

kwaliteitsbeeld Archipel Thuis 2024

**samen voor
kwaliteit
van bestaan**

A word cloud of Dutch adjectives and phrases, primarily in shades of blue, arranged in a roughly heart-like shape. The largest words are 'Goede', 'Zorg', and 'Aandacht'. Other prominent words include 'Tevreden', 'Vriendelijk', 'Personeel', 'Lief', 'deskundig', and 'betrokken'. Smaller words scattered around include 'Communicatie', 'Bejegening', 'Belangstelling', 'De zorgtijden', 'Luisteren goed', 'Komen iedere dag', 'Viendelijk', 'Medeleven', 'Je kan ervan opan', 'het praatje', 'Lieve mensen', 'Hulp en zorg', 'zorgzaam', 'behulpzaam', 'omgang', 'ze luisteren', 'Lief en toegewijd', 'Planning', 'Tijd', 'Zorgverlening', 'alles goed', 'Personeel', 'Lief', 'zzp-ers', 'ze zijn er iedere dag', 'Verzorging', 'Aardig', 'liefdevol vaste medewerkers', 'doen hun best', 'Betroikbaarheid', 'Betroikbaar', 'inzet', 'Prettige mensen', 'vast zorgverlener', 'medemenselijkheid', 'Meedenken', 'de oud gedienden', 'Aandacht en tijd', 'deskundig', 'Prettig contact', 'helpen mij goed', 'Professioneel', and 'betrokken'.

Tevreden
Vriendelijk
Goede
Zorg
Aandacht
Tijd
Personeel
Lief
deskundig
betrokken

Communicatie Bejegening
Belangstelling De zorgtijden
Luisteren goed Komen iedere dag Viendelijk Medeleven
Je kan ervan opan het praatje
Lieve mensen Hulp en zorg
zorgzaam behulpzaam omgang ze luisteren
Lief en toegewijd
Planning Tijd
Zorgverlening alles goed Personeel Lief
zzp-ers ze zijn er iedere dag Verzorging
Aardig liefdevol vaste medewerkers doen hun best
Betroikbaarheid Betroikbaar inzet
Prettige mensen vast zorgverlener medemenselijkheid Meedenken de oud gedienden
Aandacht en tijd deskundig
Prettig contact helpen mij goed Professioneel betrokken

inhoudsopgave

Voorwoord	4
Het eerste kwaliteitsbeeld Archipel Thuis	6
Van strategie naar kwaliteit	8
Het open gesprek (bouwsteen 1)	10
Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)	13
Het werk organiseren (bouwsteen 3)	19
Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)	28
Reflectie op kwaliteit en perspectief naar volgend jaar	33
Reflectie van de Cliëntenraad	35
Reflectie van de Ondernemingsraad	36
Hoe nu verder in 2025	38

voorwoord

Voor u ligt het eerste kwaliteitsbeeld van Archipel Thuis. Dit kwaliteitsbeeld maakt deel uit van het Generiek Kompas en biedt inzicht in de kwaliteit van onze organisatie. Per 1 juli 2024 is het Generiek Kompas “Samen werken aan kwaliteit van bestaan” opgenomen in het Register van het Zorginstituut Nederland. Het Kompas fungeert als kwaliteitskader en sluit aan bij verschillende fasen waarin ouderen hulp, zorg, ondersteuning of behandeling nodig hebben – van het moment dat zorg of ondersteuning thuis nodig is, tot en met complexe zorg- en behandelvragen thuis of in het verpleeghuis. Het vervangt de afzonderlijke kwaliteitskaders voor verpleeghuiszorg, wijkverpleging en het addendum voor de Wlz-zorg thuis. Voor organisaties in de ouderenzorg is het nu mogelijk om via één kwaliteitsbeeld integraal weer te geven hoe er gewerkt wordt aan de kwaliteit van ondersteuning en zorg aan cliënten. Dit sluit aan bij de visie van de zorggroep Archipel, waarin de gehele cliëntreis vertegenwoordigd is en we de voorkeur geven aan het in zijn geheel in beeld brengen van deze reis.

Voor het jaar 2024 zijn de bestaande structuren nog gevolgd. Archipel, Archipel Thuis B.V. en Archipel Rinette B.V. leveren ieder hun eigen kwaliteitsbeeld op. De Eilandenraad van de zorggroep Archipel, waarin alle gremia zijn vertegenwoordigd (OR's, CR, VR, PAR, RvT), buigt zich over de vraag hoe de cliëntreis in 2025 in één gezamenlijk kwaliteitsbeeld kan worden weergegeven.

Leeswijzer

We hebben dankbaar gebruik gemaakt van de handreiking “Inzicht in kwaliteit,” die als bijlage is opgenomen bij het Generiek Kompas. Deze handreiking heeft als basis gediend voor het opstellen van dit eerste kwaliteitsbeeld.

Het kwaliteitsbeeld is opgebouwd aan de hand van de vijf bouwstenen uit het Generiek Kompas: het kennen van wensen en behoeften, het bouwen van netwerken, het organiseren van het werk, leren en ontwikkelen, en inzicht in kwaliteit. Het kwaliteitsbeeld zelf betreft de vijfde bouwsteen: inzicht in kwaliteit. De cijfers in dit document zijn afkomstig uit de PREM en de kwaliteitsmonitor (Triasweb), die binnen Archipel Thuis worden toegepast. Daarnaast is gebruik gemaakt van de generieke data die beschikbaar is binnen onze organisatie.

Het kwaliteitsbeeld is opgebouwd volgens het principe van tellen, vertellen en reflecteren. Het schrijfproces heeft bijgedragen aan het actief werken aan kwaliteit en het verantwoorden hiervan als organisatie. Voor Archipel Thuis is dit dan ook veel meer gebleken dan enkel een verantwoordingsdocument.

De cliëntenraad en de ondernemingsraad van Archipel Thuis & Archipel Rinette hebben samen met ons gereflecteerd op de inhoud. Deze reflectie is toegevoegd aan dit document.

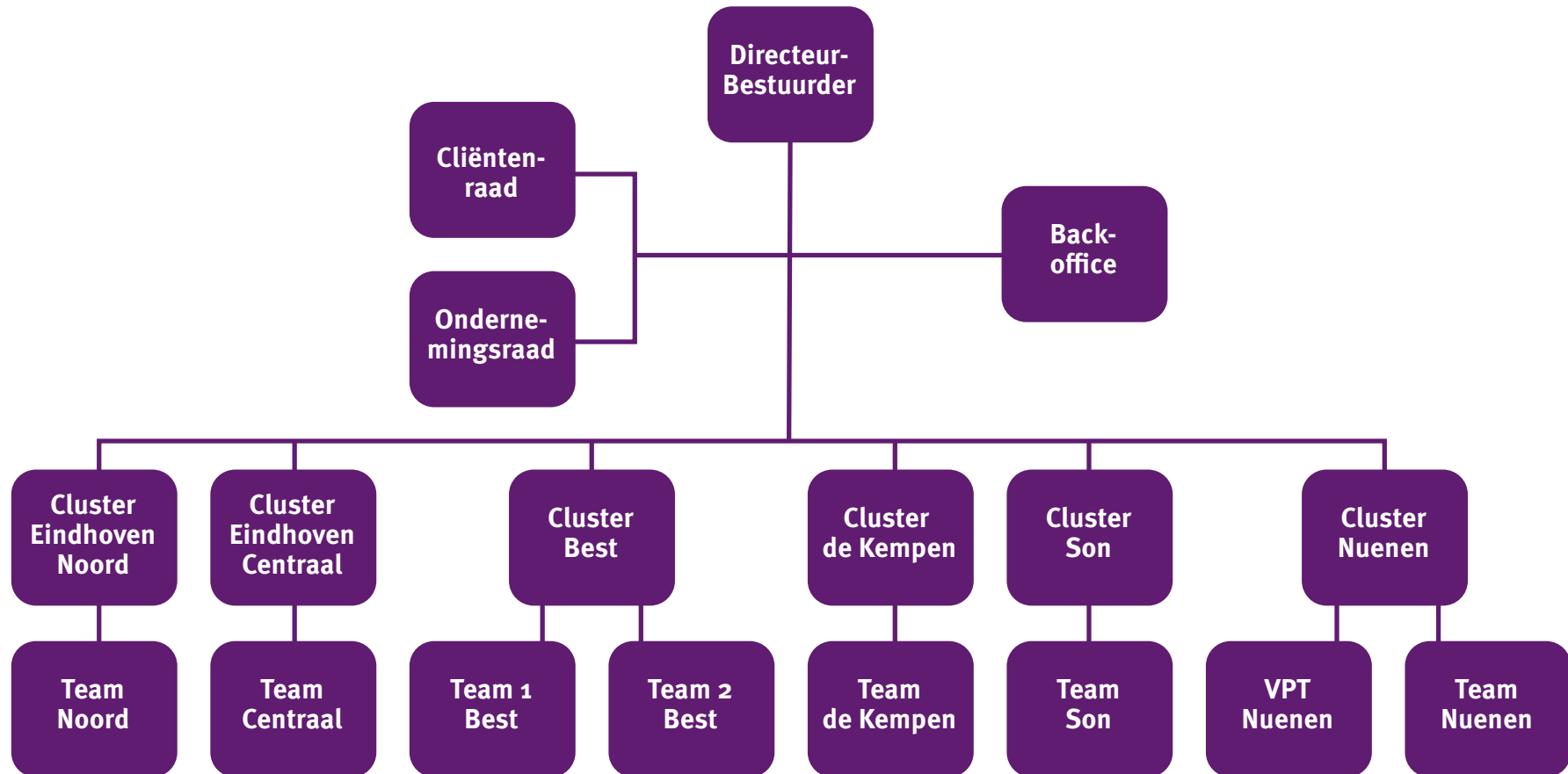
Archipel Thuis heeft de kwaliteit van zorg voor haar cliënten hoog in het vaandel staan. Het is duidelijk dat dit niet alleen in woord, maar ook in daad aantoonbaar is geweest in het afgelopen jaar. En dat in een uitdagende tijd waarin de (complexe) zorg thuis toeneemt en we te maken hebben met een krappe arbeidsmarkt. Dat is te danken aan de enorme inzet en bevoegenheid van al onze collega's. We zijn dan ook enorm trots op wat er bereikt is en werken in 2025 verder aan ons verbeterpotentieel.

Femke de Jong
Directeur-bestuurder



het eerste kwaliteitsbeeld Archipel Thuis

Archipel Thuis is een thuiszorgorganisatie die zorg levert op basis van de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet langdurige zorg (Wlz) in de regio Eindhoven. Archipel Thuis is een platte zorgorganisatie met 8 zelfstandige teams die werken op basis van het Rijnlands gedachtegoed met ondersteuning van de backoffice.

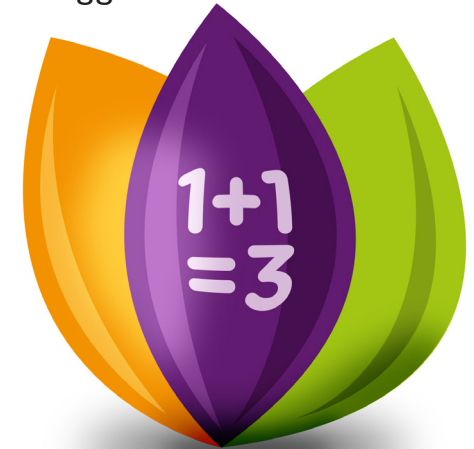


De vijf bouwstenen uit het Generiek Kompas zijn duidelijk herkenbaar en sluiten goed aan bij de visie en strategie van Archipel Thuis. Het Generiek Kompas legt, meer dan voorheen, de nadruk op het voorkomen van een grotere zorgvraag door te kijken naar wat zorgvragers zelf kunnen doen of samen met hun netwerk kunnen uitvoeren, en hoe de zorg daarop kan aansluiten. De regie komt hierdoor meer bij het netwerk te liggen.

Dit gedachtegoed sluit naadloos aan bij de strategie 2024-2026: ‘Samen op weg naar de ondersteuning en zorg van morgen’ van Archipel Thuis en Archipel Rinette. Deze strategie is opgebouwd uit vijf pijlers, waarvan één zich richt op ‘Samen met cliënten, mantelzorgers en vrijwilligers streven naar leefgeluk’. Hierin wordt beschreven hoe Archipel Thuis en Archipel Rinette de visie op de Positieve Gezondheid en de basisprincipes van de Schijf van vijf voor zelfredzaamheid toepassen in hun werk.

Omdat dit het eerste jaar is dat er een kwaliteitsbeeld wordt opgeleverd, schetst het de huidige stand van zaken binnen de organisatie. Het betreft een soort o-meting die zich niet alleen richt op een terugblik op het jaar 2024. Per bouwsteen wordt gekeken waar Archipel Thuis staat met betrekking tot kwaliteit, wat gaat er goed en wat is verbeterbaar?

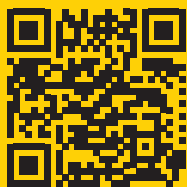
In de komende jaren willen we niet alleen een integraal document opleveren voor de hele zorggroep Archipel, maar ook een duidelijke, zichtbare PDCA-cyclus integreren. Deze cyclus zal ons houvast bieden in de voortdurende ontwikkeling die we als organisatie nastreven.



van strategie naar kwaliteit

Archipel Thuis en Archipel Rinette hebben in 2024 de gezamenlijke visie en strategie voor 2024-2026 vastgesteld. De koers van Archipel 2030 heeft hiervoor als onderlegger gediend en samen hebben we het commitment uitgesproken om meer te verbinden en van elkaar te leren op basis van de cliëntreis binnen Archipel.

Meer lezen over de strategie 2024-2026? Klik hieronder op de link of scan de QR-code.



In de strategie 2024-2026 zijn keuzes gemaakt die ons helpen om de zorg goed en toegankelijk te houden ondanks de uitdagingen die er liggen. Keuzes die leefgeluk en werkgeluk stimuleren, met elkaar, met Archipel, met vrijwilligers en mantelzorgers. Samen meer cliënten helpen met passende zorg op basis van de cliëntreis, positieve gezondheid en de schijf van vijf van zelfredzaamheid. En dat alles gestoeld op een toekomstbestendig fundament, waarbij we innovaties inzetten ten dienste van onze doelstellingen.

Alle elementen van de strategie zijn verbonden met kwaliteit van zorg en kwaliteit van leven. Zonder een stevig fundament binnen de organisatie of medewerkers die werkgeluk ervaren, wordt het bieden van kwaliteitszorg lastig. De kern ligt echter bij het streven naar leefgeluk bij cliënten. Hierbij wordt gewerkt vanuit de pijlers van de Positieve Gezondheid en de Schijf van vijf van zelfredzaamheid.

Positieve Gezondheid

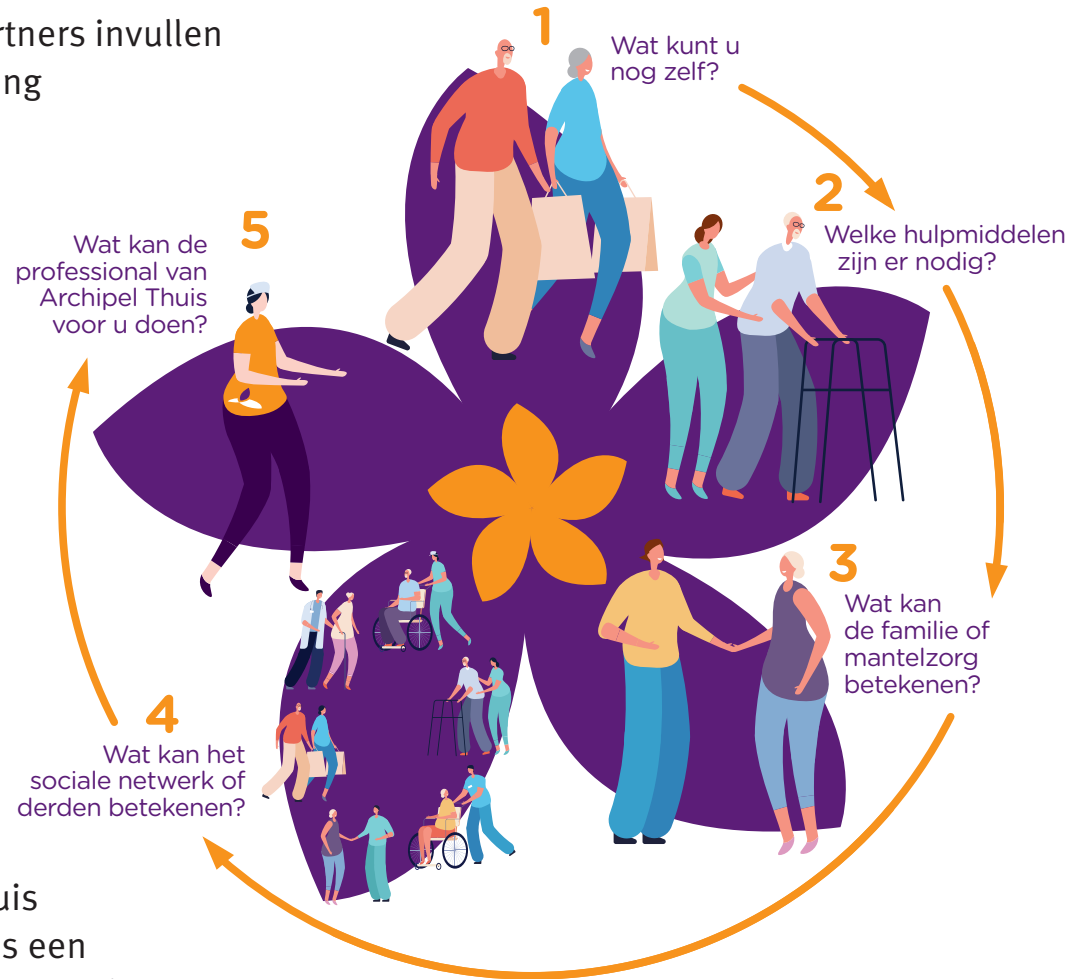
Positieve Gezondheid biedt een bredere kijk op gezondheid, uitgewerkt in zes dimensies. Het gaat om de veerkracht van mensen om zich aan te passen aan wat zich in het leven voordoet. Hoe kun je kwaliteit van leven ervaren ondanks de aanwezigheid van beperkingen?



De Schijf van vijf

De Schijf van vijf is een hulpmiddel om de mate van zelfredzaamheid van een cliënt te bepalen, samen met de cliënt. Het gaat hierbij om de vragen: wat kan iemand nog zelf, wat kan met inzet van hulpmiddelen, wat kan de informele zorg betekenen, wat kunnen netwerkpartners invullen en tenslotte de vraag welke ondersteuning nodig is vanuit professionals.

“Wanneer de medido eens niet goed werkt en we bellen met Archipel Thuis, wordt er meteen actie ondernomen en komt een thuiszorgmedewerker langs.”
Uitspraak van cliënt in prezo rapport 2024



Om de eerste vraag nog meer kracht bij te zetten, omarmt Archipel Thuis het gedachtegoed van reablement. Dat is een manier van werken waarmee hulpverleners ouderen helpen hun eigen leven te leiden en dat vraagt om een andere benaderingswijze van zowel cliënten als collega's.

het open gesprek, bouwsteen 1

Bij Archipel Thuis wordt al geruime tijd gewerkt met het goede, oftewel het open gesprek met cliënten, waarbij we de principes van Positieve Gezondheid hanteren. Dit is onderdeel van onze visie en werkwijze. In dit document beschrijven we wat er goed gaat, welke gebieden voor verbetering vatbaar zijn, en de acties die we ondernemen om onze aanpak in 2025 verder te verbeteren.



Wat gaat goed?

- **Toepassing van Positieve Gezondheid en zelfredzaamheid**

Wij voeren het open gesprek met al onze cliënten volgens de principes van Positieve Gezondheid, waarbij we gebruik maken van de Schijf van vijf van zelfredzaamheid. Dit passen we toe vanaf de start van de zorg en bij ieder evaluatie moment. Deze methode helpt ons inzicht te krijgen in wat de cliënt belangrijk vindt in zijn of haar leven. Dit draagt bij aan zorg en ondersteuning die volledig aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënt.

- **Scholing en intervisie voor medewerkers**

Alle medewerkers zijn geschoold in de principes van Positieve Gezondheid en motiverende gespreksvoering. Ook voor nieuwe collega's organiseren we driemaal per jaar een basisscholing. Om de visie te borgen binnen de organisatie gebruiken we Positieve Gezondheid en motiverende gespreksvoering als uitgangspunt tijdens het bespreken van casussen. Daarnaast worden er themabijeenkomsten georganiseerd om dieper in te gaan op onderwerpen zoals hoe om te gaan met weerstand in gesprekken.



- **Clïëntgerichte zorg en evaluatie**

Ter voorbereiding op het jaarlijkse evaluatiegesprek bieden we cliënten en hun mantelzorgers de vragenlijst Positieve Gezondheid aan, waarmee ze hun ervaringen en behoeften kunnen delen. Aan de hand van de uitkomsten kijken de wijkverpleegkundigen samen met de cliënt naar wat belangrijk voor hen is. Acties worden vervolgens opgesteld op basis van de schijf van vijf van zelfredzaamheid.

Meer lezen over DigiRehab? Klik hieronder op de link of scan de QR-code.



- **Stimuleren van zelfredzaamheid met DigiRehab**

Een belangrijk uitgangspunt is het bevorderen van de zelfredzaamheid van onze cliënten. In 2024 zijn we gestart met het project Reablement, waarbij we gebruik maken van DigiRehab. Dit programma biedt een op maat gemaakt fysiek trainingsprogramma aan de cliënt, gebaseerd op screeningsvragen. Het beweegteam ondersteunt de cliënt twee keer per week om de balans en spierkracht te verbeteren en gerichte doelen te bereiken die bijdragen aan de zelfredzaamheid van de cliënt. Meer lezen over DigiRehab kan in het artikel in Aandacht & Dichtbij van winter 2024/25 op pagina 6/7/8, zie ook de link op deze pagina.

Wat kan beter?

- **Verdere verdieping van Positieve Gezondheid**

In 2025 willen we ons verder bekwamen in het werken met de principes van Positieve Gezondheid en inzicht krijgen in de impact van deze aanpak op de cliënt. Om dit te realiseren gaan we de Zorgpeiler inzetten als meetinstrument. De Zorgpeiler vraagt cliënt ervaringen uit op basis van de Positieve Gezondheid, waarmee we de effectiviteit van onze zorg kunnen monitoren en verbeteren.



- **Verbetering van communicatievaardigheden**

Een belangrijk onderdeel van het open gesprek is effectieve communicatie. Daarom investeren we in de communicatievaardigheden van onze medewerkers, zodat zij zich beter en comfortabeler voelen in gesprekken met cliënten en mantelzorgers. In 2025 gaat een stagiaire toegepaste psychologie zich specifiek richten op het wijkverpleegkundig team om hen te helpen bij het verbeteren van verbindende communicatie en het geven van feedback, ook in situaties waarin weerstand optreedt.

- **Uitbreiding van DigiRehab**

Uit de eerste resultaten met DigiRehab komt naar voren dat door het verbeteren van de spierkracht en balans de zelfredzaamheid van de cliënt toe neemt en vermindering van de zorg ondersteuning mogelijk is, waardoor er binnen de wijkteams ruimte gecreëerd kan worden voor nieuwe cliënten. Hierdoor is het plan ontstaan om het programma verder uit te breiden binnen Archipel Thuis. Waar mogelijk zal het programma ook binnen de zorggroep Archipel worden uitgerold, zodat meer cliënten hiervan kunnen profiteren.



“Dat er meerdere zorgverleners van op dezelfde plaats komen lijkt me niet zo handig wat betreft de kosten.”
Uitspraak van cliënt in prezo rapport 2024

Conclusie

Archipel Thuis heeft al veel succes geboekt in het implementeren van het open gesprek, met een sterke focus op Positieve Gezondheid en zelfredzaamheid. De komende jaren willen we deze aanpak verder verdiepen, met bijzondere aandacht voor de communicatievaardigheden van onze medewerkers en het verbeteren van de impact van onze zorg. We blijven streven naar een cliëntgerichte benadering, waarbij de zelfredzaamheid en het welzijn van de cliënt altijd voorop staan.

het bouwen van netwerken, bouwsteen 2

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op hoe Archipel Thuis aandacht besteedt aan de netwerken waar zij onderdeel van uitmaakt. Dit betreft zowel het netwerk rondom de cliënt als de samenwerking met andere zorgprofessionals en organisaties in de regio.

1. netwerk rondom de cliënt met zorgvraag

Wat gaat goed?

In het gesprek met de cliënt wordt gekeken uit wie het netwerk bestaat en wie uit het netwerk bereid en in staat is om de cliënt te ondersteunen bij zijn of haar hulpvragen. Archipel Thuis maakt gebruik van de Schijf van vijf van zelfredzaamheid om het netwerk te betrekken. De belastbaarheid van de mantelzorger(s) wordt hierbij altijd meegenomen om overbelasting binnen de directe omgeving te voorkomen.

Wat kan beter?

- Netwerk inzichtelijk

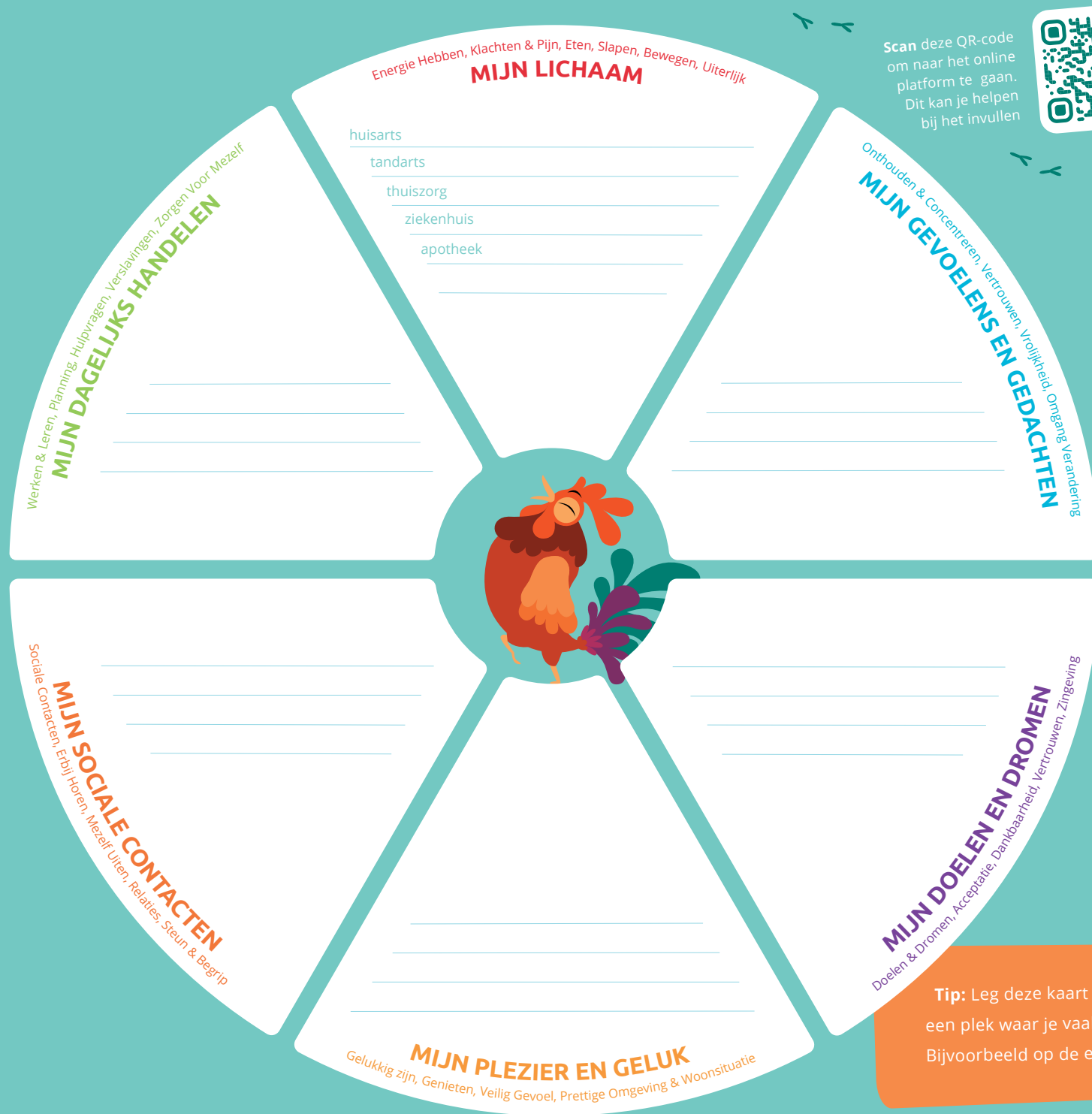
Het netwerk van de cliënt is vooral goed in beeld bij de wijkverpleegkundigen en minder bij het zorgteam. Deze netwerk informatie is echter relevant voor alle medewerkers. Dit stelt het team in staat om hulpvragen beter te verdelen binnen het netwerk en de belasting van mantelzorgers te verminderen. Om het volledige netwerk visueel te maken zowel voor cliënt als voor het zorgteam wordt in 2025 de “Morgen Gezond Weer Op Kaart” geïntroduceerd voor alle cliënten. Deze kaart is een hulpmiddel om het netwerk rondom de cliënt in beeld te brengen aan de hand van de domeinen van



DE MORGEN GEZOND WEER OP KAART

- 1** Lees de zes gebieden en bijbehorende kernwoorden goed door... Neem ze in je op.
- 2** Bedenk **per gebied** hoe jij je voelt. Vul de namen en telefoonnummers in van de mensen en organisaties die je op dit gebied verder helpen.
- 3** Bekijk ook de **sociale kaart** in jouw gemeente. Misschien staan hier nog partijen tussen die je ook graag in de kaart noteert.

Klaar met invullen van de kaart? Kijk dan eens op de achterkant. Daar kun je per aandachtsgebied een aantal **wensen & behoeften** noteren.



Scan deze QR-code om naar het online platform te gaan. Dit kan je helpen bij het invullen



Tip: Leg deze kaart op een plek waar je vaak bent. Bijvoorbeeld op de eettafel.

Positieve Gezondheid. Daarnaast wordt het vastleggen van het netwerk van de cliënt een vast onderdeel van het werkproces, dat jaarlijks tijdens het evaluatiegesprek met de cliënt besproken zal worden.

- **Uitbreiden netwerk**

Door het netwerk goed in beeld te brengen hebben we beter zicht op de cliënten waarbij een beperkt of zelfs geen sociaal netwerk in beeld is. Dit is een maatschappelijk vraagstuk waar we steeds vaker tegenaan lopen. We kijken dan samen met de cliënt het gesprek voeren of en hoe we het netwerk kunnen vergroten, hiervoor zullen we waar mogelijk aansluiten bij de initiatieven van Buurten en Wijken van Archipel. We blijven streven naar maatwerk waar nodig, zodat we ook deze cliënten optimaal kunnen ondersteunen.

- **Verbeteren gebruik CarenZorgt**

CarenZorgt is een digitale omgeving gekoppeld aan het elektronisch zorgdossier van ONS Nedap. Het geeft de cliënt en de mantelzorgers inzicht in het zorgplan, rapportages en de planning van zorg. Totaal 48,5 % van de cliënten heeft al een actieve koppeling met CarenZorgt. Dit willen we graag zien groeien naar 75% in 2025. We gaan onderzoeken of CarenZorgt het communicatiemiddel kan worden met zowel de cliënt en mantelzorger op persoonsniveau alsook de bedrijfscommunicatie.



2. professioneel netwerk

Met het professionele netwerk bedoelen we de samenwerking binnen buurten, wijken, een dorp of zelfs regionaal, waar met elkaar gesproken wordt over hoe kunnen we samen hulp organiseren rondom onze cliënten en burgers die in het werkgebied wonen. Dit om samen de toegankelijkheid van de zorg te kunnen blijven borgen.



Wat gaat goed?

Binnen de zorgteams weten professionals elkaar goed te vinden en ervaren ze de lijntjes als kort. Er is structureel overleg om casussen te bespreken en samen de lijnen uit te zetten om de zorg rondom de cliënt te optimaliseren.

Regionaal werken we samen in het VVT-platform, Anders Werken in de Zorg (AWIZ), en ondersteunen we elkaar via Samenwerking in de Zorg bij verschillende zorg- en welzijnsvraagstukken. Dit leidt tot een meer geïntegreerde zorgaanpak.

In 2024 hebben alle teams wijkverpleging de sociale kaart van hun eigen werkgebied in kaart gebracht. Waar deze al aanwezig was, is deze gedeeld zodat deze voor iedereen toegankelijk is. Hierdoor is het voor alle teamleden inzichtelijk waar ze een cliënt naartoe kunnen verwijzen voor activiteiten of hulpvragen die niet bij het zorgteam horen.

In Son en Breugel en in team Eindhoven Centraal zijn we in 2024 gestart met het intensiveren van de samenwerking met Archipel Rinette en Archipel.



We zijn gestart met ongeclusterd VPT, waarin we zoveel mogelijk van de hulpvragen beantwoorden vanuit Archipel. Voorbeelden hiervan zijn dagbesteding op een locatie van Doe & Deel, eten in de Gasterij en hiervoor opgehaald worden door een vrijwilliger van Archipel.

Wat kan beter?

- **Versterken banden met Archipel en Archipel Rinette**

Binnen de samenwerking met Archipel en Archipel Rinette hebben we de cliëntreis als uitgangspunt genomen en ondersteunen we de cliënt bij het borgen of verbeteren van zijn of haar zelfredzaamheid. Hoewel de samenwerking vanzelfsprekend lijkt vanuit de meerwaarde die het kan hebben, is er ook nog ruimte voor verbetering.

In 2025 worden daarom de volgende stappen gezet:

- Gezamenlijk overleggen Archipel Thuis en Archipel Rinette.
- Werkplekken voor regio coördinatoren en zorg coördinatoren op kantoren van wijkteams.
- Aansluiten bij structureel overleg “buurten en wijken” van Archipel.
- Gezamenlijk intakeformulier voor Archipel Thuis en Archipel Rinette.
- Toegang faciliteren tot elkaars dossier bij cliënten waar we gezamenlijk zorg verlenen.

- **Versterken samenwerking**

Een aandachtspunt is de beperkte focus op preventie binnen de samenwerking met zowel zorg- als welzijnsprofessionals. Preventie van zwaardere zorg, zowel op cliëntniveau als in algemene zin, verdient meer aandacht.



Structurele netwerkoverleggen of gezamenlijke spreekuren zouden hierbij kunnen helpen. Dit gebeurt bijvoorbeeld in Eindhoven Noord waar een wijkverpleegkundige spreekuur houdt, terwijl medewerkers van Wij Eindhoven ook aanwezig zijn. Dit wordt als positief ervaren zowel door professionals als door burgers met een ondersteuningsvraag. Maar in andere gebieden lijkt dit moeilijker van de grond te komen.

Om dit te verbeteren, zullen we in 2025;

- op meer plekken de verbinding zoeken o.a. met WijEindhoven door gezamenlijke spreekuren te plannen,
- deelnemen aan projecten als “Buurt als ecosysteem” en “basis wijkteams” om van deze ervaringen te leren.

Conclusie

Archipel Thuis heeft goede stappen gezet in het bouwen van netwerken rondom de cliënt en met zorgprofessionals, maar er zijn ook duidelijke kansen voor verbetering. In 2025 gaan we het netwerk rondom de cliënt verder optimaliseren door het vastleggen van de netwerkinformatie en het verbeteren van communicatie binnen het zorgteam. Ook richten we ons op cliënten met een beperkt sociaal netwerk, en willen we het gebruik van CarenZorgt verder bevorderen.

Wat betreft het professioneel netwerk gaan we de samenwerking met Archipel en Archipel Rinette verder intensiveren, en de samenwerking met andere zorg- en welzijnspartners meer richten op preventie. Door structurele netwerkoverleggen te bevorderen en gezamenlijke spreekuren op te zetten, streven we naar een meer integrale en preventieve zorgaanpak.



“Ik ben wel tevreden over de zorg die ze wel mogen geven dat doen ze goed en met begrip. Aan de mensen op de “werkvloer” ligt het niet die doen hun uiterste best.”
Uitspraak van cliënt in prezo rapport 2024

het werk organiseren, bouwsteen 3

Met alle uitdagingen in de zorg en de daarmee gepaard gaande noodzakelijke wijzigingen, is het belangrijk om stil te staan bij hoe je dit goed organiseert. Als Archipel Thuis willen we de zorgorganisatie zo inrichten dat onze medewerkers werkgeluk ervaren en onze cliënten een goede kwaliteit van zorg krijgen. Tevens willen we rekening houden met de inrichting van doelmatige zorg; we willen alleen die zorg verlenen die noodzakelijk is.

Om te beschrijven hoe Archipel Thuis ‘het werk organiseert’, vertellen we welke zaken goed gaan, wat verbetering behoeft en tot welke acties dit leidt voor 2025.

Wat gaat goed?

- Aandachtvelders

Binnen Archipel Thuis hebben we op verschillende manieren aandacht voor kwaliteit ingericht. De kern hiervan vormt het werken met onze ‘aandachtvelders’. De aandachtsvelders zijn het aanspreekpunt en tevens kartrekker voor het team ten aanzien van het betreffende onderwerp. Ieder team heeft functionarissen met de volgende aandachtsgebieden:

ergo	kwaliteit	werkbegeleiding
gedrag	meldingen	planning
innovatie	wonden	digicoach

Aandachtvelders worden in hun taken ondersteund door wijkverpleegkundigen, beleidsmedewerkers kwaliteit en/of teamcoaches. Aandachtvelders hebben vaak affiniteit met het aandachtsgebied dat ze kiezen en zijn daardoor betrokkenheid bij het onderwerp. Doordat aandachtsvelders werkzaam zijn binnen het team en de cliënten goed kennen is het draagvlak voor het aanpakken van uitdagingen vaak makkelijker te maken en sluiten oplossingen beter aan bij de situatie. Door krapte binnen de zorgteams blijkt het helaas steeds moeilijker de verschillende thema's te bemensen.

Binnen Archipel Thuis wordt gebruik gemaakt van Triasweb voor meldingen. Triasweb is een digitaal platform waarbinnen medewerkers eenvoudig incidenten kunnen vastleggen die plaats gevonden hebben. Het kan hierbij gaan over incidenten bij cliënten of bij medewerkers. In bijgevoegd overzicht, van de meldingen in 2024, laten we zien dat de hoeveelheid meldingen wat fluctueert door het jaar heen, maar grofweg gelijk is gebleven ten opzichte van 2023.

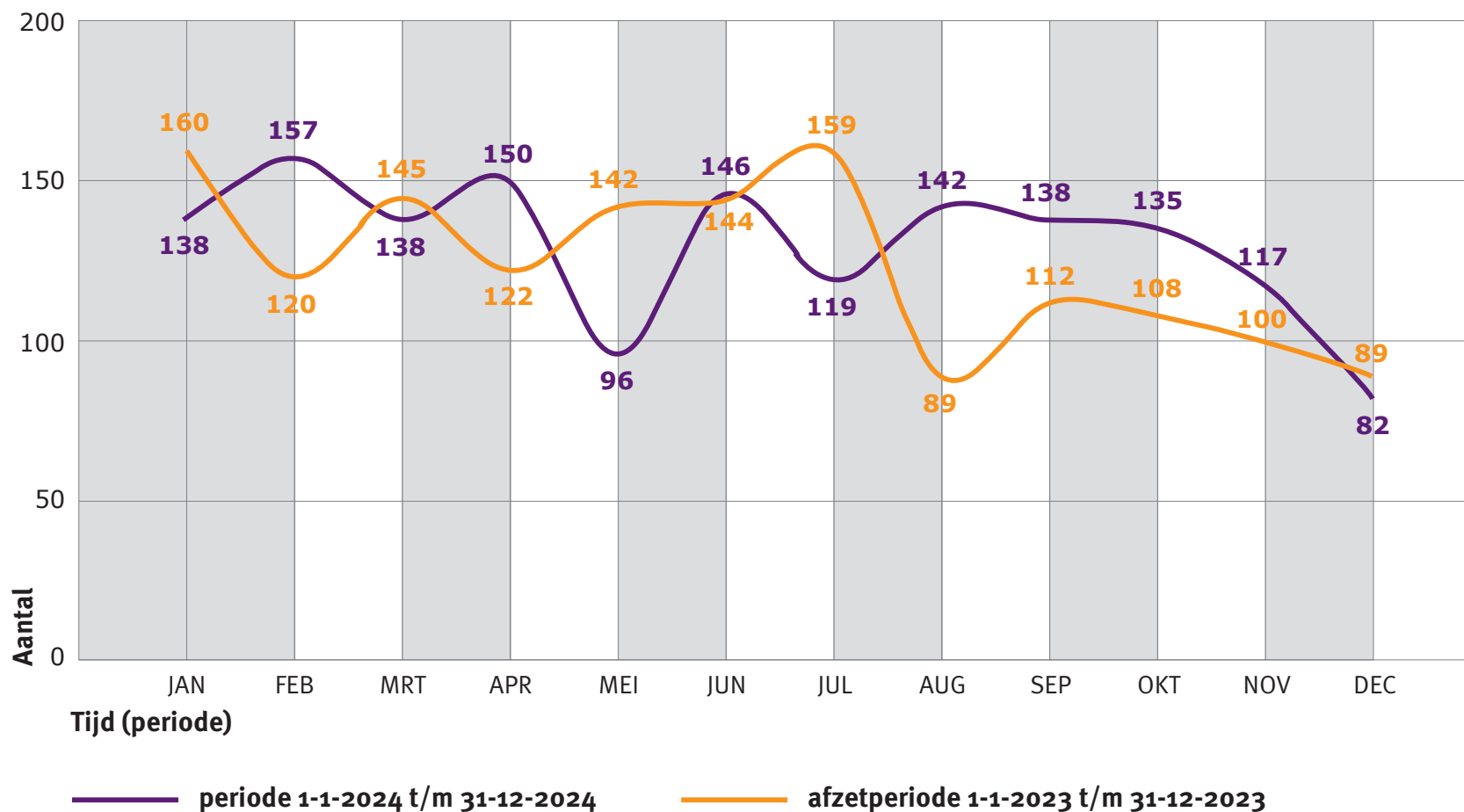
De voornaamste redenen voor het doen van een melding zijn medicatiefouten, vallen en het niet (tijdig) leveren van zorg.

De aandachtsvelder meldingen zorgt voor een goede PDCA cyclus ten aanzien van het afhandelen van de meldingen uit het eigen team. Van iedere melding wordt eerst de impact in kaart gebracht. De termijn en de aard van de opvolging is afhankelijk van de gescoorde impact.

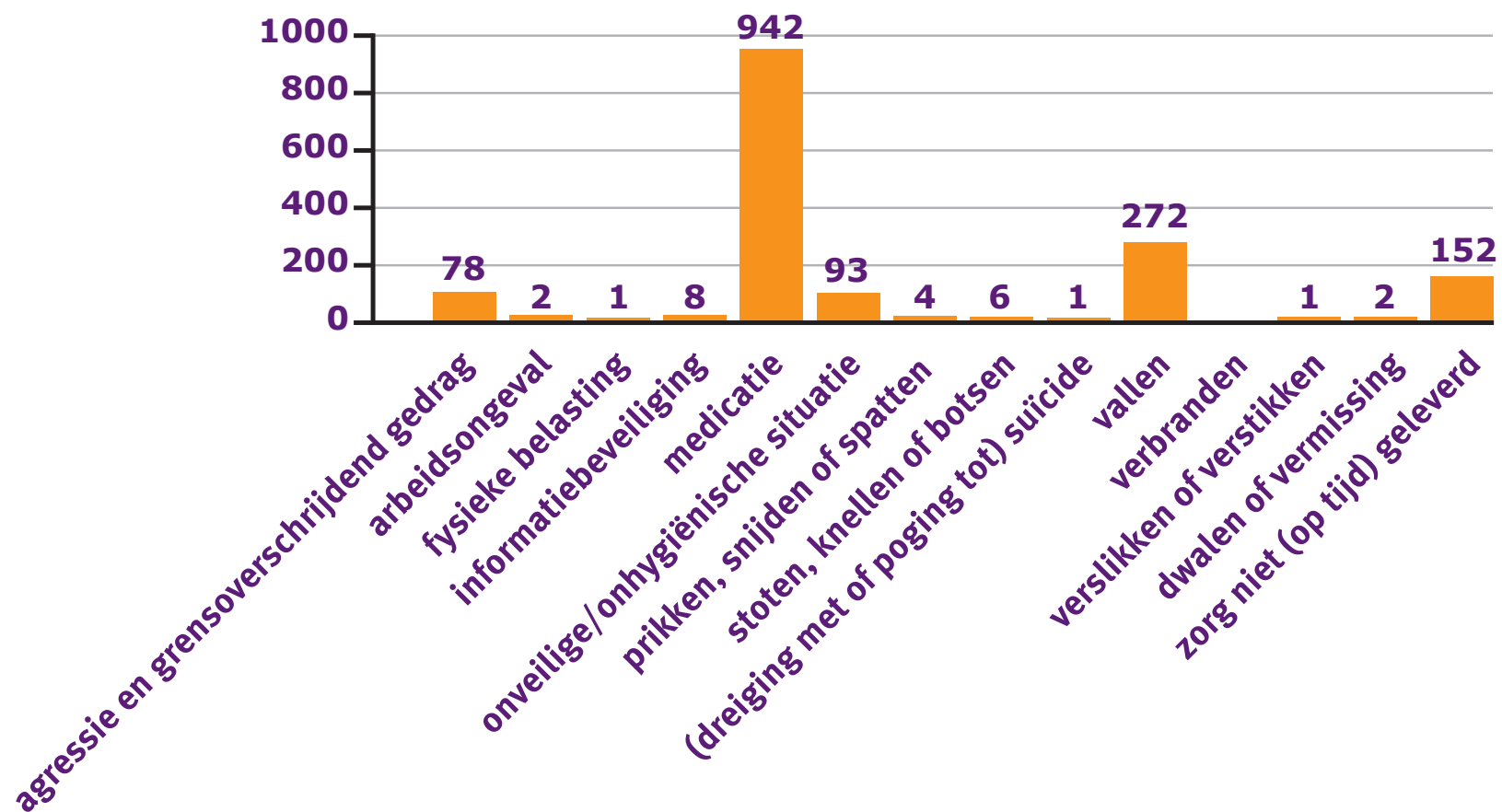
Wanneer er een trend waarneembaar is in de meldingen of wanneer een melding van dusdanig ernstige aard is, wordt in samenspraak met de kwaliteitsadviseur bekeken of het opstellen van een verbeterplan wenselijk is.

Aantal meldingen per type gebeurtenis

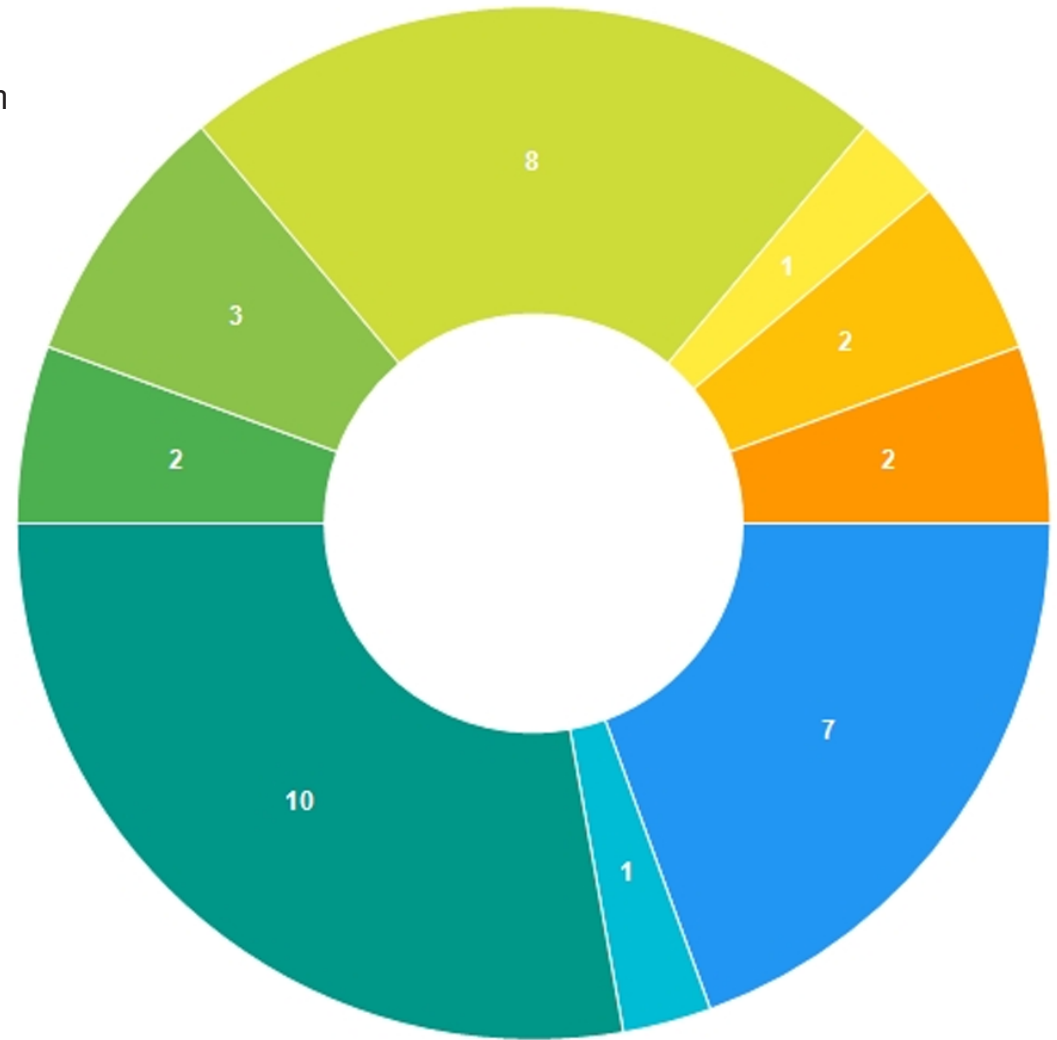
SELECTIECRITERIA: Traject: 'Meld een (bijna-)incident'; Organisatieonderdelen: 'Meerdere organisatieonderdelen'; Het incident heeft plaatsgevonden binnen het tijdsvak '1-1-2024 t/m 31-12-2024'. Groeperen op: Afdeling. Afzetperiode: Het incident heeft plaatsgevonden binnen het tijdsvak '1-1-2023 t/m 31-12-2023'.



Aantal meldingen per type gebeurtenis



In 2024 zijn in totaal 63 verbeterplannen opgesteld met de teams. Deze plannen betroffen verbeteringen over het dossiergebruik, communicatie (m.n. richting cliënten over de planning van zorg en gemaakte afspraken en agressie/ grensoverschrijdend gedrag of onveilige situaties), medicatie, inzet van hulpmiddelen en de benodigde acties n.a.v. een gebouw RI&E of audit.



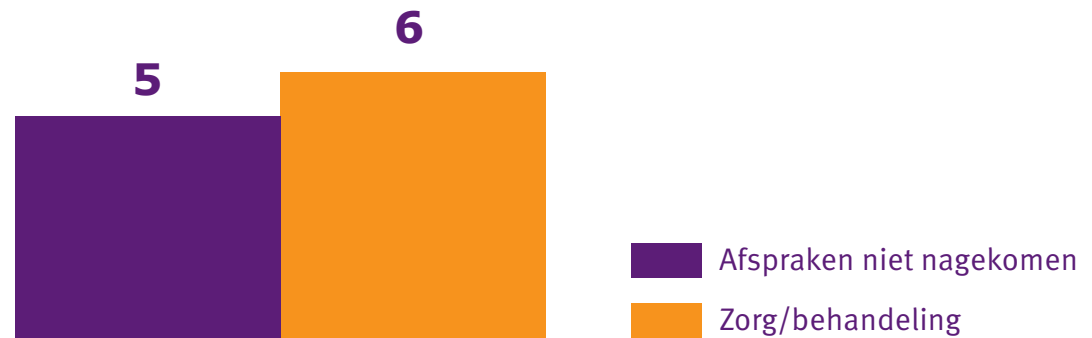
- | | | | |
|---|---|---|--|
| ■ Bejegening of communicatie | ■ Afspraken | ■ Dienstverlening | ■ Financieel |
| ■ Grensoverschrijdend gedrag (pesten, agressie, discriminatie, (seksuele)intimidatie) | ■ Planning en tijdschedulers | ■ Beleid | ■ Privacy |
| | ■ Zorgplan | | |

Klachten

Archipel Thuis kent twee verschillende manieren waarop klachten en signalen geregistreerd worden. Ten eerste via Triasweb, waar we zelf alle signalen die we van onze cliënten ontvangen vastleggen. Daarnaast kunnen cliënten zich melden bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van MEE De Meent Groep.

- Klachten via Triasweb

Oorzaak



- Klachten via klachtenfunctionaris

“De ingediende klachten hebben verschillen oorzaken, echter er is wel sprake van een rode lijn. Het valt bij de ingediende klachten op dat melders de indruk hebben dat er weinig afstemming plaatsvindt en dat communicatie niet altijd eenduidig is. Daarnaast komt de kwaliteit van zorg diverse keren aan de orde. Melders zien dat zorg afgeschaald wordt en begrijpen niet altijd de overwegingen hiervoor. Ook merken melders op dat de zorgmomenten van mindere kwaliteit zijn, in de brede zin van het woord. Communicatie blijft een aandachtspunt, met name rondom de veranderingen in de zorg die landelijk plaatsvinden. Cliënten en hun familie dienen goed meegenomen te worden in dit proces om samenwerking om deze manier te bevorderen.”

(Door de klachtenfunctionaris uit jaarrapportage klachten 2024)

We zien dat veel van de klachten en signalen voorkomen kunnen worden door de communicatie te verbeteren en wederzijdse verwachtingen bespreekbaar te maken. Hier wordt actie op uitgezet middels de inzet van de stagiaire toegepaste psychologie, zoals beschreven onder bouwsteen 1.

- **Archipel; PAR en opschalen expertise**

Sinds 2024 maakt Archipel Thuis deel uit van de Professionele Advies Raad van Archipel. Hier wordt de toegevoegde waarde ervaren van het in beeld hebben van de gehele cliëntreis, van lichte zorg thuis naar intramurale complexe zorg.

Door de korte lijnen met Archipel is het mogelijk om expertise in te schakelen indien deze binnen Archipel Thuis niet beschikbaar is. Zo is de specialist ouderen geneeskunde binnen handbereik, maar ook de expertise die Archipel heeft binnen het regionaal expertisecentra (Syndroom van Korsakov en de Ziekte van Huntington) en het doelgroep expertisecentra op Gerontopsychiatrie. Met regelmaat wordt gebruik gemaakt van het ambulante verpleegkundig team (AVT) om de meer complexe zorgbehandelingen uit te voeren zodat de cliënt niet van zorgaanbieder hoeft te wisselen wanneer er onverhoopt een complexe technische handeling noodzakelijk is. Het AVT van Archipel is 24/7 bereikbaar.

- **Wijkteams**

De teams van Archipel Thuis zijn georganiseerd op dorp- en wijkniveau. In ieder team is een functiemix aanwezig van medewerkers variërend van niveau 2 t/m 6. We streven hierbij naar een optimale gemiddelde mix die de juiste ruimte biedt in het aannemen van zorgvragen. De huidige arbeidsmarktproblematiek maakt dat in teams soms een onevenwichtige mix van functionarissen is ontstaan. Dit is lastig bij te sturen wanneer er een disbalans tussen vraag en aanbod is ontstaan.

**Meer lezen
over VPT?
Klik hieronder
op de link of
scan de QR-code.**



In 2024 is Archipel Thuis gestart met het leveren van zorg middels een Volledig Pakket Thuis (VPT) voor cliënten die hun Wlz indicatie thuis willen verzilveren, maar voor wie het Modulair Pakket Thuis niet passend is. Het doel is mensen langer thuis te laten wonen. Uit de evaluatie is gebleken dat de inzet op welzijn hoog is. Ook dat er veel geschakeld dient te worden binnen een regulier team waarin zowel ZVW als VPT-zorg wordt geleverd. Daarom is besloten om in 2025 separate VPT-teams in te richten, gericht op (ongeclusterde) Wlz zorg thuis.

- **Medezeggenschap**

Archipel Thuis en Archipel Rinette hebben gekozen voor een gecombineerde ondernemingsraad; na een zorgvuldig extern beleid proces. Het jaar 2024 stond in het teken van professionalisering van de raad, de samenwerking met de bestuurder en de harmonisering van diverse protocollen en beleidsdocumenten van beide organisaties.

In 2024 zijn de voorbereidingen getroffen om ook een gezamenlijke cliëntenraad te installeren, bestaande uit leden van de huidige Wmo-raad van Archipel Rinette en een aantal nieuwe leden waaronder ook één lid uit de centrale cliëntenraad van Archipel. Dat draagt bij aan medezeggenschap over de gehele cliëntreis. De cliëntenraad van Archipel Thuis was opgeheven i.v.m. te weinig leden. Op 30 januari 2025 wordt de nieuwe raad geïnstalleerd.

Wat kan beter?

Ondanks dat er al veel goed gaat, hebben we binnen Archipel Thuis ook te maken met flinke uitdagingen waarvoor we op zoek zijn naar passende antwoorden. De grootste uitdaging betreft de personele inzet. We hebben te maken met een hoog verzuim in bepaalde wijkteams. Door het hoge verzuim ligt er nog meer druk op de collega's die de gaten in het rooster opvangen.



De krapte op de arbeidsmarkt dwingt ons op andere wijze naar het personeelsbeleid te kijken. We willen een werkgever zijn waar men graag wil werken en waarbij de combinatie met thuis, vrienden en hobby's in balans is. Dit vraagt om een meer flexibele roosterplanning, maar ook het loslaten van bestaande zienswijzen en patronen.

Dat maakt dat we ons in 2025 gaan focussen op een aantal gerichte zaken:

- Roosterplanning: hoe kunnen we deze meer passend maken bij de huidige tijd en maatschappelijke ontwikkelingen maar tevens aan blijven sluiten bij de wensen van onze cliënten.
- Genoodzaakt door het aanhoudende hoge verzuim, gaan we in 2025 een verzuimcoördinator inzetten.
- In 2025 wordt de nieuwe cliëntenraad Archipel Thuis-Archipel Rinette geïnstalleerd. Met het aantreden van een afgevaardigde van de CCR, wordt de verbinding gemaakt met de intramurale zorg van Archipel .
- Er komt meer focus op de langdurige zorg. Archipel Thuis start met het uitrollen van vier extra VPT-teams.
- Om optimaal gebruik te maken van de aansluiting bij de PAR, is het van belang de terugkoppeling binnen de organisatie beter te borgen. Hierover worden werkafspraken gemaakt.
- De verbeterplannen zijn nog onvoldoende concreet; daarom gaan we de werkwijze aanpassen en werken aan de hand van SWOT-analyses afgestemd op de teams.

Conclusie

We hebben al veel zaken goed georganiseerd. De borging en een goede terugkoppeling naar de organisatie of de zorgteams vraagt nog om extra aandacht.



leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)

Bij Archipel Thuis zijn we trots op het feit dat we een lerende organisatie zijn. We streven ernaar zoveel mogelijk te leren van de situaties die we tegenkomen en van de fouten die we maken, zodat we onze zorg- en dienstverlening continu kunnen verbeteren.

Wat gaat goed?

- **Intervisie en Casuïstiekbesprekingen**

Wijkteams hebben drie tot vier keer per jaar samen intervisie, waarin casuïstiek besproken wordt aan de hand van de principes van Positieve Gezondheid. Onder begeleiding van een wijkverpleegkundige die gespecialiseerd is in palliatieve zorg, heeft ieder team ook specifieke casuïstiek rondom palliatieve zorg besproken. Hierdoor is er binnen de teams meer eenheid van werken gekomen en is de kwaliteit van de geleverde zorg verbeterd.

- **Intercollegiale Toetsing en Scholing**

Zes keer per jaar vindt er intercollegiale toetsing binnen de groep wijkverpleegkundigen. Tijdens deze sessies bespreken wijkverpleegkundigen verschillende situaties en hoe ze op de juiste manier indiceren. Ze leren van elkaar. Alle nieuwe medewerkers zijn geschoold in de principes van Positieve Gezondheid.

- **Opleidingen en Stages**

In 2024 hebben we drie IG-verzorgenden, drie verpleegkundigen en een praktijkopleider zien afstuderen binnen Archipel Thuis. Daarnaast hebben we 25 stagiaires een stageplaats geboden. Momenteel volgen negen medewerkers een

opleiding die doorloopt tot in 2025. We leiden medewerkers op verschillende opleidingsniveaus op en bieden werkbegeleiding binnen het team waar ze werkzaam zijn.

- **Leerportaal en Scholing**

In 2024 is het leerportaal (LMS) voor alle medewerkers toegankelijk geworden. Dit stelt medewerkers in staat om e-learnings te volgen en zich in te schrijven voor fysieke scholingen. Er is een start gemaakt met het scholen van teams over het omgaan met ongewenst gedrag en agressie. In 2025 worden deze scholingen voortgezet voor de resterende teams.

- **Skillslab en Audits**

In 2024 hebben we het interne skillslab herstart op een nieuwe locatie. Hoewel sommige medewerkers de weg naar het lab al hebben gevonden, kan het gebruik nog verhoogd worden.

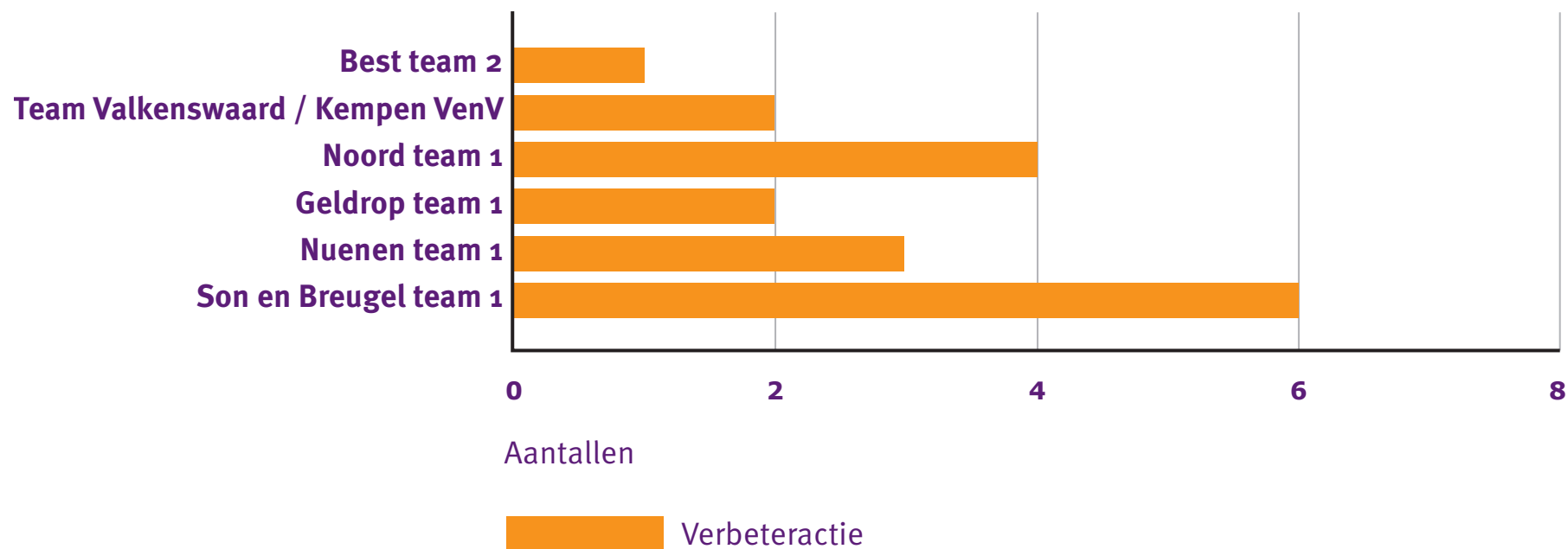
In 2024 hebben we het audit traject PREZO verpleging, verzorging & thuiszorg certificaten maatmodel positief afgerond. De auditor schrijft hierover in het eindrapport *“Tijdens de huisbezoeken en de mondelinge informatie die een auditee vooraf over de cliënten geeft blijkt dat medewerkers hun cliënten goed kennen. Uit de gesprekken blijkt dat er wordt ingespeeld op behoeften en wordt meegedacht over mogelijkheden om eigen regie en zelfstandigheid zoveel mogelijk te bevorderen.”*

Daarnaast zijn interne audits uitgevoerd op de thema's zorgplannen en medicatieveiligheid. Waar nodig hebben de teams verbeteracties opgepakt. Hieruit zijn door de teams verbeteracties gemaakt.



Totalen per type melding

Groeperen op: Afdeling



Wat kan beter?

- Begeleiding van Studenten

We horen bij evaluaties soms terug van onze studenten dat de begeleiding niet altijd even goed verloopt. Studenten geven aan alleen te staan of onvoldoende tijd te hebben voor het uitwerken van hun opdrachten. We willen de begeleiding van onze studenten in 2025 verder professionaliseren. Dit houdt in dat we extra aandacht zullen geven aan een veilig leerklimaat, een goede balans in roosters, en passende begeleiding die afgestemd is op de behoeften van de studenten.

- **Leerportaal en Competenties**

We willen medewerkers meer eigen verantwoordelijkheid geven over hun leerproces en beter inzicht geven in hun bekwaamheden. Het leerportaal is hiervoor een hulpmiddel. Op het leerportaal zal voor iedere medewerker een portfolio zichtbaar zijn. Hierin komt het trainingsaanbod en, indien van toepassing, een overzicht van bekwaamheden en competenties. Dit maakt het makkelijker voor medewerkers om hun ontwikkeling te volgen en gerichte scholing te kiezen.

- **Structuur in skillslab**

Het skillslab wordt op dit moment niet structureel gebruikt voor het aanleren of oefenen van handelingen. We willen het gebruik van het skillslab een vaste plek geven in het leerproces. Daarom gaan we trainingsmiddagen plannen waarbij medewerkers zelf kunnen aangeven wat ze willen oefenen, zodat medewerkers actief de gelegenheid krijgen om hun vaardigheden te verbeteren.

- **Ontwikkelgesprekken**

Binnen het personeelsbeleid gaan we meer inzoomen op de ontwikkeling van medewerkers. In 2025 starten we met structurele ontwikkelgesprekken, waarin we de wensen en ontwikkelpunten van medewerkers bespreken. Waar mogelijk worden deze vertaald naar leer-maatwerktrajecten. In 2025 willen we met 50% van onze medewerkers zo'n gesprek voeren, met de overige medewerkers zal dit in 2026 gebeuren.

Conclusie

Archipel Thuis blijft zich inzetten als een lerende organisatie, met continue aandacht voor de ontwikkeling van medewerkers en de kwaliteit van zorg. In 2025 zullen we de begeleiding van studenten verder professionaliseren, het leerportaal optimaal benutten, en de structuur en intensiteit van het gebruik van het skillslab vergroten. Daarnaast starten we met ontwikkelgesprekken om de persoonlijke groei van medewerkers te stimuleren en hen te ondersteunen in hun leertraject.



reflectie op kwaliteit en perspectief naar volgend jaar

In dit kwaliteitsbeeld is geschetst hoe er binnen Archipel Thuis gewerkt wordt aan kwaliteit. Wat goed gaat, en welke verbeteringen mogelijk zijn. Archipel Thuis is een lerende organisatie. Fouten maken mag. We vinden het belangrijk dat we leren van wat er mis gaat en zijn ons continu bewust van wat we kunnen leren en verbeteren. Zo ontvangen onze cliënten iedere dag nóg betere zorg.

Tevredenheid

In 2024 heeft er binnen Archipel Thuis geen MTO plaatsgevonden. Deze staat gepland voor de eerste helft van 2025. Net als in 2023 zal Archipel Thuis aansluiten bij het MTO uitgevoerd vanuit Actiz, waarmee deze tevens dient als benchmark. In het voorjaar van 2024 heeft van Loveren & Partners het cliënten ervaringsonderzoek uitgevoerd (PREM).



Respons: 224 van de 450 aangeschreven cliënten hebben de vragenlijst voor ons ingevuld met een gemiddelde totaalscore van 8,4.

In het eindrapport Prezo 2024 staat:

“Op alle onderzochte kwaliteitsaspecten hebben de cliënten van Archipel Thuis positieve ervaringen. Cliënten geven aan zich erg op hun gemak te voelen bij de zorgverleners en vinden dat de zorgverleners hen met aandacht behandelen. Ook vinden ze dat de zorgverleners in de gaten houden hoe het met hun gezondheid gaat. Verder ervaren de meeste cliënten dat de zorgverleners hun wensen meenemen bij het bepalen van de zorg en hebben de cliënten vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners. Het minst positief zijn de cliënten over dat de zorgverleners komen op de afgesproken tijd, het krijgen van zorg door een vast team van zorgverleners en de aansluiting van de zorg op de manier waarop zij willen leven.”

We concluderen hieruit, ook gezien de resultaten afkomstig uit de meldingen en de interne en externe klachten en signalen, dat het goed communiceren van verwachtingen over en weer met de cliënt en het netwerk heel belangrijk is. Uitstekende communicatieve vaardigheden helpen onze medewerkers om deze gesprekken continu te blijven voeren met onze cliënten en hun netwerk.



reflectie van de cliëntenraad Archipel Thuis

Er is een goed overzicht van de plannen om de zorg verder te verbeteren en uit te breiden. Het is een ambitieus plan en in de combinatie met de personeelskrapte, is de vraag of alle wensen en verbeteringen kunnen worden ingevoerd en doorgevoerd.

Daarom wil de Cliëntenraad een actieve rol spelen in de monitoring van de opvolging van de actiepunten. In het jaarplan wordt daar specifiek aandacht aan besteed.

Er moet meer cijfermatige onderbouwing komen waardoor inzicht ontstaat in de omvang van de veranderingen en het vaststellen van de doelen voor 2025 in concrete aantallen.

Een activiteitenplan 2025 moet door de organisatie opgesteld worden. In het jaarplan 2025 neemt de Cliëntenraad de monitoring op.

Eindhoven, 23 maart 2025
Cliëntenraad Archipel Thuis

reflectie ondernemingsraad Archipel Thuis

Het kwaliteitsbeeld zoals opgesteld laat voor de ondernemingsraad een duidelijke lijn zien. Een lijn herkenbaar vanuit het generiek kompas met de 4 bouwstenen daarin verwerkt.

Archipel Thuis heeft een duidelijke visie en missie welke op een strategische wijze benaderd wordt. Een missie gericht op de koers van 2030 waar we als gehele Archipel familie naartoe willen werken.

De 4 bouwstenen met ieder hun specifieke richting en allen een belangrijke plek hebben in het kwaliteitsbeeld.

Het open gesprek waarbij we positieve gezondheid inzetten en als hulpmiddel de schijf van 5 hanteren. Mensen weer in hun kracht zetten en onderzoeken waar welke mogelijkheden zijn tot zelfredzaamheid en samenwerking met het netwerk van de client. Dit alles ondersteunt met innovatie daar waar mogelijk.

Netwerken van belang voor cliënt, familie en professional om meer, beter en efficiënter met elkaar samen te werken zodat zorg toegankelijker wordt en doorstroming kan bevorderen voor diegenen die echt zorg nodig hebben.

Organiseren van het werk zodat efficiëntie behouden blijft en werkgeluk van de medewerker ook de aandacht krijgt die het verdient. Het zijn uitdagingen met alle ontwikkelingen die gaande zijn. Door ruimte te geven aan zeggenschap van client, familie, netwerk, medewerker, ondernemingsraad en cliëntenraad weet Archipel Thuis wat hen beweegt, wat hen zorgen baart en hoe hier samen de juiste vorm aan te kunnen geven. Het is tenslotte een opdracht aan ons allen samen.

Leren en ontwikkelen, een thema wat de bevordering van kwaliteit zal laten toenemen. Zeggenschap hierin wat een organisatie informatie geeft over de intrinsieke gemotiveerde medewerker. Werkprocessen zoals intervisie of intercollegiale ondersteuning die vakinhoudelijk zorgen voor een optimalisatie van kwaliteit. Concluderend heeft de ondernemingsraad een kwaliteitsbeeld gezien dat breed beschreven staat in lijn met de visie en strategie en aandacht geeft aan dat wat ook aandacht nodig heeft. Het laat ons terugkijken om te beoordelen wat beter of anders kan, het laat ons vooruitkijken om te bepalen welke richting we in gaan en op welke wijze we de doelen kunnen behalen.

Archipel Thuis schuwen niet om in de spiegel te kijken en te ontdekken of beseffen wat er te doen is om te voldoen aan de normen van kwaliteit. Het proces om te komen tot dit mooie kwaliteitsbeleid heeft vele mooie aspecten laten zien. Medewerkers zijn uitgenodigd mee te praten en te beslissen over alle stappen die we gezet hebben en gaan zetten. Het deelnemen aan werkgroepen om samen een thema /onderwerp uit te diepen, samen besluiten wat we willen behouden of waar we afstand van willen nemen.

Dat ziet een ondernemingsraad als een ultieme vorm van zeggenschap, écht mee mogen praten en besluiten tot in het kleinste detail.

Hoe verder in 2025?

Archipel Thuis wil de ambities uit 2024 verder uitbouwen en borgen binnen de organisatie. Hierbij wordt prioriteit gegeven aan de volgende drie thema's:

1. Communicatie

Door ontwikkelen van communicatievaardigheden die medewerkers een goede basis en het comfort bieden om op prettige wijze het open gesprek met de cliënt en zijn netwerk aan te gaan.

2. Opleiden

Een veilig leerklimaat, waarbinnen iedereen zich kan ontwikkelen komt het werkgeeluk van de medewerkers ten goede. Naast het borgen van het leren via het leer managementsysteem (LMS) en de medewerker hierin weer zelf de regie geven, gaat Archipel Thuis “bekwaam is inzetbaar” onderzoeken. We gaan kijken hoe we dit het beste kunnen toepassen waarbij de borging van de kwaliteit van zorg geregeld is.

3. Passend roosterbeleid

In een passend roosterbeleid staat een goede balans tussen werk en privé op voorgrond. Onderzocht wordt hoe medewerkers duurzaam, maar tegelijkertijd ook zo efficiënt mogelijk ingezet kunnen worden in de wijk.