

#### Wachtlijstbegeleiding

We vinden dat klanten op de wachtlijst te weinig geïnformeerd worden: Er komt dus meer aandacht voor wachtlijstbegeleiding.

#### Afstemming

Met de teams dagbesteding en zorg gaan we werken aan betere afstemming onderling. We stimuleren de interesse in elkaar.

#### HR-proces

We stroomlijnen het HR-proces. We kijken wat we nog zelf doen en wat we uitbesteden aan een extern bureau. We vergroten het aantal uren huishoudelijk hulp waardoor we ook de gastvrouwfunctie kunnen verstevigen. We gaan starten met vrijwilligerswerk in zorgtaken.

#### Kernwaarden

Onze kernwaarden willen we opnieuw toetsen en herijken. Dit helpt het team met keuzes in het werk en geeft betekenis aan de bedrijfscultuur van Crataegus. We gaan de website updaten met nieuwe foto's en teksten.

We hebben teambuildingsessies georganiseerd. Waarvoor het maken van dit kwaliteitskompas. Zo leren en werken we samen aan het versterken van de kwaliteit van ons team en werkwijze. Voor onze vrijwilligers hebben we de interactieve informatieavond over zelfredzaamheid georganiseerd. We zijn gestopt met het oproepen voor reviews op zorgkaartNL. Onze jonge zorgondersteuners stromen door naar het zorgteam. Stagiaires die vaste collega's worden of slaapdiensten oppakken. We behouden onze medewerkers goed en bieden doorstrommogelijkheden.

#### VOORUITBLIK

##### Scholing

Komende periode focussen we onder andere op het trainen van verpleegtechnische handelingen, We starten met een scholing specifiek over LVB en een training omgaan met incontinentie. Onze groep van de dagbesteding gaat andere dagbestedingen bezoeken voor inspiratie. We herhalen de cursus basis psychopathologie.

Vaak krijgen we de feedback dat onze aanpak waardevol is voor andere organisaties. Het past echter niet goed bij ons om actief naar buiten te gaan en de 'Crataegus-filosofie' op de Bühne te brengen. We kiezen ervoor om hierin vraag gestuurd te werken: onze visie kunnen we naar buiten brengen, begrijpelijk voor andere partijen in kleinere contactmomenten met geïnteresseerde partijen. We gaan in dit kader een workshop organiseren bij Fontys Hogeschool en Vilans.

##### MIC

We gaan de MIC aanpassen en daarin de input van de inspectie meenemen.

## 4

### ANDERS KIJKEN EN ANDERS DOEN LEREN EN ONTWIKKELEN

#### Reflectie op het kompas

- We kunnen nu vrijer onze punten voor volgend jaar benoemen zonder in herhaling te vallen of steeds dezelfde info te moeten geven.
- Het werkt goed om terug te blikken en meteen vooruit te blikken Deze nieuwe vorm nodigde uit tot een sessie met het hele team over het kwaliteitsbeeld. Dit geeft naast informatie ophalen ook grotere betrokkenheid van het team bij het kwaliteitsbeeld.