

KWALITEITSBEELD

2024—2025



Voorwoord

- 1 -

De allereerste editie van het kwaliteitsbeeld is met dit schrijven een feit. We zijn blij met de veranderingen van kwaliteitskader naar generiek kompas. Jah-Jireh Woonzorg is daardoor veel meer in staat richting te geven aan wat zij voor haar cliënten belangrijk vindt. Wij kennen onze cliënten immers het beste.

Tegelijk helpt het generiek kompas ons als Jah-Jireh Woonzorg richting te geven aan kwaliteit en kwaliteitsverbetering. Een belangrijk deel van deze ervaren kwaliteit is regie over je eigen leven, of liever gezegd een zo gewoon mogelijk leven.

Het kompas helpt ons om veel meer als tevoren om cliënten, verwanten en onze medewerkers te betrekken en te bevragen bij wat deze belangrijke waarden als "eigen regie" en "zo gewoon mogelijk" dan precies voor een ieder betekenen.

We focussen op een omgeving voor onze cliënten waar zij samen met hun naasten en vrijwilligers vorm kunnen blijven geven aan hoe zij het liefst wonen en leven. Om hen heen staan deskundige medewerkers die kunnen helpen, adviseren en zo nodig kundige zorg kunnen verlenen.

2024 was een pittig jaar, want er gebeurt nogal veel om ons heen. Denk daarbij aan de krappe arbeidsmarkt, minder middelen en hogere kosten voor bijna alles. En vanuit de overheid is meer en meer de beweging naar zwaardere zorg thuis. Genoeg uitdagingen dus in een sector die volop in beweging is.

We nemen u graag een stukje mee in de recente geschiedenis van 2024, maar niet te lang. Kort samengevat: We leren van voorgaande jaren, we zijn enthousiast over de resultaten, maar staan niet graag stil. Jah-Jireh Woonzorg is volop in beweging en daarom kijken we in dit kwaliteitsbeeld ook samen met u vooruit naar 2025.

Raad van bestuur Jah-Jireh Woonzorg
Eunice Willemstein en Joel van der Reijdt



Inleiding

- 2 -

Iedere keer weer staat de zorg voor nieuwe uitdagingen. In de stroom van de tijd bewegen we mee met de nieuwste ontwikkelingen die op hun beurt weer een beroep doen op de flexibiliteit van organisaties. Alle veranderingen raken ook alle betrokkenen in de zorg: cliënten, verwanten, medewerkers, maar ook de organisaties in 'ons' netwerk, het zorgkantoor en andere partners.



Wat blijft is de wil om onze oudere Getuigen van Jehovah met liefde en persoonlijke aandacht, zorg en ondersteuning te leveren. We bieden een veilige en vertrouwde omgeving waarin zij zich gewaardeerd en begrepen voelen. Het welbevinden hangt nauw samen met de geloofsbeleving en contacten met gelijkgestemden.

We zetten ons in voor de gezondheid en het welzijn van onze cliënten. Door te kijken wat men nog zelf kan en zo de zelfstandigheid te behouden of te versterken. Door technologie in te zetten die de cliënt minder afhankelijk maakt van de professional, zonder hierbij de kwaliteit uit het oog te verliezen. Maar ook door het goede gesprek met de cliënt en het netwerk: wat kunnen familieleden en mantelzorgers doen? En daarmee de medewerker tijd en ruimte te laten voor goede zorg. We kijken naar de kwaliteit van leven en zorgen voor vakbekwame collega's en vrijwilligers.

Er is veel ontwikkeld in de loop der jaren, maar bovenstaande elementen blijven relevant en staan hoog op de agenda. De nieuwe medewerker stelt hoge eisen aan zijn werkgever. Bij werving van collega's (en daarbij ook zij-instromers en leerlingen) zoeken we creatieve oplossingen om obstakels uit de weg te gaan en iedereen volop de ruimte te geven zich te ontwikkelen.

Op de komende pagina's vindt u een korte terugblik op 2024 en staan we uitgebreid stil bij de stappen die we in 2025 (en verder) willen maken.

Met elkaar!

Want in deze tijd is samenwerken, op vrijwel alle fronten en met alle betrokken partijen, noodzakelijk: de zorg is onherkenbaar veranderd en zal nooit meer hetzelfde worden.

Jah-Jireh staat voor vele uitdagingen, maar deze pakken we met passie en enthousiasme aan.

We wensen u veel leesplezier.

Teams Jah-Jireh

Rotterdam-Wageningen-Heerlen



Bouwsteen 1

- 3 -

We (her-) kennen de wensen en de behoeften van de cliënt

Er zit een wereld vol belevenissen en emoties achter de geschreven regels van het zorgplan. We brengen de zorgvraag vooral in kaart met het open gesprek in plaats van de zorgindicatie leidend te laten zijn. We vragen de cliënt wat hij zelf (weer) kan en met behulp van wat en wie. Cliënten en hun netwerk staan centraal. Ongeacht waar de cliënt woont: zo zelfstandig mogelijk thuis of thuis met intensieve zorgvraag. Met de opdracht in gedachte: Zelf als het kan, thuis als het kan en digitaal als het kan.

We bieden persoonsgerichte zorg en ondersteuning die aansluit bij de persoonlijke situatie van de cliënt maar met de focus op een zo gewoon mogelijke dag. Met gebruik van slimme digitale oplossingen en met ondersteuning van hulpmiddelen. Nu de zorg zich steeds meer verplaatst naar de extramurale context en mensen langer in hun vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen, zal de zorgzwaarte thuis toenemen. We kunnen deze zwaardere zorg thuis aanbieden door middel van een volledig pakket thuis of een modulair pakket thuis. Dit stelt de cliënt in staat ondanks de toenemende zorgvraag toch in hun vertrouwde omgeving te kunnen blijven wonen.

Daarbij staat de eigen regie centraal en hebben we oog voor de eigenheid van de cliënt. Met veilige vrijheid, zo nodig ondersteund door zorgtechnologie, georganiseerd in samenwerking met de cliënt en zijn netwerk.

De kern Auditor Prezo Care verwoordde dit als volgt:

'Hetgeen waar u voor staat bevat de volgende aspecten: Liefde en persoonlijke aandacht, veilige en vertrouwde omgeving, waardering op het zijn van Getuige van Jehovah, uitgaan van wat cliënten zelf kunnen, afhankelijkheid van zorg zien te voorkomen, bieden van een prettige dag en aandacht voor de kleine dingen die het doen'



**prezo
care**

Menselijke maat
voor passende zorg

Op de locatie in Wageningen en Rotterdam is er een mogelijkheid op toezichthoudende technologie, maar keuzes die de vrijheid raken, worden persoonsgericht en op individueel niveau genomen en altijd in lijn met de wet op zorg en dwang. Samen met de cliënt creëren we een ondersteuning die aansluit bij de persoonlijke situatie, die gericht is op een zinvol leven en gebaseerd is op een gedeeld begrip van wat belangrijk is voor de cliënt.

Tijdens de diverse audit bezoeken Prezo Care met cliënten en familie werden de volgende ervaringen genoteerd:

- 'Ik ben voorzitter van de Cliëntenraad, maar ook dochter van mijn moeder die hier verblijft. Ze laten mijn moeder zo in haar waarde en ondanks dat medewerkers druk zijn, ervaar ik liefde en aandacht'
- 'Mijn man heeft Parkinson en heeft alle hulp nodig. Ik ben zo blij dat we hier wonen. Ik had het nooit alleen kunnen redden. Hij is onrustig en wil aldoor maar lopen. Ik wil ook niet dat ze hem tegenhouden en we zijn het eens over het te nemen valrisico. Ik ervaar hier veel rust en saamhorigheid'
- 'Ik voel me hier zeer op mijn plaats. Ik ben gelukkig met mijn zusters en broeders in het geloof. Dit betekent veel voor me. Ik voel me niet alleen. Ik herken de visie volledig. Ik ben sinds de jaren 60 bekend met Jehovah's Getuigen. Mijn man is overleden. Ik ben nu alleen en heb altijd gezegd dat ik hier wil wonen als ik er alleen voor sta. Nu pluk ik de vruchten dat ik hier mag zijn'

Scan de QR-code voor de volledige auditrapportages

of ga naar www.jah-jireh.nl/kwaliteit



Bouwsteen 1

- 4 -

Dat is niet altijd eenvoudig want niets is veranderlijker dan de mens. Tijdens een intake en een evaluatie worden wensen en verwachtingen uitgesproken, ook bijvoorbeeld rondom een ziekenhuisopname of levenseinde. Maar er is zoveel meer wat belangrijk is in het leven van onze cliënten. En vooral hoe leggen we dit vast zonder deze afspraken in beton te gieten.

Het is belangrijk om te werken met advanced care planning (ACP), ook wel 'vroegtijdige zorgplanning' en 'proactieve zorgplanning' genoemd. Vroegtijdig met de cliënt en zijn netwerk vooruit te denken, te plannen en te organiseren. En dit vast te leggen zodat ook bij de zorgprofessional geen onduidelijkheid bestaat over de in te zetten zorg bij eventuele veranderingen bij een cliënt.

In het dagelijks leven ontmoet de cliënt medewerkers en vrijwilligers van Jah-Jireh. Cliënten ontmoeten elkaar in gezamenlijke ruimten bij een kop koffie, een maaltijd of tijdens één van de vele activiteiten die op de respectievelijke locaties worden georganiseerd. We hechten binnen de organisatie waarde aan prettige uitnodigende ruimtes met aandacht voor veiligheid en duurzaamheid waar cliënten elkaar kunnen ontmoeten, verzorgd en gefaciliteerd worden met een ruim aanbod van mogelijkheden. Denk hierbij aan een kop koffie drinken, een krantje lezen of de mogelijkheden tot een goed gesprek. In de persoonlijke zorg hebben mantelzorgers en mensen uit het persoonlijke netwerk van de cliënt een grote rol. Medewerkers en vrijwilligers staan nauw met elkaar in contact en vullen elkaar aan in de dagelijkse zorg en ondersteuning.



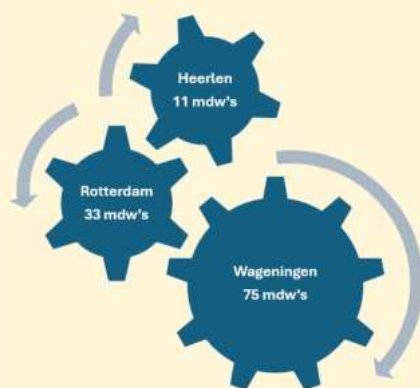
Iedere cliënt heeft activiteiten die een belangrijke rol in zijn of haar leven spelen of hebben gespeeld. We streven ernaar om deze activiteiten te blijven ondersteunen of passende alternatieven aan te bieden.

Het sociale netwerk is een belangrijk speerpunt in het (geestelijk) welzijn van onze cliënten. Vanuit de identiteit van onze bewoners spelen christelijke activiteiten een belangrijke rol in het dagelijkse leven. We proberen bestaande verbindingen uit het netwerk van de cliënt samen te behouden. Bijvoorbeeld door onze cliënten aangesloten te houden op de christelijke gemeente en hen daarin te ondersteunen met behulp van vervoersoplossingen of digitale middelen zoals een zoom-verbinding om deze contacten te kunnen onderhouden.



Bouwsteen 1

- 5 -



In 2024 hebben we meer ingezet op reablement: Wat kan de cliënt (weer) zelf? Dat is omdenken voor de cliënt en behoeft meer uitleg naar zijn netwerk, ook voor zorgmedewerkers. Om de zelfstandigheid te versterken en de kwaliteit van leven te verbeteren zetten we hier op in.

Reablement richt zich op wat ouderen nog wél kunnen en hoe ze vaardigheden kunnen behouden of zelfs verbeteren. Denk hierbij aan de persoonlijke verzorging en de huishoudelijke taken. Door eerst ondersteuning te bieden bij bijvoorbeeld koken, aankleden, schoonmaken en dergelijke kan de cliënt dit vervolgens (weer) zelf uitvoeren.

We bieden oefeningen als valpreventie om het evenwicht te verbeteren. Onze bewegingswaaier (een handzame waaier met oefeningen met

tekst en afbeeldingen) versterkt kracht en verbetert de mobiliteit. Ook hebben we in 2024 een pilot gedaan met het fietslabyrint.

We moedigen deelname aan bij sociale activiteiten zoals hobbyclubs, buurtclubs, koffietafel en maaltijden om de eenzaamheid te verminderen en contacten te leggen en te verstevigen.

Eerder schreven we al over de inzet van technologie om zelfstandigheid en veiligheid te vergroten. Bovendien voeren we in overleg met cliënt en mantelzorg (kleine) aanpassingen door in het huis van de cliënt om het huis veiliger en toegankelijker te maken. Denk hierbij aan het verwijderen van gevaarlijke elementen zoals vloerkleden, het aanbrengen van meer grip in de woning zoals extra steunen om aan vast te houden, extra verlichting op donkere plekken in en om het huis etc. We trainen en informeren mantelzorgers en anderen uit het netwerk van de cliënt.

2024

- ◇ We organiseerden individuele en groepsactiviteiten waarbij ook de mensen worden betrokken die geen zorgvraag hebben. Door deze ontmoetingen worden de sociale contacten versterkt en verleiden we de mensen die wat meer 'op zichzelf zijn' om mee te doen
- ◇ We organiseerden mantelzorgbijeenkomsten met een quiz om wederzijdse verwachtingen uit te spreken. De ervaring werd dat mantelzorgers zeker bereid zijn samen te werken, maar onduidelijk hebben wat ze mogen of wat onze verwachtingen zijn. Wie draagt welke verantwoording? In de gesprekken hebben we vooral samen gekeken naar de mogelijkheden. Wat betreft de verantwoording hebben we een interview gedaan met de IGJ
- ◇ Op onze locatie Heerlen is aan alle cliënten een valtraining gegeven van 9 sessies
- ◇ In Wageningen hebben we het fietslabyrint geïnstalleerd

2025

- ◇ We blijven de nadruk leggen in georganiseerde activiteiten op wat het verschil maakt in de beleving van de dag. Wat maakt je dag fijn en zo gewoon mogelijk?
- ◇ Valtrainingen op de locatie Rotterdam (gepland) en Wageningen



Bouwsteen 2

- 6 -

Bouwen van netwerken

De zorg in Nederland staat voor grote uitdagingen. De hoeveelheid ouderen die hulp en ondersteuning nodig hebben en het onvoldoende beschikbaar hebben van menskracht, maken dat samenwerken van essentieel belang is.



Het bouwen van netwerken is cruciaal om kwalitatieve en duurzame zorg te blijven borgen.

Om te beginnen bij het netwerk van de cliënt zelf. De mantelzorgers blijven belangrijk in het leven van onze cliënten. Voor een zorginstelling is het een uitdaging om het netwerk rondom de cliënt goed te monitoren en daarbij is de ondersteuning van de mantelzorger van groot belang. Deze uitdaging nemen we graag aan. Om de wederzijdse verwachtingen goed te borgen gaat Jah-Jireh tijdens de intake en bij de evaluaties de dialoog aan over wat we van de mantelzorger kunnen en mogen verwachten.

We denken in mogelijkheden want deze zijn voor elke mantelzorger verschillend. De mantelzorger voelt zich vaak belast vanwege de combinatie werk, gezin en mantelzorg. Daarom is het belangrijk hem of haar te blijven betrekken en de draagkracht en draaglast van de mantelzorger in beeld te houden. Zij verdienen onze aandacht en praktische steun waardoor ze vaak langer in staat blijven mantelzorg te blijven verrichten.

Wij doen dit onder andere door mantelzorgers met elkaar in contact te brengen. Bijvoorbeeld door informatieve mantelzorgbijeenkomsten over diverse onderwerpen. We bieden toegang tot het leerplatform REIN-helpt.



Onze mantelzorgers delen ervaringen in ons steunpunt dementie, begeleid door onze casemanager en persoonlijk begeleider. In een gemoedelijke, vertrouwde omgeving waarin herkenning plaatsvindt, is er ruimte om met elkaar van gedachten te wisselen om de ondersteuning handen en voeten te geven.

Tegelijkertijd nemen we de mantelzorger mee in het veranderende zorglandschap. Jah-Jireh Woonzorg wil ook voor 2025 de samenwerking tussen formele en informele zorg verder versterken. Enerzijds omdat het persoonlijke netwerk van de cliënt een cruciale rol speelt in het algehele welbevinden van onze cliënten, maar ook omdat er meer tijd beschikbaar komt voor de kerntaken van onze zorgprofessionals.

Bouwsteen 2

- 7 -

Naast het opbouwen en onderhouden van netwerken van mantelzorgers leggen we ook de focus op het bouwen van netwerken met andere disciplines en organisaties. Zo is de samenwerking met onze lerende netwerken gebleven. In 2024 is het bestuurlijke netwerk Foodvalley opgericht. In Heerlen hebben we ons aangesloten bij Community Care.

Behalve de lerende en bestuurlijke netwerken, neemt Jah-Jireh deel aan diverse intervisiegroepen en zoekt verbinding met collega's uit het werkveld.

We werken nauw samen met onze huisartsen en denken mee in de mogelijkheden voor zwaardere zorg thuis. We werken op elke locatie samen met de behandeldiensten van grotere zorgorganisaties. In het behandelteam van elke locatie zitten een vaste verpleeghuisarts en een gedragsdeskundige. Daarmee snijdt het mes aan twee kanten. Onze huisartsen en zorgteams worden ondersteund op de meer complexere zorgvragen en de behandeldienst blijft feeling houden met het werkveld buiten de muren van de instelling.

2024

- ◇ Individuele gesprekken met mantelzorgers (draaglast/ draagkracht)
- ◇ Mantelzorgbijeenkomsten georganiseerd
- ◇ Steunpunt Dementie Wageningen
- ◇ Bestuursnetwerk Foodvalley opgericht
- ◇ Brandveiligheid accu's



2025

- ◇ Versterking tussen informele en formele zorg
- ◇ Uitbreiding frequentie mantelzorgbijeenkomsten
- ◇ Wegens succes Wageningen uitbreiding steunpunt Dementie Rotterdam en Heerlen
- ◇ Doorontwikkelen samenwerking bestuursnetwerk Foodvalley



Bouwsteen 3

- 8 -

Werk organiseren

Jah-Jireh biedt zorg- en dienstverlening vanuit de Zorgverzekeringswet, de Wet Langdurige Zorg en WMO. Vanuit de wet langdurige zorg bieden we een volledig pakket thuis en een modulair pakket thuis. De dienstverlening is breed, maar wat de cliënt nodig heeft is leidend!

Medewerkers hebben te maken met verschillende zorgvragen in diverse sectoren. Denk aan psychogeriatric, somatiek, verstandelijke beperking en ook zorg in de laatste levensfase. Het geloofsaspect, alle bewoners zijn een Getuige van Jehovah, speelt een belangrijke rol. Herkenning, structuur en rust in de vertrouwde omgeving bepalen in belangrijke mate het welzijn van de cliënt. Dat vraagt een passende mix van medewerkers en deskundigheid.



Jah-Jireh hecht waarde aan goed werkgeverschap: Het bevorderen van werknemersbetrokkenheid en welzijn, met aandacht voor aspecten zoals gezondheid, balans tussen werk en privé, ondersteuning bij persoonlijke ontwikkeling staan centraal. Ons preventie- en verzuimbeleid is zo ontwikkeld dat dit nadrukkelijk aan bod komt. In 2023 hadden we net als veel zorgorganisaties te kampen met een hoog ziekteverzuim ten gevolge van de covid-19 pandemie. We hebben toen laagdrempelig de casemanager van onze arbodienst ingezet. Zij was op een vaste dag in de maand aanwezig. Ze sprak af met de verzuimende collega, maar was ook beschikbaar zodat collega's die (nog) niet ziek waren zonder afspraak konden binnenlopen om te sparren over onderwerpen als werkdruk of werk-privé in balans.

Vanaf 2025 hebben we een interne medewerker aangetrokken met als doel persoonlijke aandacht te geven aan gezond werken. In het verlengde daarvan proberen we als leidinggevenden korte lijnen te houden met onze personeelsfunctionarissen. Zeker wanneer we zien dat er een verandering is bij een collega in de werkhouding: Wat is er aan de hand? We proberen samen meer te signaleren en goed te zorgen voor onze medewerkers. Dit beleid zal in 2025 verder worden geïmplementeerd met als doel dat deze acties leiden tot meer plezier in het werk en het terugdringen van verzuim. We streven ernaar om eind 2025 een lager verzuimpercentage te rapporteren dan de

benchmark VVT, waarbij 8% de doelstelling is.

Ervaring uit het auditrapport Prezo Care:

'Ik heb ongeveer 30 medewerkers onder me en probeer ook echt te investeren in behoud. Onlangs is er een hele goede kracht die in opleiding was, aangereden. Door fysieke klachten was zij niet meer goed in staat om te werken, maar we wilden haar niet kwijt. We hebben toen in overleg gekeken naar mogelijkheden en nu werkt ze een paar uur in de zorg en vervult ze verder de rol van bewoners assistent. Ze is niet meer ziek gemeld, we hebben haar kunnen behouden voor de organisatie en wie weet keert ze ooit nog voor meer uren terug naar de zorg. Het is echt een super goede kracht. Ik probeer mensen ook te stimuleren om iets te vertellen over hun situatie aan de collega's, dat hoeft niet tot in detail, maar wel voor het begrip fijn als mensen een beetje een beeld hebben wat er speelt. Mensen vinden het ook fijn om bij ons te werken, we trekken veel medewerkers aan via mond op mond reclame. De sfeer is prettig, we krijgen terug dat medewerkers hier vertrouwen en autonomie ervaren. Ik herken dat zelf ook en vind het hier heel fijn, ik ga hier niet meer weg'

Een sterke organisatie van het werk vereist goede communicatie. En goede communicatie in teams is geen vanzelfsprekendheid. Dat blijft ook een aandachtspunt, immers: teams veranderen, andere mensen en andere kwaliteiten komen binnen, kwaliteit vertrekt omdat collega's andere uitdagingen in andere banen vinden. Die mobiliteit is misschien vanzelfsprekend, tegelijkertijd biedt het flinke uitdagingen.

Bouwsteen 3

- 9 -

In 2025 zijn we gestart met teambuilding sessies binnen de locatie Rotterdam. We waarderen de inzet en de betrokkenheid van onze collega's. De kwaliteit is ook goed, we hebben een heel mooi resultaat geboekt door het kwaliteitskeurmerk te behalen. We geven de teambuilding dan ook als een cadeau aan de medewerker: we zijn blij met jou, met jullie. Om nog verder te groeien, voor jou persoonlijk en als team, werken we met elkaar, "in de baas z'n tijd", aan de samenwerking en daarmee de kwaliteit van zorg. Deze teambuilding zal te zijner tijd verder uitgerold worden.

Werving en selectie blijven een doorlopend aandachtspunt binnen de locaties. Er is een veel groter aanbod van werkgelegenheid dan er mensen zijn. Door in contact te zijn met opleiders, in contact te blijven met alle betrokkenen uit onze netwerken, proberen we potentiële kandidaten te bereiken. Mogelijkheden tot huisvesting of andere manieren om belemmeringen weg te nemen zijn altijd bespreekbaar. Onze eigen medewerkers denken hierin actief mee.

Verpleegkundigen spelen een centrale rol binnen Jah-Jireh. Op onze locaties werken we met kleine teams van verzorgenden, helpenden, woonassistenten en (individuele) begeleiders waarbij de verpleegkundigen inhoudelijk verantwoordelijk zijn voor de zorg aan de cliënt. Samen biedt zo'n klein team zorg aan 8-10 cliënten. Met de coachende ondersteuning en regelmatige overleggen houden de aansturende verpleegkundigen zicht op de zorgadministratie en de dagelijkse uitvoering van de zorgdoelen. Het is een nieuwe en uitdagende rol voor de verpleegkundige.



Er zijn iedere maand teamoverleggen binnen de locaties waarbij disciplines als psycholoog en SO aansluiten. Themabesprekingen en organisatorische kwesties worden besproken. Ieder kwartaal sluiten de locaties gezamenlijk aan bij een zogenaamd 'Groot-Overleg', waarbij locatie overstijgende onderwerpen worden besproken.

Jah-Jireh doet haar uiterste best om de medewerker met plezier naar het werk te laten gaan. Er is aandacht voor de dag van de verpleging. We proberen goed voor onze medewerkers te zorgen door gedurende het jaar een gewoonte te maken van welgemeende complimenten en kleine attenties. Iedere maand wordt er een medewerker in het zonnetje gezet als "employee of the month". En als de medewerker een kwartaal geen ziekteverzuim heeft gehad, wordt dit gewaardeerd met een VVV-bon.

Voor 2025 zal het bestuur en management team worden verfrist. De gemiddelde leeftijd van bestuur en managementteam is hoog. Om toegerust te blijven voor de nabije toekomst zal de structuur die vanuit het verleden geleidelijk is ontstaan, in 2025 geëvalueerd worden en, zonder te dippen in deskundigheid, aangepast worden aan het hier en nu.

We maken gebruik van zorgregistratiesystemen die worden ingezet om processen efficiënter te maken en administratieve lasten te verlagen. Slimme hulpmiddelen, domotica en sensortechnologie worden benut om het werk efficiënter te maken, de eigen regie en mogelijkheden van cliënten te verhogen, maar altijd ondersteunend aan de menskracht en niet andersom. Voorbeelden hiervan zijn medicatie-doseersystemen als de Medido en de Tessa. Naast de bestaande hulpmiddelen is het belangrijk om voortdurend nieuwe mogelijkheden te ontdekken en integreren.



In het tweede kwartaal van 2025 wordt er in Heerlen een volledig nieuw oproepsysteem geïnstalleerd. De cliënt kan de medewerker oproepen, de medewerker kan contact leggen en er kan gealarmeerd worden: akoestisch en 'in beeld'. Het systeem kan allerlei nieuwe technologie ondersteunen. Door middel van sensoren en apps kan de bewegingsvrijheid (leefcirkels) van de cliënt optimaal worden benut en is overbodige zorg bemoeienis verleden tijd. Op de locaties Wageningen en Rotterdam is dit systeem respectievelijk in 2023 en 2024 naar volle tevredenheid in gebruik genomen.

Bouwsteen 3

- 10 -

Maar er is meer: We proberen de zorg rondom de cliënt ook efficiënter te organiseren met onze afdeling Hospitality. Denk hierbij aan huishoudelijke taken, wasservice en maaltijden. Zo behouden we onze zorgprofessionals exclusief voor de zorg.

In 2024 is er ook een start gemaakt met spraakgestuurd rapporteren. Dit geeft een enorme verlichting in de werkdruk. Op ieder moment kan de rapportage van de cliënt worden gevuld met actuele informatie. Dat scheelt enorm veel tijd in de schriftelijke overdracht. Tijd die vervolgens weer aan cliënten en andere belangrijke zaken kunnen worden gegeven. We monitoren iedere maand het gebruik van het spraakgestuurd rapporteren. Zo kunnen we bijsturen als er sprake is van stilstand / achteruitgang en onderzoeken waar de mogelijke oorzaken liggen.

We blijven ons focussen op ons personeelsbeleid. Niet alleen het werven van nieuwe medewerkers, maar ook het behouden van medewerkers.

Vasthouden van medewerkers doen we door bijzonder gewoon te zijn. Persoonlijke aandacht, aandacht voor het persoonlijk functioneren en aandacht voor de onderlinge samenwerking is van groot belang. Daarnaast staat het leveren van maatwerk en het geven van complimenten hoog in het vaandel.



We hebben een manier gevonden in onderscheidend werven. We maken behalve gebruik van de gebruikelijke kanalen zoals Facebook, Instagram en onze website vooral gebruik van het netwerk van de medewerkers, onszelf en onze cliënten.

Ook in 2024 werd er vanwege personeelsverloop, ziekteverzuim en krapte op de arbeidsmarkt nog een behoorlijk beroep gedaan op ZZP'ers. Jah-Jireh werkt al jarenlang met hetzelfde bemiddelingsbureau en geeft de voorkeur aan een flexibele schil van vaste gezichten. Inhoudelijk was er zeker werkdruk, maar uit het auditrapport PREZO blijkt dat cliënten daar geen noemenswaardige hinder van hebben ondervonden.

Uit diverse onderzoeken in 2024 blijkt dat er een flinke tevredenheid bestaat onder de medewerkers. Ook in het auditrapport van Perspect keert deze tevredenheid terug. De organisatie die de huidige klanttevredenheid toetst, toetst in hun onderzoek ook de medewerkerstevredenheid.

Gezien de instabiele wereldsituatie en de ervaringen rondom Corona met in gedachte dat iets kleins in korte tijd heel groot kan worden hebben we ons behalve veiligheid in en om het huis van onze cliënten ook gefocust op noodscenario's. Denk aan voldoende voorraad eten en drinken voor een aantal dagen per locatie.

Daarbij werken we samen met GHOR aan een calamiteitenplan, preventie en rampenbestrijding. De brandveiligheid is op orde en er zijn noodvoorzieningen in ruime mate aanwezig in geval van calamiteiten.



Bouwsteen 3

- 11 -

2024

- ◇ Nog meer aandacht voor werving en selectie passend bij de doelgroep
- ◇ Aandacht voor de veranderende medewerker. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de Generatie Z medewerker. Dat vraagt een andere aanpak van aansturen.
- ◇ Samenwerking intensiever met onze Arbo dienst. Inzet casemanager en overleg met de Arbo artsen
- ◇ Uitbreiding van samenwerking behandeldiensten (SO en Psycholoog) Heerlen
- ◇ Bprocare zorgcommunicatie systeem Rotterdam geïmplementeerd
- ◇ RI&E uitgevoerd en aandachtspunten opgepakt



2025

- ◇ Vasthouden aan de in 2024 ingeslagen weg op het gebied van signaleren wat verandert bij de medewerker
- ◇ Vaste overleggen met de Arbo dienst. Regelmatig overleg met de twee betrokken arbo-artsen. Wat zien zij en wat zien wij?
- ◇ Nieuwe mogelijkheden benutten voor werving en selectie met aandacht voor mogelijkheden zoals huisvesting medewerkers of mantelzorgers. Contacten met makelaars
- ◇ Uitbreiding van samenwerking behandeldienst (SO en Psycholoog) Rotterdam
- ◇ Uitbreiding van samenwerking op onplanbare en planbare nachtzorg Heerlen
- ◇ Strategisch beleid vernieuwen op directie en managementniveau
- ◇ Bprocare zorgcommunicatie systeem Heerlen (bijna) geïmplementeerd
- ◇ RI&E vervolg (ge)geven
- ◇ Preventiemedewerker proactieve inzet bij gebruik van hulpmiddelen
- ◇ HR toerusten in de zorg voor medewerker nieuwe stijl gezien de ontwikkelingen in de maatschappij in combinatie CAO



Bouwsteen 4

-12 -

Leren en ontwikkelen

Jah-Jireh is een lerende organisatie. Als organisatie vinden we het belangrijk dat medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers alle mogelijkheden krijgen om te leren en om hun kennis en deskundigheid naar een hoger plan te tillen. Dat doen we met een visie van 'een leven lang ontwikkelen'. Dat krijgt vorm en inhoud door het aanbieden van opleidingen, trainingen of korte cursussen.



We hebben hierbij oog voor individuele leervragen, multidisciplinaire opleidingsbehoefte of specifieke aandachtsgebieden (zorg voor Parkinson, geriatrie of bijvoorbeeld palliatieve zorg). Denk hierbij ook aan de WZD. Voor veel medewerkers en mantelzorgers was WZD voor een groot deel een papieren tijger. Onze ervaring was dat er nog veel bij de medewerkers niet spits te krijgen was, vooral door de onduidelijkheid tussen intramurale en extramurale settingen.

Vanuit onze organisatie hebben we veel aandacht gehad voor het WZD beleid in samenwerking met de specialist ouderengeneeskunde. We hebben geprobeerd de onderste steen boven te krijgen door binnen onze netwerken te overleggen. Dat hielp onvoldoende. Gelijksortige organisaties liepen tegen hetzelfde probleem aan. Daarop hebben we overleg gehad met Vilans. Vilans was al bezig met het vereenvoudigen van de WZD wetgeving.

We mochten meekijken naar de nieuwe tekst. Zodoende konden we meteen input geven op wat onvoldoende of niet duidelijk was. Uiteindelijk werd rond de zomer het nieuwe beleid helder en hebben we de door Vilans geproduceerde 'zakkaartjes-WZD' uitgereikt aan alle collega's samen met toelichting door middel van een groot gezamenlijk overleg. In februari 2025 hebben alle zorgprofessionals op alle locaties een scholing WZD gevolgd, verzorgd door een externe partner.



Wij bieden onze medewerkers een ruim scholingsprogramma aan waarbij gekeken wordt naar de mogelijkheden en de wensen van de respectievelijke medewerkers. Om aan de groeiende vraag naar voldoende opgeleid personeel, de toenemende zorgvraag door de vergrijzing maar ook om aan de toename van langdurige zorg te kunnen blijven voldoen, werkt Jah Jireh met een ruim aanbod aan opleidingen.

Bouwsteen 4

- 13 -



We maken gebruik van het leerplatform REIN. Behalve dat het een gelikt platform is met studiemateriaal van hoogwaardige kwaliteit, biedt het veel verschillende mogelijkheden om te blijven leren en je deskundigheid te verbeteren. Verder houden we als

zorgorganisatie ook invloed op de aangeboden scholingen. We denken als organisatie mee over de inhoud en het aanbod van de scholingen. Binnen Rein is er een ruim scholingsaanbod voor zorgprofessionals en Rein nodigt uit om gemiste inhoud te benoemen.

Als organisatie hadden we de wens en behoefte om ook medewerkers met een leidinggevende functie meer te laten werken aan deskundigheid. Ook deze medewerkers willen we graag faciliteren met 'goed gereedschap'. Behalve het veranderende zorglandschap hebben zij meer en meer te maken met andere 'nieuwe' medewerker (generatie Z).

In ons auditrapport Prezo care in Wageningen werden de volgende ervaringen opgenomen:

U staat voor ontwikkeling. Ook als het gaat om het beter begrijpen van de jongste generatie. Uw teamcoach vertelt. *'Het omgaan met Generatie 'Z' is voor mij een leerdoel. Het is een andere mindset die zij hebben en dan moet je je aanpassen. Ik heb wel een goede klik met ze. Ze komen binnenlopen en nemen me in vertrouwen. Ze vertellen veel over hun thuissituatie. Daarin moet je meedenken over hoe ze balans houden tussen werk en privé'.*

U wilt met elkaar breed kijken naar problemen en elkaar vragen stellen. *'Hier vragen ze altijd: waarom wil iemand iets? Waarom wil die zoon dat? Waarom belt mevrouw zo vaak? We zijn allemaal onderzoekers. En de collega's triggeren elkaar ook om zo te denken, om elkaar te begeleiden en te ondersteunen. Het moet ook je karakter zijn. Ik ben erg nieuwsgierig en ik wil altijd leren. Het is meer dan zorg! Ik zeg altijd: iedereen kan wassen en aankleden, maar je moet breder kijken! Observeer, observeer en wees onderzoekend'*



Bouwsteen 4

- 14 -

In 2024 heeft Jah-Jireh de focus gelegd om het gebruik van zorgtechnologie meer in de genen van de medewerkers te krijgen. In de startfase was er veel weerstand. We hebben veel energie gestopt in het waarom en het wanneer van inzetten van zorgtechnologie. De vaak lange gebruiksaanwijzingen van technologische hulpmiddelen maakten het werken met zorgtechnologie niet aantrekkelijk.

In 2024 hebben we ons aangesloten bij TZA (technologie & zorgacademie) en binnen onze organisatie een werkgroep opgericht. Door onze aansluiting bij TZA kunnen we gebruik maken van een living lab. Dat geeft ons de mogelijkheid om slimme oplossingen vooraf te



bekijken en ook enkele weken bij de cliënt thuis uit te proberen. Daarmee voorkom je ook dat je producten aanschaft die op de plank verdwijnen. De werkgroep heeft de overige medewerkers weten te enthousiasmeren en wordt het gebruik van diverse vormen van zorgtechnologie door de medewerkers steeds meer omarmd.

In de praktijk zien we dat in een kleine twee jaar op alle locaties meer inzetten op zorgtechnologie. We zien dat er steeds meer gebruik wordt gemaakt van de Medido, de Tessa, het slimme drinkglas en de Raizer II. Ook rapporteren we spraakgestuurd, beeldbellen we vaker en gebruiken we sensoren waardoor onze cliënten zo lang mogelijk hun veilige vrijheid kunnen behouden. Voor de bewoners is er een fietslabyrint gekomen. Wanneer zij op deze fiets stappen kunnen zij met behulp van een programma fictief rondfietsen in hun “oude” omgeving.

In 2024 zijn er diverse medewerkers BHV geschoold en streven we naar een nog hoger aantal BHV geschoolde medewerkers. Ook blijft er aandacht voor de scholing EHBO. Naast de BHV en EHBO bieden we een ruim aanbod aan scholing in REIN. Waar we jaarlijks een pakketje scholing uit samenstellen die een “verplicht” karakter heeft.

2024

- ◇ Toegang tot leercontent voor mantelzorgers REIN helpt
- ◇ Focus op WZD beleid
- ◇ Voorbereiding leercontent Rein op managementniveau



2025

- ◇ Uitbreiding leercontent voor mantelzorgers REIN helpt
- ◇ Elke zorgmedewerker heeft in februari de scholing WZD in de praktijk gevolgd.
- ◇ Leercontent managementniveau Rein beschikbaar
- ◇ Team building
- ◇ Nog meer kijken naar de implementatie van zorgtechnologie

Bouwsteen 5

- 15 -

Inzicht in kwaliteit

Als zorgorganisatie maken we intern afspraken wat we verstaan onder goede zorg. Die zorg voor onze cliënten leggen we vast in onze kwaliteitsstandaarden en we maken gebruik van verschillende meetinstrumenten om inzicht op deze kwaliteit te houden.

Goede zorg betekent aansluiten op iemands persoonlijke voorkeuren, behoeften en wensen.

Daarom begint onze kwaliteit met aandacht voor het verleden en heden van onze cliënten. Kwaliteitszorg is ook veilige zorg. Onze cliënten, maar ook onze medewerkers moeten zich veilig voelen.

Om onze volle focus te behouden op onze kwaliteit van zorg, werken we met het kwaliteitssysteem Perspekt Prezo.

Onderliggend hebben we onze werkgroepen en aandachtsvelders op het gebied van wondzorg, medicatieveiligheid, gezond werken, hygiëne en dementie.



TopQare

We staan op meerdere momenten stil bij de cliënttevredenheid. Direct, tijdens onze zorgverlening, maar ook op de vaste evaluatiemomenten met de cliënt en zijn of haar netwerk. Daarnaast voeren we cliënttevredenheid en

medewerkerstevredenheids-onderzoeken uit om een totaalbeeld te krijgen van de ervaringen van cliënten en hun mantelzorgers en onze medewerkers. We hechten aan een hoge respons dus informeren we onze cliënten, hun mantelzorgers en onze medewerkers over het waarom. We delen de uitkomsten om terug te kijken, Wat ging goed? Wat kan beter? En waar liggen verdere ontwikkelpunten?

In 2024 hebben we daarom de keuze gemaakt om samen te gaan werken met onderzoeksbureau TopQare. We meten elke vier maanden zodat we ook snel kunnen anticiperen op aandachtspunten. Voor medewerkers is via een dashboard inzichtelijk hoe de ingezette acties ervaren worden door alle partijen. Dat op zich is al een kwaliteit. Door de kwartaalmetingen blijft iedereen scherp en is het mogelijk om snel aandacht op een kwaliteit onderdeel te verleggen of bij te sturen.



Bouwsteen 5

- 16 -

Wat zegt het eindbeeld van Prezo Care over onze zorg in Wageningen: *'Het auditteam spreekt graag haar waardering uit voor de aandacht, warmte en rust die u met elkaar uitstraalt naar cliënten, bewoners en naasten. De kern van PREZO Care is persoonsgerichte en veilige zorg en die maakt Jah-Jireh Wageningen waar. Er is aandacht voor de toekomst van de zorg en de noodzakelijke verdere professionalisering. 'Het is merkbaar dat na een periode van pionieren gezocht wordt naar stabiliteit in het besturen en organiseren.'*



In Rotterdam zegt het eindbeeld van het auditteam van Prezo Care: *'Het auditteam heeft uw vragen, onder kwaliteitsthema's, niet alleen feitelijk gehoord, maar ook zo gemerkt in de dialogen en sporen. De vragen leven bij uw management, medewerkers en vrijwilligers. Cliënten geven aan te merken dat er een toename is van werkdruk. U bent aan het zoeken naar wat het beste is voor de toekomst om zorg te kunnen bieden. Dan is het ook onvermijdelijk dat twijfels binnensluipen over hoe het nu gaat en dat vanzelfsprekendheden niet meer zo vanzelfsprekend zijn. Vanuit een stabiele basis onderkent u het zoeken.'*

Perspekt verklaart dat Jah-Jireh Woonzorg – Locatie Wageningen en Rotterdam veilige en persoonsgerichte zorg levert met oog voor waarden, regels, dilemma's en risico's. *In uw organisatie wordt structureel en methodisch gewerkt aan het resultaat voor uw cliënten waarbij leren en reflecteren wordt gestimuleerd en merken op dat er met voldoende diepgang is getoetst.*

De auditor in het documentatie spoor heeft met u de 'vergelijkende basislijst PREZO Care' doorgenomen en constateert het volgende: *'Er is geen aanleiding om te twijfelen over het naleven van formele regels. Aan alle vereisten is voldaan'.*



'Binnen de managementteam vergaderingen van Jah-Jireh Wageningen wordt structureel aandacht besteed aan het doorlopen van de PDCA-cyclus. Uw locatie Wageningen is in 2017 zelfstandig zorg gaan leveren. De eerste jaren stonden in het teken van bestaansrecht. De laatste tijd is er meer aandacht voor verdere professionalisering van de organisatie. Hiertoe is ook een Manager Zorg aangesteld, die zich onder andere bezighoudt met beleidsmatige en kwaliteitstaken'.

Bouwsteen 5

- 17 -

Om zoveel mogelijk inzicht te krijgen en te behouden in onze kwaliteit werken we samen met de cliëntenraden en onze ondernemingsraad. De onderlinge sfeer in beide raden is prettig, coöperatief, en constructief. Misschien hebben we soms andere inzichten, maar ons doel is hetzelfde namelijk; Kwaliteit van zorg voor zowel onze cliënten als onze medewerkers. In 2024



zijn op de meeste locaties enkele wisselingen van leden geweest, bijvoorbeeld door einde van de zittingstermijn. We zijn onze afzwaaiende leden dankbaar voor wat we samen bereikt hebben. En heten onze nieuwe leden van harte welkom en verheugen ons op een verdere prettige samenwerking. Praktisch gezien is de wens om een centrale cliëntenraad te formeren in 2025. Gedurende het jaar gaan we zien of deze ontwikkeling mogelijk is.

In 2025 gaan we samen meer aandacht geven aan onze ondernemingsraad. Inmiddels vertegenwoordigen de leden ruim de 110 medewerkers op onze locaties. Het is regelmatig lastig om gemotiveerde medewerkers plaats te laten nemen in een ondernemingsraad terwijl een ondernemingsraad ook gewoon heel leuk is. Het is prachtig om mee te denken over veel diverse items in het belang van de medewerkers én de organisatie. Doel is om door opleiding en coaching OR-leden beter te faciliteren in deze leuke rol.

2024

- ◇ In 2024 van Perspekt Prezo overgestapt naar Prezo Care. Eerste audit in Wageningen. (Keurmerk december behaald)
- ◇ Samenwerking onderzoeksbureau TopQare
- ◇ Hoge waardering (8.8) zorgkaart Nederland, Prem en uitvraag verpleeghuiszorg
- ◇ Wijziging samenstelling CR Heerlen en Wageningen
- ◇ Wijziging samenstelling OR

TopQare

2025

- ◇ Februari 2025 audit Prezo Care Rotterdam (Keurmerk behaald)
- ◇ Mei 2025 audit Prezo Care Heerlen
- ◇ Uitnodigen IGJ locatie Heerlen
- ◇ Uitbreiding samenwerking onderzoeksbureau TopQare
- ◇ Aandacht voor samenstelling en activiteiten OR



Benieuwd naar onze kwaliteit?
Download de Auditrapporten Prezo Care
Wageningen en Rotterdam
en het KTO—Klant tevredenheids Onderzoek
Van TopQare



