



Kwaliteitsbeeld 2024

Met dit Kwaliteitsbeeld blikken wij terug op 2024 en kijken wij vooruit naar 2025 en verder. Het geeft een beeld van de ontwikkeling waar Thebe in zit: van plan tot concreet resultaat, en de vervolgstappen die gezet worden.

Dit Kwaliteitsbeeld geeft uiteraard geen volledige weergave; het licht enkele thema's uit en geeft zo een inkijkje in onze bijdrage aan de kwaliteit van leven van cliënten. We laten zien hoe cliënten dit ervaren en ook hoe we zelf vinden dat we het doen.

Naast het Kwaliteitsbeeld wordt er binnen Thebe ook een jaarverslag opgesteld. Dit verslag kan naast het Kwaliteitsbeeld gelezen worden.

[Start >](#)





Kwaliteit in beeld gebracht

In dit Kwaliteitsbeeld presenteren we de resultaten van Thebe over 2024 en reflecteren we hierop. Dit doen we aan de hand van het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'.

Binnen onze zorgvisie is De Bedoeling richtinggevend. Het is onze Bedoeling dat cliënten hun eigen leven leiden, waar zij ook wonen. Onze zorgverlening helpt cliënten om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven. Het liefst zonder, maar altijd met zo min mogelijk professionele zorg. Dit realiseren we samen met cliënten, hun naasten, mantelzorgers, vrijwilligers, en collega's in het netwerk.





Leeswijzer

Aan de hand van de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas wordt weergegeven op welke wijze we dagelijks werken aan kwaliteit.



Bouwsteen 1:

samen zorgen, met kwaliteit van bestaan als uitgangspunt



Bouwsteen 2:

het bouwen van netwerken



Bouwsteen 3:

het werk organiseren



Bouwsteen 4:

leren en ontwikkelen



Bouwsteen 5:

inzicht in kwaliteit



We wensen u veel leesplezier toe.



Bouwsteen 1:

Samen zorgen, met kwaliteit van bestaan als uitgangspunt



De Bedoeling is dat..

Onze zorgverlening cliënten helpt om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven. Het liefst zonder, maar altijd met zo min mogelijk professionele zorg. Dit realiseren we samen met cliënten, hun naasten, mantelzorgers, vrijwilligers en collega's uit de zorgketen. Kortom, het is onze Bedoeling dat cliënten hun eigen leven blijven leiden, waar zij ook wonen. Als mensen zorg nodig hebben die wij écht niet kunnen bieden in de bestaande thuissituatie, dan kan wonen op één van de woonzorglocaties van Thebe uitkomst bieden. Daar bieden wij cliënten een thuis met zelfstandigheid en naastenzorg voorop.

Wat kwaliteit van bestaan is, is voor iedereen anders. Het startpunt bij Thebe is altijd: weten wat er voor iemand toe doet. Een open gesprek tussen mensen met zorgvragen,

hun mantelzorgers, naasten, sociale netwerk en de professional vormt de basis. Doel van het open gesprek is om een zo volledig mogelijk beeld van de mens achter de vraag te krijgen. Uitrol van programma 'De Bedoeling 2.0' heeft op alle woonzorglocaties plaatsgevonden.





Terugblik

- In 2024 gestart met 'Bedoeling (2.0) in de praktijk' op de woonzorglocaties*.
Doel: bewustwording creëren en de eerste stappen te zetten richting een nieuwe manier van werken. Vanuit 1 taal en 1 verhaal, in gesprek en gaan doen!
- Middels dialoogbijeenkomsten zoals familiebijeenkomsten en Samenzorg-gesprekken, gericht op medewerkers, bewoners, familie/naasten/betrokkenen en vrijwilligers.

Resultaten

- 110 Dialoog- en actiebijeenkomsten medewerkers op locaties.
- 25 Bijeenkomsten familie- en betrokkenen, gericht op het bespreken van zorgontwikkelingen en het concept van samenzorgen.
- 8 Vrijwilligersbijeenkomsten.
- Gesprekken met bewoners, ook in groepsverband.
- Implementatie van Samenzorg-gesprekken: is gestart.
- Nulmeting uitgevoerd bij medewerkers, vrijwilligers en familie/naasten in april en een 1-meting in november 2024.

* Binnen de wijkverpleging ligt al een stevige basis met het Verpleegkundig Adviesgesprek. De Bedoeling (2.0) is wel zo veel als passend geïntegreerd bij de aanpak van Het Roer Om.





Reflectie op 2024 en vooruitblik 2025:

- Implementatie van Samenzorg-gesprekken in 2024 gestart, waarbij inmiddels al 25% van de naasten betrokken is. Dit proces vraagt om verdere uitrol en verfijning in 2025.
- Gespreksvormen zoals het Verpleegkundig Advies Gesprek op woonzorglocaties en verhuisgesprekken vallen ook onder Samenzorg-gesprekken en worden verder geïmplementeerd.
- De familiebijeenkomsten hebben geleid tot een beter begrip van het verhaal van Thebe onder de naasten en geeft goede inzichten waar Thebe nog beter in kan faciliteren. Ook in 2025 is de aandacht gericht op actieve betrokkenheid van familie en andere betrokkenen.
- De vrijwilligersbijeenkomsten vragen om meer aandacht in 2025 om de betrokkenheid verder te versterken.
- Gesprekken over De Bedoeling worden zo praktisch en dicht mogelijk bij en in de praktijk gebracht.
- Gesprekken met bewoners in groepsverband lieten positieve resultaten zien, zoals meer onderlinge hulp, meer bereidheid om hulp te vragen, meer inzicht voor de zorg over 'wat vinden mensen nu echt belangrijk', verminderde zorginzet, grotere zeggenschap en betrokkenheid van cliënten en bewoners.
- Het verbeterpotentieel wordt benut, de 1 meting liet op veel vlakken een groei zien ten opzichte van de nulmeting.





Binnen Thebe werken we visiegedreven, we noemen dit werken volgens De Bedoeling. We meten dit op regelmatige basis, om te kijken of we nog steeds het juiste spoor volgen. Met behulp van de nevenstaande visual gaan medewerkers met elkaar in gesprek. Samen wordt gekeken hoe cliënten, naasten en vrijwilligers worden betrokken bij het Samenzorgen en hoe we dit verder kunnen ontwikkelen.

De Bedoeling: Hoe gaat het nu?



De Bedoeling

We willen cliënten en hun netwerk de eigen regie (terug) geven. De Bedoeling geeft ons richting, zodat wij professionele zorg kunnen verlenen aan de mensen die dit het hardst nodig hebben. Binnen Thebe zijn we zuinig op onze collega's. Zo houden we ons werk gezond en plezierig.

Om erachter te komen of we op de goede weg zijn, meten we dit. In dit overzicht zie je het resultaat van alle ontwikkelingen van april tot december 2024.



Wat gaat goed



Waar liggen kansen

| Medewerkers | Vrijwilligers | Naasten |
|--|--|---|
| <p>Ik wil graag nog beter aansluiten bij de (zorg) teams. Iemand tips hiervoor?</p> <p>Hoe blijf jij scherp op het denken en werken vanuit de Bedoeling?</p> <p>Ik wil beter worden in het voeren van gesprekken met naasten.</p> <p>Vrijwilligers horen ook bij ons team.</p> | <p>Ik begeleid en ondersteun bewoners graag, maar wil er graag meer over leren. Waar kan ik dit aangeven?</p> <p>Ik zou graag willen weten wat ik als vrijwilliger kan en mag doen. Hoe kom ik hierachter?</p> <p>Hoor ik ook bij het zorgteam? Wat vind jij?</p> | <p>Ik kom vaker langs, vraag regelmatig om updates, bied mijn hulp aan voor de uitvoering van zorg en activiteiten.</p> <p>Ik zou graag vaker in gesprek gaan met onze EVV'er.</p> <p>Hoe kan ik ondersteunen in de zorg van mijn moeder?</p> |
| <p>+6% Voert gesprekken met naasten over wat bewoners nog zelf kunnen of willen leren.</p> <p>+8% Voert gesprekken met naasten over wat zij kunnen doen om te helpen.</p> <p>+5% Ziet dat de vrijwilligers bewoners begeleiden bij zelfzorg taken.</p> | <p>+4% Wil de manier van werken aanpassen als dat nodig is ook dingen aan te leren.</p> <p>27% Is bereid om bewoners te begeleiden bij (zelf)zorgtaken. Slechts 8% daarvan doet dit al.</p> <p>+3% Voelt zich bekwaam om zelfredzaamheid van bewoners te vergroten.</p> | <p>+8% Helpt met persoonlijke verzorging.</p> <p>+7% Helpt met huishoudelijke taken.</p> <p>27% Heeft al een gesprek gehad over samenzorgen.</p> |
| <p>+ De Bedoeling structureel als agendapunt op teambijeenkomsten mee te nemen.</p> <p>+ Het aanleren van vaardigheden aan bewoners om hun zelfredzaamheid te vergroten en te verlengen.</p> <p>+ Samenzorg-gesprekken voeren met naasten.</p> | <p>+ Vrijwilligers onderdeel maken van de zorgteams.</p> <p>+ Vrijwilligers bijscholen in het ondersteunen van (zelf)zorgtaken bij bewoners en bepaalde ziektebeelden en begeleiding hiervan.</p> <p>+ Vrijwilligers meer informeren en begeleiden over De Bedoeling.</p> | <p>+ Bijna driekwart van de naasten wacht nog op een samenzorg-gesprek.</p> <p>+ In 2025 blijven we in gesprek over het samenzorgen met naasten en hoe we dit doen.</p> <p>+ In samenzorg-gesprekken mogelijkheden verkennen van zorgtaken, met begrip voor ieders situatie om zo overbelasting tegen te gaan.</p> |

En nu door...

De Bedoeling groeit op alle vlakken. Soms in kleine stapjes, soms met grote sprongen. In 2025 gaan we door op de ingeslagen weg.





Bouwsteen 2:

het bouwen van netwerken



De Bedoeling van Thebe staat centraal in hoe er wordt samengewerkt in netwerken. Dit gaat over het netwerk rondom de cliënt en de professionele netwerken met regionale partners. Het doel van investeren in het professionele netwerk is om Thebe-professionals te ondersteunen bij het helpen van cliënten om hun eigen regie te behouden.

De diverse samenwerkingen in de regio zijn gebaseerd op regiobeelden en regioplannen: bedoeld om gezamenlijk resultaat te bereiken op regionaal niveau (zie bijvoorbeeld: [TMZ Breda](#) en [ZMBR](#)).





Terugblik 2024

Professioneel netwerk:

Thebe hecht veel waarde aan het ondersteunen van professionals in het actief zijn in diverse netwerken. Dit komt bijvoorbeeld tot uiting in het project **De buurt als ecosysteem en Eigenwijks Brabantpark**.

Vanuit de **Specialistische Verpleging Thuis** zijn met het ETZ ziekenhuis (Tilburg) afspraken gemaakt over het verlenen van oncologische zorg, waardoor ook deze vorm van zorg door het **SVT** team van Thebe thuis kan worden verleend.

De **Verpleegkundige Adviesraad (VAR)** van Thebe is in contact met diverse andere adviesraden in de regio om ook op het thema professionele zeggenschap met elkaar samen te werken.

Netwerk rondom de cliënt:

Er zijn in 2024 familieavonden georganiseerd op de diverse locaties om met elkaar het gesprek aan te gaan over De Bedoeling in de praktijk en het samenzorgen. Zo werken we samen aan het organiseren van het netwerk rondom de cliënt.

In 2023 is Thebe gestart met diverse sprintsessies rondom het oogdruppelen en het aan- en uittrekken van steunkousen, met als doel om cliënten (indien mogelijk) deze handeling (weer) aan te leren om zo gezamenlijk de zorg toekomstbestendig te maken. In 2024 zijn ook regionale sprintsessies georganiseerd en is hetzelfde bereikt op het gebied van zwachtelen.





Reflectie

Thebe is op landelijk niveau kartrekker in initiatieven en projecten om netwerksamenwerking te verbeteren, neemt deel aan verschillende regionale en landelijke initiatieven in netwerksamenwerking en in het maatschappelijk gesprek over toekomstbestendige zorg.

De professionals worden nauw betrokken bij de uitvoering en borging van projecten.

Er zijn veel initiatieven en projecten binnen Thebe op het gebied van het bouwen van netwerken. Het blijft van belang om ervaringen te delen en van elkaar te leren.

Vooruitblik 2025

In 2025 wordt ook met het Amphia ziekenhuis (Breda) gewerkt aan verdere afspraken over het verlenen van specialistische zorg thuis. De voorbereidingen hiervoor zijn in 2024 al gestart.

In 2024 zijn de voorbereidingen gestart voor de Buurt als ecosysteem in Goirle centrum en Tilburg Groenewoud. Met bewoners en professionals uit de buurt werken we samen aan een zorgzame buurt. Het project 'De buurt als ecosysteem' gaat Groenewoud en Goirle hierbij helpen. Het project wordt getrokken door een wijkverpleegkundige.



Bouwsteen 3:

het werk organiseren



Het werk wordt georganiseerd volgens de toekomstvisie van Thebe: zelf, thuis en technologie. Thebe ondersteunt cliënten om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven en richt zich hierbij op het leveren van een bijdrage aan de kwaliteit van bestaan van de cliënt. De kwaliteit komt tot stand in het samenspel tussen cliënt, naasten, netwerk, vrijwilliger, zorgmedewerker, (keten)partner. Om deze bijdrage te realiseren staat de medewerker op 1. De medewerker wordt op diverse manieren ondersteund om zijn/haar werk goed uit te kunnen voeren. Dit komt ook terug in de ontwikkellijnen in de toekomstvisie van Thebe: samenspel, team- en talentontwikkeling en inzet technologie.

Medezeggenschap is binnen Thebe georganiseerd in lokale cliëntenraden (CR) en een Centrale Cliëntenraad (CCR), een Verpleegkundige Adviesraad (VAR) en de Ondernemingsraad (OR).





Terugblik 2024

In 2024 zijn veel processen geoptimaliseerd door het project **Het Roer Om** binnen de Wijkverpleging. Een aantal resultaten:

- Inzet van technologie is verdubbeld.
- 2-wekelijkse zorgevaluaties zijn ingevoerd.
- Er is een aandachtsvelder operationele sturing die zicht houdt op diverse kwaliteitsindicatoren en deze bespreekbaar maakt in het team.

Op het gebied van de functiemix kiest Thebe voor het intensief samenwerken van zorgverleners en mantelzorgers om de essentiële zorg op passende manier te bieden (samenzorgen). Daarnaast worden er ook ‘ondersteuners thuis’ en ‘helpende plus’ ingezet. We zien op dit gebied mooie ontwikkelingen maar ook uitdagingen.

Ter ondersteuning van de teams is in 2024 gestart met coördinatoren zorgteams als een spil tussen het team en de manager.

In 2024 is gestart met de voorbereidingen voor het werken met één cliëntendossier voor zowel woonzorglocaties als de wijkverpleging.

Met het project van potential naar professional zijn mooie resultaten behaald. Dit is een project op het gebied van talentontwikkeling en het behouden van medewerkers. Van de 175 deelnemers hebben 171 hun certificaat behaald en 156 zijn nog steeds in dienst bij Thebe.





Reflectie en vooruitblik

De lessen geleerd vanuit **Het Roer Om** worden ook benut voor het optimaliseren van processen op de woonzorglocaties. Dit geldt bijvoorbeeld voor het ontwikkelen van een passende functiemix voor de woonzorglocaties. Hiervoor start een project in 2025.

Medezeggenschap vanuit CCR wordt doorontwikkeld en gesprekken over het inrichten van een professionele raad (doorontwikkeling verpleegkundige adviesraad en behandeling) zijn gaande.

Thebe vindt medezeggenschap belangrijk vanuit medewerkers (OR en VAR) en cliëntenvertegenwoordiging. Het gesprek tussen de CCR, VAR, OR en bestuur (RvB)/organisatie wordt verder vormgegeven.





Bouwsteen 4:

Leren en ontwikkelen



Visie op leren binnen Thebe

We creëren samen een omgeving waarin leren en innovatie kan groeien. We blijven leren door in gesprek te zijn met de cliënt en naasten. Ook collega's onderling delen ervaringen en ideeën voor verbetering. En we leren van allerlei uitkomsten; incidentenanalyse, klachten, audits, kwaliteitsdialogen, praktijkchecks, etc.

Zorgteams gebruiken hiervoor verschillende instrumenten, met de PDCA-cyclus als leidraad. Deze zijn beschikbaar via verschillende Thebe-toolboxen.





Terugblik 2024

We bieden verschillende leermogelijkheden aan via ons **Thebe Leert Portaal**. Dit doen we in de vorm van (deels verplichte) e-learnings, leerevents en (zelfontwikkelde) leerlijnen. [Zie voor de activiteiten de infographic van Thebe Leert! in 2024.](#) De medewerker is zelf verantwoordelijk voor het bijhouden van kennis, vaardigheden en bekwaamheid. Om bekwaamheid te beoordelen, wordt elke zorgmedewerker getoetst volgens de criteria uit de Vilans KICK-protocollen.

De teams **Continu Verbeteren** en **Kwaliteit en Veiligheid** geven op verschillende niveaus ondersteuning, training en advies bij het leren en ontwikkelen op (kwaliteits)processen. Zo zijn ook dit jaar weer medewerkers opgeleid tot verbeterexpert of Greenbelt. De coördinatoren zorgteams volgen de module 'Jouw rol in kwaliteitsbevordering', gericht op het signaleren, coachen en ondersteunen van de zorgteams op het gebied van kwaliteit.

In 2024 vond voor de 2e keer het **symposium 'Samen vooruit'** plaats waarin geleerde lessen en praktijkervaringen vanuit Thebe werden gedeeld. Om het geleerde vast te houden heeft een doorontwikkeling van de netwerkstructuur

plaatsgevonden om met en van elkaar te leren en verbeteren.

De **SAM-methodiek** (SAmens Mensgericht werken) richt zich op het zichtbaar en bespreekbaar maken van De Bedoeling, aan de hand van observaties en gesprekken op de locaties. In 2024 is deze aangepast aan De Bedoeling 2.0 en het Generiek Kompas. De ontwikkeling van een SAM-pool is gestart, waardoor SAM breed inzetbaar wordt en er vanaf 2025 structureel op iedere locatie SAM-observaties uitgevoerd kunnen gaan worden.

We nemen deel aan **lerende netwerken** in de regio (met Mijzo, De Wever en Surplus) en landelijk (Actiz). We delen kennis en ervaring om van elkaar te leren en te ontwikkelen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.

Thebe Heilaarstaete is sinds dit jaar erkend **Regionaal Expertisecentrum** Korsakov en NAH+.

De **inspiratiebijeenkomst** die is georganiseerd voor de Ondersteuners Thuis, toont dat leren en ontwikkelen begint bij het bewust worden van onze gedachten, waardoor nieuwe inzichten ontstaan.



Reflectie en vooruitblik

Sterk georganiseerd binnen Thebe

- Het leren en ontwikkelen van en met elkaar in Thebe-brede netwerkstructuren krijgt steeds meer vorm.
- Met de beweging Thebe Leert en Innoveert beogen we Thebe als lerende organisatie te ondersteunen op inhoud. Uitgangspunt is 'van, voor en door de professionals'.
- Continu Verbeteren biedt structuren en hulpmiddelen om voortdurend te verbeteren op processen.

Heeft de aandacht binnen Thebe

- Uniform leren en ontwikkelen binnen Thebe (bijvoorbeeld eenduidige zorgpadstructuur en kennispakket 'dementie').
- De 'check en act' van de PDCA-cyclus is nog niet altijd voldoende navolgbaar, waardoor het lerend vermogen niet altijd optimaal benut wordt.

Ontwikkelpunten voor 2025

- a. Zorgen voor een navolgbare, effectieve verbetercyclus op alle organisatieniveaus (bv. de Kwaliteitsverbetercyclus, Kompasbord). Hierbij extra aandacht voor de check en act waarbij de doelstellingen uit de management A3 (en teamactiekaart) leidend zijn.
- b. Keuze maken voor gestandaardiseerde Thebe-verbetersystemen die inzicht bieden in diverse thema's op verschillende niveaus, terwijl er ruimte blijft voor individuele invulling binnen de gestelde kaders.





Thebe leert infographic

INFOGRAPHIC 2024

Thebe Leert

Hi Collega's!

Het is weer bijna het einde van het jaar, dus hebben we weer een leuke en inspirerende infographic voor jullie gemaakt om te laten zien wat wij met zijn allen bereikt hebben. Neem snel een kijkje!

VAN POTENTIAL NAAR PROFESSIONAL

Deelnemers trajecten Assistent Zorg, Helpende en Helpende Plus

- Totaal: 175
- Gestopt: 4
- Uit dienst: 15

Succesvolle doorstroom

- 19 naar Helpende
- 4 naar Helpende Plus (waarvan 3 het volledige traject doorliepen)

Overige Cadran-trajecten

- Deelnemers: 296
- Certificaat behaald: 274

Uitval beperkt

- Ondersteuner Thuis: 12 gestopt
- Geen uitval bij VPTh en Pilot Medewerker Welzijn

| Categorie | gestart | gestopt | uit dienst | certificaat behaald |
|----------------|---------|---------|------------|---------------------|
| assistent zorg | ~100 | ~5 | ~2 | ~100 |
| helpende | ~100 | ~5 | ~2 | ~100 |
| helpende plus | ~100 | ~5 | ~2 | ~100 |
| overige cadran | ~100 | ~5 | ~2 | ~100 |

THEBE LEERT PORTAAL

Wist je dat de meest gezochte cursus van 2024 verantwoord verplaatsen was?

Het meest bezochte kanaal was: De Bedoeling in de praktijk

5671 praktijktoetsen afgerond.
9022 certificaten uitgereikt.
Aantal behaalde V&R certificaten: 80% behaald 20% niet behaald
Wij zijn met elkaar heel trots op de samenwerking tussen de behandelaars en Thebe Leert in het kader van harmonisatie verantwoord verplaatsen.

LEIDERSCHAPSREIS

De Leiderschapsreis bestaat uit onder andere 5 modules:

- verbindend leiderschap
- innovatief leiderschap
- resultaat gericht leiderschap
- situationeel leiderschap
- coachend leiderschap

+ Een persoonlijk ontwikkelingstraject d.m.v ontwikkelgesprekken tussen manager en bestuurder
+ Intervisiemomenten met collega managers

- Kick-off bijeenkomsten:** Gehouden op 17 en 18 juni met begeleiders van & samhoud.
- Start module Verbindend Leiderschap:** Eerste groep nam deel op 19 september.
- Vervolg modules:** Module 3 gepland op 16 en 28 januari 2024.
- Afsluiting leiderschapsreis verwacht vóór zomer 2025.**

CONTINU VERBETEREN

Bij Thebe geloven we in groei en samenwerking. Door continu te verbeteren helpen we collega's beter te worden. Met kennis, coaching en ondersteuning maken we het verschil op alle niveaus in de organisatie.

Met maar liefst 68 hulpvragen ondersteunen we diverse projecten, zoals:

- Procesoptimalisatie (bijvoorbeeld P-beheer en Greenbelt-proces).
- Begeleiden van werksessies rond "De Bedoeling".
- Structuur versterken binnen het Verbeternetwerk.
- Individuele coaching trajecten en begeleiding van studenten.

Scholingen & Events

Meer dan 325 collega's doen actief mee aan initiatieven zoals:

- Online trainingen en teamsessies.
- Inspirerende verbeternetwerksessies en symposia.
- Kennis- en vaardighedenworkshops (K&V-sessies).

STUDENTEN BINNEN THEBE

Aantal BBL-studenten, die een diploma hebben behaald: 80
gemiddeld aantal BBL-studenten in opleiding: 287
totaal aantal BBL-stages: 828 (incl. snuffelstages)

| Categorie | 2024 | 2025 |
|-----------|------|------|
| BVL | ~800 | ~600 |
| BBL | ~400 | ~300 |

SWITCHZ

Diplomeringen in 2024: 24 kandidaten volgens huidige gegevens.
Start van SwitchZ klassen in 2024: 26 kandidaten in februari en mei (bij Bureau G&D).
Toekomstige samenwerking: Werken met zorgorganisaties en opleider Yonder om diplomeringen structureel te volgen.

TEAMCOACHES

126 ingekomen teamcoachvragen, deze zijn als volgt verdeeld:
9 behandeling
54 extramuraal
48 intramuraal
15 ondersteuning

LEERLIJNEN ETC.

Aantal deelnemers

- Coördinatoren zorgteams: 46
- NAH: 80
- Traineeship Wijkverpleegkundige: 50
- Werkbegeleiderscursus: 60

| Programma | Aantal deelnemers |
|---------------------------------|-------------------|
| Coördinatoren zorgteams | 46 |
| NAH | 80 |
| Traineeship Wijkverpleegkundige | 50 |
| Werkbegeleiderscursus | 60 |

Thebe OP NAAR VOLGEND JAAR!



Bouwsteen 5:

Inzicht in kwaliteit



In de vorige hoofdstukken is beschreven hoe we op de verschillende bouwstenen werken aan kwaliteit. We creëren zicht op kwaliteit door continu te kijken naar wat goed gaat en wat beter kan. Zowel op team- locatie- als op organisatieniveau zijn hiervoor kwaliteitsprocessen en -instrumenten ingericht. We maken hiervan gebruik door zowel te 'tellen' als te 'vertellen'. Cliëntervaringen vormen daarbij een

belangrijke bron. We gaan in dialoog met de cliënt, de naaste en met elkaar. We bespreken de uitkomsten van dialoog en kwaliteitsmetingen via de stappen herkennen, begrijpen, waarderen en handelen.





Terugblik 2024

Inzicht in kwaliteit m.b.v. Cliëntervaringen:

We meten de tevredenheid van onze cliënten in de woonzorglocaties onder andere door hen te vragen om een waardering op Zorgkaart Nederland achter te laten. In 2024 was het gemiddelde cijfer een 8,5. Voor de Wijkverpleging gebruiken we daarnaast ook de PREM-meting, waarbij Thebe over de gehele linie mooi scoort met een 8,7. De uitkomsten zijn een belangrijke graadmeter voor hoe cliënten onze zorg en ondersteuning ervaren. Een resultaat waar we trots op mogen zijn! Gedetailleerde uitkomsten zijn te vinden op [Zorginzicht.nl](https://zorginzicht.nl).

De uitkomsten zijn op locatie en in de teams besproken en met de centrale en lokale cliëntenraden. Ook de gesprekken met de cliëntenraad en cliëntenpanels in de wijkverpleging helpen ons zicht te krijgen op de ervaren kwaliteit van de zorg.

Inzicht in specifieke Kwaliteitsthema's:

- Organisatiebreed is middels een ondersteuningsstructuur invulling gegeven aan kwaliteitsthema's MIC/MIM, hygiëne en infectiepreventie, medicatieveiligheid, vrijheid in veiligheid/Wet zorg en dwang, informatieveiligheid en continuïteit tijdens crisis.

Deze thema's zijn belegd bij onze **multidisciplinaire Kwaliteitscommissies**. Zij zijn verantwoordelijk voor het voorbereiden en implementeren van beleid, projecten, instructies en instrumenten. Ze ondersteunen daarmee de zorgteams en aandachtsvelders op deze thema's, en helpen bij het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit hiervan. [Activiteiten en resultaten van deze commissies zijn opgenomen in een infographic.](#)

- Ook de uitkomsten van **indicatoren rond basisveiligheid** geven ons inzicht in persoonsgerichte en veilige zorg.





Ze zijn benut door clusters, kern- en locatieteams in een leer- en verbetercyclus. Ontwikkelpunten hebben opvolging gekregen op locatie. De voortgang van Thebe-brede ontwikkelpunten wordt gemonitord vanuit het portefeuilleoverleg Kwaliteit & Veiligheid, waar ook de Cliëntenraad en Verpleegkundige Adviesraad aan deelnemen.

- Om de kwaliteit van zorg te monitoren en te verbeteren maken we gebruik **van interne en externe audits** en gebruiken zorgteams eigen **praktijkchecks** (zelfevaluatie-instrument). Uitkomsten zijn besproken en opgevolgd binnen de teams/locatie. De voortgang van Thebe-brede ontwikkelpunten wordt gemonitord vanuit het portefeuille-overleg Kwaliteit & Veiligheid.

Thebe beschikt ook in 2024 over het ISO 9001:2015 certificaat.

Inzicht in kwaliteit n.a.v. incidenten en klachten:

- Ons kwaliteitssysteem is erop gericht de kwaliteit en veiligheid van de zorg te borgen. Toch komen soms onbedoelde

en ongewenste situaties voor. Wij vinden het belangrijk dat deze gemeld worden. Wij hebben daarom aandacht voor een veilige meldcultuur, waarbij we signalen van onveiligheid of ongenoegens van cliënten én medewerkers altijd serieus nemen. We maken daarbij ook gebruik van onafhankelijk externen, zoals de cliëntvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris vanuit Zorgbelang Brabant-Zeeland en het LSR, en een onafhankelijk extern voorzitter bij Prisma-onderzoeken naar aanleiding van een incident.

- Incidenten zijn in de (multidisciplinaire) zorgteams besproken met als doel ervan te leren en ontwikkelen. Incidenten met ernstig letsel zijn uitgebreider onderzocht aan de hand van de (mini-)prisma methodiek. Organisatie-overzichten en trends worden door de commissie MIC/MIM inzichtelijk gemaakt en met analysevragen beschikbaar gesteld. Er hebben zich dit jaar geen incidenten voorgedaan die meldingsplichtig zijn bij de inspectie (calamiteiten).
- De jaaroverzichten van klachten, kwesties en ongenoegens zijn gedeeld en besproken met Zorgbelang, LSR en de cliëntenraad.



Reflectie en vooruitblik

De processen op deze bouwsteen zijn in de basis goed ingeregeld met:

- De kwaliteitscommissies en aandachtsvelders.
- Gebruik van gereedschapskist met tools waarmee teams inzicht krijgen in de kwaliteit van zorg op diverse kwaliteitsthema's.
- Het portefeuilleoverleg Kwaliteit & Veiligheid, met afvaardiging VAR (professionele zeggenschap), Centrale Cliëntenraad, management, bestuur, adviseurs Continu Verbeteren en Kwaliteit & Veiligheid.
- Prioriteitsprojecten in 2024 met doorloop naar 2025:
 - Veilige zorgrelatie.
 - Vrijheid in veiligheid/Wet zorg en dwang.
 - Informatieveiligheid NEN 7510.
 - 1 ECD voor zowel wijkverpleging als woonzorglocaties.

Doorontwikkeling

- Doorontwikkeling van verbetercyclus op locatie middels Plan-Do-Check- Act (PDCA). Er hebben diverse bijeenkomsten plaats gevonden en is er een advies geformuleerd. Dit krijgt opvolging in 2025. Doorontwikkeling vindt plaats op een gestandaardiseerd passend palet van instrumenten en methoden die ingezet worden

met als doel om -vanuit de Thebe verantwoordelijkheid- de kwaliteit van bestaan van de cliënt in beeld te brengen en waar mogelijk te verbeteren.

- Nu het nieuwe instrumentarium vanuit het Generiek Kompas duidelijk is, gaan we in 2025 verder met ontwikkelen van nieuwe methoden en instrumenten die inzicht geven in de kwaliteit van zorg. Ze moeten waarde toevoegen voor cliënt en medewerker, en passen bij de beweging die we maken; een combinatie van het tellen en vertellen, slimmer georganiseerd. Voorbeelden hiervan zijn het samen met de (Centrale)Cliëntenraad kijken naar hoe we cliëntervaringen willen ophalen en benutten, het vaststellen van belangrijkste indicatoren basisveiligheid en doorontwikkeling van interne audits richting kwaliteitsdialogen.
- De teamactiekaart voor de wijkverpleging wordt als een zeer behulpzame tool ervaren om zicht te houden op de verplichte elementen en de teamdoelen en deze via de PDCA op te volgen. Deze teamactiekaart is zowel op papier als digitaal via een app beschikbaar. De behoefte tot doorontwikkeling voor de woonzorglocaties is zichtbaar en krijgt opvolging in 2025.



Thebe

www.thebe.nl