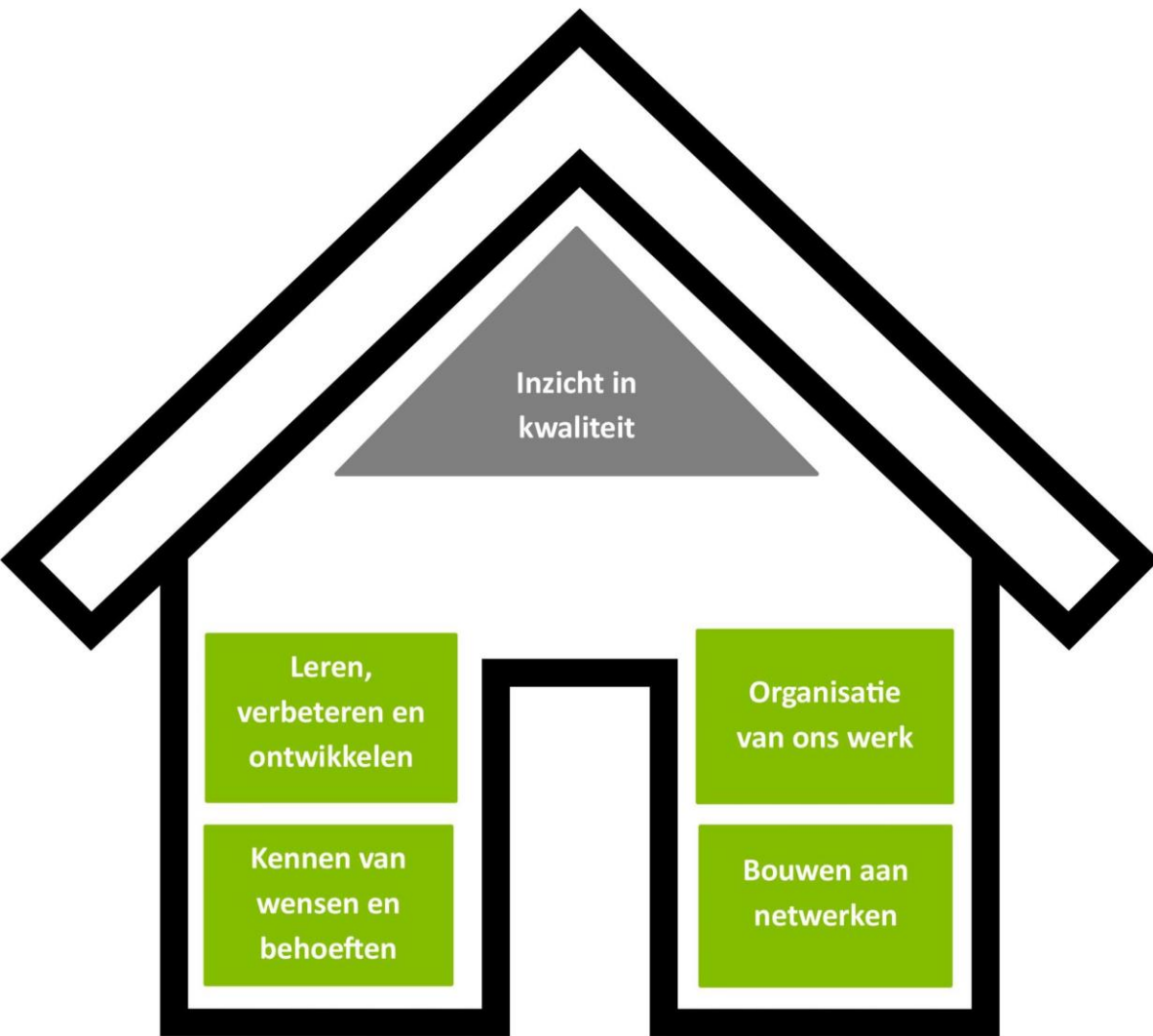




# Wij bouwen samen door!

Kwaliteitsbeeld  
Verpleeghuis Kalorama  
Terugblik 2024 en een blik op de toekomst



# Inhoud

1. Woord vooraf
2. Fundering 1: Visie en waarden Kalorama
3. Bouwsteen 1: Kennen van wensen en behoeften
4. Bouwsteen 2: Bouwen aan netwerken
5. Bouwsteen 3: Leren, verbeteren en ontwikkelen
6. Bouwsteen 4: Organiseren van ons werk
7. Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit
8. Fundering 2: Reflectie en vooruitblik
9. Bijlage: Uitgebreide versie

# Woord vooraf

Sinds 1 juli 2024 staat het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' opgenomen in het register van het Zorginstituut Nederland. De titel van het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan', past bij de beweging 'van zorg naar kwaliteit van leven' die we bij Kalorama maken.

Bij Kalorama bouwen we aan een stevig fundament en werken we dagelijks aan de doorontwikkeling van onze kwaliteit van zorg en dienstverlening vanuit de vraag van onze bewoners en hun naasten. Het begin van 2024 was nog een periode waarin financiële uitdagingen voorop stonden en waarin veel belangrijke onderwerpen niet de aandacht kregen die ze verdienden. In de tweede helft van het jaar zijn we vanuit het fundament gestart aan het samen doorbouwen naar een toekomstbestendige zorgorganisatie: een financieel gezonde organisatie waarin het fijn wonen en werken is!

In dit kwaliteitsbeeld kijken we terug op afgelopen jaar en vooruit naar de acties die we gaan ondernemen in 2025 en daarna. We doen dit globaal en werken dit in meer detail uit per team, zodat ieder op maat doorontwikkelt. Voorop staat wat we zelf belangrijk vinden en vanzelfsprekend vormen ook resultaten voortkomend uit bijvoorbeeld een audit een belangrijke basis. We kiezen voor een kort en bondige weergave met een aantal onderwerpen per bouwsteen met daarnaast een inhoudelijke verdieping op de besproken onderwerpen. De cliëntenraad heeft met een kritische blik meegekeken en ook input meegegeven over de totstandkoming van het kwaliteitsbeeld zelf en in hun gewenste betrokkenheid daarin.

Het kwaliteitsbeeld vormt onze toetssteen om elke dag met de goede dingen bezig te zijn voor onze bewoners, hun naasten, medewerkers en vrijwilligers.

Anneke Bouwmeester

Interim bestuurder

# Visie en waarden Kalorama



# Fundering 1: Visie en waarden

Kalorama is in beweging: we zijn onderweg naar een toekomstbestendige organisatie.

Eind 2024 zijn we gestart om de besturingsfilosofie van Kalorama opnieuw vorm te geven. Vanuit het idee dat we behouden wat ons krachtig maakt en het past bij de huidige uitdagingen van Kalorama en ontwikkelingen in het zorglandschap.

Met breed opgehaalde input van onder andere collega's en de cliëntenraad hebben we een besturingsfilosofie uitgewerkt. Het vormt de basis voor de keuzes die we maken voor ons nieuwe besturingsmodel.

## Onze visie

Wij vinden het belangrijk dat onze bewoners zoveel mogelijk hun eigen leven kunnen leiden, ongeacht hun beperkingen. We luisteren, kijken en stemmen steeds met bewoners en hun naasten af wat nodig is om dit te kunnen realiseren. Wij willen een prettige en veilige woon- en werkomgeving zijn

Met alle interne en externe ontwikkelingen die we zien, gaan we in 2025 onze missie en (zorg)visie herijken.

## Besturingsfilosofie



Onze uitgangspunten



## Onze waarden

Bij Kalorama werken we vanuit de waarden verbinding, vertrouwen en vakmanschap. De waarde 'samen' hebben we hieraan toegevoegd.

Er verandert veel bij Kalorama en in de wereld om ons heen. In 2025 gaan we deze vier kernwaarden met elkaar opnieuw vullen. Samen met de neuzen dezelfde kant uit!

# **Bouwsteen: Kennen van wensen en behoeften**



# Bouwsteen: Kennen van wensen en behoeften

Wonen, welzijn en zorg die aansluiten bij de kwaliteit van bestaan zetten bewoners centraal en sluiten aan op hun manier van leven, mogelijkheden en wensen. Wat kwaliteit van bestaan is, is voor iedereen anders. Ons startpunt is altijd: weten wat er voor iemand toe doet. We gebruiken hiervoor verschillende instrumenten om onze bewoners echt goed te leren kennen, zoals de planbespreking, MDO, Familienet, formele en informele familiebijeenkomsten en gesprekken met de cliëntenraad. Voor elke bouwsteen geldt dat er ruimte is voor verbetering en doorontwikkelingen, dat pakken we in 2025 samen op.

## Waar hebben we aan gewerkt?

- De invulling en systematiek van ons zorgdossier
- Het inzetten van complementaire zorg
- Ontwikkeling van medezeggenschap cliëntenraden en werving nieuwe leden. Plan ontwikkelt om met de teammanagers, informele zorg en communicatie de handen ineen te slaan om de medezeggenschap van cliënten met elkaar op te pakken
- Start organisatie van informele familiebijeenkomsten als pilot bij verschillende teams

## Waar gaan we nog meer aan werken?

- Verdere optimalisatie van de invulling en systematiek van ons dossier: bijvoorbeeld structureel werken met methodiek 'levensverhaal'
- Familiebijeenkomsten voor alle afdelingen
- Door ontwikkelen van het aanmeldproces voor nieuwe bewoners
- Deelname aan onderzoek ComPaZie: Complementaire en palliatieve zorg: implementatie en evaluatie

# Kennen van wensen en behoeften

“Mevr. is erg onrustig, ze loopt onrustig rond. Ik ben wat administratie aan het doen, wat aan het schrijven in een schrift. Mevr. komt naast me zitten en kijkt mee en wordt rustig. Ik laat haar en haar aan mijn schrift zitten. Ik weet dat ze vroeger secretaresse is geweest”.

Dhr: “Ik lees de krant niet of wat de buitenwereld ook zegt, ik weet beter, ik zie met mijn eigen ogen dat jullie hart hebben voor jullie werk!”

*Simone van Hirtum, kwaliteitsverpleegkundige*

Familielid over de inzet van complementaire zorg (=o.a. muziek, handmassage, aromazorg, ontspanningsoefeningen, warmte) : “Wat zou het waardevol zijn als elke verzorgende iets van complementaire zorg kan geven. Met meer rust werken bewoners gemakkelijker mee en voelt de zorgmedewerker zich ook tevredener. Ik zie dit ook duidelijk bij mijn moeder”.



# **Bouwsteen: Bouwen aan netwerken**



# Bouwsteen: Bouwen aan netwerken

Familie, vrienden, buren, kennissen, mantelzorgers en vrijwilligers spelen een belangrijke rol in het aansluiten op de wensen en behoeften van onze bewoners. Hun bijdrage is nodig en wenselijk, juist zij kennen hun familielid het beste en samen met hen kunnen wij beter tegemoet komen aan de vragen die er zijn. We hebben een aantal acties hiervoor ondernomen om hierin de noodzakelijke slagen te maken zoals: aanwezigheid coördinatoren informele zorg, ondersteuning van het Waardigheid en Trots, organiseren van familiebijeenkomsten. Voor elke bouwsteen geldt dat er ruimte is voor verbetering en door ontwikkelingen, dat pakken we in 2025 samen op.

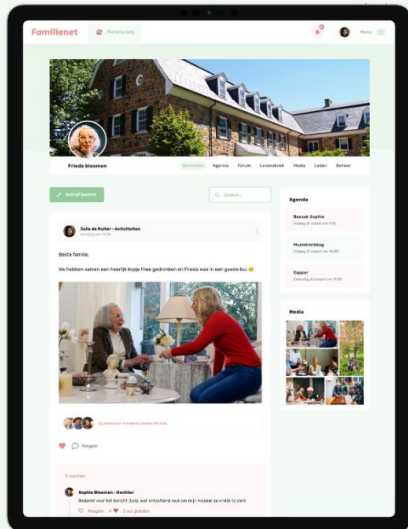
## Waar hebben we o.a. aan gewerkt?

- De start van het gebruik van Familienet (pilot)
- Organisatie van familieavonden
- Meer verbinding formele en informele zorg met ondersteuning van Waardigheid en Trots met daaruit de volgende acties:
  - Veste Brakkenstein als proeftuinlocatie
  - Vorming Kalorama brede ontwikkelgroep informele zorg
  - Advies over scholing aan mantelzorgers en vrijwilligers

## Waar gaan we nog meer aan werken?

- Verdere uitbreiding van gebruik van Familienet binnen Kalorama
- Familieavonden blijven organiseren en families informeren over de ontwikkelplannen
- Vervolg project Waardigheid en trots en deelname aan UKON thema-sprint 'Samen doen; anders samenwerken'

# Bouwen aan netwerken



## Elke cliënt heeft een eigen pagina

Hier delen zorgmedewerkers de mooie berichten. Alle familieleden van de cliënt hebben toegang tot deze pagina.

Familienet heeft ook handige en leuke functies zoals het Groepsbericht, de agenda, het forum en het Levensboek.

[Bekijk de functies](#)

## Reacties van het netwerk van de bewoners:

- 'Familienet biedt mij vanuit Amsterdam een kijkje in de dagelijkse gezelligheid; ik voel de vrolijke en lieve energie die er heerst en die zal mijn moeder ook oppikken!'
- 'Leuk om op de hoogte te worden gebracht van de activiteiten die met de bewoners gedaan worden! Het doet ook mij goed dat er wat anders is dan stoel en bed.'
- 'De hele familie en vriendenkring is ontroerd dat dit geregeld is en dat we hem zo kunnen zien genieten. Dank jullie wel.'
- 'Ik vind het geweldig, leuk en fijn om op deze manier te zien en te lezen wat mama allemaal doet. En ook wij als familie kunnen onze afspraken erin zetten, echt een aanwinst :-).'

## Reacties van collega's:

- 'We komen echt een stap dichterbij het netwerk en hebben dus verbinding.'
- 'Er ontstaan positievere gesprekken met de familie, het gaat nu over wat er werkelijk toe doet., de contacten met familie wordt leuker.'
- 'Ik bespeur een actievere rol vanuit de familie, ze sluiten meer aan bij activiteiten.'

The background features a solid green field. On the right side, there is a large, white, rounded triangular shape pointing downwards. A diagonal line in a darker shade of green cuts across the bottom right corner of the image.

# **Bouwsteen: Leren, verbeteren en ontwikkelen**

# Bouwsteen: Leren, verbeteren en ontwikkelen

Kwaliteit steunt op vakbekwame medewerkers. Daarom bieden wij hen mogelijkheden om zich te blijven scholen en ontwikkelen om de opgedane kennis en vaardigheden te kunnen toepassen. Wij geven ze de ruimte en het vertrouwen om hun eigen expertise in te zetten en waar mogelijk te delen. We geven ook ruimte om stil te staan om te reflecteren. Het leren van elkaar, ook tussen medewerkers, met bewoners en hun netwerk, is belangrijk: elkaar leren begrijpen, samen ontdekken om samen verder te kunnen verbeteren en ontwikkelen. Onze acties voor een goed leer-, verbeter- en ontwikkelklimaat hebben o.a. te maken met ons leerplatform, het kunnen inzetten van een gezondheidscoach, het werven van medewerkers met de juiste deskundigenmix en de inzet van zorgtechnologie. Voor elke bouwsteen geldt dat er ruimte is voor verbetering en doorontwikkelingen, dat pakken we in 2025 samen op.

## Waar hebben we o.a. aan gewerkt?

- Ingebruikname leerplatform Studytube
- Aandacht voor zorgtechnologie m.b.v. de film 'Toekomstbeelden'
- De implementatie van het Handboek Kalorama en actualisatie van groot aantal documenten
- Uitvoeren audits en inrichten van audits op medicatie, mondzorg en dossier in Checkbuster
- Wzd (actualisatie beleid en implementatieplan)
- Deelname aan UKON bijeenkomsten
- Deelname aan studies/onderzoeken

## Waar gaan we nog meer aan werken?

- Opstarten ontwikkelgesprekkencyclus
- Ontwikkelen strategisch opleidingsplan
- Evalueren en actualiseren procedures, o.a. MDO en dossiervoering
- Uitvoeren externe Kaloramabrede toetsing op thema's kwaliteit en veiligheid
- Uitvoering implementatieplan Wzd
- Deelname aan voor Kalorama relevante studies/onderzoeken
- Digitale werkplek

# Leren, verbeteren en ontwikkelen

"Een goed kwaliteitshandboek is geen verplichting, maar een kompas dat zorgmedewerkers richting geeft in hun dagelijkse werk. Het handboek zorgt ervoor om met vertrouwen en kennis de juiste keuzes te kunnen maken."

*Fráncis Bos, kwaliteitsverpleegkundige*

## Handboek Kalorama

In dit handboek Kalorama vind je allerlei documenten met informatie die jou kunnen ondersteunen bij je werk. Mocht je toch informatie missen die volgens jou belangrijk is, laat het ons dan weten. We kijken dan graag samen met jou wat nodig is. Je kunt in dit geval of bij vragen of ideeën een mailtje sturen naar [kwaliteit@kalorama.nl](mailto:kwaliteit@kalorama.nl).



### Beheren handboek

Beheer hier de documenten die zijn opgenomen in het handboek



### Nieuw document toevoegen

Klik hier om een nieuw document in het handboek toe te voegen



Algemene informatie



Gezond en veilig  
werken



Kennis en kunde



Werkinstructies



Alle documenten

# **Bouwsteen: Organiseren van ons werk**

# Bouwsteen: Organiseren van ons werk

In 2024 heeft de organisatie van ons werk veel aandacht gekregen. We hebben o.a. veel aandacht gegeven aan onze aansturing, besturingsfilosofie, onze personeelsinzet, verzuim, de werving en het behoud van medewerkers en het zoeken naar de juiste deskundigenmix. Voor elke bouwsteen geldt dat er ruimte is voor verbetering en door ontwikkelingen, dat pakken we in 2025 samen op.

## Waar hebben we o.a. aan gewerkt?

- Verbeteren aansturing van de organisatie en de zorgteams
- Opzet van 3 focusgroepen: 1. Verzuim; 2. Instroom, behoud medewerkers en 3. Ureninzet, PNIL en roostering.
- Bespreken van een betere borging van de veilige zorgonderwerpen
- Effectieve communicatie in acute situaties (SBAR)
- Lancering van Lifecheck
- Online wervingscampagne

## Waar gaan we nog meer aan werken?

- Implementeren besturingsmodel, ook op teamniveau
- Verbeteren ondersteuning van de zorgteams en aansluiting met ondersteunende diensten
- Uitrollen acties voortkomend uit de focusgroepen
- Verbeteren borging van de veilige zorgonderwerpen in de zorgteams

# Organiseren van ons werk



“Ik ervoer teveel spanning en stress en heb contact opgenomen met Lifecheck. Dankzij hen is er meer rust en ruimte in mijn hoofd”.  
Anoniem



“Het bieden van goede begeleiding en zorg is niet alleen een vak, het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Het geven van goede begeleiding en zorg en een veilige zorgomgeving is een taak van iedereen die betrokken is bij het welzijn van de bewoner. Onze rol is dat van aanjager, ervoor zorgen dat we hier met zijn allen er scherp op blijven”.

*Sanne Reijers, kwaliteitsverpleegkundige*

"Voorkomen is beter dan genezen, maar aandacht is de beste preventie.

Het gaat niet alleen om het vermijden van verzuim, maar vooral om het creëren van een cultuur van betrokkenheid, duidelijkheid en zorg voor de medewerkers. Wanneer medewerkers duidelijkheid ervaren, zich gehoord en gewaardeerd voelen, neemt het verzuim vaak vanzelf af”.

*Hans Cornelissen,  
locatieverantwoordelijke*

# **Bouwsteen: Inzicht in kwaliteit**



# Bouwsteen: Inzicht in kwaliteit

## Waar hebben we o.a. aan gewerkt?

- Registreren van o.a. incidenten (bewoners en medewerkers) , inzet van onvrijwillige zorg, klachten
- Evalueren en aanpassen van documenten (o.a. MIC, MIM, Wzd, externe klachtenfunctionaris en implementeren

## Waar gaan we nog meer aan werken?

- Bovengenoemde procedures jaarlijks blijven evalueren
- Betere uitvoering en monitoring van de PDCA cyclus van verschillende processen (= opvolging van verbeteracties voortkomend uit de registraties)
- Evaluatie van de voortgang op de thema's benoemd in dit kwaliteitsbeeld.



# Fundering 2: Reflectie en vooruitblik



# Fundering: Reflectie en vooruitblik

## Wat zijn we tegengekomen en wat hebben we o.a. gerealiseerd?

Kalorama is volop in beweging. Na jaren van zelforganisatie is de beweging ingezet naar een managementstructuur, om meer kaders (professionaliteit, duidelijkheid) en meer aandacht voor de teams op de werkvloer te organiseren. Een nieuwe Raad van Bestuur met een nieuwe besturingsfilosofie en een nieuw bestuursmodel dat breed omarmd wordt. Kalorama heeft bewogen jaren achter de rug, maar zit weer in de lift.

### O.a. gerealiseerd:

- Nieuw bestuursmodel met managers en teammanagers. Werving in het tweede kwartaal van 2025.
- Inrichten en aansturen van werkprocessen.
- Positie kwaliteitsverpleegkundige t.a.v. zorginhoudelijke onderwerpen herijkt en structureel Kaloramabreed kwaliteitsoverleg opgestart.

In 2025 willen wij ons richten op:

1. Het verder werken aan een toekomstbestendige organisatie met stabiele teams, een duidelijke besturingsfilosofie, leiderschap en (her)inrichting van een aantal kritische werkprocessen.
2. Het werken met ontwikkelplannen per doelgroep/locatie.
3. Het uitvoeren van een externe Kaloramabrede toetsing op thema's kwaliteit en veiligheid, het herijken van de PCDA-methodiek om verbeteracties en trends structureel te volgen
4. De herijking van de functie van kwaliteitsverpleegkundige en borgen van de veilige zorgonderwerpen bij de kwaliteitsverpleegkundige.
5. Doorontwikkelen en verstevigen van de samenwerking van formele en informele zorg.

# Bijlage

Zie hieronder de uitgebreide versie.



**kalorama**

## Bijlage: Uitgebreide versie van het kwaliteitsbeeld over 2024

# Wij bouwen samen door!

### Woord vooraf

Sinds 1 juli 2024 staat het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' opgenomen in het register van het Zorginstituut Nederland. De titel van het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan', past bij de beweging 'van zorg naar kwaliteit van leven' die we bij Kalorama maken.

Bij Kalorama bouwen we aan een stevig fundament en werken we dagelijks aan de doorontwikkeling van onze kwaliteit van zorg en dienstverlening vanuit de vraag van onze bewoners en hun naasten. Het begin van 2024 was nog een periode waarin financiële uitdagingen voorop stonden en waarin veel belangrijke onderwerpen niet de aandacht kregen die ze verdienden. In de tweede helft van het jaar zijn we vanuit het fundament gestart aan het samen doorbouwen naar een toekomstbestendige zorgorganisatie: een financieel gezonde organisatie waarin het fijn wonen en werken is!

In dit kwaliteitsbeeld kijken we terug op afgelopen jaar en vooruit naar de acties die we gaan ondernemen in 2025 en daarna. We doen dit globaal en werken dit in meer detail uit per team, zodat ieder op maat doorontwikkelt. Voorop staat wat we zelf belangrijk vinden en vanzelfsprekend vormen ook resultaten voortkomend uit bijvoorbeeld een audit een belangrijke basis. We kiezen voor een kort en bondige weergave met een aantal onderwerpen per bouwsteen met daarnaast een inhoudelijke verdieping op de besproken onderwerpen. De cliëntenraad heeft met een kritische blik meegekeken en ook input meegegeven over de totstandkoming van het kwaliteitsbeeld zelf en in hun gewenste betrokkenheid daarin.

Het kwaliteitsbeeld vormt onze toetssteen om elke dag met de goede dingen bezig te zijn voor onze bewoners, hun naasten, medewerkers en vrijwilligers.

Anneke Bouwmeester

Interim bestuurder

### Bouwsteen: Kennen van wensen en behoeften

#### *Een greep uit de onderwerpen*

#### **De systematiek van onze planbespreking en MDO**

Een open gesprek met de bewoner vormt de basis voor goede zorg, ondersteuning en behandeling. Mantelzorgers en naasten worden standaard betrokken om afspraken vast te leggen in een individueel plan. Eind 2024 hebben we de start gemaakt om de systematiek voor deze gesprekken te verbeteren en het levensverhaal van onze bewoners beter te borgen. In 2025 pakken we dit verder op. Afgesproken is dat de kwaliteitsverpleegkundigen dit proces monitoren. We nemen het ook mee in de audit op dossiervoering, zodat we goed in beeld hebben welke teams we hier extra bij kunnen ondersteunen.

## **De organisatie van onze familiebijeenkomsten**

In 2024 zijn er binnen Kalorama familiebijeenkomsten georganiseerd, zoals bij de zorgstudio's van Kalorama Verpleeghuis Beek. Dit waren fijne avonden waarin we in openheid gesproken hebben over wat goed gaat en welke ontwikkelpunten er zijn. Deze punten voegden we toe aan het ontwikkelplan 2025 opgesteld voor de desbetreffende teams en pakken we op.

De familiebijeenkomsten zijn georganiseerd in samenwerking met de cliëntenraad, de coördinator informele zorg en de leidinggevende. We ervaren dat deze avonden als prettig worden ervaren en een goede manier vormen om met elkaar in gesprek te komen. In 2025 gaan we dit in samenwerking met de cliëntenraden verder brengen.

## **Inzetten van complementaire zorg, op basis van wensen en behoeften**

De multidisciplinaire kerngroep Complementaire Zorg (Cz) werkt bewust aan het uitdragen van haalbare Cz-interventies, zoals handmassage, yoga, klankschalen, aromazorg en muziek. Deze interventies kunnen na instructie ook door naasten worden uitgevoerd. De benodigde deskundigheid hebben we hiervoor vergaard.

In 2024 zijn Cz-interventies op de locaties Veste Brakkenstein en in Verpleeghuis Beek zoveel mogelijk op maat aangeboden en gestimuleerd door de kerngroep Cz of door activiteitenbegeleiders, afhankelijk van persoonlijke interesses en opgebouwde deskundigheid. We hebben ook een informatieavond over complementaire zorg georganiseerd voor naasten, vrijwilligers en mantelzorgers, in samenwerking met de cliëntenraad van Veste Brakkenstein. De avond had een brede opzet, met livemuziek door de Bedside Singers en diverse workshops. Er was een goede opkomst en veel positieve feedback over de opzet van de avond en de verstrekte informatie. Het belang en de voordelen van Cz werden erkend. Daarnaast bleek er een duidelijke behoefte aan kennis en vaardigheden, en familieleden en vrijwilligers toonden zich bereid om trainingen te volgen.

Intern is veel samengewerkt met zorgmedewerkers, activiteitenbegeleiders, informele zorg en de cliëntenraad om Cz daadwerkelijk te integreren in de zorg. Vanuit locatie Veste Brakkenstein is er een samenwerking met de HAN, zowel binnen de locatie als in de wijk. Studenten bieden structureel de VR-bril (virtual reality) aan.

Omdat er steeds meer vragen kwamen van collega's, naasten en vrijwilligers over de inzet van Cz, zijn we gaan deelnemen aan het landelijke onderzoek ComPaZie: *Complementaire en palliatieve zorg: implementatie en evaluatie*. Dit implementatieonderzoek ondersteunt de verdere ontwikkeling en inbedding van Cz in de dagelijkse zorg, het zorgproces en het zorg- en scholingsbeleid. In maart 2025 gaan we hiermee van start.

## **Bouwsteen: Bouwen aan netwerken**

### *Een greep uit de onderwerpen*

#### **De start van het gebruik van Familienet**

Eind 2023 startten vijf teams met een pilot voor Familienet, een app die voor communicatie binnen de woonteam en de familie, vrienden of vrijwilligers van de bewoners. Het bevordert het contact tussen een team en het netwerk van de bewoners, een team kan leuke en belangrijke zaken met elkaar uitwisselen op een afgeschermd webpagina. Dit is anders dan Carentzorgt, daar wordt vooral zorginhoudelijke en medische zaken gedeeld. Familienet is echt bedoeld om de bewoner te leren kennen en de leuke activiteiten te delen m.b.t. foto's, etc. Ook kan het levensverhaal in familienet worden gezet.

Na evaluatie bleek dat Familienet positief werd ontvangen. We zien ook dat het in tijden van een lage bezetting van het zorgteam een uitdaging is om familienet te blijven gebruiken. In 2025 is één van de organisatiedoelstellingen te werken aan stabiele teams, waarmee we verwachten dat we waardevolle initiatieven als deze structureel een plek kunnen geven in het dagelijkse werk. Eind 2024 is besloten de regie van dit proces bij de kwaliteitsverpleegkundigen te beleggen, breder uit te rollen bij andere teams en het onderwerp mee te nemen in het kwaliteitsoverleg.

### **Verbinding tussen informele en formele zorg**

Om toekomstbestendig te blijven, zetten we in op de samenwerking tussen formele en informele zorg. Een goed samenspel tussen bewoners, medewerkers, familie, netwerk en vrijwilligers is in onze visie absoluut noodzakelijk om het leven van de bewoners bij Kalorama zo goed mogelijk te ondersteunen en kwaliteit te kunnen bieden.

Het daadwerkelijk vormgeven van die samenwerking in de praktijk blijkt echter vaak lastiger dan gehoopt en roept ook veel vragen op. Toch realiseren we ons dat deze stap urgent is door de dubbele vergrijzing, de groeiende personeelstekorten en de toenemende complexiteit van zorg.

In 2024 staken we veel energie in het vergroten en versterken van de inzet van informele zorg en de samenwerking tussen formele en informele zorg. Hiervoor hebben we ondersteuning gevraagd bij het programma *Waardigheid en Trots voor de Toekomst*. In 2024 hebben we de volgende acties ondernomen:

1. Start van de proeftuin op Veste Brakkenstein

Op deze locatie zijn we concreet aan de slag gegaan met initiatieven om de samenwerking met en inzet van vrijwilligers en naasten te verbeteren. De opgedane ervaringen worden gedeeld en besproken met de ontwikkelgroep informele zorg (zie punt 2).

2. Oprichting van een Kaloramabrede ontwikkelgroep informele zorg

Deze groep heeft als taak de ervaringen uit de proeftuin te monitoren en zich te richten op onderwerpen die voor heel Kalorama van belang zijn. Eén van die onderwerpen was scholing voor mantelzorgers en vrijwilligers. Een groep collega's heeft hier onderzoek naar gedaan en de ontwikkelgroep geadviseerd over wat nodig is om mantelzorgers en vrijwilligers goed op te leiden, zodat zij een deel van de zorg kunnen overnemen.

In 2025 pakken we dit verder op. Ook sluiten we binnen Nonna Netwerk aan bij de themagroep informele zorg en sluiten we aan bij de themasprint 'Samen doen; anders samenwerken' van het UKON om zoveel mogelijk kennis op te doen en te leren van ervaringen van andere organisaties.

## **Bouwsteen: Leren, verbeteren en ontwikkelen**

### *Een greep uit de onderwerpen*

#### **Eigen regie in leren en ontwikkelen**

Per februari 2024 zijn we live gegaan met ons nieuwe leerplatform Studytube. Dit gebruiksvriendelijke en toegankelijke platform biedt ondersteuning bij de ontwikkeling van onze medewerkers. Zij kunnen leren wat ze willen, op het moment dat het hen uitkomt.

Alle trainingen en cursussen sluiten op hun eigen manier aan bij de takenpakketten waarvoor een medewerker inzetbaar is. We hebben alle medewerkers geïnformeerd en gestimuleerd om hun kennis en vaardigheden up-to-date te houden. Dit proces wordt in 2025 nauw gevolgd en gemonitord door de leidinggevenden en HR.

## Aandacht voor zorg technologie m.b.v. film 'Toekomstbeelden'.

In onze vorige externe verantwoording berichtten wij dat we in 2023, samen met een aantal collega's en bewoners, met filmmakers en onderzoekers hebben nagedacht over de toekomst van de zorg: Hoe kan techniek de zorg veranderen? Dit gebeurde in het kader van de samenwerking tussen Kalorama, het *InScience Film Festival* en de *Radboud Universiteit*, en werd mogelijk gemaakt door de *Nationale Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek*.

Op basis van deze gesprekken zijn drie korte fictiefilms gemaakt onder de titel *Toekomstbeelden*. Alle drie de films verbeelden een mogelijke toekomst van de zorg. In april vond de feestelijke première plaats, gevolgd door een dialoog met alle betrokkenen. Zowel de filmmakers als de bewoners en medewerkers van Kalorama hebben het proces als bijzonder ervaren. Voor veel mensen heeft het hun blik op de toekomst van de zorg verbreed.

In navolging hiervan hebben de activiteitenmedewerkers een middag georganiseerd waarbij bewoners, mantelzorgers, medewerkers en vrijwilligers werden uitgenodigd. Tijdens deze bijeenkomst werd uitgelegd hoe technologie kan worden ingezet om het welzijn van bewoners te verhogen en/of te verbeteren.



## Implementatie van het Handboek Kalorama

Begin januari 2024 is ons nieuwe handboek in AFAS live gegaan. Dit handboek heeft als doel medewerkers te ondersteunen in hun werk met behulp van documenten.

In eerste instantie hadden we de organisatie van dit proces decentraal geregeld, maar gaandeweg bleek dit niet haalbaar. Daarom is het proces gecentraliseerd. Medewerkers worden maandelijks op de hoogte gebracht van nieuwe of aangepaste documenten.

Ook in 2025 blijven we verder bouwen aan de invulling van het handboek en instrueren we medewerkers bij het gebruik. We actualiseren verouderde documenten uit het oude handboek en maken nieuwe versies waar nodig, zodat de organisatie altijd beschikt over up-to-date informatie.

## Uitvoering van en inrichten van audits in Checkbuster

In 2024 hebben audits plaatsgevonden op de volgende onderwerpen:

### 1. Medicatieveiligheid

Deze audits zijn uitgevoerd door onze samenwerkingspartner CWZ. De resultaten zijn besproken in de geneesmiddelencommissie en de verbeteracties worden opgenomen in de ontwikkelplannen per locatie waar we in 2025 mee gaan werken. Eind 2024 zijn de resultaten gecommuniceerd met alle afdelingen, en de verbeteracties worden gecoördineerd en gemonitord door de kwaliteitsverpleegkundigen. In 2025 wordt onderzocht of de kwaliteitsverpleegkundigen zelf een toetsing kunnen uitvoeren met behulp van onze toetsingsapp Checkbuster.

### 2. Hygiëne en infectiepreventie

Deze audits zijn uitgevoerd door een groot aantal aandachtsvelders en kwaliteitsverpleegkundigen. De follow-up behoeft nog aandacht. In 2025 zal de borging van dit proces bij de kwaliteitsverpleegkundigen komen te liggen.

### 3. Dossiervoering in ONS

Begin 2024 zijn er audits uitgevoerd op de dossiervoering. De resultaten zijn gedeeld, maar ook hier is verdere follow-up nodig. Uit de externe audit is ook gebleken dat methodisch werken aandacht vraagt. In 2025 wordt onderzocht of dit proces met behulp van de Checkbuster-app en via kwaliteitsverpleegkundigen kan worden geborgd.

### 4. Uitbreiding van de audit-app Checkbuster

In 2025 zal worden onderzocht of de audit-app Checkbuster voor meerdere onderwerpen kan worden ingezet.

## **WZD: actualisatie beleid en implementatieplan**

Uit onze eigen onderzoeken is gebleken dat we stappen hebben te zetten rondom de kennis van de inzet van onvrijwillige zorg. Halverwege het jaar bracht de inspectie een bezoek aan Kalorama en constateerde ook dat de implementatie van de Wet zorg en dwang (Wzd) extra aandacht vereist. We hebben ervoor gekozen om dit onderwerp vanaf de basis opnieuw op te pakken. Een cruciale succesfactor hierbij is een duidelijke aansturing van het proces. Zie voor meer informatie hierover het volgende hoofdstuk. Dit betekent dat de implementatie in lijn wordt gebracht met de ontwikkelingen rondom leiderschap en de inzet van kwaliteitsverpleegkundigen, zodat de verantwoordelijkheden effectiever verdeeld en ingezet kunnen worden.

In de eerste helft van 2024 zijn verschillende acties opgestart, zoals het herijken van het beleid op basis van de nieuwe bestuurlijke afspraken. Daarnaast hebben sleutelpersonen inspiratie opgedaan binnen het netwerk om te leren hoe andere instellingen dit proces vormgeven. Vervolgens is een implementatieplan opgesteld, gedragen door een breed implementatieteam onder begeleiding van de adviseur kwaliteit en de adviseur opleidingen.

De focus van het implementatieplan ligt op het zorgen dat medewerkers voldoende geschoold zijn en weten hoe ze in de praktijk moeten handelen volgens de Wzd. In het najaar is gestart met het opnieuw positioneren van de kwaliteitsverpleegkundigen, waarbij een belangrijk onderdeel van hun verantwoordelijkheid ligt in het stimuleren en monitoren van de uitvoering van de afspraken rondom de zorginhoudelijke onderwerpen.

De instructie over het vernieuwde beleid is begin november gegeven aan leidinggevendenden, managers en kwaliteitsverpleegkundigen. Het implementatieplan richt zich primair op:

- Continue aandacht voor de eigen regie van bewoners en hoe dit in de praktijk vorm te geven
- Duidelijke routing van wie te betrekken bij vragen over onvrijwillige zorg en besluitvorming
- Vastlegging van (individuele) afwegingen bij onvrijwillige zorg in het dossier
- Onderzoek naar alternatieven of zorgtechnologie bij onvrijwillige zorg

De scholing voor de rest van de organisatie start begin 2025. De implementatiefase loopt volgens planning tot en met juni 2025. Een belangrijk onderdeel na deze periode is het continu evalueren van de uitvoering van de afspraken, onder andere door dossiers te monitoren en periodieke audits uit te voeren.

Daarnaast zijn we in oktober 2024 begonnen met het opstellen van het implementatieplan 'Open Deuren'. Begin 2025 starten we met de uitvoering van de acties die in dit plan zijn opgenomen.

Met betrekking tot de analyses van ingezette onvrijwillige maatregelen maken we gebruik van 3 rapporten die allemaal geborgd zijn in Ons:

1. Wzd-analysetool
2. Overzicht van alle onvrijwillige zorg op cliëntniveau
3. Halfjaarlijkse IGJ rapportage

De cijfermatige gegevens hebben we gecommuniceerd met IGJ en in de Wzd consultteam besproken.

## **Onderzoek en ontwikkeling**

In 2024 liepen de volgende onderzoeken door:

1. [Uit en thuis met Parkinson](#): een project over de ontwikkeling van een multidisciplinair programma op de dagbehandeling voor mensen met Parkinson. Dit programma biedt handvatten voor de invulling van de zorg en

behandeling op de dagbehandeling. Extern kan de dagbehandeling een rol vervullen in de keten 'Zorg voor Parkinson' van ParkinsonNet, in samenwerking met het Radboudumc en de ZZG zorggroep. Dit project krijgt een vervolg in 2025.

2. SBAR-onderzoek: hierbij hebben drie afdelingen, het verpleegkundig team en het artsenteam meegedaan aan deze implementatiestudie. De SBAR is een methode om gestructureerd te communiceren bij acute zorgsituaties. Als verpleeghuisbewoners plotseling verslechteren, is optimale communicatie tussen verzorgenden, verpleegkundigen en artsen extra belangrijk. De teams werden gesteund door een externe coach vanuit het project. In 2024 heeft ook de nameting plaatsgevonden; de resultaten daarvan worden in het tweede kwartaal van 2025 teruggekoppeld.
3. Ervaren van klankschalen: in 2019 heeft een masterstudent gezondheidspsychologie van de Open Universiteit een kwalitatief observatieonderzoek gedaan naar de ervaringen van verpleeghuisbewoners tijdens klankschaalsessies. Eind 2024 is daarvan een eindverslag opgemaakt. In 2025 zullen de uitkomsten worden gedeeld via intranet en gepubliceerd in een wetenschappelijk tijdschrift.
4. Rust of reuring: in het verslag over 2023 hebben we aangegeven dat we op het UKON-symposium de UKON-aanmoedigingsprijs voor praktijkonderzoek hebben gewonnen. In het eerste semester van 2024 hebben vier HBO-V-studenten onderzoek gedaan naar de reactie van bewoners op dynamische prikkels op de afdelingen Hartenbeek en Keteldal. De resultaten hebben zij gedeeld tijdens een kennisbijeenkomst. Deze inzichten nemen we mee in een interne training.

In 2025 willen we nog aandacht geven aan twee studies: FLOW en ComPaZIE. ComPaZIE hebben we in een eerder hoofdstuk behandeld. FLOW is een onderzoek naar het welbevinden van mensen met doofblindheid.

## **Bouwsteen: Organiseren van ons werk**

### *Een greep uit de onderwerpen*

#### **Aansturing van de organisatie en de zorgteams**

In juli 2024 heeft er een bestuurderswissel plaatsgevonden. De nieuwe bestuurder vervolgde met het MT de ingezette lijn en te werken aan de randvoorwaarden van een toekomstbestendige organisatie. Hierbij ligt de focus naast een financieel gezonde organisatie om een plek te zijn waar het fijn wonen en werken is. Na een lange tijd van zelforganisatie is besloten om leiderschap aan de organisatie toe te voegen om de complexe uitdagingen en de dynamiek van het zorglandschap het hoofd te bieden. Het nieuwe besturingsmodel wordt vanaf het tweede kwartaal van 2025 geïmplementeerd.

Met focus is gewerkt aan thema's verzuim, roostering & ureninzet, en instroom & behoud van medewerkers met als doel het creëren van stabiele teams met vaste medewerkers. Er is gewerkt aan het slimmer inrichten van de werkprocessen. De eerste resultaten zijn hier in 2024 in bereikt en in 2025 vraagt dit ook nog veel aandacht.

#### **Borging van de veilige zorg onderwerpen**

In januari hebben we de MIC-werkwijze opnieuw geëvalueerd met verschillende betrokkenen. De werkwijze is vervolgens aangepast en gecommuniceerd binnen de organisatie. Gaandeweg het jaar hebben we geconstateerd dat onderdelen van dit proces nog aandacht behoeven. Dit gold ook voor andere belangrijke onderwerpen, zoals onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang), valpreventie, medicatieveiligheid, hygiëne en infectiepreventie, en mondzorg.

Na de zomer zijn we gestart met de volgende acties:

- Het bespreken en beschrijven van de rol van kwaliteitsverpleegkundigen en het borgen van bovengenoemde onderwerpen bij hen.

- Het organiseren van een maandelijks kwaliteitsoverleg met aandacht voor alle vereisten uit het kwaliteitskompas en scholing.
- Deelname van één of twee kwaliteitsverpleegkundigen aan de zorginhoudelijke werkgroepen, met terugkoppeling van het besproken uit de werkgroepen in het kwaliteitsoverleg.
- Het opstellen van een plan van aanpak door alle zorginhoudelijke werkgroepen. Daarnaast is er een implementatieplan geschreven voor het doorvoeren van ons Wzd-beleid.
- Het onderzoeken van auditing op verschillende onderwerpen (zie onder hoofdstuk Deskundigheid).

In 2025 brengen we duidelijkheid over de rol van de kwaliteitsverpleegkundigen en verbeteren we de methodiek om gericht en gezamenlijk de opvolging van de plannen van de werkgroepen te monitoren.

## Effectieve communicatie in acute situaties

Wij zijn in september gestart met de SBAR-studie 'Op weg naar effectieve communicatie bij acute zorgsituaties' van het UKON. Wanneer bewoners plotseling verslechteren, is optimale communicatie van groot belang. In de praktijk is deze communicatie op dat moment vaak niet gestructureerd en wisselend van kwaliteit tussen verzorgenden, verpleegkundigen en artsen. Er bleek behoefte te zijn aan een methode om gestructureerd te communiceren bij acute zorgsituaties. De SBAR-methode is zo'n gestructureerde methode. Deze methode omvat het in kaart brengen van de situatie van een bewoner volgens een aantal vaste onderdelen, waardoor er een goed beeld ontstaat van de situatie en vervolgens passende zorg en behandeling ingezet kunnen worden.

We zijn gestart met drie afdelingen, het verpleegkundig team en de artsen. Zij worden ondersteund door onze praktijkonderzoeker en twee verpleegkundigen. Er zijn ook materialen ontwikkeld die kunnen helpen, zoals een poster, voorbeeldcasussen en een SBAR-notitieblok, die je bij de hand kunt houden aan de telefoon. In het tweede kwartaal van 2025 evalueren we dit proces en stellen bij waar nodig.

## Lifecheck

Kalorama vindt het belangrijk dat iedereen die bij Kalorama werkt zich goed voelt. En als dat niet het geval is, willen we graag helpen. Daarom zijn we gestart met Lifecheck, een online platform dat toegang biedt tot meerdere diensten met betrekking tot gezondheid. Je kunt contact opnemen met een arts, coach of voedingsdeskundige. Deelname aan een Get Fit-programma is ook mogelijk, evenals ondersteuning van een budgetcoach bij financiële moeilijkheden. Na een voorzichtige opstart, zien we dat steeds meer medewerkers de online diensten van Lifecheck weten te vinden.



## Wervingscampagne nieuwe collega's op social media

Wij zoeken  
jou als leerling!

**kalorama**

Vacature: BBL Leerling voor diverse functies

**Start jouw carrière  
in de zorg bij Kalorama**

- ✓ Breed leer- en zorgaanbod in Beek en Nijmegen
- ✓ Een werkomgeving waar jij in je kracht wordt gezet
- ✓ Ontdek jouw passie in de zorg en waar je echt gelukkig van wordt

Meer informatie?  
Kijk op [werkenbijkalorama.nl](https://werkenbijkalorama.nl)

Vanuit ons doel om stabiele zorgteams te creëren en daarmee ook de inzet van externe te kunnen verminderen, zijn we in februari 2024 een online wervingscampagne voor nieuwe collega's gestart. Halverwege 2024 hebben we het team recruitment verstevigd. We zagen een verbetering in de zichtbaarheid en werving, de opstart van nieuwe medewerkers en de samenwerking met de leidinggevendenden binnen de teams. Om nog meer een boost te geven aan de zichtbaarheid van Kalorama en het interesseren van zorgmedewerkers, organiseren we in het tweede kwartaal van 2025 een brede arbeidsmarktcampagne en nemen we deel aan het project Zorgrunners van WZW.

## Bouwsteen: Inzicht in kwaliteit

### Ervaringen bewoners van het verpleeghuis en 't Höfke

- Eén van de uitgangspunten van het kwaliteitskompas VVT is het voeren van een open gesprek met de bewoner. Dit proces gaan we in 2025 nog meer aandacht geven. We willen samen bespreken op welke wijze we het gesprek met de bewoner nog beter kunnen aangaan zodat we onze begeleiding, zorg en behandeling daarop kunnen afstemmen.
- Daarnaast leveren we elk jaar via een verplichte vragenlijst gegevens aan die iets zeggen over gemaakte afspraken, behandeling, omgang, kwaliteit van bestaan, luisteren en accommodatie. De gemiddelde scores over 2024 zijn:
  - locatie Kalorama: 8 op 10 respondenten;
  - locatie 't Höfke: 8,3 op 18 respondenten en
  - locatie Veste Brakkenstein: 8,4 op 26 respondenten.

Het aantal respondenten is niet representatief, wel zien we bij deze metingen dat cliënten en naasten overwegend tevreden zijn. In ons jaarplan hebben we opgenomen dat we het huidige proces van het meten van de cliënttevredenheid gaan evalueren.

### Melding incidenten bewoners (verder: MIC-melding)

- We hebben in 2024 de MIC werkwijze opnieuw geëvalueerd en aangepast.
- We presenteren de totaalcijfers Kaloramabreed. Totaal overzicht MIC meldingen van Kalorama:

| MIC incidenten |      |      |      |
|----------------|------|------|------|
| Jaar           | 2022 | 2023 | 2024 |
| Aantal         | 882  | 1063 | 1160 |

Het effect van de aanpassing van onze procedure is dat er meer meldingen worden geregistreerd. Een belangrijke verbeteractie die we zien is dat we deze meldingen meer trendmatig moeten volgen om Kaloramabreed waar nodig beleidsaanpassingen te doen.

### Klachten

In 2024 jaar zijn er iets minder klachten gemeld dan in 2023 bij de klachtenfunctionaris (38 à 33) en het aantal klagers ging van 17 naar 12. De complexiteit van de klachten is toegenomen in vergelijking met de klachten in 2023. Hier is geen bijzondere verklaring voor gevonden anders dan dat klagers soms pas een klacht melden als er ontevredenheid is over meerdere onderwerpen. Vaak is een bijzondere gebeurtenis of een incident dan aanleiding om een klacht in te dienen en wordt de overige onvrede ook gemeld. Een samenvatting van het verslag is op te vragen bij ons secretariaat.

### Meldingen incidenten medewerkers (MIM)

| Locatie                            | 2023 | 2024 | Eindtotaal |
|------------------------------------|------|------|------------|
| Kalorama Verpleeghuis              | 20   | 45   | 65         |
| Kalorama verpleeghuis zorgstudio's | 16   | 8    | 24         |
| 't Höfke                           | 9    | 8    | 17         |
| Veste Brakkenstein                 | 109  | 42   | 151        |
| Totaal                             | 154  | 103  | 257        |

We zien een duidelijke toename in het aantal incidenten met agressie en geweld op de werkvloer. Hierop anticiperen we door het aanbieden van scholing in omgaan met agressie.

## **Fundering 2: Reflectie en vooruitblik**

### **Reflectie**

Kalorama is volop in beweging. Na jaren van zelforganisatie is de beweging ingezet naar een managementstructuur, om meer kaders (professionaliteit, duidelijkheid) en meer aandacht voor de teams op de werkvloer te organiseren. Een nieuwe Raad van Bestuur met een nieuwe besturingsfilosofie en een nieuw bestuursmodel dat breed omarmd wordt. Kalorama heeft bewogen jaren achter de rug, maar zit weer in de lift.

### **Vooruitblik**

In 2025 willen wij ons richten op:

1. Het verder werken aan een toekomstbestendige organisatie met stabiele teams, een duidelijke besturingsfilosofie, leiderschap en (her)inrichting van een aantal kritische werkprocessen.
2. Het werken met ontwikkelplannen per doelgroep/locatie.
3. Het uitvoeren van een externe Kaloramabrede toetsing op thema's kwaliteit en veiligheid, het herijken van de PCDA-methodiek om verbeteracties en trends structureel te volgen .
4. De herijking van de functie van kwaliteitsverpleegkundige en borgen van de veilige zorgonderwerpen bij de kwaliteitsverpleegkundige.
5. Doorontwikkelen en verstevigen van de samenwerking van formele en informele zorg.