



# Kwaliteitsbeeld 2024



St. Pieters en Bloklands  
GASTHUIS



# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	3
<b>Inleiding</b>	4
<b>2. Kwaliteit</b>	7
2.1 Kwaliteitsmanagementsysteem	8
2.2 Documentmanagementsysteem Zenya	8
2.3 Kwaliteit@	9
2.4 Leren van incidenten, klachten en ervaring	10
<b>3. De leefwereld</b>	12
3.1 Leefplezier en beleving	13
3.2 Vrijheid en veiligheid	16
3.3 Samen leven, Samen doen	19
3.4 Een passend zorgplan	21
3.5 Wie zijn onze bewoners	22
3.6 Cliëntervaring- en tevredenheid	23
<b>4. De medewerker</b>	25
4.1 Leren en ontwikkelen	26
4.2 Methodisch werken	27
4.3 Trainingen, leerlingen en stagiaires	28
4.4 Blijven ontwikkelen en vieren	30
4.5 Wie zijn onze medewerkers	32
4.6 Optimaliseren van HR-processen	33
<b>5. De gezonde organisatie</b>	34
5.1 Samenwerking in netwerken	35
5.2 Verstevigen (interne) processen en diensten	36
5.3 Zorginnovatie	37
5.4 Geïmplementeerde technologieën	38
<b>6. Reflectie van stakeholders</b>	40
6.1 Reflectie van de cliëntenraad	40
6.2 Reflectie van de ondernemingsraad	41
6.3 Reflectie van de Raad van Toezicht	42
<b>7. Vooruitblik 2025</b>	43

# Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsbeeld over 2024. Dit vervangt het Kwaliteitsverslag zoals wij dat jaren hebben opgesteld. Het Kwaliteitsbeeld hoort bij het nieuwe Generiek Kompas voor de ouderenzorg dat sinds juli 2024 van kracht is.

In dit Kwaliteitsbeeld vertellen wij u graag over wat wij hebben gedaan om het leven van onze bewoners en het werken van onze collega's zo prettig mogelijk te laten zijn bij St. Pieters en Bloklands Gasthuis. We vertellen over wat goed gaat of is gegaan en waar we nog een stap moeten zetten. Was er al ooit een tijd dat we zeiden 'zo, dat is klaar', in deze tijd, met een grote transformatieopdracht, zullen we blijven ontwikkelen; niets is klaar en alles is in beweging.

Voor St. Pieters en Bloklands Gasthuis houdt die beweging in dat wij in 2024 een aantal grote stappen hebben gezet om het werk en de processen beter in te richten. Zo is de klantreis geoptimaliseerd en beschreven, is ons documentmanagementsysteem ingericht en zijn er mooie stappen gemaakt op het gebied van de inzet van zorgtechnologie en domotica.

Ook hebben we ons motto voor de komende jaren vastgesteld met een mooie vertegenwoordiging van cliënten/familie, vrijwilligers en medewerkers. Onder de noemer 'Samen leven, Samen doen' werken we aan de omslag van 'zorg naar gewoon leven'. In 2024 was een belangrijk onderwerp de balans tussen vrijheid en veiligheid, welke in 2025 een vervolg krijgt. In 2024 zijn de deuren opengesteld op Kleinschalig Wonen locatie Davidshof.

Dit en veel andere acties helpen ons om van St. Pieters en Bloklands Gasthuis een organisatie te maken waar het fijn wonen is voor onze bewoners, waar onze collega's graag werken en we een gezonde bedrijfsvoering hebben. Maar, zoals gezegd, we zijn niet klaar, we zijn onderweg.

Ik wens u veel leesplezier en hoop u met dit Kwaliteitsbeeld mee te nemen in ons werk.

Met hartelijke groet,



**Liesbeth Hoogendijk**

Bestuurder St. Pieters en Bloklands Gasthuis

# Inleiding

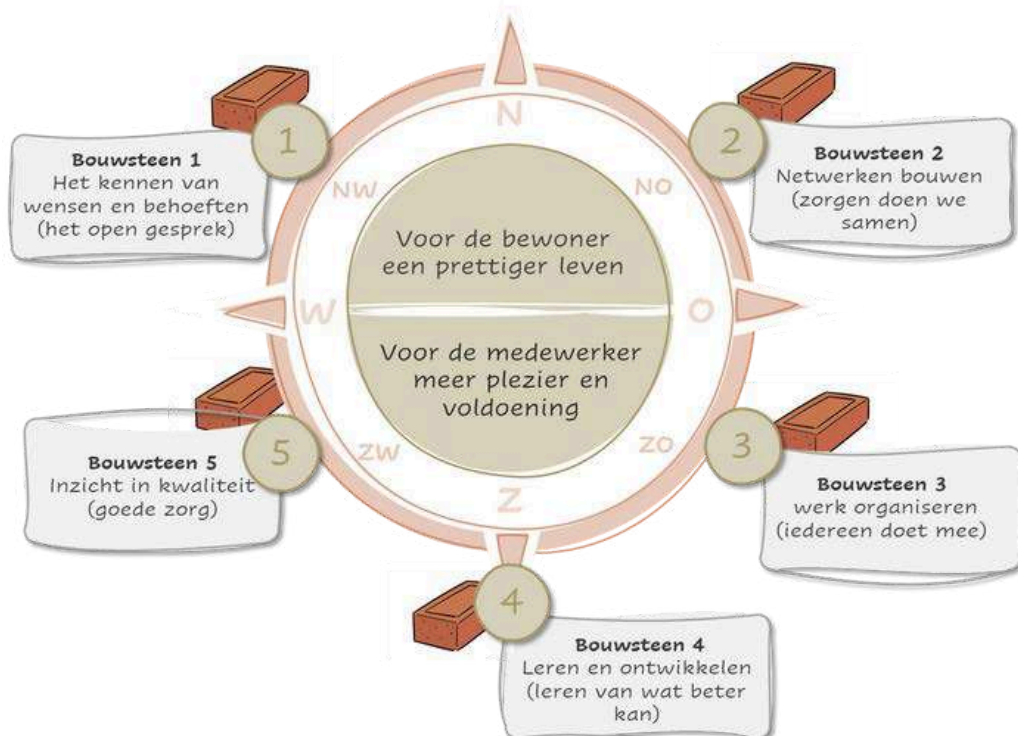
In een omgeving die snel verandert door maatschappelijke, technologische en beleidsmatige ontwikkelingen blijft het waarborgen van kwaliteit een continu proces. Voor u ligt het Kwaliteitsbeeld 2024, een reflectie op de ontwikkelingen, successen en aandachtspunten binnen St. Pieters en Bloklands Gasthuis (hierna: PBG) in het afgelopen jaar.

PBG is een zorgorganisatie die zorg biedt aan meer dan 200 bewoners. Ongeveer 300 medewerkers werken bij PBG, waarvan 70% direct betrokken is bij de zorgverlening. PBG heeft twee locaties in Amersfoort: Wervershof en Davidshof. De organisatie biedt een thuis en langdurige zorg aan mensen die niet meer zelfstandig kunnen wonen, met zorgindicaties (ZZP-zorgprofielen VV 4, 5, 6, 7). Of op basis van VPT (Volledig Pakket Thuis) en MPT (Modulair Pakket Thuis) via de Wet langdurige zorg. Daarnaast biedt PBG wijkverpleging (via de Zorgverzekeringswet) en huishoudelijke hulp (via de Wmo). PBG biedt dementiezorg aan bewoners in woongroepen (Kleinschalig Wonen) en zorg voor zowel dementie als somatische aandoeningen aan cliënten in huurappartementen (Zorg Thuis).

Het Kwaliteitsbeeld geldt voor beide locaties (Wervershof en Davidshof), voor de (intensieve) verpleegzorg (Zorg Thuis/ Zvw) en zorg voor mensen met dementie (Kleinschalig Wonen). Het kwaliteitsbeeld is tot stand gekomen in samenspraak met de bestuurder, management, teamleiders, cliëntenraad (CR), ondernemingsraad (OR), Raad van Toezicht (RvT) en (zorg)medewerkers.

## Het Generiek Kompas

Met de invoering van het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan', dat per 1 juli 2024 van kracht is, spreken we van een nieuw kwaliteitsbeeld. Het Generiek Kompas vervangt zowel het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg als het Kwaliteitskader Wijkverpleging. Het Generiek Kompas bestaat uit vijf belangrijke bouwstenen. Op basis van deze bouwstenen is het kwaliteitsbeeld van PBG vormgegeven. Dit kwaliteitsbeeld biedt inzicht in hoe we binnen PBG hebben gewerkt aan de kwaliteit van zorg. Wat hebben we geleerd van het afgelopen jaar? Waar liggen de kansen en welke verbeteringen willen we doorvoeren?



# Leeswijzer

Het Kwaliteitsbeeld 2024 heeft een vaste indeling per hoofdstuk.

- Een puntsgewijze opsomming per onderwerp op basis van de PDCA (Plan Do Check Act)-cyclus:
  - Dit was ons plan (**Plan**)
  - Dit hebben we gedaan (**Do**)
  - Dit zien we (**Check**)
  - Dit gaan we doen (**Act**)
- Een toelichting op waar we in 2024 mee bezig zijn geweest aangevuld met
  - verhalen en ervaringen van medewerkers en bewoners
  - een vooruitblik naar wat we in 2025 willen verbeteren en gaan doen
- Waar PBG staat kan je St. Pieters en Bloklands Gasthuis lezen, en andersom.
- Waar bewoner staat kan ook cliënt worden gelezen, en andersom.
- Waar medewerker staat wordt ook de vrijwilliger bedoelt.
- Waar naasten staat wordt ook de familie en mantelzorger bedoelt, en andersom.



TEKST IN DIT BLOK VERTELT  
MEER OVER DE INZET VAN  
ZORGTECHNOLOGIE



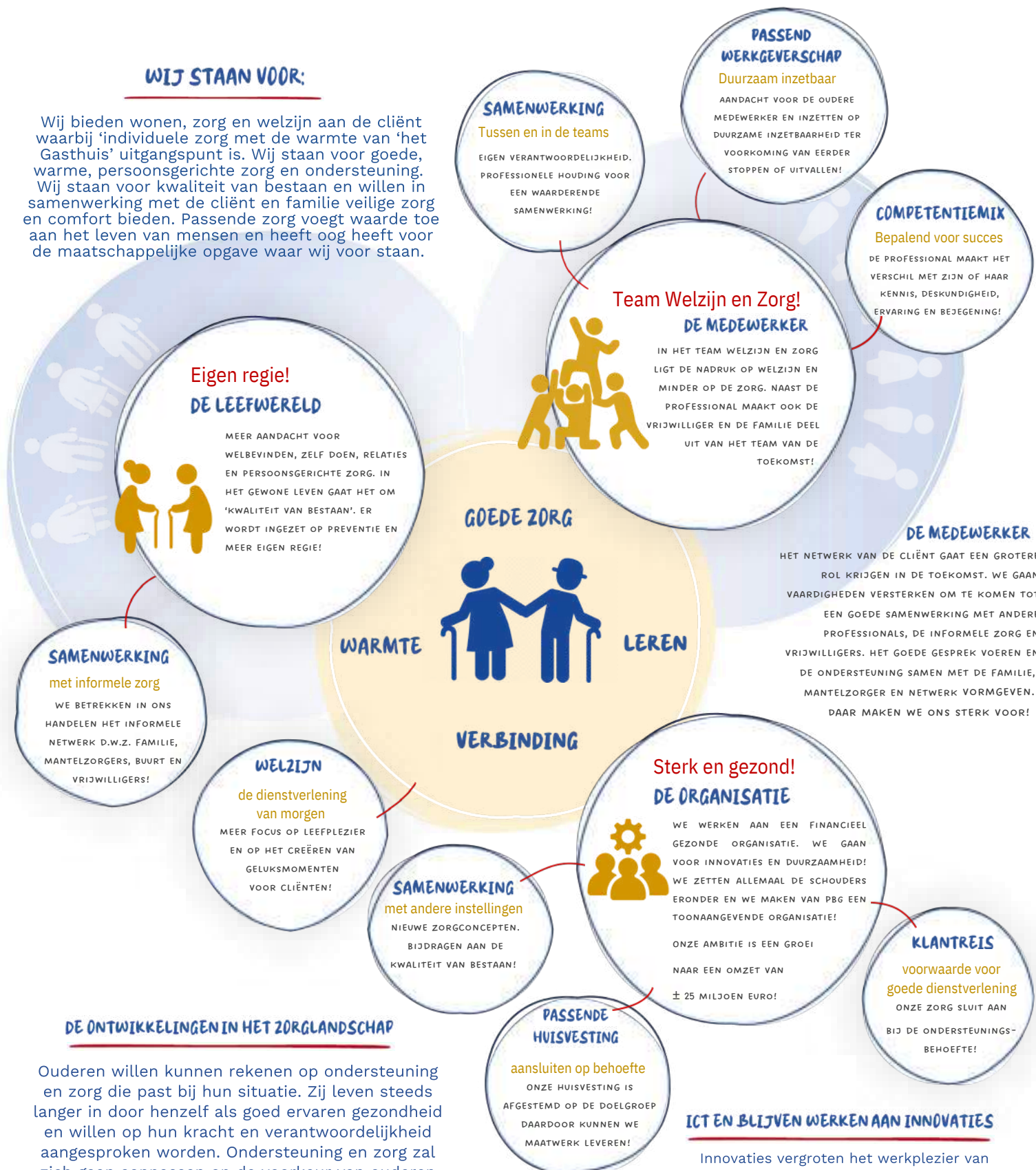
TEKST IN DIT BLOK VERTELT  
MEER OVER WAT WE IN 2025  
GAAN DOEN



# ONS STRATEGISCH KOMPAS 2024 – 2030

## WIJ STAAN VOOR:

Wij bieden wonen, zorg en welzijn aan de cliënt waarbij 'individuele zorg met de warmte van 'het Gasthuis' uitgangspunt is. Wij staan voor goede, warme, persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Wij staan voor kwaliteit van bestaan en willen in samenwerking met de cliënt en familie veilige zorg en comfort bieden. Passende zorg voegt waarde toe aan het leven van mensen en heeft oog heeft voor de maatschappelijke opgave waar wij voor staan.



### Eigen regie! DE LEEFWERELD

MEER AANDACHT VOOR WELBEVINDEN, ZELF DOEN, RELATIES EN PERSOONSGERICHTE ZORG. IN HET GEWONE LEVEN GAAT HET OM 'KWALITEIT VAN BESTAAN'. ER WORDT INGEZET OP PREVENTIE EN MEER EIGEN REGIE!



### Team Welzijn en Zorg! DE MEDEWERKER

IN HET TEAM WELZIJN EN ZORG LIGT DE NADRUK OP WELZIJN EN MINDER OP DE ZORG. NAAST DE PROFESSIONAL MAAKT OOK DE VRIJWILLIGER EN DE FAMILIE DEEL UIT VAN HET TEAM VAN DE TOEKOMST!



### COMPETENTIEMIX

Bepalend voor succes DE PROFESSIONAL MAAKT HET VERSCHIL MET ZIJN OF HAAR KENNIS, DESKUNDIGHEID, ERVARING EN BEJEGENING!

### DE MEDEWERKER

HET NETWERK VAN DE CLIËNT GAAT EEN GROTERE ROL KRIJGEN IN DE TOEKOMST. WE GAAN VAARDIGHEDEN VERSTERKEN OM TE KOMEN TOT EEN GOEDE SAMENWERKING MET ANDERE PROFESSIONALS, DE INFORMELE ZORG EN VRIJWILLIGERS. HET GOEDE GESPREK VOEREN EN DE ONDERSTEUNING SAMEN MET DE FAMILIE, MANTELZORGER EN NETWERK VORMGEVEN. DAAR MAKEN WE ONS STERK VOOR!

### SAMENWERKING

#### met informele zorg

WE BETREKKEN IN ONS HANDELEN HET INFORMELE NETWERK D.W.Z. FAMILIE, MANTELZORGERS, BUURT EN VRIJWILLIGERS!

### WELZIJN

#### de dienstverlening van morgen

MEER FOCUS OP LEEFPLEZIER EN OP HET CREËREN VAN GELUKSMOMENTEN VOOR CLIËNTEN!

### SAMENWERKING

#### met andere instellingen

NIEUWE ZORGCONCEPTEN. BIJDAGEN AAN DE KWALITEIT VAN BESTAAN!

### Sterk en gezond! DE ORGANISATIE

WE WERKEN AAN EEN FINANCIËEL GEZONDE ORGANISATIE. WE GAAN VOOR INNOVATIES EN DUURZAAMHEID! WE ZETTEN ALLEMAAL DE SCHOUDERS ERONDER EN WE MAKEN VAN PBG EEN TOONAANGEVENDE ORGANISATIE!

ONZE AMBITIE IS EEN GROEI NAAR EEN OMZET VAN ± 25 MILJOEN EURO!

### KLANTREIS

voorwaarde voor goede dienstverlening ONZE ZORG SLUIT AAN

BIJ DE ONDERSTEUNINGS-BEHOEFTEN!

### PASSENDE HUISVESTING

#### aansluiten op behoefte

ONZE HUISVESTING IS AFGESTEMD OP DE DOELGROEP DAARDOOR KUNNEN WE MAATWERK LEVEREN!

### ICT EN BLIJVEN WERKEN AAN INNOVATIES

Innovaties vergroten het werkplezier van onze medewerkers en de kwaliteit van bestaan van onze cliënt. Zorgtechnologie wordt steeds belangrijker. We stimuleren en faciliteren medewerkers in het ontwikkelen van digitale vaardigheden en ondersteunen hen met duidelijke procedures en moderne ICT applicaties.

## DE ONTWIKKELINGEN IN HET ZORGLANDSCHAP

Ouderen willen kunnen rekenen op ondersteuning en zorg die past bij hun situatie. Zij leven steeds langer in door henzelf als goed ervaren gezondheid en willen op hun kracht en verantwoordelijkheid aangesproken worden. Ondersteuning en zorg zal zich gaan aanpassen op de voorkeur van ouderen om zo lang mogelijk regie op het eigen leven te houden en dat zware, complexe zorgvragen zo lang mogelijk worden uitgesteld of zelfs worden voorkomen. De norm wordt: zelf als het kan; thuis als het kan en digitaal als het kan. Ouderen blijven langer thuis wonen. Thuis wordt steeds vaker ondersteund met allerlei vormen van zorg aan huis en vroege interventies om een opname te voorkomen of uit te stellen.

Kwaliteit



## 2.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

Het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) zien we als de ruggengraat van onze organisatie. Het biedt ondersteuning om de kwaliteit van onze dienstverlening te borgen door (continu) te leren en verbeteren. Daarnaast helpt het om te voldoen aan geldende wet- en regelgeving. Het helpt ons om methodisch en cyclisch te werken. Het KMS is geen systeem op zich maar bestaat uit verschillende onderdelen onder andere documentbeheer, evaluatie, en risicobeheersing. Hieronder werken we uit welke stappen we in 2024 gezet hebben om het KMS te verbeteren. Zo is er hard gewerkt om beleid voor te bereiden op een nieuw documentmanagementsysteem en hebben we de eerste stappen gezet richting een ander certificeringssysteem.



In 2025 willen we het systeem cyclisch monitoren, leren, verbeteren en het verantwoord van kwaliteit van onze dienstverlening verbeteren. Dit doen we op alle niveaus; op organisatie-, team-, medewerker- en cliëntniveau. We versterken ons kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) door het in kaart brengen van kritische processen.

## 2.2 Documentmanagementsysteem Zenya

In 2024 zijn we gestart met het inrichten van ons documentmanagementsysteem in ZenyaDOC. Voor de inrichting van Zenya is aansluiting gezocht bij de drie bouwstenen van onze organisatie: de leefwereld, de medewerker en de organisatie. ZenyaDOC helpt ons om documenten gestructureerd te beheren en up-to-date te houden. Er is een beleid voor documentbeheer opgesteld, zodat duidelijk is hoe we omgaan met het vastleggen, beheren en actualiseren van documenten. Om de herkenbaarheid en consistentie van onze beleidstukken, (werk)processen en richtlijnen te vergroten, is er een sjabloon ontwikkeld. Op deze manier zijn al onze stukken op dezelfde manier opgebouwd, wat het voor medewerkers makkelijker maakt om te lezen.



In het eerste kwartaal van 2025 gaan we ZenyaDOC in gebruik nemen, ZenyaAI is hier een onderdeel van. Artificial Intelligence (AI) helpt medewerkers sneller en eenvoudiger de juiste informatie te vinden door middel van geavanceerde zoekfuncties en automatische aanbevelingen. ZenyaAI kan documenten analyseren, verbanden leggen en relevante informatie aandragen op basis van zoekvragen. Dit bespaart tijd, vermindert de kans op fouten en maakt het werken met beleid en processen een stuk toegankelijker.



## 2.3 Kwaliteit@

In 2024 is er uitgebreid onderzoek gedaan naar een geschikte certificering voor het kwaliteitssysteem. PBG wil dat het kwaliteitssysteem aansluit bij het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan', dat per 1 juli 2024 van kracht is geworden. We hebben samen met Kwaliteit@ (Kwaliteit in Huis) onderzocht of hun gedachtegoed passend is bij de visie en missie van PBG. Kwaliteit@ is meer dan alleen een methode voor het inrichten van het kwaliteitssysteem. PBG heeft het omarmd als een manier van denken en werken, waarbij kwaliteit van bestaan het uitgangspunt is. Vanuit deze visie willen we zorgen voor goede en betrouwbare zorg.



In 2025 starten we met de implementatie om te werken vanuit het gedachtegoed van Kwaliteit@, waarbij het welzijn, mens-zijn en gezond-zijn van de bewoners centraal staat. Dit brengen we in de praktijk door samen dagelijks invulling te geven aan de 10 klantbeloften. Deze beloften maken vooraf duidelijk wat bewoners, naasten, medewerkers en vrijwilligers van ons mogen verwachten.

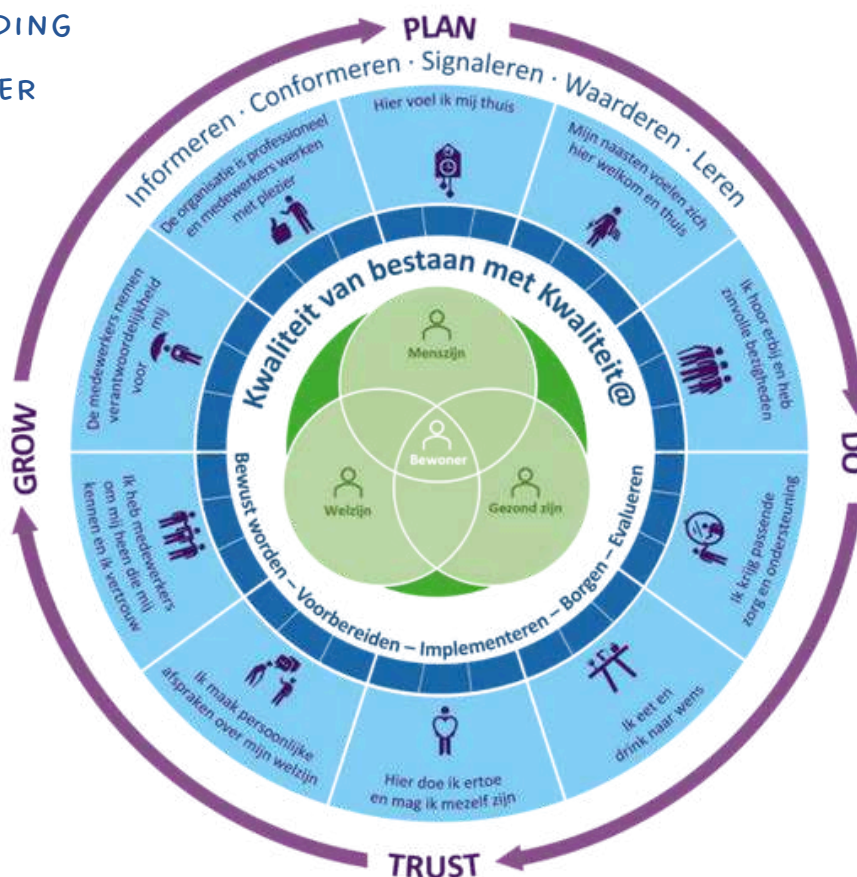
De klantbeloften gaan over onderwerpen als thuis voelen, activiteiten aanbod, jezelf kunnen zijn en betrokken medewerkers. Er is een overlap met de beloften uit ons eigen Waardenschild. Kwaliteit is iets van ons allemaal. Niet alleen zorgmedewerkers, maar alle medewerkers in de organisatie spelen een rol in het waarmaken van deze beloften. Het gaat om meer dan taken uitvoeren; het betekent bewust bijdragen aan een prettige, veilige en warme omgeving voor onze bewoners.

Door iedere dag de klantbeloften na te komen, laten we zien dat kwaliteit een manier van werken is die we samen dragen. Daarnaast voldoen we hiermee aan de eisen van het Zorginstituut Nederland, zoals vastgesteld in het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'.

KLIK OP DE AFBEELDING

EN LEES MEER OVER

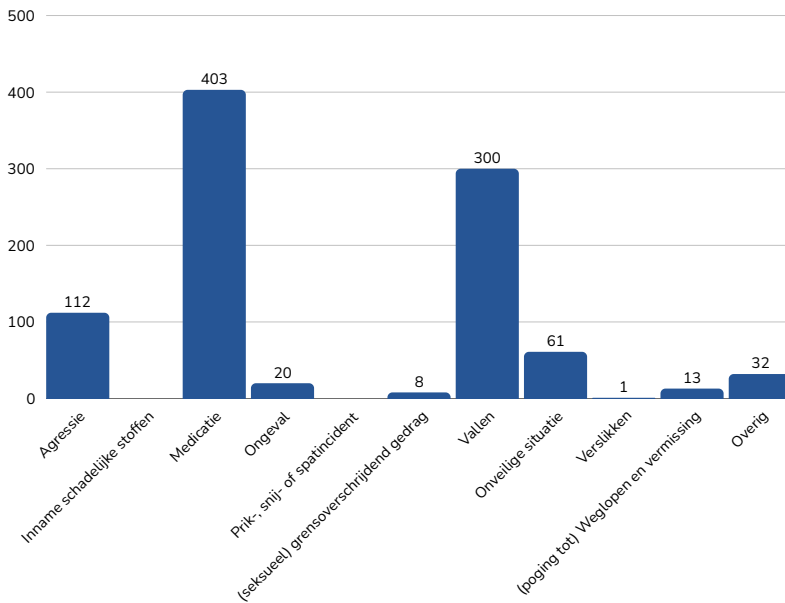
[KWALITEIT@](#)



## 2.4 Leren van incidenten, klachten en ervaringen

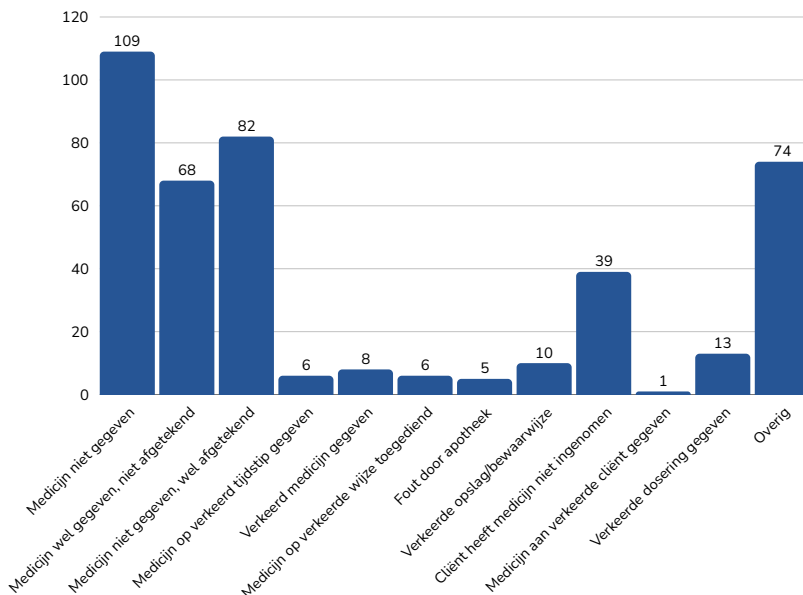
Het is zichtbaar dat medicatie-incidenten het meest gemeld worden. In 2024 hebben we een belangrijke optimaliseringsslag gemaakt op basis van de veilige principes in de medicatieketen. Om de medicatieveiligheid en efficiëntie verder te verbeteren, zijn speciaal ingerichte medicatieruimtes gerealiseerd. In 2024 zijn op Kleinschalig Wonen locatie Davidshof per woongroep medicijnwagens aangeschaft voor de tijdelijke opslag van medicatie en de veilige distributie van medicijnen vanuit de medicatieruimte naar de bewoners. De wagens kunnen op slot, zodat de medicatie veilig wordt bewaard en het risico op fouten klein is.

### Aantal meldingen per type incident 2024



Meldingen Triasweb	
2022	1.118
2023	913
2024	950

### Aantal meldingen per type medicatie-incident 2024



In 2025 zetten we in op het verder optimaliseren van het Meldplein in TriasWeb. Meldplein is nu nog ingericht als een losse applicatie, wat zorgt voor een vertraging in het melden van incidenten. We willen Meldplein integreren in ONS-ECD zodat medewerkers rechtstreeks vanuit het individueel cliëntdossier kunnen melden. Daarnaast gaan we de vragenlijsten optimaliseren.

Meldingen Inspectie	Voormeldingen IGJ	PRISMA onderzoeken
2022	0	2
2023	1	1
2024	1	2

In 2024 heeft PBG melding gedaan bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) naar aanleiding van twijfel of er sprake was van een calamiteit. Conform de richtlijnen van de IGJ is binnen een termijn van 6 weken onderzoek gedaan met als uitkomst dat er geen sprake was van een calamiteit die gemeld moest worden. Vervolgens is het onderzoek conform IGJ vereisten verder afgerond.

In 2024 zijn er geen formele klachten binnengekomen waarop de Bestuurder een reactie heeft moeten geven. Alle klachten die zijn binnengekomen (in totaal vijf klachten) zijn informele klachten (uitingen van onvrede) waarbij de functionaris klachtenopvang is betrokken ter ondersteuning van het afhandelen van de klacht op laagdrempelige wijze.

Klachten 2024	2022	2023	2024
	2	3	5



LEES MEER OVER DE  
CLIËNTERVARINGEN IN PARAGRAAF 3.6

De leefwereld



## 3.1 Leefplezier en beleving

Het bieden van een fijne woonplek met voldoende mogelijkheden voor een zinvolle dagbesteding is ontzettend belangrijk voor de kwaliteit van leven van onze bewoners. In dit hoofdstuk lichten we een paar specifieke onderwerpen uit die daaraan hebben bijgedragen.



### Sfeervolle inrichting restaurants

De Gasteling is het café op locatie Wervershof waar iedereen terecht kan voor een lunch, avondeten, kop koffie, stukje taart, snack of een borrel. Buurtbewoners, medewerkers, bewoners en hun bezoek zijn iedere dag van de week welkom. Na jarenlang dezelfde uitstraling was de Gasteling toe aan vernieuwing. Er zijn veel planten bijgekomen, nieuwe gordijnen en prachtige lampen opgehangen. Ook is er een mooie speelhoek gemaakt voor de allerkleinste bezoekers. Op naar nog vele jaren koffie, thee en taart.

In 2024 is er ook een start gemaakt met het verbeteren van de inrichting van Phoenix, het restaurant op locatie Davidshof. De verlichting is verbeterd waardoor er meer sfeerverlichting is, dit zorgt voor een betere sfeer voor bewoners.



In 2025 gaan we de restaurants op beide locaties verder verbeteren. Brasserie Sofie op locatie Wervershof wordt geschilderd en ook restaurant Phoenix op locatie Davidshof wordt verder aangepakt. We voegen meer planten toe aan de inrichting, wat zorgt voor een rustige en fijne sfeer.

### Een fijn thuis op Kleinschalig Wonen

Op Kleinschalig Wonen locatie Davidshof zijn in 2024 muurstickers aangebracht en zijn de lege wanden geschilderd. Op locatie Wervershof hebben de deuren van de kamers van Kleinschalig Wonen stickers gekregen. Bewoners mochten zelf hun eigen voordeursticker kiezen. Door het aanbrengen van stickers zorgen we voor een uitnodigende en aangename sfeer voor iedereen die de locatie binnenstapt of het nu bewoners, familieleden, bezoekers of medewerkers zijn.



Ook is er voor bewoners de mogelijkheid gebruik te maken van de illi-tv. De illi-tv helpt bewoners met dementie bij het ophalen van herinneringen, zoals muziek en beeldmateriaal van vroeger.



BEKIJK HET VERSCHIL  
VOOR DE BEWONERS OP  
LOCATIE DAVIDSHOF

Op locatie Davidshof is het Atrium anders ingericht; er zijn meer zitjes om gezellig te praten, het is sfeervoller en rustiger ingericht en er zijn duidelijke looproutes. In 2024 hebben de huiskamers van Kleinschalig Wonen, locatie Wervershof een opknapbeurt gekregen. De muren zijn geschilderd en de meubels zijn vervangen voor nieuwe exemplaren.



In 2024 is een start gemaakt met het vernieuwen van de keukens op beide locaties van Kleinschalig Wonen. Medewerkers denken mee over de indeling en het ontwerp van de keukens. In 2025 zetten we dit door en worden de andere keukens van Kleinschalig Wonen vernieuwd.



## Contact met dieren geeft rust



Het contact tussen dieren en mensen heeft veel voordelen. Het helpt mensen om rustig te worden, vermindert stress en maakt het makkelijker om met anderen in gesprek te gaan. Deze voordelen gelden ook zeker voor mensen met dementie. Ze worden vaak rustiger en alerter door contact met dieren. Ook lachen ze vaker en zoeken ze meer contact met anderen. Het onderzoek 'Een beestenboel in de Nederlandse zorginstellingen?' toont aan dat mensen met dementie na een bezoek van een dier meer praten, bijvoorbeeld over hun vroegere huisdieren, wat fijne herinneringen oproept.

Bij PBG zijn er verschillende dieren aanwezig. Vrijwilliger Yvonne Eijkelkamp gaat sinds 2024 één keer per maand op bezoek bij bewoners van Kleinschalig Wonen op locatie Wervershof. Daarnaast hebben we sinds kort een nieuw katachtig familielid op Kleinschalig Wonen, genaamd Cynthia.



LEES HET HELE ARTIKEL  
IN DE VERBINDING OP  
PAGINA 6



## Welzijnsboxen



In 2024 zijn de welzijnsboxen geïntroduceerd binnen Kleinschalig Wonen, locatie Davidshof. Elke box bevat verschillende spellen, doe-boekjes, Mandala kleurboeken, viltstiften, een vraagbal en meer. Al het bezoek is welkom om een activiteit naar keuze te pakken uit de welzijnsbox en dit vervolgens samen met één of meerdere bewoners te doen. De welzijnsboxen zijn mede mogelijk gemaakt door de Stichting Vrienden van PBG.



## Samen in beweging

Op beide locaties was ook in 2024 weer muziek te horen. Zoals de accordeon tijdens het Grand Café op locatie Davidshof, het harmoniekoor Swing Close met zowel oude als nieuwe nummers, The Young Ones en de Zingende Koffiemeisjes die beiden op de verschillende verdiepingen van Kleinschalig Wonen op locatie Davidshof hebben opgetreden en een bezoek op locatie Werwerhof van groep 8 leerlingen van de Gondelier die liedjes van hun musical hebben gezongen.

In 2024 hebben de fysiotherapeut en de bewegingsagoog samen een 'Sta op training' georganiseerd. Op het nummer 'Sta op' van Jan Smit zijn er verschillende oefeningen gedaan om de bewoners in beweging te brengen. Ook is in 2024 het fietslabyrint bij Kleinschalig Wonen op beide locaties uitgebreid, met hulp van Stichting Vrienden van PBG. Het fietslabyrint maakt het mogelijk om op een hometrainer verschillende routes te fietsen, van Amersfoort tot aan Sydney.



Als vast onderdeel van ons activiteitenprogramma hebben bewoners de mogelijkheid wekelijks dansles te volgen bij Kevin, die naast zijn werk als dansleraar ook in de zorg werkzaam is bij PBG. Al ruim 10 jaar hebben bewoners de mogelijkheid dansles te volgen. Tijdens de kerstperiode wordt er een kerstclip gemaakt of geven de bewoners een optreden in het theater.

BEKIJK DE KERSTCLIP  
VAN ONZE DANSGROEP

## 3.2 Vrijheid en veiligheid

### Van pilot naar open deuren

Het afsluiten van deuren beperkt de bewegingsvrijheid van bewoners. Dat mag niet zomaar volgens de Wet zorg en dwang (Wzd) en past niet bij onze visie op vrijheid en veiligheid. De overstap naar open deuren is een grote verandering en een noodzakelijke stap richting meer bewegingsvrijheid voor onze bewoners. Veiligheid blijft belangrijk en daarom werken we samen aan slimme oplossingen en goede begeleiding. Deze aanpak sluit aan bij onze visie om bewoners de ruimte te geven waar mogelijk, en ondersteuning te bieden waar nodig.

*In januari 2024 zijn we op locatie Davidshof gestart met de pilot 'Open deuren' om bewoners van Kleinschalig Wonen meer bewegingsvrijheid te geven en hun welzijn te vergroten. Rianca van der Horst vertelt vanuit haar rol als ambassadeur zorgtechnologie over de pilot.*

"De eerste fase stond in het teken van observatie van gedrag bij bewoners wanneer de tussendeur tussen Kleinschalig Wonen en het Atrium van het slot was, dit was twee dagen per week op vaste tijden. Met de hulp van onze vrijwilligers is in kaart gebracht of de bewoners behoeften hebben om naar buiten te gaan, op welke momenten van de dag en hoe zij het beste hierin begeleid kunnen worden. We zien dat de behoefte aan een wandeling vooral na de lunch toeneemt, een moment waarop bewoners vaak onrustiger zijn. De meeste bewoners zijn een halfuur buiten Kleinschalig Wonen en komen dan zelfstandig weer terug."



LEES HET ARTIKEL  
OVER OPEN DEUREN  
IN DE VERBINDING  
OP PAGINA 13



#### Dwaaldetectie Otiom

Veel bewoners kunnen goed omgaan met de open deuren. Voor enkele bewoners, met bijvoorbeeld een risico op verdwalen of die niet verkeersveilig zijn, is zorgtechnologie ingezet in de vorm van dwaaldetectie. In 2023 hebben we de keuze gemaakt voor het systeem van Otiom, dat we in 2024 in gebruik namen. Dit biedt extra ondersteuning om de bewoner te kunnen begeleiden indien nodig. Op cliëntniveau is de begeleidings- en ondersteuningsvraag in kaart gebracht om te beoordelen of en zo ja, hoe dwaaldetectie helpend kan zijn. Voor cliënten met dwaaldetectie is dit vastgelegd in het individueel cliëntdossier.

Otiom dwaaldetectie vraagt nog wel verdere optimalisatie. Rianca vertelt: "We merken dat het alarm soms afgaat wanneer bewoners zich verder in de tuin begeven en dus te ver van de homebase zijn. In 2025 onderzoeken we hoe we de dwaaldetectie van Otiom nog beter kunnen instellen, zodat het optimaal bijdraagt aan bewegingsvrijheid én veiligheid."

Marlies Leenen, manager Kwaliteit, Veiligheid en Innovatie vertelt: "Tijdens de pilotperiode stelde een bewoner de vraag; 'Is het bijna 16.00 uur? Dan moet ik terug, want dan is het namelijk sluitingstijd'. Voor mij was dit de bevestiging dat een dichte deur écht een beperking is in iemands leven. Het is belangrijk dat we blijven denken in mogelijkheden zodat bewoners binnen PBG kunnen leven zoals zij altijd geleefd hebben. Natuurlijk wel binnen de grenzen van wat mogelijk is."



## Bijzondere ontmoetingen

Door de deuren open te stellen, kregen bewoners de ruimte om zelfstandig erop uit te gaan. Dit leidde tot waardevolle ontmoetingen waarin we samen zorgen voor een fijne omgeving voor onze bewoners. Bewoners maakten samen of met een medewerker (van bijvoorbeeld facilitair) een wandeling, voerden gesprekken met mensen buiten en sloten aan bij bezoekers van medebewoners. Ze krijgen dan regelmatig een kopje koffie aangeboden van zowel medebewoners, bezoekers als medewerkers.

Zorgmedewerkers merkten op dat bewoners rustiger waren op dagen dat de deuren open waren. Op eigen verzoek volgden de receptiemedewerkers de training 'Omgaan met dementie', gegeven door een van onze praktijkbegeleiders, met als doel hen toe te rusten in het begeleiden van bewoners.

De zichtbaarheid van de vrijwilligers en de ambassadeur zorgtechnologie zorgde bovendien voor open gesprekken met naasten, medewerkers en vrijwilligers. Tijdens deze gesprekken zijn ervaringen en zorgen gedeeld, waardoor het vertrouwen in deze ontwikkeling is vergroot.

De samenwerking binnen deze pilot laat zien hoe we samen, door te luisteren naar behoeften en wensen en open te staan voor verandering, ook al is het spannend, positief kunnen bijdragen aan het dagelijks leven en welzijn van bewoners.



### Van pilot naar beleid

Vanaf januari 2025 zijn de deuren van Kleinschalig Wonen, locatie Davidshof, zeven dagen per week open. In 2025 gaan we op locatie Wervershof onderzoeken hoe we vorm gaan geven aan het verder openstellen van de deuren van Kleinschalig Wonen. Dit vraagt om een plan op maat rekening houdend met het gebouw en de omgeving.



## Slimme sloten

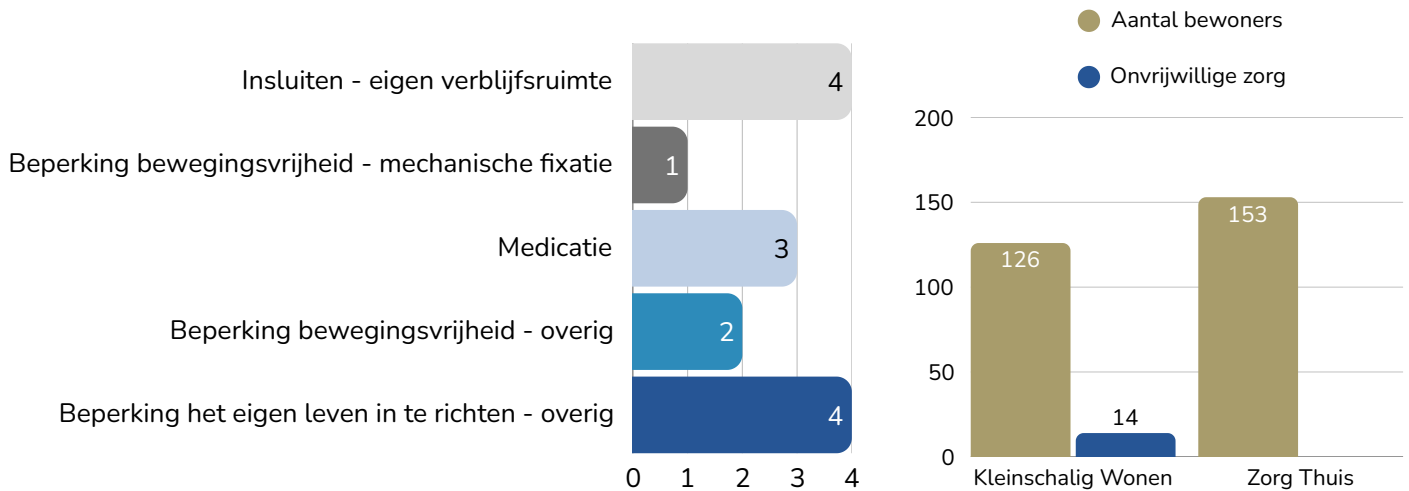
In 2024 hebben we op beide locaties van Kleinschalig Wonen slimme sloten geïnstalleerd. Dit geeft bewoners meer vrijheid en controle over hun eigen kamer/appartement. Zij kunnen zelf kiezen op welke manier hun kamer te betreden is op verschillende momenten van de dag. De deur kan vrij toegankelijk blijven, standaard op slot zijn of bijvoorbeeld alleen 's nachts op slot en alleen te openen met een persoonlijke tag.

Dankzij deze flexibiliteit behouden bewoners hun privacy en wordt hun gevoel van veiligheid versterkt. De deur is van binnenuit altijd door de bewoner zelf eenvoudig te openen. Daarnaast hebben zorgmedewerkers in noodgevallen direct toegang, bijvoorbeeld bij brand of een andere noodsituatie. Zo biedt dit systeem een fijne balans tussen zelfstandigheid en veiligheid.

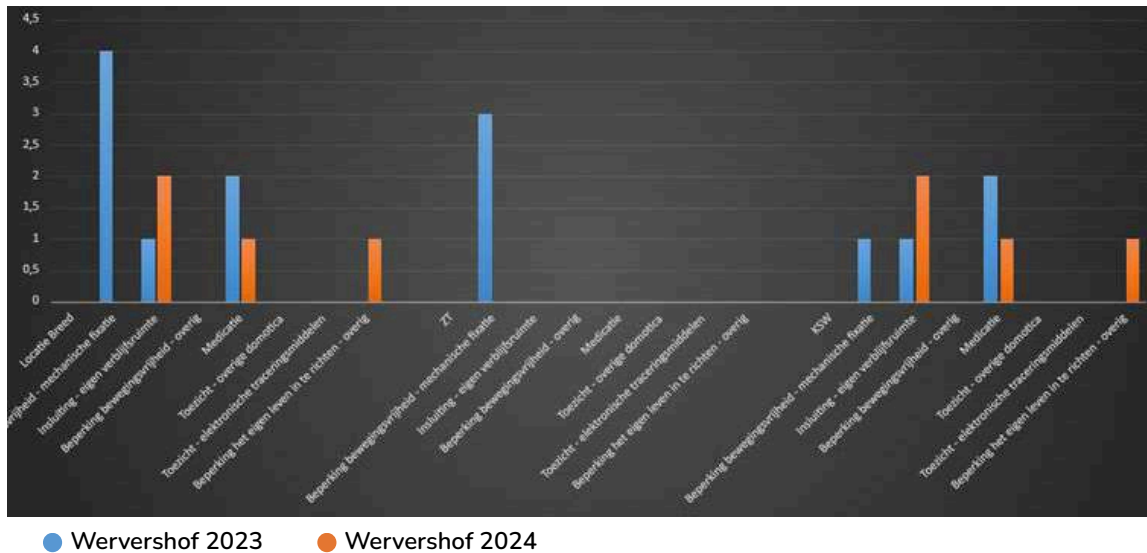
Voor de organisatie zorgt de introductie van slimme sloten voor eenvoudiger beheer. Bij verlies van een tag kan deze eenvoudig worden vervangen en opnieuw worden ingesteld, zonder hoge kosten. Dit bespaart tijd en verhoogt de efficiëntie.

Organisatiebreed is er een lichte daling van de (geregistreerde) maatregelen. Onvrijwillige zorg is in 2024 alleen toegepast bij Kleinschalig Wonen en niet bij Zorg Thuis. Van de 126 bewoners die in 2024 zorg hebben ontvangen bij Kleinschalig Wonen, is bij 14 unieke bewoners onvrijwillige zorg toegepast. In 2023 was dit het geval bij 17 unieke bewoners, waarvan 3 bewoners van Zorg Thuis. De afname van onvrijwillige zorg tussen 2024 en 2023 bedraagt 18%, wat neerkomt op 3 bewoners. Deze afname is gelijk aan de afname van onvrijwillige zorg bij Zorg Thuis.

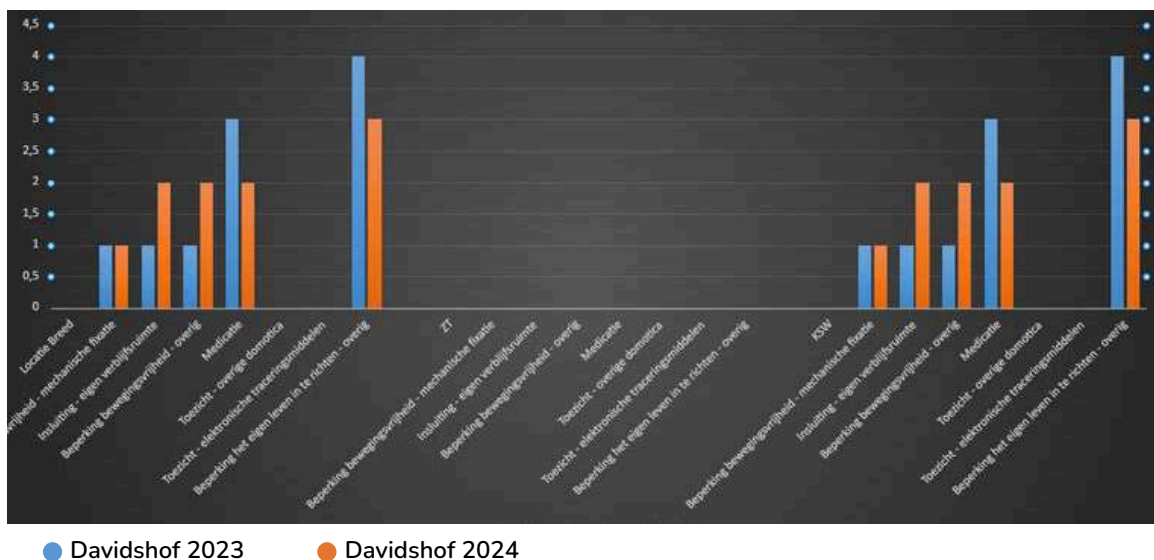
**Totaal aantal maatregelen per unieke cliënt organisatiebreed gerelateerd aan aantal bewoners**



**Aantal maatregelen per type en afdeling locatie Wervershof vergelijking 2023 -2024**



**Aantal maatregelen per type en afdeling locatie Davidshof vergelijking 2023 -2024**



## 3.3 Samen leven, Samen doen

PBG wil zich goed voorbereiden op de toekomst waarin de samenwerking tussen naasten, vrijwilligers en medewerkers steeds belangrijker wordt. In 2024 zijn daarom drie dialoogsessies geweest met als onderwerp 'samenwerking tussen formele en informele zorg'. Hierbij waren medewerkers, vrijwilligers, ondernemingsraad en cliëntenraad vertegenwoordigd. Het waren inspirerende bijeenkomsten waarin met elkaar nagedacht werd over de (on)mogelijkheden van deze samenwerking en de beelden die wij daar allemaal bij hebben. Tijdens de sessies werd ook de benaming 'samenwerking tussen formele en informele zorg' gewijzigd naar 'Samen leven, Samen doen'. In de samenwerking gaat het juist daarover. Vanuit de deelnemers werden een aantal aandachtspunten meegegeven voor het vervolg van dit onderwerp:

- maak er geen formeel project van, maar beweeg mee met wat al in beweging is;
- blijf gebruik maken van de bestaande communicatiekanalen;
- laat het een vast onderwerp zijn op werkoverleggen;
- organiseer kleinschalige familiebijeenkomsten over dit thema; en
- wees je er van bewust dat medewerkers ook genieten van het doen van welzijnsactiviteiten, de angst is dat dit straks helemaal wegvalt uit het takenpakket.

'Samen leven, Samen doen' laat mooi zien waar wij als PBG voor staan. Daarom is 'Samen leven, Samen doen' de noemer geworden van de beweging waarvoor wij staan. Ook sluit 'Samen leven, Samen doen' aan bij het gedachtegoed van Kwaliteit@ en nemen wij de aandachtspunten uit de werkgroep hierin mee.



In 2025 wordt de slogan 'Samen leven, Samen doen' het centrale uitgangspunt van onze organisatie. Het invoeren van het gedachtegoed Kwaliteit@ maakt hier een belangrijk onderdeel van uit.



## Familie en naasten betrekken

Ook in 2024 hebben familie en naasten een waardevolle bijdrage geleverd aan het welzijn van de bewoners. Samen hebben we diverse activiteiten georganiseerd die niet alleen de leefomgeving van onze bewoners hebben verbeterd, maar ook hebben bijgedragen aan warme ontmoetingen en mooie herinneringen. Zo hebben we samen met medewerkers, enthousiaste naasten en vrijwilligers onze buitenruimtes - het dakterras en de binnentuin - opgeknapt. Door samen de handen uit de mouwen te steken, hebben we een fijne, groene en sfeervolle omgeving gecreëerd waar bewoners dagelijks van kunnen genieten.

De betrokkenheid van bewoners en naasten is verder vergroot op thema's zoals de ontwikkeling van de visie op zorgtechnologie en betrokkenheid op het thema vrijheid en veiligheid. Er zijn meerdere familiebijeenkomsten gehouden. Deze momenten boden ruimte voor uitwisseling, verbinding en samenwerking tussen familie, naasten en (zorg)medewerkers, wat bijdraagt aan een warme en vertrouwde leefomgeving.

Ook vierden we samen feestelijke momenten. Met de start van de lente heeft het Lentefeest plaatsgevonden. Het Zomerfeest bracht vrolijkheid en gezelligheid met zich mee, met muziek, lekker eten en mooie gesprekken. In de koudere maanden zorgde het Winterfeest voor een warme sfeer, waarbij bewoners en hun naasten samenkwamen om te genieten van samenzijn en sfeervolle activiteiten. Deze gezamenlijke initiatieven laten zien hoe belangrijk familie en naasten zijn in het dagelijks leven van onze bewoners.

## De rol van onze vrijwilligers

*Vrijwilligers zijn onmisbaar voor PBG en dus van groot belang voor onze organisatie. Ellen Wielinga is coördinator vrijwilligerswerk en vertelt over wat de vrijwilligers betekenen voor onze bewoners.*

"Vrijwilligers melden zich aan bij PBG omdat zij graag wat willen betekenen voor de ouder wordende medemens. Soms omdat het dichtbij huis is of omdat het gebouw hun aanspreekt. Zij komen onder andere binnen via mond tot mond reclame, vacatures via de vrijwilligers vacaturebank en onze website.

Bij de plaatsing van de vrijwilliger kijk ik altijd of de plek passend is, zodat iemand met plezier op de goede plek zit. Daarnaast zijn er vrijwilligers die bij ons starten als werkervaringsplek (WEP). Van daaruit bestaat er de mogelijkheid te solliciteren op openstaande functies of je verder door te ontwikkelen."

Vrijwilligers leveren een belangrijke bijdrage aan het welzijn van de bewoners; geven bewoners persoonlijke aandacht en bieden ondersteuning, tijd en gezelligheid. Voor vrijwilligers zelf biedt vrijwilligerswerk de mogelijkheid om zich in te zetten voor anderen. Hun kennis te vergroten, werkervaring en een kans om sociale contacten op te doen.

"In 2024 is een eerste inventarisatie gedaan naar het verbreden van de inzet van vrijwilligers. Tijdens de bijeenkomsten over de formele en informele samenwerking waren er open gesprekken over wat de betekenis van de vrijwilliger is en kan zijn en wat er nodig is om de vrijwilliger een grotere rol te geven in de zorg- en dienstverlening rondom de bewoner. In feite kunnen vrijwilligers alles, zolang je als organisatie de juiste en passende scholing en begeleiding aanbiedt."



We willen onze vrijwilligers nog meer dan nu onderdeel maken van het team dat om onze bewoners heen staat. Dat vraagt om meer integraal werken. In 2025 werken we dit verder uit in overleg met medewerkers en vrijwilligers.



## 3.4 Een passend zorgplan

Een passend zorgplan is zo geschreven dat het precies bij de situatie van de bewoner aansluit en direct wordt aangepast als de situatie van de bewoner daarom vraagt. We hebben belangrijke stappen gezet om onze zorgdossiers niet alleen op orde te brengen, maar ze echt beter in te zetten voor kwalitatieve zorg.

Naast het herhalen van de bestaande afspraken (invullen van contactpersonen, behandelaren, BEM, risicosignalering) hebben we ingezet op het beter gebruiken van de cliëntagenda en het specifiek noteren van afspraken rondom toiletgang en voeding in het zorgplan. Er is in 2024 extra aandacht geweest voor het rapporteren volgens een vaste methodiek (SOEP wat staat voor Subjectief, Objectief, Evaluatie en Plan) op doelen. Op die manier zijn we beter in staat om te evalueren of de doelen behaald zijn met de gegeven zorg. Dat maakt dat we eerder bij kunnen sturen en de zorg effectiever wordt.

### Klantreis bewoner

Om het methodisch en cyclisch werken verder te ondersteunen is in 2024, voor de Zvw de klantreis beschreven en verder geoptimaliseerd. Dit is gedaan aan de hand van de PDCA-cyclus van het zorgproces. De cliëntdossiers zijn geoptimaliseerd waardoor de medewerker automatisch wordt gewezen op het rapporteren volgens de SOEP methode. Medewerkers van Zorg Thuis hebben daarnaast de training rapporteren volgens de SOEP methode gevolgd.



In 2025 gaan we verder met beschrijven van de Wlz klantreis op basis van de PDCA-cyclus. Ook wordt daarnaast het cliëntdossier geoptimaliseerd zodat het methodisch en cyclisch werken op cliëntniveau verbeterd. Hierin nemen we mee wat we hebben geleerd van het beschrijven van de Zvw klantreis.



### Spraakgestuurd rapporteren

In 2024 hebben we een verkenning uitgevoerd naar de optimalisatie van het dossier, met een sterke focus op spraakgestuurd rapporteren. We hebben onderzocht hoe deze technologie kan bijdragen aan efficiënter en gebruiksvriendelijker dossierbeheer. Vanuit de verkenning is gebleken dat spraakgestuurd rapporteren volop in ontwikkeling is. We hebben de keuze gemaakt eerst van andere organisaties te leren om op basis hiervan te komen tot een passende en onderbouwde keuze voor PBG.

Daarnaast hebben we gekeken naar de menselijke kant; hoe rapportagegedrag zich verhoudt tot nieuwe werkwijzen en hoe spraakgestuurd rapporteren hier een rol in kan vervullen.

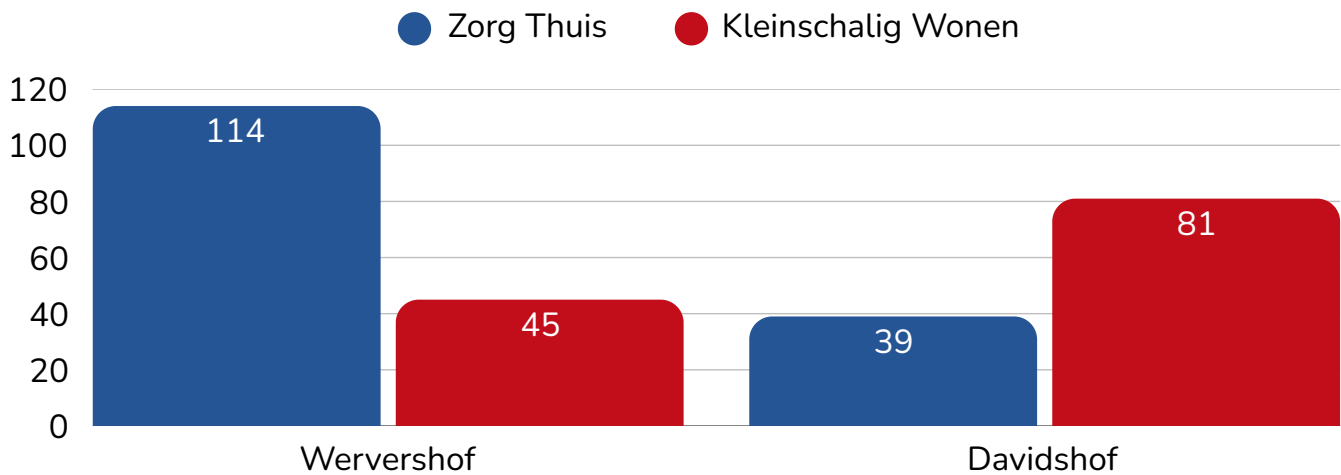


In 2025 willen we dit onderwerp verder uitdiepen en de mogelijkheden van spraakgestuurd rapporteren verder verkennen en optimaliseren.

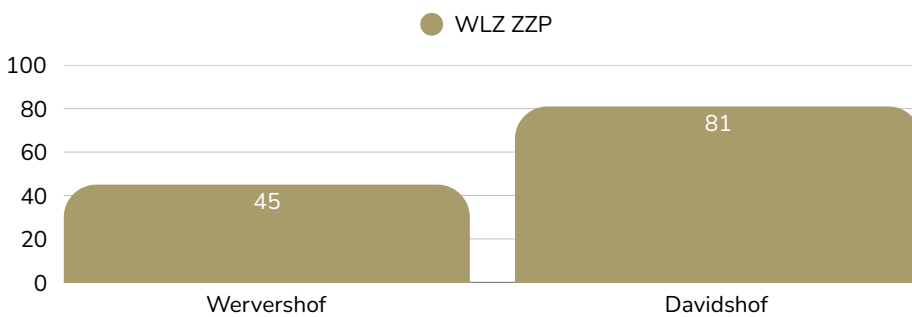
## 3.5 Wie zijn onze bewoners

In 2024 hebben in totaal 279 unieke bewoners zorg ontvangen bij PBG. Onderstaande figuren geven een weergave van het totaal aantal bewoners dat in kalenderjaar 2024 (1 januari 2024 t/m 31 december 2024) in zorg is geweest bij PBG. Instroom en uitstroom is meegenomen in onderstaande aantallen.

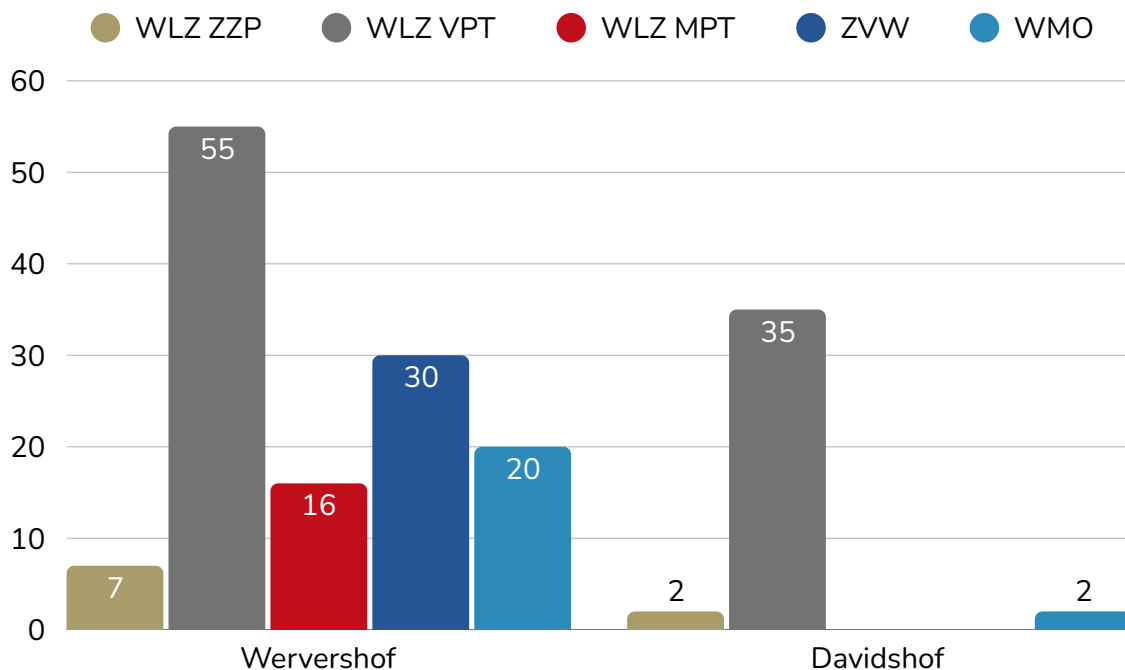
Totaal aantal bewoners, per afdeling en locatie 2024



Kleinschalig Wonen, per locatie en financieringsstroom 2024



Zorg Thuis, per locatie en financieringsstroom 2024



Van het aantal bewoners dat in 2024 zorg heeft ontvangen op basis van de Wmo (22 bewoners), ontvingen 14 bewoners van locatie Wervershof ook zorg op basis van de Zvw. In bovenstaande figuur zijn beide financieringsstromen losstaand meegenomen, dit is gecorrigeerd op het totaal aantal unieke bewoners.

## 3.6 Cliëntervaring- en tevredenheid

### Totaalscore Zorgkaart

PBG heeft voor de verpleeghuiszorg een totaalscore van 9 gekregen op de zes vragen van ZorgkaartNederland. Deze score geldt voor locatie Davidshof en is gebaseerd op één beoordeling. Dit betekent dat het een persoonlijke ervaring is en geen volledig en representatief beeld geeft van de ervaring van alle bewoners. De beoordeling beschrijft een prettige woonervaring, dankzij de mooie locatie, de warme sfeer en de betrokken zorg. De (zorg)medewerkers houden goed contact met de familie, er is een vast aanspreekpunt voor vragen of zorgen. Ook werden de maandelijkse driegangendiners als waardevol ervaren. Ervaringen van bewoners geven een goed beeld van waar PBG van meerwaarde is en waar we kunnen verbeteren. Dit willen we breder gaan uitzetten en analyseren.

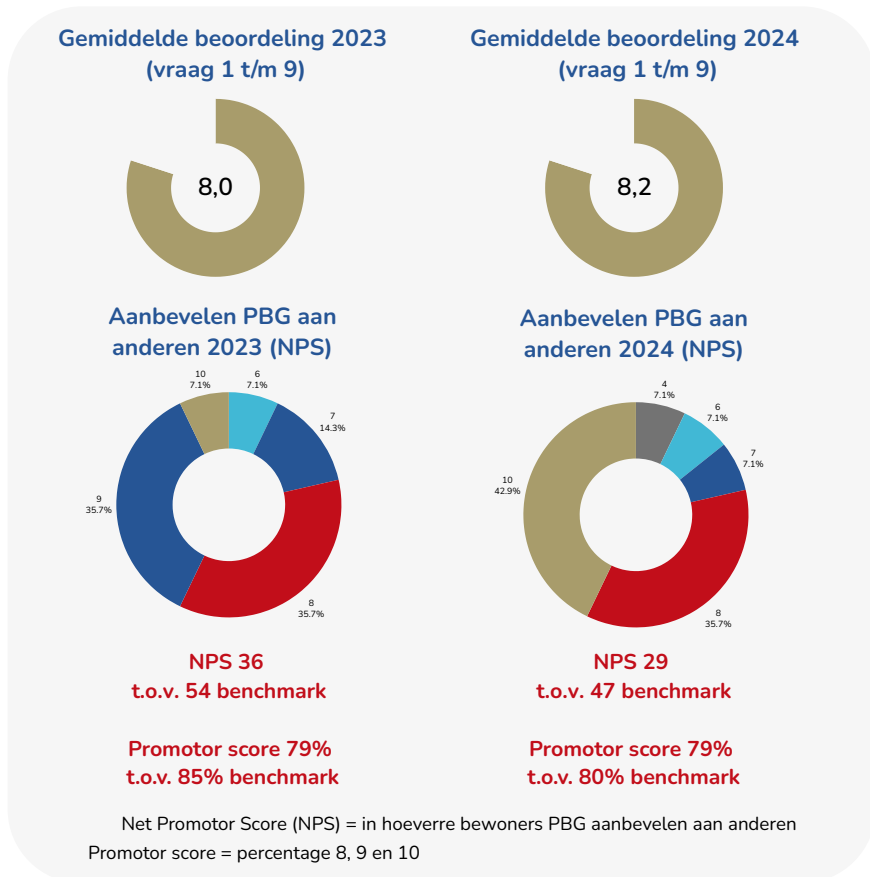


In 2025 gaan we een breed cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uitzetten onder alle bewoners van PBG. We hebben ervoor gekozen geen breed CTO uit te zetten in 2024, omdat we het CTO willen laten aansluiten bij Kwaliteit@. Het CTO gebruiken we als nulmeting om waardevolle input op te halen voor de implementatie van Kwaliteit@. Voor de invulling van het CTO maken we gebruik van de vragenset uit het Generiek Kompas aangevuld met de vragen vanuit Kwaliteit@.

### PREM Wijkverpleging

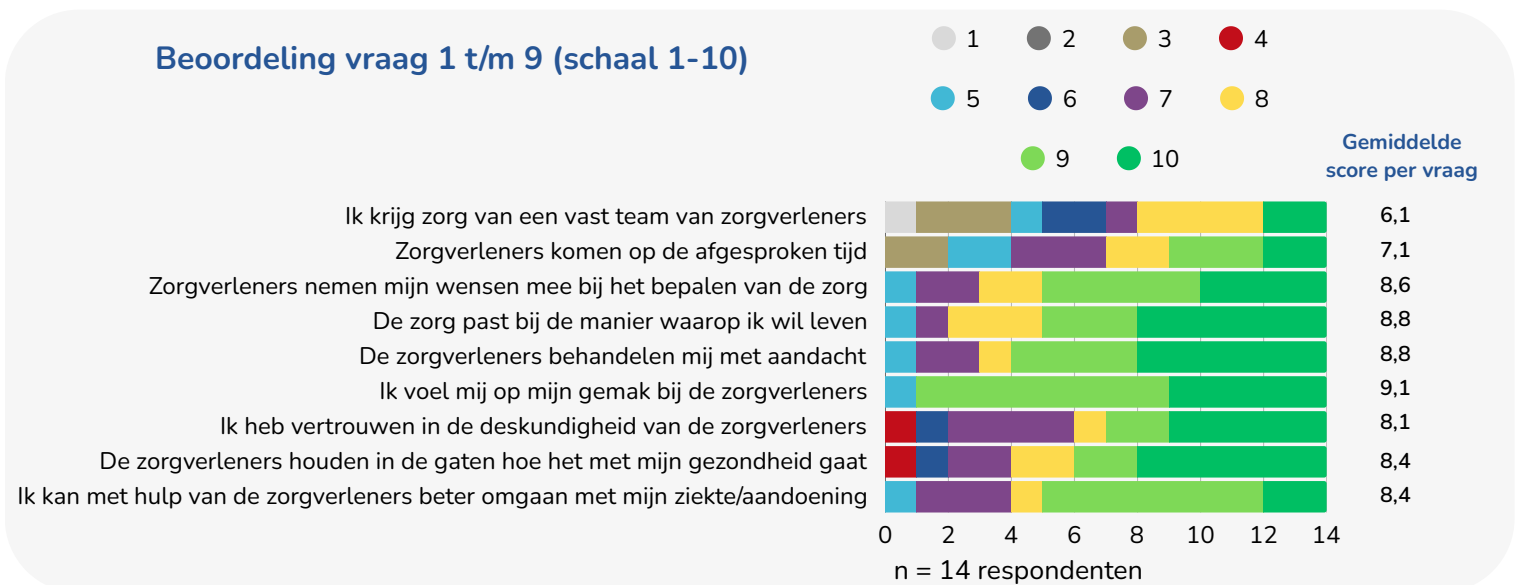
In december 2024 is de PREM Wijkverpleging uitgezet met ondersteuning van meetbureau ZorgDNA. De PREM Wijkverpleging is uitgezet onder 20 bewoners die zorg ontvangen op basis van de Zorgverzekeringswet (Zvw). Dit gaat enkel om bewoners van locatie Wervershof, waarvan er in totaal 14 respondenten zijn. Dit geeft een responsepercentage van 70% in 2024 ten opzichte van een responsepercentage van 60% in 2023.

In onderstaande figuren is in 2024 een lichte stijging te zien van de gemiddelde beoordeling van de vragen ten opzichte van 2023. De promotor score (het percentage met als beoordeling een 8, 9 en 10) is in 2024 hetzelfde gebleven ten opzichte van 2023. PBG sluit daarmee in 2024 aan bij de promotor score van de benchmark (score van alle organisatie die meten met PREM Wijkverpleging). De Net Promotor Score (NPS) is gebaseerd op de vraag in hoeverre bewoners PBG aanbevelen bij anderen. Een positieve NPS betekent dat er meer mensen zijn die de zorgorganisatie actief aanbevelen, dan actief afraden. PBG heeft een NPS-score van 29. In vergelijking met de NPS-score van 2023 gerelateerd aan de benchmark is deze nagenoeg gelijk gebleven. Dit is een goede score, wanneer ook wordt meegenomen het gemiddeld hoge percentage van promotors van 79%.



In onderstaande figuur is inzichtelijk dat het merendeel van de onderwerpen als sterke punten zijn beoordeeld (score tussen de 8 en 9). Het onderwerp 'zorgverleners komen op de afgesproken tijd' is als uitstekend beoordeeld (score tussen de 7 en 8). Als enige onderwerp scoort 'het krijgen van zorg van een vast team van zorgverleners' lager met een 6,1 als gemiddeld cijfer. De beoordeling van dit onderwerp sluit aan op het aangegeven verbeterpunt.

Uit de open vragen komt als verbeterpunt naar voren dat er behoefte is aan een vast en consistent team van zorgverleners. Wisselingen van personeel en inzet van invalkrachten worden als onprettig ervaren. Als positief punt komt naar voren dat de zorgverleners worden gewaardeerd om hun vriendelijkheid, betrokkenheid en zorgvuldigheid. De persoonlijke aandacht, snelle respons en duidelijke structuur dragen bij aan een gevoel van veiligheid en vertrouwen.





# De medewerker



## 4.1 Leren en ontwikkelen

Naast de gebruikelijke trainingen rondom voorbehouden en risicovolle handelingen, bedrijfshulpverlening en fysieke belasting zijn hieronder een aantal mooie ontwikkelingen uitgelicht vanuit leren en ontwikkelen. Ook is er een totaaloverzicht met gevolgde trainingen.

### Succesvolle training onbegrepen gedrag

Binnen PBG zien we dat er steeds meer sprake is van onbegrepen gedrag binnen Kleinschalig Wonen. Dat zorgt ervoor dat medewerkers daar meer kennis en kunde over nodig hebben. We hebben een trainingsaanbieder geselecteerd en zijn daarmee, samen met collega's van de zorgafdelingen, verder in gesprek gegaan. Op die manier is de training grondig voorbereid en de leervraag verdiept. Daarna zijn er nog focusgroepen gehouden met andere zorgcollega's om dit nog verder uit te kunnen werken. Doel van de training was dat medewerkers zich meer bekwaam voelen in het omgaan met onbegrepen gedrag. In 2024 zijn alle medewerkers van Kleinschalig Wonen getraind in specifieke methodieken voor het omgaan met onbegrepen gedrag. Inhoudelijk is getraind in de-escalerend werken, de agressie matrix en veiligheid in acute situaties. Teamleiders, behandelaren en managers kregen een soortgelijke training. Bij hen was er daarnaast specifiek aandacht voor het opvangen van betrokkenen. Er werd ook een gesprek gevoerd over het formuleren van beleid voor het omgaan met onbegrepen gedrag bij bewoners.

Om zeker te weten dat de training het effect heeft dat we vooraf ingeschat hadden zijn er voor- en nametingen bij de deelnemers gedaan. Eerst is de vragenlijst gevalideerd (meet de vragenlijst wat je wilt weten?). Van de 65 deelnemers hebben 58 deelnemers beide metingen ingevuld. De uitkomsten laten zien dat er een significante - niet aan toeval toe te schrijven - toename is in het leerrendement. De training heeft een hoog effect met 86% toename in kennis, bijna een verdubbeling. Deelnemers waardeerden de cursus als zeer goed.



Vanaf 2025 wordt er jaarlijks zowel de basis- als herhalingstraining onbegrepen gedrag ingepland waarbij de nadruk ligt op het oefenen van vaardigheden. Daarnaast worden procedures rondom het omgaan met onbegrepen gedrag beschreven en verder getraind.

## 4.2 Methodisch werken

Het werken aan en evalueren van doelen in het zorgplan, is een belangrijk onderdeel van het werken in zorg en welzijn. Een duidelijke rapportage is daarvan een essentieel onderdeel. Uit audits en observaties bleek dat hier extra aandacht voor nodig was. In januari, februari en maart 2024 zijn er meerdere rapportage trainingen geweest op de zorgteams van Kleinschalig Wonen. Hierin stond het rapporteren volgens de SOEP methodiek centraal. De SOEP methodiek vraagt een rapportage via vaste stappen. Hierdoor wordt de kwaliteit van de rapportage verhoogd. Het specifiek rapporteren op de doelen uit het zorgplan werd meegenomen als onderwerp. De SOEP en de rapportage op doelen dragen bij aan de kwaliteit van planmatig werken. Voor (zorg)medewerkers is een uitgebreide instructie gemaakt om via de SOEP methodiek te rapporteren.

VOOR MEDEWERKERS HEBBEN WE  
MATERIALEN GEMAAKT MET  
UITLEG OVER RAPPORTEREN VIA  
DE SOEP METHODE



### IK RAPPORTEER VIA DE SOAP METHODE!

Door gebeurtenissen zoveel mogelijk volgens de SOAP (of SOEP)-methode te beschrijven zorgen we voor eenduidigheid en kwaliteit in onze rapportages. Daarom rapporteren wij binnen PBG volgens de SOAP methodiek.

De methode in het kort:

- S** Informatie afkomstig van de cliënt zelf: Wat zegt de cliënt over zijn/haar eigen belevingen (of wat zegt familie)?
- O** Directe observatie van de situatie door jou: het gedrag van de cliënt zoals jij dit waarneemt.
- A** Conclusie trekken uit subjectieve (S) en objectieve (O) en evaluatie van gegevens die je hebt verzameld: wat denk jij dat er aan de hand is?
- P** Plan dat is uitgevoerd of uitgevoerd moet worden: wat ga je doen? Wat is de reactie van de cliënt hierop? Hoe moet er verder gehandeld worden?

Klik in ONS op het plusje en voeg de SOAP rapportage toe.

Daarnaast is er binnen de teams van Zorg Thuis aandacht geweest voor methodisch werken en rapporteren. In maart 2024 is de training digitaal rapporteren in het zorgdossier gevolgd. De training had dezelfde uitgangspunten. Er was extra aandacht voor het opvolgen van acties en de rapportage daarop. Het beschrijven van de klantreis werd hieraan gekoppeld. Zie hiervoor paragraaf 3.4.



In 2025 worden de rapportage trainingen (inclusief het rapporteren op doelen) voor herhaling gepland en uitgebreid met andere onderdelen uit het dossier.

## Optimaliseren klantreis student

Binnen PBG leiden we, met veel inzet van onze collega's, nieuw zorgtalent op. In 2024 hebben we overzicht gecreëerd over het aantal beschikbare plekken en de nodige begeleiding. Daarbij is er geïnvesteerd in de samenwerking tussen praktijkopleider en praktijkbegeleiders. Er is op dit moment nog geen eenduidig aannameproces voor studenten. Onder student valt zowel student, leerling als stagiaire. Zij worden via verschillende wegen aangemeld. Dat kan zorgen voor onduidelijke situaties en maakt dat er soms geen soepele start is voor de studenten.



In 2025 wordt de klantreis van de student op basis van de huidige (landelijke) afspraken beschreven. We brengen het proces van aanmelding tot diplomeren of einde stage in kaart. Waarbij ook de benodigde formulieren ontwikkeld worden en de afspraken op papier komen te staan. We beschrijven ook inhoudelijk de stages/leerperiodes per leerjaar en opleiding. Op die manier is het voor zowel studenten, werkbegeleiders als directe collega's duidelijk wat er verwacht mag worden van de student tijdens de opleidingsperiode.

## 4.3 Trainingen, leerlingen en stagiaires

Trainingen  
2024

Onderwerp	Doelgroep
Bedrijfshulpverlening (BHV)	Nachtdiensten, Verpleegkundigen, Verzorgenden IG, Helpenden, Teamleiders, Huismeesters, Personeel keuken/restaurant, Receptiemedewerkers
Hanteren van conflicten op het instellingsterrein	Nachtdiensten
Omgaan met onbegrepen gedrag	Medewerkers Kleinschalig Wonen (niveau 1-6), Activiteitenbegeleiding, Teamleiders, Management
INR/NPT	Verzorgenden IG, Verpleegkundigen
Rapportage volgens de SOEP-methodiek	Kleinschalig Wonen, Davidshof, Zorg Thuis Davidshof en Wervershof
Fysieke belasting	Alle (zorg)medewerkers
Basistraining dementie	Receptiemedewerkers
Leerlijn roosteren en plannen	Teamleiders, Roosteraars/planners
Verpleegkundige achterwacht (Triage)	Verpleegkundigen met achterwacht diensten, Kwaliteitsverpleegkundige, Artsen, Manager Kwaliteit, Veiligheid en Innovatie
Scholing wondzorg	Verzorgenden IG, Verpleegkundigen
Module individuele basiszorg	Gastvrouwen/ heer
Helpende plus certificering	Helpenden
Diverse klinische lessen: vleugelnaald, toedienen morfine, vrijheid en veiligheid, nefrostomie	Op basis van aanvraag

Daarnaast volgden 17 medewerkers in de functie van gastvrouw/heer de module 'individuele basiszorg verlenen'. Een deelkwalificatie van de helpende opleiding.

De aanvullende module helpende plus is gevolgd door 14 medewerkers, wat heeft bijgedragen aan gelijke kwalificatiedossiers voor alle medewerkers in de functie helpende plus.

Aantal  
opleidings-  
plekken

	Zorgassistent	Helpende	Verzorgende IG/MZ	MBO Verpleegkunde	HBO Verpleegkunde	Overig
Leerlingen	1	3	4	8	-	-
Stagiaires	9	11	4	26	3	12

In bovenstaande tabel zijn de opleidingsplekken van collegejaar 2023-2024 weergegeven. Onder overige opleidingsplekken wordt verstaan social work, persoonlijk begeleider, retailmanagement, EVV en praktijkonderwijs.

## 4.4 Blijven ontwikkelen en vieren

Er zijn verschillende ontwikkeltrajecten geweest. Individuele trajecten waarbij medewerkers zich verder hebben ontwikkeld, Teamtrajecten waarbij het teamgevoel is versterkt en trajecten waarbij nieuwe rollen verder zijn uitgediept. Hieronder lichten we er een paar uit.

Een nieuwe goede gewoonte is geworden dat we twee keer per jaar een festiviteit organiseren waarbij we successen (zoals certificaten en diploma's) vieren.

### Ontwikkeling naar Gastvrouw

*Gastvrouwen spelen een belangrijke rol binnen PBG door activiteiten te organiseren, te koken, koffie te zetten en gesprekken aan te gaan met bewoners en familie.*

*In 2024 zijn de werkzaamheden van gastvrouw uitgebreid, wat betekende dat zij ook zorgtaken zijn gaan uitvoeren. Om hen hierop voor te bereiden is de opleiding individuele basiszorg aangeboden. Bianca Giesselbach is een van de collega's die deze opleiding heeft gevolgd.*

"In januari van 2024 begonnen ik en mijn collega's met de opleiding. Dit bestond uit verschillende onderdelen, waaronder praktijkoefeningen. De praktijkoefeningen vond ik het leukst om te doen. Door praktijkbegeleider Linda van Putten werden we afgetoetst. Uiteindelijk hebben we in mei ons certificaat behaald en mochten we tekenen tijdens een uitreiking op locatie Davidshof.

We doen nu meer verzorgende taken, waarbij het welzijn van bewoners niet wordt vergeten. We zetten een muziekje op, pakken een bal erbij om over te gooien of spelen een spelletje. In de tijd dat ik bij PBG werk heb ik de bewoners steeds beter leren kennen. Ik probeer elke dag te lachen met de bewoners. Mijn motto is een dag niet gelachen is een dag niet geleefd."

**'Ik probeer elke dag te lachen met de bewoners. Mijn motto is een dag niet gelachen is een dag niet geleefd.'**

- Bianca Giesselbach



In 2025 wordt de functie opnieuw beschreven en wordt verkend welke vervolgopleiding het meest passend is.



### Versterken teamgevoel Kleinschalig Wonen Davidshof

De teams van Kleinschalig Wonen Davidshof hebben in het afgelopen jaar hard gewerkt om weer meer als team samen te gaan werken en zich ook weer team te gaan voelen. Het vertrouwen in elkaar en in de teamleiding is door verschillende acties vergroot; vaker overleg, het ontvangen van een wekelijkse nieuwsbrief en duidelijke afspraken. Ook wordt nu op beide locaties (Davidshof en Wervershof) op dezelfde manier gewerkt. Medewerkers voelen zich meer betrokken en gezien.

## Verstevigen rol praktijkbegeleider

*In 2024 is de functie van praktijkbegeleider verankerd binnen onze organisatie. Waar coaching on the job begon als een pilot, is het nu een vaste functie waarmee we studenten en werkbegeleiders actief ondersteunen. Basnette de Geus is een van onze praktijkbegeleiders en vertelt over haar werk.*

"Mensen weten de praktijkbegeleiders te vinden, ervaren de meerwaarde van begeleiding en waarderen de structuur en sturing die we bieden. Deze stap is essentieel, omdat we studenten in de volle breedte willen begeleiden - vanaf hun eerste dag tot aan hun vertrek. We zorgen voor een warme start, koppelen een werkbegeleider aan elke student en blijven betrokken gedurende de stage. Dit vraagt energie, zeker van werkbegeleiders, maar samen zorgen we ervoor dat studenten zich gezien en gesteund voelen."

**'Ik zie zeker potentie in studenten, maar daar moeten ze wel bij geholpen worden. Ik denk dat wij als organisatie daar een mooie taak in hebben.'**

- Basnette de Geus (praktijkbegeleider)

"Iedere student is uniek, en begeleiding op maat is daarbij cruciaal. Studenten zijn geen nummers; ieder bewandelt zijn eigen pad. We geloven in hun potentieel en investeren in hen met aandacht en tijd. Als erkend leerbedrijf moeten we dat vertrouwen blijven verdienen. Daarom bewaken we het proces, zorgen we voor een sterke introductie en werken we intensief samen met scholen via verplichte start-, voortgangs- en eindgesprekken. Deze gesprekken worden vastgelegd en vormen een belangrijk instrument om de begeleiding continu te verbeteren.

Binnen onze organisatie geven we het goede voorbeeld: we bieden duidelijke handvatten en begeleiden studenten op een respectvolle manier in een wereld die veel van hen vraagt. Door samen te werken en te blijven investeren, bouwen we aan een leeromgeving waarin iedere student zich gezien voelt en de kans krijgt om écht te groeien."

## Personeelsvereniging

De personeelsvereniging, bestaande uit vijf collega's, organiseert elk jaar leuke activiteiten voor medewerkers die lid zijn van de personeelsvereniging. De personeelsvereniging telt nu 90 leden! In 2024 hadden we weer een gevarieerd programma. We zijn het jaar gestart met een Foute Bingo, vol plezier en verrassende prijzen. Daarna volgde het Foute Feest, met foute muziek en bijpassende outfits. Later in het jaar genoten we van een boottocht en een Bierproeverij, waar we verschillende speciaalbieren hebben geproefd. We sloten het jaar af met een gezellige Sintviering, met cadeaus en lekkernijen.



## 4.5 Wie zijn onze medewerkers

In 2024 bestond de personeelssamenstelling van PBG uit 277 dienstverbanden waarnaast we mochten rekenen op de inzet van 166 vrijwilligers. Gedurende het jaar zijn er 77 nieuwe medewerkers gestart, waaronder de instroom van helpende handjes in juli die in de zomerperiode extra ondersteuning boden. Daarnaast zijn 112 medewerkers bij PBG vertrokken, met een piek in augustus toen veel helpende handjes weer vertrokken. In 2024 bedroeg het algemeen verzuimpercentage 10,5% (inclusief vangnet, exclusief zwangerschaps-, adoptie-, pleegverlof). Het gemiddelde verzuimpercentage in de VVT-sector in 2024 is 9,07% (Bron: Branche Viewer van Vernet). Het percentage van PBG zit hierboven.

Personeels-  
samenstelling  
2024

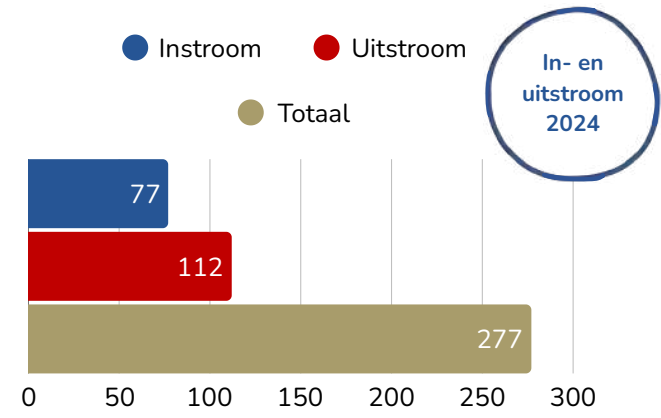
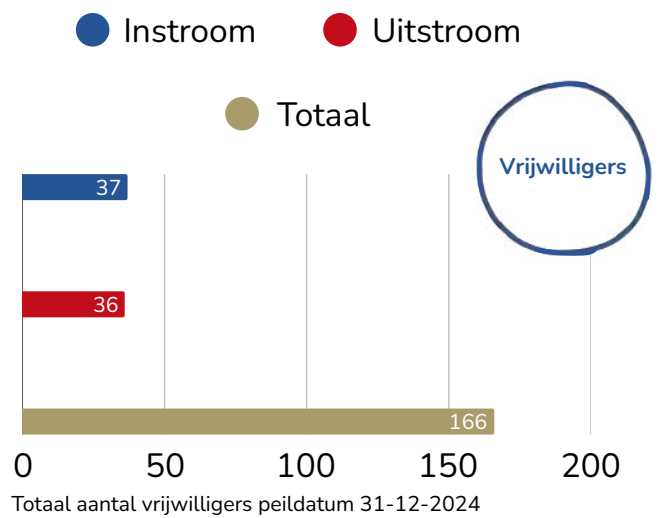
	Aantal	Aantal FTE
Verpleegkundige, Wijkverpleegkundige	12	8,6
EVV	22	16,7
VIG	56	34
GVP	3	1,8
Helpende, Helpende plus	65	28,6
Gastvrouw/heer (zorg en restaurant)	34	10,9
Activiteitenbegeleider	6	3,8
Facilitair	41	21
Overhead	28	19
Bestuur, management en teamleiders	10	9
<b>Totaal aantal dienstverbanden</b>	<b>277</b>	<b>153,4</b>

Leerlingen zijn niet meegenomen in bovenstaande tabel, dit staat aangegeven in paragraaf 4.3. De groepering van functies in bovenstaande tabel zijn hieronder gespecificeerd.

**Facilitair** - Huishoudelijk Medewerker, Huismeester, Kok, Receptie Medewerker, Restaurant Medewerker

**Overhead** - Adviseur vastgoed, Ambtelijk secretaris, Beleidsadviseur kwaliteit, veiligheid en innovatie, Bestuurssecretaris, Coach de Zorg van Morgen, Coordinator Facilitaire Services, Coördinator vrijwilligerswerk, Kwaliteitsverpleegkundige, Management- & communicatie assistent, Management Assistent, Medewerker zorgtechnologie/applicatiebeheer, Medewerker Bedrijfsvoering, Medewerker Facilitair, Medewerker Financiën, Medewerker opleidingen, Opleidingsfunctionaris, P&O adviseur, Praktijkbegeleider, Praktijkopleider, Projectleider, Roosterplanner, Zorgbemiddelaar

**Bestuur, management en teamleiders** - Bestuurder, Manager bedrijfsvoering, Manager financiën, Manager HR, Manager Kwaliteit, Veiligheid en Innovatie, Manager Zorg, Teamleiders zorg, Teamleider horeca en gastvrijheid.





## 4.6 Optimaliseren van HR-processen

De afgelopen jaren heeft HR veel tijd besteed aan personeelsadministratie. Dit vraagt van leidinggevendenden ook veel tijd, en dat kan slimmer en sneller! Er spelen een aantal thema's waarvoor de expertise van HR hard nodig is; het ondersteunen van veranderingen in de organisatie, en meer focus op welzijn en het binden en boeien van medewerkers. Om hiervoor tijd te creëren hebben we ons in 2024 gericht op het orde brengen van alle verzuimdossiers en het in kaart brengen en vereenvoudigen van HR-processen.



In 2025 richten we ons op het terugdringen verzuim en het binden en boeien van medewerkers. We gaan het strategisch personeelsbeleid verder uitwerken. Wat beweegt medewerkers om te blijven of weg te gaan? We gaan aan de slag met gerichte aandacht voor instroom, doorstroom, leren en ontwikkelen (vakmanschap) en een gezond en prettig werkklimaat, waarin we de professionele ruimte vergroten.



# De gezonde organisatie



## 5.1 Samenwerking in netwerken

PBG heeft ook in 2024 een samenwerkingsovereenkomst met Silverein op het gebied van inzet van behandelaren in de langdurige zorg. Samen met de zorgteams staan zij garant voor kwalitatief goede en veilige zorg. Met De Koperhorst en De Haven heeft PBG in 2024 ook op bestuursniveau een samenwerkingsverband overeenkomstig het model van een lerend netwerk. Deze samenwerking is verder versterkt met een periodiek overleg van de bestuurders.

Daarnaast is het netwerk vanuit het leermanagementsysteem (Rein) ook helpend als het gaat om het met en van elkaar leren. Zo zijn er regiobijeenkomsten met specifieke (relevante) thema's en is er ook overleg tussen opleiders van de diverse organisaties. Vanuit innovatie wordt er nauw samengewerkt binnen het Innovatienetwerk Ouderenzorg Utrecht (INOOU) welke een onderdeel is van de Vereniging van Instellingen Verpleging en Verzorging in Utrecht (IVVU).

PBG werkte het afgelopen jaar daarnaast op diverse terreinen met andere organisaties samen, onder andere met zorginstellingen uit de regio binnen het management en bestuurlijk overleg regio Eemland. Rondom inkoop en contractmanagement is er in de regio sprake van kennisdelen en waar mogelijk worden er gezamenlijk contracten afgesloten, bijvoorbeeld bij de inkoop van hulpmiddelen.

Verder is er veelvuldig contact met onder andere de woningcorporatie Portaal, apothekers, huisartsen, het zorgkantoor, meerdere zorgverzekeraars en regionale opleidingscentra waaronder ROC Midden Nederland en MBO Amersfoort. Binnen de regio heeft PBG een actieve vertegenwoordiging binnen het samenwerkingsconvenant Palliatieve zorg Eemland en Samen sterker regio Eemland. Naast de regionale samenwerkingsverbanden waren er ook samenwerkingsrelaties met de in onze omgeving werkzame zorgaanbieders, zoals De Koperhorst, Beweging 3.0, De Haven, Hart van Vathorst (Accolade zorg) en Silverein.

Per 1 januari 2024 is PBG aangesloten bij branchevereniging ZorgthuisNL, hier is voor gekozen omdat de kleinschaligheid van deze organisatie ervoor zorgt dat de leden meer inspraak hebben.



Een voorbeeld van de meerwaarde van een samenwerkingsverband is de regionale samenwerking Palliatieve zorg Eemland. In 2025 gaan we aan de slag met de implementatie van het zorgpad stervensfase. We trekken samen op met andere organisaties uit de regio die zorgpad stervensfase gaan implementeren en leren van eerder opgedane ervaringen.

## 5.2 Verstevigen (interne) processen en diensten

---

In samenwerking met de facilitaire dienstverlening is bekeken hoe processen verder geoptimaliseerd en ingericht konden worden. De klantreis van bewoners gaat over verschillende soorten dienstverlening, waaronder de facilitaire dienstverlening. De klantreis van bewoners gaat over de periode van oriëntatie van een potentiële bewoner totdat iemand niet meer bij PBG woont. Een efficiënte inrichting van de facilitaire processen draagt ook bij aan de beleving en het welzijn van de bewoners.

### Inrichten ServiceBuddy

ServiceBuddy (Topdesk) is ons digitale serviceloket, waarin medewerkers, bewoners, leveranciers en andere contacten eenvoudig hun vragen en verzoeken kunnen indienen. Het doel van de inrichting van ServiceBuddy is één centraal punt te creëren waar iedereen (medewerker, bewoner en andere contacten) terecht kan voor ondersteuning, zonder te hoeven zoeken naar de juiste afdeling of contactpersoon.

In 2024 hebben we binnen bedrijfsvoering een basis gelegd in de inrichting van ServiceBuddy. Er zijn verschillende functies toegevoegd, zoals ‘een tegel’ voor informatiebeveiliging, waar datalekken gemeld kunnen worden, en een plek waarin de verschillende stappen voor de klantreis geautomatiseerd worden. Zorgmutaties worden nu automatisch doorgestuurd naar de juiste personen via ServiceBuddy. De catering voor bijeenkomsten wordt nu ook volledig via ServiceBuddy afgehandeld. Vragen aan onze supportafdeling gaan niet langer via e-mail, maar dit wordt nu volledig in ServiceBuddy afgehandeld. Daarnaast is het IDU-proces (in dienst, doorstroom, uitstroom) volledig geïntegreerd. Zo gebruikt de receptie het systeem om bedrijfsmiddelen uit te geven en in te nemen. Door processen centraal te stellen en de juiste technologie te kiezen, werken we efficiënter en verbeteren we de samenwerking.

### Insourcen financiële administratie

In 2024 hebben we de financiële administratie, controlling, zorgadministratie en declaraties binnen PBG in eigen beheer genomen. Hierdoor beschikken we over actuele gegevens en kunnen we intern beter sturen op resultaten. Om dit mogelijk te maken, hebben we processen gedetailleerd beschreven, toegang tot applicaties geregeld en controle-formulieren overgenomen. Er zijn proces- en kwaliteitsverbeteringen doorgevoerd. Het facturatieproces en berichtenverkeer is overgenomen en AAG Analytics/PowerBI is opnieuw ingericht. Dankzij deze veranderingen is de informatie sneller beschikbaar en van betere kwaliteit. Om dit te realiseren is personeel in loondienst van de organisatie aangetrokken. Vanwege de zichtbare en frequente bezetting is de interne samenwerking met de ondersteunende afdelingen verbeterd.

### Verbeterde IT-omgeving

In 2024 hebben we op locatie Wervershof de IT-omgeving verbeterd, waarbij we de NEN 7510-norm voor informatiebeveiliging in de zorg hebben geïntegreerd. Als organisatie zijn we verplicht deze norm na te leven om de beveiliging van cliëntgegevens en andere gevoelige informatie te waarborgen. We hebben het kantoor netwerk en het domotica-netwerk (voor slimme apparaten) van elkaar gescheiden. Dit zorgt voor meer stabiliteit, betere controle en extra veiligheid. Door deze scheiding kunnen updates sneller en makkelijker worden uitgevoerd. Dit houdt beide netwerken beter beveiligd. Ook is het nu duidelijker welke leverancier verantwoordelijk is voor welk deel, waardoor beheer en ondersteuning soepeler verlopen. Met deze aanpassingen maken we onze IT-omgeving betrouwbaarder en klaar voor de toekomst.

## 5.3 Zorginnovatie

Innovatie, oftewel, vernieuwing wordt vaak genoemd als een middel om de zorg te ondersteunen. Zorgtechnologie is zo'n voorbeeld van innovatie. Met zorgtechnologie bedoelen we de technische (hulp)middelen in de zorg, zoals bijvoorbeeld een medicijndispenser, of een technisch hulpmiddel bij het aan- en uittrekken van steunkousen. Zorgtechnologie is ondersteunend aan de dienstverlening en/of kan werkzaamheden vervangen. Dit is belangrijk en noodzakelijk met het oog op de toekomst.

### Ontwikkelen visie op innovatie en zorgtechnologie

PBG heeft een actieve bijdrage geleverd aan de regionale ontwikkeling van de visie op zorginnovatie binnen het Innovatie Netwerk Ouderenzorg Utrecht (INOOU).

In 2024 hebben we als organisatie een visie op zorgtechnologie ontwikkeld. Bij PBG staat het behouden en versterken van de zelfredzaamheid en regie van de bewoner altijd centraal. Daarna overwegen we welke zorgtechnologieën en/of hulpmiddelen kunnen of moeten worden ingezet ter ondersteuning. Vervolgens bekijken we de mogelijke bijdragen van familieleden en mantelzorgers en onderzoeken we de mogelijkheden van sociale netwerken en andere relevante instanties. Onze eigen dienstverlening komt pas als laatste stap in beeld. Onze visie op zorgtechnologie is gebaseerd op het streven naar hoogwaardige, gepersonaliseerde dienstverlening die de kwaliteit van bestaan van bewoners verbetert, de zelfredzaamheid bevordert, het welzijn vergroot en de werkomgeving voor medewerkers optimaliseert.

In lijn met het landelijke Zorginkoopbeleid, dat ook door Zorgkantoor Zilveren Kruis wordt onderschreven, moeten zorgorganisaties in de periode 2024-2026 drie succesvolle implementaties van zorgtechnologie realiseren. PBG heeft in 2024 vier bewezen technologieën geïmplementeerd: de Medido medicijndispenser, Otiom dwaaldetectie, hulpmiddelen voor het aan- en uittrekken van steunkousen en de druppelbril (zowel intra- als extramuraal). Voor 2025 staat verdere verkenning en opschaling op de agenda, met als doel de vier zorgtechnologieën organisatiebreed te implementeren. Daarnaast heeft PBG een vooronderzoek uitgevoerd naar spraakgestuurd rapporteren, dat in 2025 een vervolg krijgt.

BEKIJK DE VISIE OP  
ZORGINNOVATIE EN  
ZORGTECHNOLOGIE OP  
ONZE WEBSITE



## 5.4 Geïmplementeerde technologie

### Medido medicijndispenser



In december is de Medido medicijndispenser geïntroduceerd bij Zorg Thuis Wervershof. De Medido medicijndispenser wordt momenteel gebruikt door tien bewoners en biedt een innovatieve oplossing voor het bevorderen van eigen regie bij medicatiegebruik. Het apparaat geeft op vaste tijden medicatie vrij en waarschuwt met een alarmgeluid en lichtsignaal wanneer het tijd is om de medicatie in te nemen. Bewoners kunnen vervolgens zelf hun medicatie uit het apparaat halen.

Dit biedt hen meer vrijheid en flexibiliteit in hun dagelijkse routine. Ze kunnen bijvoorbeeld hun medicatie vooraf uitnemen als ze op pad gaan, zonder te hoeven wachten op een zorgmedewerker. Tijdens de eerste fase hebben bewoners, zorgmedewerkers en naasten samengewerkt om de medicijndispenser te leren kennen in gebruik. Zorgmedewerkers stonden klaar om bewoners te begeleiden in het vertrouwd raken met de technologie.

**‘Ik vind het superhandig, ook als ik een dagje weg ga. Ik druk op de knop en alle pillen die ik nodig heb komen er zo uitrollen.’**

- mevrouw Visser (bewoner)



Tijdens de eerste fase hebben we waardevolle inzichten verzameld. Het doel is in 2025 verder op te schalen om de eigen regie en zelfredzaamheid op medicatiebeheer te vergroten.

### Inzet van zorgtechnologie vanuit onze visie

Vanuit de visie op zorgtechnologie zetten we binnen PBG zorgtechnologie en slimme oplossingen in om de zorg voor onze bewoners te verbeteren. Dit helpt hen om eigen regie en zelfredzaamheid te behouden en/of vergroten en ondersteunt onze (zorg)medewerkers.

Voorbeelden hiervan zijn de Palliatieve Kit, waarmee we snel de juiste zorg kunnen bieden in de laatste levensfase. Of de FreeStyle Libre, een sensor die zonder vingerprikken de bloedglucose meet. Ook gebruiken we de RolAssist, een innovatief elektrisch wentelsysteem dat het draaien en verplaatsen van de bewoner in bed vergemakkelijkt. Het systeem neemt het zware werk over, waardoor de fysieke belasting van zorgmedewerkers wordt verlicht en bewoners comfortabeler kunnen liggen.

**‘Ik beoordeel of zorgtechnologie de bewoner kan ondersteunen om de eigen regie en zelfredzaamheid te behouden of vergroten. Indien nodig adviseer ik bewoners en naasten hierover.’**

- Anita Voskuilen (wijkverpleegkundige)

## Aansluiting bij regionale projecten

PBG werkt in overeenstemming met het regionaal opgezet project vanuit het Innovatienetwerk Ouderenzorg Utrecht (INOEU), aan de inzet van hulpmiddelen voor aan- en uittrekken van steunkousen en de druppelbril (intramuraal en extramuraal). Hulpmiddelen voor aan- en uittrekken van steunkousen faciliteert de bewoner en verlicht de fysieke belasting voor zorgmedewerkers. De druppelbril is een innovatieve oplossing die bewoners helpt bij het zelfstandig, nauwkeurig toedienen van oogdruppels. Door deze inzet kan zorg worden afgeschaald en behoudt de bewoner eigen regie en zelfredzaamheid.

## Domotica

In 2024 hebben we een grote stap gezet in het vernieuwen van onze domotica. Met als doel de zorg flexibeler en veiliger te maken voor zowel bewoners als medewerkers. Voordat we de nieuwe domotica hebben geïmplementeerd, hebben we duidelijke kaders bepaald. Het belangrijkste principe is "Alarm = Actie". Dit voorkomt dat medewerkers 'alarm-moe' worden en zorgt ervoor dat alleen noodzakelijke alarmen worden geactiveerd. Ook blijft privacy en een ongestoorde nachtrust voor bewoners belangrijk; onnodige meldingen zonder actie worden zoveel mogelijk gefilterd.

Op locatie Wervershof is de domotica helemaal vernieuwd. Bij Zorg Thuis hebben we gekozen voor een verbeterde versie van de spreekluisterapparatuur. Deze worden niet meer aan de muur gemonteerd, maar kunnen flexibel in het appartement worden geplaatst en hebben alleen een stopcontact nodig. Dit maakt het mogelijk om per bewoner te kijken welke oplossing het beste past voor alarmering en veiligheid.

Bij Kleinschalig Wonen hebben we Slimme Optische Sensors (SOS) geïntroduceerd. Deze sensoren geven niet alleen een alarm, maar maken ook een kort beeldfragment. Het beeldfragment is van lage kwaliteit en vertoont een korrelig beeld, waardoor de situatie globaal ingeschat kan worden, maar gezichten en andere herkenbare kenmerken van personen niet zichtbaar zijn. (Zorg)medewerkers krijgen hiermee inzicht in de situatie en kunnen snel inschatten wat er nodig is. Dit helpt om snel en effectief te handelen en voorkomt onnodige verstoringen voor de bewoners. Hoewel de implementatie van de SOS-oplossing vraagt om verdere optimalisatie, zetten we met deze vernieuwde domotica een belangrijke stap richting zorg die klaar is voor de toekomst en die goed is afgestemd op de behoeften van de bewoners.

# 6 Reflectie van stakeholders

## 6.1 Cliëntenraad

De cliëntenraad kijkt met een positieve blik naar de ontwikkelingen binnen de organisatie. We zien een duidelijke beweging naar een combinatie van welzijn en zorg, wat bijdraagt aan de kwaliteit van leven van bewoners. Goede zorg gaat niet alleen over medische- en zorghandelingen, maar ook over het creëren van een fijne leefomgeving waarin bewoners zich prettig voelen. Ook in 2024 werken we met elkaar samen in relatie tot kwaliteit en toekomstbestendige dienstverlening. De cliëntenraad is betrokken geweest bij verschillende onderwerpen, waaronder de ontwikkeling van de visie op zorgtechnologie, het traject formele en informele samenwerking en het thema vrijheid en veiligheid.

Welbevinden van de bewoners (waarvan welzijn, mens-zijn en gezond-zijn een onderdeel is) speelt hierin een cruciale rol. Ook activiteiten die bewoners in beweging brengen, zowel fysiek als mentaal, zijn van groot belang. De cliëntenraad ziet de stappen die zijn gezet, maar ziet tegelijk ook kansen het welzijn verder uit te breiden. Het welzijnsaanbod kan nog verder worden verbreed, waarin er activiteiten zijn die meer bewoners aanspreken. De cliëntenraad signaleert verschillen in de beleving en inrichting tussen beide locaties. Locatie Werverhof laat daarbij goed zien hoe inrichting en sfeer kunnen bijdragen aan het welzijn van bewoners, wat mooie kansen biedt voor de verdere ontwikkeling van locatie Davidshof.

De cliëntenraad is betrokken geweest bij de ontwikkeling van de visie op zorgtechnologie. Initiatieven zoals het fietslabyrint laten zien hoe zorgtechnologie op een laagdrempelige manier een positieve impact kan hebben om bewoners in beweging te krijgen. Tegelijkertijd merkt de cliëntenraad op dat niet iedereen bekend is met de mogelijkheden van zorgtechnologie, waaronder welzijnstechnologie. Om deze optimaal te benutten, is het essentieel dat naast en vrijwilligers hier beter mee bekend zijn en het samen met de bewoners kunnen gebruiken. Door de bekendheid en toegankelijkheid van zorgtechnologie te vergroten, kunnen we samen zorgen voor een mooie dag voor de bewoner waarbij eigen regie en zelfredzaamheid wordt behouden en vergroot. Daarin ziet de cliëntenraad ook een rol voor het informele netwerk, zoals naasten en vrijwilligers. Samen kunnen we bijdragen aan een fijn leven voor de bewoners. De beweging naar Samen leven, Samen doen en de implementatie van het gedachtengoed Kwaliteit@ bieden een mooie basis om het welzijn van de bewoner en de samenwerking van het informele en formele netwerk verder te vergroten.

Een belangrijk onderwerp in 2024, welke in 2025 een vervolg krijgt, is de balans tussen vrijheid en veiligheid. Dit speelt een grote rol in het dagelijks leven van bewoners en vraagt om een zorgvuldige aanpak. De cliëntenraad is betrokken geweest bij het thema vrijheid en veiligheid en het project open deuren op locatie Davidshof. Het streven is om bewoners zoveel mogelijk bewegingsvrijheid te geven, met oog voor de veiligheid van de bewoners. De cliëntenraad wordt daarin graag betrokken bij de verdere uitwerking van open deuren op locatie Wervershof.

De cliëntenraad kijkt uit naar verdere stappen op dit vlak in 2025 vanuit wat het voor de bewoner betekent om een fijne dag te hebben.



## 6.2 Ondernemingsraad

In 2024 zijn we als ondernemingsraad betrokken geweest bij verschillende thema's die raken aan de kwaliteit van zorg- en dienstverlening van PBG. Deze onderwerpen zijn onder andere etagebreed roosteren, roosterbeleid, de bereikbaarheidsdienst, de ontwikkeling van de visie op zorgtechnologie, het thema vrijheid en veiligheid, versterken van het teamgevoel op Kleinschalig Wonen locatie Davidshof en het insourcen van de financiële administratie. Daarbij heeft de ondernemingsraad oog voor wat de medewerker nodig heeft, trainingen zoals onbegrepen gedrag en methodisch werken stellen de medewerker in staat om te leren en ontwikkelen.

De ondernemingsraad onderschrijft het belang van een heldere en gedragen visie op zorgtechnologie binnen PBG. Voor de medewerker kan zorgtechnologie ondersteunend zijn in de werkzaamheden, waardoor de bewoner dingen weer zelf kan zonder ondersteuning. Dit draagt bij aan het behouden en vergroten van eigen regie en zelfredzaamheid. De ondernemingsraad ziet dat zorgtechnologie een steeds grotere rol speelt in de dagelijkse praktijk en dat het essentieel is om niet alleen de meerwaarde ervan te stimuleren, maar ook de bekendheid ervan onder medewerkers, vrijwilligers en naasten te vergroten.

Het thema vrijheid en veiligheid en de pilot open deuren heeft ons laten inzien hoe belangrijk het is om gezamenlijk bij te dragen en verantwoordelijk te zijn voor het open deuren beleid. Dat betekent niet alleen aandacht voor de bewoner, maar ook voor elkaar. Goed bereikbaar zijn voor collega's en durven aangeven wanneer je hulp nodig hebt, maakt het werk niet alleen makkelijker, maar zorgt ook voor een prettige werkomgeving.

Een veranderende doelgroep op Kleinschalig Wonen waar vaker sprake is van onbegrepen gedrag vraagt van medewerkers meer kennis en kunde te hebben op dit onderwerp. Het is waardevol om te zien dat de training onbegrepen gedrag een positieve werking heeft en als vast onderdeel wordt opgenomen in het scholingsaanbod voor medewerkers. Daarnaast ziet de ondernemingsraad het belang van een passend zorgplan om de wensen en behoeften van de bewoner te kennen. Hierin ligt een gedeelde verantwoordelijkheid; alle betrokkenen dienen niet alleen inhoudelijk bij te dragen, maar ook periodiek te toetsen of het plan nog aansluit bij de behoeften van de bewoner. Een goede rapportage en methodisch werken dragen hieraan bij. De trainingen die in 2024 hebben plaatsgevonden op methodisch werken en rapporteren helpen de medewerker om hier uitvoering aan te geven. Dit traject vraagt nog wel verdere uitwerking.

Op financieel gebied heeft de ondernemingsraad eerder de insourcing van de financiële administratie als mogelijke verbetering aangedragen. Het is mooi om te zien dat dit in 2024 is uitgevoerd. Dit bevestigt dat onze signalen en suggesties worden opgepakt en omgezet in concrete acties.

De ondernemingsraad vindt het belangrijk dat PBG zich blijft inzetten voor een werkomgeving waarin technologie ondersteunend is, waarin medewerkers zich gezien en gehoord voelen en we samen als PBG bijdragen aan een waardevolle dag voor de medewerker en de bewoner.

## 6.3 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht is tevreden over de ontwikkelingen binnen de organisatie. Een belangrijk onderwerp dat op de agenda stond was huisvesting. Er is een toekomstverkenning gedaan op dit gebied, waarbij verschillende scenario's zijn onderzocht en er zijn twee dialoogsessies over huisvesting geweest die de Raad van Toezicht heeft bijgewoond. Dit om ervoor te zorgen dat de organisatie goed voorbereid is op de toekomst wat betreft huisvesting.

Om alle belangrijke onderwerpen goed te bespreken, wordt er gewerkt met commissies. Twee belangrijke commissies zijn de Financiële Commissie en de Commissie Kwaliteit en Veiligheid. In de Commissie Kwaliteit zijn onderwerpen besproken zoals het open deuren beleid (onderdeel van het project Vrijheid en Veiligheid), ziekteverzuim en de wijze waarop meldingen worden afgehandeld. In de financiële commissie heeft de Raad van Toezicht met de bestuurder onder andere gesproken over de jaarrekening en de begroting. Bij het bespreken van de jaarrekening was de accountant aanwezig.

Naast het houden van toezicht heeft de Raad van Toezicht een belangrijke rol als klankbord voor de bestuurder. Dit betekent dat de Raad van Toezicht heeft meegedacht en advies gegeven over belangrijke ontwikkelingen. De Raad van Toezicht is iedere vergadering door de bestuurder geïnformeerd over het wel en wee binnen de organisatie. Hierbij moet gedacht worden aan ontwikkelingen met betrekking tot het personeelsbeleid en contacten met belangrijke stakeholders. Maar ook externe ontwikkelingen, zoals het Generiek Kompas, de vertaling daarvan naar de interne organisatie (via het Strategisch Kompas en het Jaarplan) en het gedachtengoed Kwaliteit@ zijn besproken.

De Raad van Toezicht heeft twee keer een contactmoment gehad met de Ondernemingsraad en twee keer met de Cliëntenraad. Deze gesprekken helpen om te horen wat er leeft en speelt in de organisatie. De Raad van Toezicht is van mening dat er veel positieve stappen zijn gezet en er hard wordt gewerkt om de organisatie verder te verbeteren.

# 7. Vooruitblik 2025

*In 2025 staat 'Samen leven, Samen doen' centraal. We kunnen het namelijk niet alleen, we moeten het echt samen doen! Samen met de bewoners, met vrijwilligers en alle mantelzorgers. We richten ons in 2025 op verbeteringen die zorgen voor meer welzijn, betere samenwerking en een toekomstbestendige organisatie.*

*Onze aanpak is gebaseerd op de drie belangrijke bouwstenen van PBG; de leefwereld van onze bewoners, de medewerker en de organisatie.*

## De leefwereld

Mensen die bij PBG komen wonen, hebben (meestal) al een heel leven achter de rug. Meer dan voorheen vinden wij het belangrijk om dat leven een plek te geven bij ons. Wat kan de bewoner zelf, wat kan iemand nog leren, welke mensen zijn belangrijk in het netwerk, wat is belangrijk om een goede dag te hebben?

Dit zijn cruciale vragen. Want, steeds minder kijken we met een 'zorgbril' en steeds meer naar de kwaliteit van het leven als er meer zorg en ondersteuning nodig is. In 2025 zetten we in op: Samenwerking met familie en vrijwilligers.

## De organisatie

Een sterke organisatie is de basis voor optimaal welzijn en goede zorg. In 2025 richten we ons op innovatie en efficiëntie. Om PBG toekomstbestendig te houden, moeten we zorgen dat we financieel en bedrijfsmatig gezond zijn.

## De medewerker

In 2025 richten we ons op het versterken van werkplezier en medewerkerstevredenheid via drie uitgangspunten:

- 1) ik werk goed samen met collega's;
- 2) mijn werk doet ertoe;
- 3) ik word gewaardeerd.

Vakmanschap, vertrouwen en verbinding staan hierbij centraal. De krapte op de arbeidsmarkt kunnen we niet oplossen. Wel kan PBG een goede werkgever zijn.





St. Pieters en Bloklands  
GASTHUIS