

# Kwaliteitsbeeld 2025

---



**Wendy Koerts**

**MIENSKIPSSINTRUM LEPPHEIEM | LEPPEDYK 37 AKKRUM**

# Kwaliteitsbeeld 2025

## Inhoudsopgave

### Inleiding

#### Hoofdstuk 1

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| • Algemeen beeld van Leppenheim | 2 |
| • Missie en Visie               | 3 |
| • Communicatie                  | 3 |
| • Medezeggenschap               | 4 |
| • Calamiteitenonderzoeken       | 4 |
| • Inspectiebezoek               |   |
| • Conclusie                     | 5 |

#### Hoofdstuk 2 Terugblik op 2024

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| • Bouwsteen 1 <i>Kennen wensen en behoeften</i> | 6  |
| • Bouwsteen 2 <i>Bouwen van netwerken</i>       | 7  |
| • Bouwsteen 3 <i>Het werk organiseren</i>       | 8  |
| • Bouwsteen 4 <i>Leren en ontwikkelen</i>       | 10 |
| • Bouwsteen 5 <i>Inzicht in kwaliteit</i>       | 10 |

#### Hoofdstuk 3 Vooruit kijken naar 2025

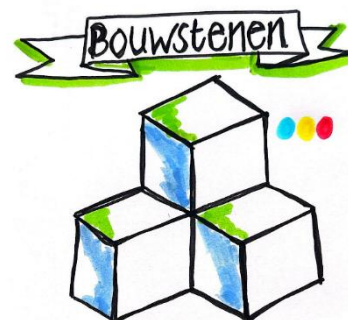
|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| • Bouwsteen 1 <i>Kennen wensen en behoeften</i> | 12 |
| • Bouwsteen 2 <i>Bouwen van netwerken</i>       | 13 |
| • Bouwsteen 3 <i>het werk organiseren</i>       | 14 |
| • Bouwsteen 4 <i>Leren en ontwikkelen</i>       | 15 |
| • Bouwsteen 5 <i>Inzicht in kwaliteit</i>       | 16 |
| Nawoord                                         | 17 |

## Inleiding

Het nieuwe generieke zorgkompas (2024) richt zich meer op "Samen werken aan kwaliteit van bestaan." het kompas biedt geen strenge kaders en normen, maar een meer richtinggevend kader die zorgdraagt voor maatwerk. Dit doen we door het open gesprek te voeren met de bewoner en diens naasten.

Het jaarlijks terugkerende kwaliteitsverslag en het kwaliteitsplan vervallen per 2025. Het plan en het jaarverslag worden samengevat in één document wat we het kwaliteitsbeeld noemen.

In het kwaliteitsbeeld blikken we terug op het voorgaande jaar (reflectie) en kijken we alvast vooruit naar het komende jaar. Dit doen we met behulp van de vijf bouwstenen uit het generieke kompas, te weten: kennen van wensen en behoeften, bouwen van netwerken, het werk organiseren, leren en ontwikkelen en inzicht in kwaliteit.



Dit verslag geeft u een algemeen beeld van mienskipssintrum Leppehiem (hoofdstuk 1). Aan bod komt het aantal bewoners, de verleende diensten, de structuur, de visie en de kernwaarden.

Vervolgens behandelt hoofdstuk 2 de reflectie op het voorgaande jaar (2024). Tevens worden de kwaliteitsdoelen van 2024 geëvalueerd en in hoofdstuk 3 kijken we vooruit naar de plannen voor het komende jaar.

## Hoofdstuk 1 Algemeen beeld van Leppehiem

Leppehiem is een relatief klein woon-zorgcentrum in het hart van het Friese dorp Akkrum. Leppehiem biedt zorg - en dienstverlening aan ouderen; van thuiszorg tot intensieve intramurale zorg. De organisatie telt ongeveer 270 medewerkers (totaal 135 FTE) en ruim 130 vrijwilligers en wordt aangestuurd door een éénpokkige raad van bestuur. De bestuurder legt verantwoording af aan de raad van toezicht. Er wordt aan circa 100 bewoners/cliënten wlz-zorg en/of ondersteuning geboden. Leppehiem heeft een eigen keuken en restaurant en organiseert voor de bewoners/cliënten en zijn directe omgeving op regelmatige basis sociaal culturele activiteiten.

Sinds 1 januari 2025 is Leppehiem bestuurlijk gefuseerd met zorgcentrum it Bildt in Sint Annaparochie. Zowel Zorgcentrum Het Bildt als mienskipssintrum Leppehiem verlenen zorg en ondersteuning aan (kwetsbare) ouderen in Friesland. Dit doen zij via verpleeghuiszorg, maar ook middels thuiszorg. Beide nemen een belangrijke rol in binnen de lokale gemeenschappen van St.-Annaparochie, Tzummarum en Akkrum.

Door de bestuurlijke fusie werken de ondersteunende diensten voortaan samen. Door de krachten te bundelen ontstaat er meer slagkracht. Het jaar 2025 staat in het teken van kennismaken, samenwerken, systemen met elkaar laten corresponderen, gebruik maken van elkaars kwaliteiten en eenmansposities versterken. Dit alles wel met behoud van de eigen identiteit, de eigen zorgverlening op locatie en een eigen kwaliteitsbeeld met passende doelen.

## Missie en Visie



Leppehiem is onderdeel van het hart van het dorp Akkrum en zijn omgeving en biedt een overzichtelijke leefomgeving, dichtbij noodzakelijke voorzieningen. Dit maakt het woon-zorgcentrum levendig en toegankelijk. De cliënt/bewoner is het uitgangspunt in het handelen van Leppehiem. Dit wordt ervaren door de persoonlijke, oprechte aandacht die de medewerker geeft. Leppehiem ondersteunt kwetsbare ouderen in eerste instantie met

zorg in de thuissituatie. Samen met de bewoner/cliënt, mantelzorgers en de huisarts zoeken we naar een passende oplossing waarin het hervinden van de veerkracht en de zelfstandigheid het centrale uitgangspunt is. Deze vorm is passend bij de zienswijze van reablement. Wij noemen dit: 'een mooie dag op eigen kracht'.



Leppehiem biedt een thuis als de leefsituatie zodanig wijzigt dat een omgeving met intensievere zorg wenselijk is. De medewerkers van Leppehiem bieden zorg met oprechte aandacht voor het welbevinden van de bewoner/cliënt. Deze zorg verlenen we vanuit de kernwaarden; **samen, persoonlijk en vakmanschap**. Vanuit Leppehiem faciliteren we de medewerkers om deze zorg te kunnen bieden.

## Communicatie

Voor alle veranderingen of bijzonderheden die van invloed zijn op de zorgverlening aan de bewoner/cliënt, heeft Leppehiem de ambitie om de achterban op een adequate manier te informeren. Dit doen we door een paar keer per jaar bijeenkomsten te organiseren. Dit betreft de familieavonden of de bewonersbijeenkomst. Dit zijn uitgelezen momenten om de achterban goed te informeren en/of te polsen hoe zij denken over aankomende veranderingen. De bijeenkomsten vinden minimaal eens per jaar plaats.

Het koerscafé is een vorm van medewerkersbijeenkomsten. De glazen zaal is omgetoverd tot setting die een café – achtige sfeer ademt. In de koerscafés gaan de bestuurder, managementleden en medewerkers met elkaar in gesprek. Bijvoorbeeld over de strategie, maar iedereen kan onderwerpen op tafel leggen ter discussie. Deze structureel ingeplande bijeenkomsten zijn laagdrempelig en kleinschalig. Zo zijn alle medewerkers geïnformeerd over de strategische koers die Leppehiem gaat varen de komende jaren. Tijdens de bijeenkomsten heeft iedere medewerker mee kunnen denken over de kernwaarden.

## Medezeggenschap

Door de bestuurlijke fusie wordt de cliëntenraad opgesplitst in een lokale raad en een centrale cliëntenraad.

De lokale raad is een vertegenwoordiging van bewoners/cliënten en/of eerste contactpersonen of leden die op een bepaalde manier binding hebben met Leppehiem. Een dergelijke lokale raad is er ook voor het Bildt. De zorgmanager van de respectievelijke locaties zit bij deze overlegmomenten.

De centrale cliëntenraad is een samenvoeging van vertegenwoordiging vanuit Leppehiem en het Bildt. De bestuurder is bij deze overleggen aanwezig en er worden locatie-overstijgende onderwerpen besproken.

De ondernemingsraad (or) komt op voor de belangen van het personeel in een onderneming of organisatie. De or mag meedenken over bedrijfseconomische en sociale onderwerpen. Door de bestuurlijke fusie is de or vertegenwoordigd door medewerkers van Leppehiem en het Bildt.

De vvar is een verzorgende en verpleegkundige advies raad. De raad vertegenwoordigt de stem van alle zorgmedewerkers en draagt actief bij aan de kwaliteit van zorg. Dit doet de vvar vanuit gesprekken met zorgprofessionals, cliënten, eigen praktijkervaringen, regionale en landelijke bewegingen. Door zowel gevraagd als ongevraagd advies te geven, biedt de vvar waardevolle inzichten aan het bestuur en management. De vvar vertegenwoordigt de eigen locatie. Zij overleggen met de bestuurder en/of de zorgmanager. De vvar draagt bij aan het verkleinen van de kloof een stem en deze wil gehoord worden.

## Calamiteitenonderzoeken

In 2024 hebben er twee calamiteiten in de zorg plaatsgevonden. Deze zijn gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Vervolgens heeft er een calamiteitenonderzoek plaatsgevonden in samenwerking met Quasir.

De resultaten van het onderzoek laten zien dat de afdelingen kunnen leren en verbeteren met betrekking tot methodisch werken (opvolging geven aan doelen en rapportages), deskundigheidsbevordering, rolduidelijkheid van verzorgende-IG en verpleegkundigen. Bovendien willen we een cultuur opbouwen waarin het normaal is dat we elkaar op een professionele wijze aanspreken op onderwerpen die we signaleren en kunnen verbeteren.

De doelen en acties staan verwerkt in het kwaliteitsbeeld.

## Inspectie bezoek

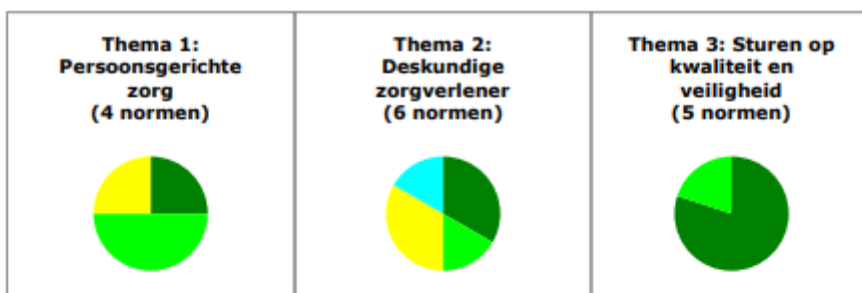
De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (de inspectie) bracht op 18 april 2024 een onaangekondigd bezoek aan Leppehiem.

De inspecteurs toetsten of Leppehiem de zorg geeft volgens wetten, professionele standaarden, veldnormen en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. Ze verzamelden informatie door de zorg te observeren, een rondleiding te krijgen, documenten en dossier



bekijken en in gesprek te gaan met medewerkers. Ze hebben een overleg bijgewoond van de cliëntenraad. Ze toetsten tijdens dit bezoek vooral de thema's persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener en sturen op kwaliteit en veiligheid.

De diagrammen en tabel laten per thema zien hoe de inspectie Leppehiem beoordeelt.



| Oordeel                  | Thema 1 | Thema 2 | Thema 3 |
|--------------------------|---------|---------|---------|
| voldoet                  | 1       | 2       | 4       |
| voldoet grotendeels      | 2       | 1       | 1       |
| voldoet grotendeels niet | 1       | 2       | 0       |
| voldoet niet             | 0       | 0       | 0       |
| niet getoetst            | 0       | 1       | 0       |

## Conclusie

Leppehiem voldoet (grotendeels) aan elf van de veertien getoetste normen. Leppehiem voldoet grotendeels niet aan drie van de veertien getoetste normen

Leppehiem krijgt voor de normen die nu (grotendeels) niet voldoen een verbetertermijn van zes maanden, gerekend vanaf ontvangst van het definitieve rapport. De zorgaanbieder moet op 16 januari 2025 (grotendeels) voldoen aan de normen die nu (grotendeels) niet voldoen. Het gaat om de volgende normen:

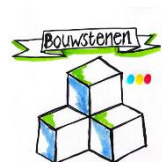
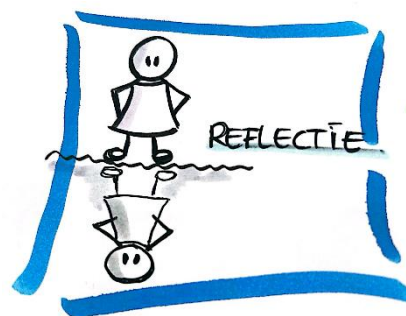
1. Iedere cliënt heeft inspraak in en afspraken over de doelen van de zorg, behandeling en ondersteuning.
2. Zorgverleners maken hun professionele afwegingen over de benodigde zorg en ondersteuning. Zij gebruiken bij de afwegingen gesignaleerde risico's, wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.
3. Zorgverleners werken methodisch. Zij leggen het hele zorgproces inzichtelijk vast in het cliëntdossier.

Naar aanleiding van het rapport is een plan van aanpak geschreven om toe te werken naar het voldoen aan de gestelde normen.

De acties om toe te werken naar het voldoen aan de gestelde normen staan beschreven in het kwaliteitsbeeld. Op basis van de interne audit van 2023 en de twee calamiteitenonderzoeken die hebben plaatsgevonden heeft Leppehiem al doelen gesteld in het kwaliteitsplan van 2024 en acties uitgezet die ook passen bij de conclusie van de inspectie. Het IGJ bezoek en de gestelde termijn van zes maanden heeft focus aangebracht in de punten die Leppehiem als eerste aan wil pakken en zorgt voor een versnelde uitvoering van het plan.

## Hoofdstuk 2 Terugblik op 2024

In hoofdstuk 2 wordt teruggeblikt op de kwaliteitsdoelen van 2024. Het kwaliteitsplan van 2024 is geschreven op basis van het toen geldende kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Per dit jaar wordt er geen kwaliteitsplan meer geschreven, maar een kwaliteitsbeeld. Hierin kijken we terug naar het vorige jaar en blikken we vooruit naar het volgende jaar. Dit betekent voor het huidige verslag dat de kwaliteitsdoelen van 2024 vertaald worden naar de vijf bouwstenen uit het zorgkompas.



### Bouwsteen 1 Kennen wensen en behoeften

#### Een mooie dag op eigen kracht

krijgt steeds meer zijn plek in de organisatie. Er is in 2024 aandacht besteed aan reablement tijdens de bewoners en familiebijeenkomsten.

Er zijn 10 collega's opgeleid tot intervisor. Medewerkers van Leppehiem nemen deel aan intervisie in een vaste samenstelling. Tijdens intervisie is er ruimte om persoonlijke uitdagingen m.b.t. reablement te bespreken en van elkaar te leren.

Leppehiem heeft een eigen vertaling gegeven aan reablement, zodat het meer betekenis krijgt voor bewoners en diens verwanten en de medewerkers. Leppehiem noemt reablement 'een mooie dag op eigen kracht'. Deze slogan is bedacht door een collega na een oproep om mee te denken over een duidelijker (Nederlandse) term.

#### Levensverhaal van de bewoner

De welzijnscoaches zetten zich in om voor elke bewoner een levensverhaal beschikbaar te hebben. Eind 2024 is er voor 80% van de bewoners een levensverhaal beschreven.

#### Welzijnsmedewerker

Er heeft een pilot plaatsgevonden over de inzet van een welzijnsmedewerker. Er is gekeken naar de behoefte en wensen van de bewoner. Uit de pilot is duidelijk geworden dat er ook in de avonduren behoefte is aan welzijn. Daarom zijn de diensttijden aangepast naar de wens en behoefte van de bewoner.

#### Advanced Care planning

De acties die passend zijn bij het doel dat elke bewoner een advanced care planning (ACP) gesprek heeft gevoerd met de arts, lopen. De verzorgende checkt dit in het dossier van de bewoner en geeft indien nodig een seintje aan de arts als dit gesprek nog moet plaatsvinden.

## Geestelijke verzorging

De zorgcollega's en/of bewoners weten de medewerker geestelijke zorg steeds beter te vinden met gerichte vragen. Door het zichtbaar zijn in it Fermidden en een spontaan praatje aan te knopen, ontstaat er soms ook een hulpvraag vanuit de bewoner. Deze hulpvragen gaan over geloofsbeleving, bijvoorbeeld uit de bijbel willen lezen en bidden, of over levensvragen van een bewoner, een luisterend oor zijn voor de eenzame bewoner of er simpelweg zijn, stervensbegeleiding of rouwverwerking. De medewerker geestelijke zorg is er voor de gelovige, maar ook voor de niet- gelovige bewoners.

Maandelijks wordt er een Bijbelkring 'Bijbel en ontmoeting' georganiseerd. Tijdens de 'kring' wordt er gezongen en worden gesprekken gevoerd n.a.v. een overdenking uit de Bijbel. Tijdens kerst en Pasen vindt er een viering plaats. Ook hier is ruimte voor samenzang en het bespreken van een overdenking uit de bijbel. De gelegenheid leent zich goed voor een ontmoeting hetgeen de gemeenschapszin bevordert.

Er is beleid geschreven op geestelijke verzorging. Het beleid is vindbaar op intranet in de protocollen/beleid omgeving.

## Visie op eten en drinken

Over het invoeren van zes eetmomenten voor bewoners is gekeken naar de gedachtegoed/visie die Leppehiem wil uitdragen, namelijk; een mooie dag op eigen kracht. Het actief aanbieden van deze zes eetmomenten lijkt daar niet bij te passen. Om deze reden is dit doel aangepast en de visie op voeding herzien. Leppehiem denkt na hoe voeding op een passende wijze in het Fermidden opgediend kan worden.

Gezonde voeding en eten blijft een aandachtspunt voor Leppehiem. Bewoners willen hierover meepraten op een eenvoudige en informele manier.

Bewoners kunnen op een vast moment in een gezellige "setting" met de kok in gesprek gaan. Zo kunnen zij ideeën en wensen direct delen en - waar mogelijk - kan de kok dit meteen toepassen in de praktijk.

Met dit aanschuifmoment willen we concrete resultaten behalen op onderwerpen die voor bewoners belangrijk zijn, zonder extra vergaderstructuren.



## Bouwsteen 2 Bouwen van netwerken

### Inzet verpleegkundige geriatrie (met aandachtsgebied onbegrepen gedrag)

Het is met de start van deze nieuwe functie een zoektocht geweest om er een passende, en naar behoefte van het team, invulling aan te geven.

Voor nu werkt het als volgt; de GZ psycholoog is behandelaar en bepaalt, indien nodig, op cliëntniveau welke benaderingswijze nodig is. De verpleegkundige kan desgewenst meekijken in de praktijk voor coaching on the job. De verpleegkundige monitort of de behandeladviezen nageleefd worden en ook of en wat een team nodig heeft om het goed uit te kunnen voeren. De GZ psycholoog en de verpleegkundige hebben wekelijks gezamenlijk overleg.

De verpleegkundige richt zich meer op het coachen en ondersteunen van de collega op de werkvloer en/of de collega/vrijwilliger die de bewoners begeleidt op de huiskamers. De begeleiders zijn voornamelijk zorghulp en hebben minder tot geen kennis over specifieke doelgroepen. De verpleegkundige verzorgt scholing en coaching op maat voor deze collega's. Op deze manier borgen we voor een groot deel de kwaliteit van zorg en welzijn.

## Community care

Er is een raamwerk bedacht voor het laten wonen van derden in Leppenheim. Het betreft één woning voor een derde die tegen marktconforme huurprijs kan wonen bij Leppenheim met daaraan gekoppeld een vrijwilligersovereenkomst.

De tweede woning wordt gereserveerd voor een student. Met de student wordt een gebruikersovereenkomst alsmede een vrijwilligersovereenkomst gesloten. De gebruikersovereenkomst kan, met inachtneming van één maand opzegtermijn, worden beëindigd.

Na één jaar zal dit beleid worden geëvalueerd met betrokkenen (medewerker welzijn, coördinator vrijwilligers, manager zorg en welzijn en manager financiën & bedrijfsvoering).



## Bouwsteen 3 Het werk organiseren

### Aannemen van hbo-verpleegkundigen

In 2024 heeft Leppenheim twee hbo verpleegkundigen aangenomen. Zij hebben de focus op kwaliteit van zorg en overstijgende kwaliteitsthema's voor de intramurale setting. In de extramurale setting zijn al langere tijd hbo-verpleegkundigen werkzaam.

In 2025 gaat Leppenheim verder met de positionering van de verpleegkundigen. Dit betreft de kwaliteitsthema's en duidelijkheid over rol en taakverdeling voor de aandachtsvelders van de kwaliteitsthema's.

## Functiehuis

Voor meer duidelijkheid over rollen en taken brengt Leppenheim het functiehuis op orde. Er is een start gemaakt met de facilitair medewerkers. In 2025 worden alle zorgfuncties beschreven.

Voor 2024 is in werking gezet dat de verzorgenden functies huisartsenvisites voorbereiden. Samen met de huisarts nemen zij de bijzonderheden van de bewoners door en verwerken zijn de acties in het zorgplan. Voorheen voerde vooral de mbo-verpleegkundige deze taak uit.

## Methodisch werken

De spraak gestuurde rapportage wordt in 2025 opgepakt. Leppenheim heeft zich namelijk eerst gefocust op methodisch werken en rapporteren. Alle medewerkers die rapporteren in het dossier van de bewoner, zijn geschoold in de SOEP - methode. Deze scholingen zijn aangeboden via een e-learning en een training tijdens het teamoverleg.

Soep staat voor Subjectief, Objectief, Evaluatie en/of Analyse en Plan. Het zorgt voor opvolging in de rapportage, waardoor de PDCA plaatsvindt. Als voorbeeld: als we een zalf gebruiken voor een plekje op de huid dan wil je weten wat het plan is (welke zalf, hoe vaak per dag/week en wanneer kun je effect verwachten). Op een bepaald moment evalueer je het plan (wordt het plekje kleiner of niet) en stel je zo nodig je plan bij op basis van de bevindingen (objectief en subjectief).

## Duurzaamheid en groener

Leppehiem neemt deel aan de Erkende Maatregelenlijsten energiebesparing (EML). Hierin staan energiebesparende maatregelen met een terugverdientijd van vijf jaar of minder. De EML bestaat uit drie onderdelen: gebouwen, faciliteiten en processen. Met de EML kan aan de energiebesparingsplicht worden voldaan.

In 2024 heeft Leppehiem een start gemaakt met de renovatie van het dak van het oude gedeelte van het gebouw. Door de verbeterde isolatie vallen de stookkosten veel lager uit en is het klimaat binnen aangenamer. Daarnaast zijn de lampen op de gangen vervangen voor ledverlichting. Dit resulteert, naast meer duurzaamheid, in een flinke kostenbesparing.

## Duurzame inzetbaarheid

Leppehiem werkt toe naar een rookvrije werkplek in 2025. De medewerker mag in de eigen lunch- of dinerpauze buiten het terrein van Leppehiem roken. Met bewoners in het eigen appartement worden afspraken gemaakt over het roken. Uitgangspunt is dat de medewerker en medebewoners geen last mogen ondervinden van de rook. Leppehiem biedt twee keer per jaar een training Stoppen met roken aan medewerkers, vrijwilligers en bewoners aan. Een eerste groep met collega's is de strijd aangegaan met de sigaret. Het merendeel van deze groep heeft nadien geen sigaret meer aangeraakt. Een super knappe prestatie! In 2025 biedt Leppehiem de cursus opnieuw aan zowel medewerkers, vrijwilligers als bewoners aan.



## Zorgtechnologie

Er is beleid geschreven over de inzet van zorgtechnologie en/of innovatie passend bij de visie van 'een mooie dag op eigen kracht'. Nog steeds is Leppehiem aangesloten bij Anders werken in de zorg, een overkoepelende organisatie van managers en/of projectleiders die ervaringen met elkaar deelt en optrekt in projecten die in eigen organisatie plaatsvinden.

Nieuwe ideeën en/of veranderingen op afdelingsniveau worden gekoppeld aan het verbeterlab. Gekeken wordt wie kan anticiperen en voortrekker kan zijn. Vanuit de werkvloer bepalen medewerkers wat nodig is en waar bijstelling van het plan gewenst is.



## **Bouwsteen 4 Leren en ontwikkelen**

### **Informeel leren**

In 2024 heeft Firda 10 intervisoren opgeleid voor Leppehiem. De intervisoren zijn werkzaam in de organisatie op de afdelingen of in de staf en ondersteuning. Alle medewerkers van Leppehiem zijn verdeeld in een groep van vier tot negen personen. De intervisoren begeleiden elk één tot vier intervisiegroepen. In 2024 zijn alle groepen tenminste twee keer bijeen gekomen voor de intervisie. Het thema reablement staat centraal in de casuïstiek bespreking. Het doel is dat men van elkaar leert (informeel leren). Voor 2025 worden voor alle groepen nog eens drie bijeenkomsten georganiseerd.

Tijdens de jaarlijkse carroussel in 2024 vond de aftrap voor de intervisiegroepen plaats. Een goed moment voor de intervisoren om met het geleerde aan de slag te gaan.

De carroussel heeft daarnaast in het teken gestaan van 'het verbeterlab'. Het verbeterlab draagt zorg voor veranderingen die door onze collega's van de werkvloer opgepakt worden. Tijdens de carroussel stonden we stil bij veranderingen die je zelf zou willen doorvoeren en hoe je dit kunt doen. Uiteindelijk wil Leppehiem dat dit de veranderbereidheid, het eigenaarschap en het initiatief van de medewerker vergroot. De medewerker is uiteindelijk de expert op zijn eigen vloer.

Het derde onderdeel van de carroussel betreft het verzuimbeleid. Vanuit een extern bureau (Falke en Verbaan) zijn alle medewerkers van Leppehiem meegenomen in het huidige verzuimbeleid. Er hebben gesprekken plaatsgevonden over de betekenis van verzuim en over rechten en plichten van een organisatie, maar ook van de medewerker.

### **Leerlingen en stagiaires**

In 2025 lopen zes studenten stage vanuit hun opleiding tot kok, verzorgende-IG, mbo-v of hbo-verpleegkunde. Twee scholieren volgen een maatschappelijke (oriënterende) stage.

Achttien collega's volgen een werken- en leren traject voor de opleiding tot persoonlijk begeleider welzijn, mbo-verpleegkunde, helpende, helpende + en maatschappelijk verzorgende-IG. Eén teamleider volgt de opleiding van manager in de zorg.



## **Bouwsteen 5 Inzicht in kwaliteit**

### **Prem onderzoek voor de wijkverpleging**

De PREM is een vragenlijst die meet wat cliënten van de wijkverpleging vinden. Bij Leppehiem zijn 70 cliënten uitgenodigd deze vragenlijst in te vullen en 23 mensen hebben dat gedaan. Dat is een respons van ongeveer 33 %. De resultaten van 2024 zijn bijna hetzelfde als die van 2023. Soms scoren we iets lager en vaker iets hoger. Het gemiddelde cijfer over 'Leppehiem aanbevelen bij andere mensen met dezelfde

aandoening of gezondheidsklacht' is flink gestegen t.o.v. vorig jaar. We zijn blij met de resultaten!



*De uitkomsten van de PREM-vragenlijst: mooie rapportcijfers voor ons thuiszorg-team Soarch Thús!*

## Melden van incidenten

Vanaf september 2024 is Leppenheim definitief overgestapt op de MIC en MIM. Meldingen worden nu in ONS – clïëntendossier gedaan en niet meer via intranet. In 2025 buigt een interne commissie, bestaande uit kwaliteitsadviseur, teamleider en hbo verpleegkundige, zich over de verantwoordelijkheden en het verwerken van de MIC en MIM voor analyse. De trendanalyse ontbreekt voor dit verslag, dit heeft te maken met de overstap naar een nieuw intranet waarbij de oude niet meer toegankelijk is. Hierop stonden de 'oude fouten en ongevallen' meldingen. Per afdeling worden de meldingen van incidenten wel besproken.

## Risico inventarisatie en evaluatie (RI&E)

De RI&E heeft plaatsgevonden. De acties zijn weggezet onder de verantwoordelijken en worden afgehandeld volgens plan.

## Hoofdstuk 3 Vooruitblik

In de vooruitblik kijken we naar de plannen voor 2025. Het plan van aanpak n.a.v. het (onverwachte) IGJ bezoek bepaalt voor een groot deel de invulling voor 2025. Een mooie bijvangst van het IGJ bezoek en het plan van aanpak is dat we focus aanbrengen in onze plannen.



### Bouwsteen 1 Kennen wensen en behoeften

#### Herkenbaarheid van gangen en slaapkamer/huiskamers

De huiskamers en gangen van, met name de afdelingen voor mensen met dementie, worden gepersonaliseerd en dementievriendelijker aangekleed<sup>1</sup>. In samenwerking met zorgmedewerkers, vertegenwoordigers van bewoners en een binnenhuisarchitect worden ideeën en wensen besproken en uitgetekend. In juni 2025 geven we fasegewijs uitvoering aan de plannen. Tegelijkertijd met verbouwingsplannen/bouwplannen wordt gekeken naar een logische logistieke indeling. De slaapkamers en woonkamer bijvoorbeeld meer met elkaar in verbinding, waardoor het herkenbaarder wordt voor de bewoner.

#### Het goede gesprek

<sup>2</sup>Leppehiem gaat de zorgplannen maken met behulp van het Mikzo-kompas. Het Mikzo kompas is een classificatiesysteem met vijf domeinen namelijk; persoonsgerichte zorg, wonen, welzijn, veiligheid, gezondheid. Tijdens *het goede gesprek* met de bewoner en diens vertegenwoordiger bespreekt de contactverzorgende de zelfstandigheid van de bewoner "Wat kunt u nog zelf?" of "Waar heeft u hulp nodig om het weer te leren?" Waarmee ontvangt de bewoner hulp van een mantelzorger? Welke hulpmiddelen worden ingezet? Waar kan (zorg)technologie een uitkomst bieden? En als laatste vraag; welke zorg heeft u dan nodig van Leppehiem? Er vindt verkenning plaats van wensen en behoeften van de bewoner. Er is ruimte voor het levensverhaal van de bewoner. Dat wat belangrijk is voor de bewoner wordt op een herkenbare plek in het zorgdossier genoteerd. De zorg wordt daarmee persoonlijker en meer gericht op welzijn.

Mikzo Kompas is een systeem dat ons helpt om zorgdoelen goed en passend bij de zorgbehoefte en wensen te formuleren. De vragenlijst brengt de risico's <sup>3</sup>die we inzichtelijk willen hebben in kaart. Hierbij kun je denken aan vallen, ondervoeding, inname medicatie, eenzaamheid, etc. De uitkomsten van het gesprek komen in het zorgplan te staan. Het is overzichtelijker. Dit is passend bij reablement, oftewel; een mooie dag op eigen kracht.

<sup>1</sup> Doel vanuit het igj rapport 2024

<sup>2</sup> Doel vanuit het igj rapport 2024

<sup>3</sup> Doel vanuit het igj rapport 2025



## **Bouwsteen 2    Bouwen van netwerken**

### **Geestelijke zorg**

Een aantal bewoners geeft aan dat het geloof minder plaats inneemt als ze in Leppehiem komen wonen. Doordat ze vaak niet zelf de kerk meer kunnen bezoeken zijn ze afhankelijk van wat Leppehiem aanbiedt. De medewerker geestelijke zorg wil meer aandacht besteden aan de geloofsbeleving, ook voor de bewoners met dementie. Op dit moment schrijft hij een boekje met Bijbelse overdenkingen voor de bewoner die hier interesse voor heeft. De medewerker geestelijk zorg geeft aan dat er een groeiende aandacht is voor de geestelijke verzorging en hier wil hij zich voor in blijven zetten.

### **Informele zorg**

Bij Leppehiem zijn veel vrijwilligers actief binnen verschillende activiteiten. Met name op het gebied van welzijnsactiviteiten leveren zij een belangrijke bijdrage aan het kwaliteit van leven. Op de afdelingen waar bewoners met dementie wonen zijn familieleden (echtgenotes, kinderen) actief in de huiskamers. Zij zorgen voor een stukje toezicht en ondersteunen de zorg bij het klaarmaken van fruit en/of eten en drinken. Dit wordt ook wel informele zorg genoemd. Informele zorg verwijst naar de zorg die niet wordt verleend door professionele zorgverleners, maar door familieleden, vrienden, burens of andere vrijwilligers. Het gaat vaak om dagelijkse ondersteuning en hulp die iemand ontvangt van mensen die geen formele zorgopleiding hebben, maar die uit liefde, zorg of vriendschap helpen.

Voorbeelden van informele zorg zijn bijvoorbeeld het helpen met huishouden, boodschappen doen, het geven van emotionele steun, het helpen bij persoonlijke verzorging of het ondersteunen bij mobiliteit. Informele zorg kan zowel langdurig als tijdelijk zijn en is vaak essentieel voor mensen die tijdelijk of langdurig niet in staat zijn om voor zichzelf te zorgen, bijvoorbeeld door ziekte, ouderdom of een handicap.

Leppehiem gaat zich in 2025 verdiepen in het organiseren van informele zorg. Leppehiem is aangesloten bij het netwerk "Anders Organiseren" in de regio met meerdere zorgorganisaties. Tijdens familiebijeenkomsten op de afdelingen staat informele zorg als thema op de agenda. Het is vooral nog verkennend en onderzoeken wat we al doen in Leppehiem en waar we eventueel naar toe kunnen groeien.

### **Overlegstructuur**

De overlegstructuur wordt opnieuw bekeken en aangepast aan de nieuwe structuur na de bestuurlijke fusie met het Bildt. Het is belangrijk dat we elkaar kunnen vinden en dat we informatie uit wisselen die op de juiste plek terechtkomt.



## **Bouwsteen 3    Het werk organiseren**

### **Functiehuis op orde**

Tijdens het eerste en tweede kwartaal van 2025 wordt er gewerkt aan het vaststellen van de functieprofielen van de zorgmedewerkers.

De volgende functies staan op de planning:

hbo-v, mbo-v, verzorgende niveau 3, geestelijk verzorger, welzijns functies vaststellen inclusief die van welzijnsmedewerker.

### **Systemen op orde**

Nu de bestuurlijke fusie met zorgcentrum het Bildt een feit is kiezen we voor systemen waarin beide organisaties kunnen werken.

Leppehiem stapt in 2025 over naar een nieuw softwarepakket voor de financiële administratie en HRM (human resource management).

Het AFAS-systeem is een bedrijfssoftwarepakket dat wordt gebruikt voor verschillende administratieve en financiële taken binnen organisaties. AFAS software wordt vaak gebruikt voor:

- Het beheren van de boekhouding, btw-aangiften, jaarrekeningen en andere financiële rapportages.
- HRM (Human Resource Management) Het beheren van personeelsgegevens, salarisadministratie, verlofregistratie en planningen.

SDB blijft het systeem dat we gebruiken voor de roosters van alle afdelingen binnen Leppehiem.

Dit jaar wordt een keuze gemaakt voor een nieuw leermanagementsysteem, waarin we scholingen aan kunnen bieden en kunnen monitoren op medewerker niveau welke opleidingen zijn afgerond.

### **Vervangen van huidige oproepsysteem**

Leppehiem gaat de zorgtechnologie rondom domotica vervangen. Domotica in de zorg omvat technologieën die gericht zijn op het verbeteren van de levenskwaliteit van mensen, vooral voor ouderen en mensen met een zorgbehoefte, door middel van geautomatiseerde systemen die de zorg ondersteunen.

Door sensoren en slimme apparaten te integreren in de zorgomgeving, zoals bewegingssensoren, alarmsystemen, en veiligheidscamera's, kan de veiligheid van bewoners of cliënten op afstand gemonitord worden. Dit helpt zorgprofessionals bij het tijdig reageren op eventuele risico's, zoals vallen of ongebruikelijke activiteiten

## Methodisch werken



Zoals eerder vermeld vindt Leppehiem methodisch werken<sup>4</sup> belangrijk. Vanuit de collega's van de zorgafdelingen is de wens uitgesproken om de zorgplannen te schrijven op basis van het classificatiesysteem mikzo-kompas. Een werkgroep adviseert de bestuurder en de manager zorg over de te nemen stappen om mikzo-kompas uiteindelijk

succesvol te implementeren. Het doel is om voor 1 juli 2025 alle zorgplannen met het mikzo-kompas op te stellen.

Daarnaast is er een keuze gemaakt om te rapporteren volgens de SOEP methode. De SOEP methode zorgt voor opvolging in de doelrapportages<sup>5</sup> van het zorgplan van de bewoner. De rapportage bevat de subjectieve bevinding van de zorgmedewerker, de objectieve bevinding, de analyse en/of de evaluatie en het plan. Tijdens Q2 en Q4 vinden er interne audits plaats op beide methodieken.

Gemeten wordt of de SOEP – methode wordt toegepast. Tegelijkertijd worden een aantal rapportages beoordeeld op de kwaliteit van de rapportage; gebruiken medewerkers de SOEP - methode op de juiste wijze? Aan de hand van de resultaten wordt bepaald hoe het plan er verder uit komt te zien.



## **Bouwsteen 4 Leren en ontwikkelen**

### Informeel leren

Dit jaar vindt er voor elke medewerker van Leppehiem drie keer een intervisiemoment plaats. Het doel is om te leren van elkaar. Dit doen we door in kleine groepen casuïstiek te bespreken, waarbij we elkaar adviseren. Een geschoolde intervisor begeleidt de intervisie. De casuïstiekbespreking vindt plaats met behulp van een passende methode.

### Deskundigheidsbevordering en vakmanschap

In het verleden is ingezet op homogene afdelingen, zodat je de kennis en deskundigheid op één plek kunt inzetten. Tegenwoordig zien we dat een somatische afdeling ook bewoners heeft met dementie. De zorg voor de medemens met dementie wordt veelal ook complexer. Om deze reden gaat Leppehiem tijdens Q3/Q4 de zorgmedewerkers (bij) scholen over dementie en onbegrepen gedrag.<sup>6</sup>

<sup>4</sup> Doel vanuit igj rapport

<sup>5</sup> Doel vanuit igj rapport

<sup>6</sup> Doel vanuit igj rapport 2024

## Carrousel

De jaarlijkse carrousel richt zich in 2025 op de aanspreekcultuur die Leppehiem belangrijk vindt en passend acht bij de kernwaarde van vakmanschap.

Ook duurzaamheid krijgt een plek in de carrousel. Een extern bureau maakt alle medewerkers van Leppehiem bewust van wat duurzaamheid betekent en hoe je in dit belangrijke thema een steentje kunt bijdragen.

De huidige ontwikkelingen in de zorg steken in op informele zorg. We worden immers steeds ouder met elkaar, hebben meer zorg nodig, maar hebben minder zorgpersoneel tot onze beschikking. Informele zorg gaat een belangrijke plek innemen in het zorglandschap. We willen daarom samenwerken met mantelzorgers en vrijwilligers. Het kan ook voorkomen dat je als zorgmedewerker zelf een mantelzorger bent. De carrousel gaat vooral in op de samenwerking met de mantelzorger of vrijwilliger van de bewoner en doet tegelijkertijd een uitvraag naar de rol van de medewerker.



### **Bouwsteen 5      Inzicht in kwaliteit**

#### Externe audit dagondersteuning

In februari is de dagondersteuning geaudit door een extern bureau. De resultaten zijn positief en dat betekent dat de dagondersteuning een keurmerk heeft en erkend is door de gemeente Heerenveen om dagondersteuning te bieden. De acties die voortkomen uit het auditrapport neemt Leppehiem mee in het kwaliteitsbeeld van 2026.

#### Verbeterpunten n.a.v. plan van aanpak

Het bezoek van de inspectie heeft aangetoond dat Leppehiem op drie normen verbeterdoelen en acties heeft geformuleerd.

1. Iedere cliënt heeft inspraak in en afspraken over de doelen van de zorg, behandeling en ondersteuning.
2. Zorgverleners maken hun professionele afwegingen over de benodigde zorg en ondersteuning. Zij gebruiken bij de afwegingen gesignaleerde risico's, wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.
3. Zorgverleners werken methodisch. Zij leggen het hele zorgproces inzichtelijk vast in het cliëntdossier.



De acties passend bij de doelen zijn in het kwaliteitsbeeld verwerkt. Dit is zichtbaar gemaakt m.b.v. een voetnoot. De verdere uitwerking van de doelen en acties en de bevindingen van de inspectie n.a.v. het resultaatverslag vinden plaats in het kwaliteitsbeeld van 2026.

In het vierde kwartaal wordt een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

## Externe audit HKZ zorg en welzijn

In het vierde kwartaal vindt er een externe HKZ audit zorg en welzijn plaats. In

samenwerking met het Bildt (zij zijn in 2024 geaudit met een positief resultaat) Kijkt Leppehiem naar de (werk)processen die op orde moeten worden gebracht.

Leppehiem kiest bewust voor de HKZ audit zorg en welzijn. Deze audit toetst op gestructureerde wijze de werkprocessen en helpt daardoor Leppehiem om overzicht te verkrijgen in wat nodig is om de werkprocessen op orde te krijgen.



## Nawoord

De terugblik op 2024 laat zien dat er hard gewerkt is aan kwaliteit van leven en kwaliteit van zorg. Er zijn mooie stappen gezet in het door ontwikkelen van methodisch werken en het borgen er van. Alle collega's van Leppehiem dragen hier, vanuit hun eigen professie, aan bij. Door de continuïteit en stabiliteit in de afdelingsteams, de staf en het managementteam is Leppehiem toe aan de stap naar vakmanschap. We maken ons klaar voor de toekomst in het zorglandschap en de bijbehorende ontwikkelingen. De vooruitblik in het kwaliteitsbeeld geeft weer hoe we dit gaan realiseren met altijd in ons achterhoofd; "een mooie dag op eigen kracht."