



Kwaliteitsbeeld Ronde Vleugel

2024-2025



Hier werken we verder aan



Hier zijn we trots op

Voorwoord

Welkom bij het kwaliteitsbeeld Ronde Vleugel van de Posten. De zorg zoals die jarenlang georganiseerd is, staat voor grote veranderingen. Bij de Posten wordt dit duidelijk zichtbaar op de Ronde Vleugel, een locatie waar experimenteren en vernieuwen centraal staat. Bij de Posten willen wij de zelf- en samenredzaamheid van klanten en hun familie en naasten vergroten; wat zij zelf kunnen nemen wij niet over. Wij ondersteunen klanten in het nemen van verantwoordelijkheid voor hun eigen leefomgeving. Daarbij is de hulp van familie en het netwerk van onschatbare waarde en kunnen hulpmiddelen ondersteunend zijn. Wij geloven dat klanten hierdoor langer sterker kunnen zijn, zichzelf beter kunnen redden en hun eigen leven kunnen (blijven) inrichten. De Ronde Vleugel biedt een unieke kans om te experimenteren en een nieuw zorgconcept te ontwikkelen dat als blauwdruk kan dienen voor andere locaties van de Posten. Het doel: zorg en ondersteuning te bieden die écht past bij de klant als mens.

Dit kwaliteitsbeeld maakt deel uit van de verandering. Het gaat namelijk alleen over de Ronde Vleugel.

Dit kwaliteitsbeeld toont hoe we de kwaliteit van leven van klanten verbeteren. We doen dit aan de hand van de vijf bouwstenen uit het Generiek Kwaliteitskompas "Samen werken aan kwaliteit van bestaan". Per bouwsteen is een toelichting gegeven, waarbij we de transitie op de Ronde Vleugel van zorg naar wonen en leven integreren aan de hand van de Schijf van 5 methode.

Bouwsteen 1

Wensen en behoeften

Het kennen van de wensen en behoeften

Het kennen van de wensen en behoeften van klanten is de basis voor goede zorg. Dit begint met een open gesprek waarin we luisteren naar wat voor de klant belangrijk is. Door aandacht te besteden aan hun persoonlijke verhalen en signalen, kunnen we zorg op maat bieden die aansluit bij hun levensstijl en voorkeuren. In de transitie van zorg naar wonen en leven op de Ronde Vleugel, richten we ons op het creëren van een omgeving waarin klanten zich thuis voelen en hun eigen identiteit behouden. We sluiten aan bij de zorgnoodzaak van de klant en zetten ons professioneel in om de zelfredzaamheid van de klant te optimaliseren, samen met familie, naasten en het sociale netwerk.



Hier zijn we trots op

Dag van Rond

Tijdens de Dag van de Ronde Vleugel kregen alle collega's van zorg en welzijn van de Ronde Vleugel uitleg over de Schijf van 5. Er waren workshops voor iedere stap van de Schijf van 5. Tijdens deze dagen kregen de collega's de vraag voorgelegd: "Pionier jij mee?!"

Visie op welzijn

De visie op welzijn is opgeleverd, wat een belangrijke mijlpaal is in onze toewijding aan het welzijn van onze klanten. Deze visie, ontwikkeld met input van diverse stakeholders, richt zich op het belang van welzijn voor klanten, familie, en vrijwilligers. De vier thema's van Doen & Ontmoeten (groen, bewegen, kunst & cultuur, eten & drinken) vormen de basis van deze visie. Ons doel is een omgeving te creëren waarin klanten zich thuis voelen en zelf de regie behouden, met aandacht voor Ikigai en intrinsieke motivatie. Ikigai is een Japans concept over een zinvol leven: doen wat je leuk vindt, waar je goed in bent en wat bijdraagt aan anderen.

Wij geloven in de kracht van welzijn en het belang van een doel in het leven – elke dag opnieuw. Ook in de laatste fase van het leven kun je blijven groeien en bloeien, met iets om voor op te staan.

Onze visie onderstreept daarnaast het belang van normale, mensgerichte zorg en stimuleert samenredzaamheid en gemeenschapsvorming.

Herinrichting gesprekscyclus

In 2024 is de gesprekscyclus rondom Multidisciplinair Overleg (MDO), Kernteambesprekingen en (Zorg)planbesprekingen veranderd. De cyclus is ingericht met als uitgangspunten:

- MDO als toegevoegde waarde
- Voldoen aan kwaliteitseisen/ Ruimte bieden die generiek Kwaliteitskompas biedt
- 1 werkwijze voor alle klanten die wonen of verblijven binnen de Posten

Vanuit deze punten is een werkwijze opgesteld waarbij er per opname éénmalig een MDO wordt gevoerd. Doordat de (zorg)planbesprekingen 2x per jaar worden gehouden wordt het contact tussen zorg en klant/naasten versterkt en is de evaluatie op doel geborgd. Kernteambesprekingen vinden plaats op indicatie wanneer dit voor een klantsituatie nodig is. Hiermee is er een werkwijze ontstaan die zowel voor zorg als behandelaren efficiënter is. Familie en naasten van klanten moeten nog wennen aan de verwachtingen die gesteld worden aan hen t.a.v. de (zorg)planbesprekingen. We verwachten door de verdere implementatie van de Schijf van 5 dat de samenwerking met naasten meer vorm krijgt.



Hier werken we verder aan



Vormgeving open gesprek en plan

In 2025 werken we aan de vormgeving van open gesprekken en een plan voor de klant op basis van de Schijf van 5. Deze methode stelt ons in staat om op de eerste plaats te zetten wat de klant belangrijk vindt. Door te luisteren en aan te sluiten bij de wens van de klant, vergroten we het maatwerk in onze dienstverlening. We willen de zelfredzaamheid van de klant behouden en waar mogelijk vergroten. Dit is voor ons het uitgangspunt van kwaliteit van leven. We streven ernaar om een omgeving te creëren waarin klanten zich thuis voelen en hun eigen identiteit behouden. Dit doen we door te luisteren naar hun wensen en behoeften en hierop in te spelen met ondersteuning op maat waarbij inzet van professionele zorg door de Posten als laatste wordt ingezet. Het plan van de klant in het zorgdossier zal elementen bevatten vanuit de Schijf van 5 en daarmee is het ondersteunend aan de nieuwe werkwijze. Uitleg en instructie van het plan vindt o.a. plaats in de trainingen Schijf van 5.

Bouwsteen 2

Bouwen van netwerken




Het bouwen van netwerken

Een sterk netwerk van familie, naasten, het sociale netwerk en professionals is cruciaal voor het ondersteunen van klanten. Samenwerking en duidelijke afspraken zorgen ervoor dat iedereen weet wat er van hen verwacht wordt. We doen dit aan de hand van de schijf van 5. Ook de inzet van technologie kan hierbij een belangrijke rol spelen, bijvoorbeeld door het gebruik van digitale hulpmiddelen om contact te onderhouden en zorg te coördineren. In de transitie op de Ronde Vleugel, stimuleren we de betrokkenheid van familie en naasten (stap 3) en het netwerk van de klant (stap 4) om een ondersteunende omgeving te creëren. Dit helpt om de zorg beter te organiseren en de relatie tussen klant en zijn netwerk te behouden.



Hier zijn we trots op



We zijn trots op onze aansluiting bij Radicale Vernieuwing  en de samenwerking binnen Zorgschakel Enschede. De samenwerking tussen deze organisaties is van groot belang om de zorg en ondersteuning naar een hoger niveau te tillen. Door kennis en middelen te delen, kunnen we effectiever inspelen op de behoeften van onze klanten.



De samenwerking met Avelijn zorgt ervoor dat er binnen de Posten dagbesteding wordt geboden. De aanwezigheid van deelnemers van Avelijn zorgt voor extra aandacht en ondersteuning voor onze klanten. Binnen de Posten hebben we een groot aantal vrijwilligers. Deze vrijwilligers voelen zich verbonden met de Posten en verrichten diverse ondersteunende en aanvullende taken. Ook zij vergroten de persoonlijke aandacht voor onze klanten en brengen diversiteit binnen onze locatie.





Radicale Vernieuwing

Radicale Vernieuwing streeft naar een zorgomgeving waarin mensen centraal staan, niet de regels en protocollen. Radicale Vernieuwing is een landelijk netwerk van organisaties binnen de zorgsector en wordt ondersteund door LOC.

1. Het doel is om zorg te bieden die aansluit bij de behoeften en wensen van de mensen die zorg nodig hebben, hun naasten en de zorgverleners
2. Dit leidt tot een waardiger leven voor iedereen, met zorg die bijdraagt aan welzijn en gezondheid
3. Door samen te werken en kennis te delen, kunnen we innovatieve oplossingen vinden en de zorg continu verbeteren



Hier werken we verder aan

We gaan verder met het opnemen van vrijwilligers en collega's van Aveleijn binnen de integrale teams. Ook gaan we onze multiculturele sensitiviteit nog verder vergroten. Door te blijven investeren in samenwerking en het versterken van ons netwerk en het benutten van het netwerk van de klanten, streven we ernaar om de best mogelijke ondersteuning te bieden aan onze klanten en hun naasten. Binnen de Ronde Vleugel gaan we de samenredzaamheid van klanten vergroten. We geloven dat klanten veel voor elkaar kunnen betekenen. Door het opzoeken van de Ikigai bij klanten en het onderzoeken van mogelijkheden gaan we het onderlinge netwerk binnen de Ronde Vleugel versterken.

Bouwsteen 3

Organiseren van werk

Het werk organiseren

Het organiseren van het werk binnen zorgorganisaties is essentieel voor het leveren van kwalitatieve zorg. De schijf van 5 biedt ons handvatten om in de laatste plaats te kijken naar professionele inzet. Dit betekent dat zorg aanvullend is op het leven van de klant, waarbij wonen en leven centraal staan. Dit omvat het inzetten van de juiste deskundigheidsmix, het bevorderen van professionele zeggenschap en het gebruik van technologie om de zorg efficiënter te maken. In de transitie op de Ronde Vleugel, richten we ons op het creëren van een woonomgeving waarin zorg naadloos geïntegreerd is in het dagelijks leven. Dit betekent dat we flexibele werkmethoden en innovatieve oplossingen toepassen om de professionele ondersteuning te optimaliseren en klanten te ondersteunen in hun zelfredzaamheid.



Hier zijn we trots op

Het gebruik van hulpmiddelen en technologie is stap 2 binnen de Schijf van 5. In 2024 is hier veel op geïnvesteerd. We hebben een start gemaakt met locatie gebonden werken. Hiermee maken we de lijnen in de organisatie korter. Voor de Ronde Vleugel heeft dit ervoor gezorgd dat we met een kleine groep mensen de verantwoordelijkheid delen. De slagkracht is hiermee vergroot en het aantal overlegmomenten is gereduceerd. Er is een visie ontworpen op anders werken: Flip. Flip brengt duidelijkheid binnen de Ronde Vleugel. Flip zorgt voor ruimte om anders te gaan kijken, denken en doen. Er zijn 2 nieuwe functies toegevoegd aan het functiehuis. Woonbegeleider en Persoonlijk begeleider. Functies die een brug vormen tussen zorg en welzijn. Ze bieden ruimte aan collega's met passie voor de zorg met diploma's die niet direct zorg-gerelateerd zijn.





Hier werken we verder aan



Integraal werken

In 2025 gaan we op de Ronde Vleugel aan de slag met het implementeren van Integraal werken. Door locatiegebonden te gaan werken krijgen leidinggevenden en medewerkers toenemende zeggenschap. Werkprocessen worden effectiever. Integraal werken is ondersteunend aan de afspraken met de klant.



Anders werken

In 2024 is een start gemaakt met anders werken. De visie op anders werken is vormgegeven in FLIP. De highlights zijn:

- Bekwaam = willen, kennen, kunnen en durven
- Competentiegericht werken
- Maatwerk in het uitvoeren van taken
- Inzet van anders opgeleide collega's
- Toevoegen van vrijwilligers en collega's van Avelijn aan het team
- Zorg en welzijn in 1 team



Open locatie

In 2025 werken we toe naar de Ronde Vleugel als open locatie met vrijheid op maat. Preventie en detectie wordt op klantniveau ingezet, waarbij vrijheid als belangrijkste uitgangspunt geldt maar veiligheid steeds in het oog wordt gehouden.



Medezeggenschap

Een transitie gaat snel en hiervoor is iedereen nodig. "We gaan het samen doen" is de slogan van de transitie. Ook voor medezeggenschap geldt dat zij van harte worden uitgenodigd om mee te denken en aan te sluiten. We zoeken naar een laagdrempelige samenwerking die zorgt voor transparantie en proactief samenwerken.

Bouwsteen 4

Leren en ontwikkelen



Leren en ontwikkelen

Continu leren en ontwikkelen is noodzakelijk om de kwaliteit van zorg te waarborgen. Dit betekent dat professionals zich voortdurend blijven ontwikkelen en reflecteren op hun werk. Samen leren en ontwikkelen, zowel binnen teams als met het netwerk van de klant, zorgt voor een betere afstemming en verbetering van de zorg. In de transitie op de Ronde Vleugel, bevorderen we een cultuur van continue verbetering en innovatie. Dit omvat het delen van kennis en ervaringen, het toepassen van best practices en het stimuleren van professionele groei en ontwikkeling.



Hier zijn we trots op

Binnen de Posten is een concept ontwikkeld om teams de mogelijkheid te geven om zelf knelpunten laagdrempelig op te pakken, we noemen dit Proeftuinen. Dit concept is een basis voor de manier waarop de transitie binnen de Ronde Vleugel wordt uitgevoerd. Er wordt gewerkt op basis van Vertrouwen in het vakmanschap van de medewerkers en gelijkwaardigheid waarbij voorop wordt gesteld dat je samen meer weet dan alleen.



Leanmanagement

De transitie op de Ronde Vleugel gebruikt principes vanuit leanmanagement met als voordelen:



1. Verbeterde efficiëntie: Lean management richt zich op het elimineren van verspillingen in processen, waardoor middelen efficiënter worden ingezet.
2. Hogere kwaliteit: Door continu te verbeteren, verhogen we de kwaliteit dienstverlening.
3. Kostenbesparingen: Het verminderen van verspillingen en het optimaliseren van processen kan aanzienlijke kostenbesparingen opleveren
4. Verhoogde medewerkerstevredenheid: collega's worden aangemoedigd om actief deel te nemen aan het verbeterproces, wat hun betrokkenheid en tevredenheid verhoogt.
5. Betere klantgerichtheid: we richten ons op wat echt waardevol is voor de klant, wat resulteert in een betere klantervaring.

De werkwijze is kort, cyclisch en transparant. Het helpt om succes inzichtelijk te maken en vergroot de samenwerking. Er is een transitieruimte gekomen op de Ronde Vleugel waar iedereen vrij in kan lopen. Eenmaal in de ruimte stap je letterlijk in het proces van de transitie.



Hier werken we verder aan

Aanstellen verander coaches

Het toevoegen van de functie van verandercoach aan de Ronde Vleugel geeft ruimte voor experts in veranderen om aandacht te geven aan collega's. De grootste uitdaging van deze transitie is dat collega's het vertrouwde moeten loslaten en het nieuwe gaan omarmen. Dit betekent een cultuur- en gedragsverandering. Een verandercoach richt zich uitsluitend op de impact van de veranderingen op collega's. Zij nemen waar, sluiten aan en voegen toe. Hiermee vergroten we de aandacht naar collega's, signalen worden eerder waargenomen en actie kan worden ondernomen.

Competentiegericht werken

Er zijn steeds minder klassiek geschoolde zorgprofessionals beschikbaar. Tegelijkertijd zijn er veel mensen die graag een bijdrage willen leveren in de ouderenzorg. In 2025 ontwikkelen we aan de hand van FLIP (visie op anders werken) teams waarbij competentiegericht werken de basis is. We kijken naar kwaliteiten van mensen en laten hen dat doen waar ze goed in zijn. Bekwaam is voor ons: Willen, Kunnen, Kennen en Durven. Samen kijken we naar wat iemand nodig heeft om te kennen en kunnen en zoeken we ondersteuning om te durven en doen.

Maatwerk

Alle teams van de Posten zijn geschoold in persoonsgericht werken. Hiermee is een mooie basis gelegd om maatwerk te leveren naar klanten. In 2025 willen we meer maatwerk gaan leveren als het gaat om collega's. Er zijn collega's aangenomen zonder scholing of ervaring in de zorgsector. Vanuit de nieuwe visie op bekwaamheid zoeken we naar een manier waarop zij van toegevoegde waarde kunnen zijn aan de klant en het team. Hierbij combineren zij traditionele functies vanuit zorg en welzijn. Onderscheid tussen collega's in dezelfde functie is mogelijk. Ons planning- en roostersysteem wordt hierop aangepast.

Ook vrijwilligers en collega's van Avelijn worden in dit maatwerk meegenomen en gaan taken doen die voor hen passend zijn.



Bouwsteen 5

Inzicht in
kwaliteit

Inzicht in kwaliteit

Inzicht in kwaliteit is belangrijk voor zowel zorgorganisaties als voor de relatie tussen de klant en de professional. Dit omvat het verzamelen en analyseren van gegevens om de kwaliteit van zorg te monitoren en te verbeteren. In de transitie op de Ronde Vleugel, gebruiken we de Schijf van 5 methode om kwaliteit van bestaan te waarborgen. Dit betekent dat we niet alleen kijken naar zorguitkomsten, maar ook naar welzijn, sociale betrokkenheid, en persoonlijke groei. Door transparant te zijn over de kwaliteit van zorg, kunnen we leren van ervaringen en samen werken aan continue verbetering.

Hier zijn we trots op

KPI's vanuit visie

De KPI's voor de Ronde Vleugel zijn opgesteld op basis van de Schijf van 5. We hebben de meetmethode voor deze KPI's aangepast. Onze klanten zijn degene die bepalen of we onze KPI's hebben behaald. De KPI's zijn vertaald naar concrete vragen. Deze vragen zijn toegevoegd aan het Klanttevredenheidsonderzoek 2024. Hiermee hebben we een nulmeting bepaald. In 2025 wordt dit onderzoek herhaald en bepalen onze klanten hoe succesvol we zijn geweest.

KPI's 2025 Ronde Vleugel

- Zelfredzaamheid** **85%** van de klanten van de Ronde Vleugel geeft aan dat er geen taken worden overgenomen die zij zelf kunnen.
- Werkplezier** **90%** van de klanten van de Ronde Vleugel geeft aan dat medewerkers van de Posten meestal enthousiasme uitstralen tijdens hun werkzaamheden.
- Informele zorg** **75 %** van de klanten van de Ronde Vleugel geven aan dat naasten en familie actief worden gestimuleerd door medewerkers van de posten om taken en activiteiten uit te voeren.

Uitkomsten Klanttevredenheidsonderzoek 2024

- Zelfredzaamheid** **58%**
- Werkplezier** **73%**
- Informele zorg** **40%**

Hier werken we verder aan

Vertellend verantwoord

In 2025 willen we onze klanten en andere stakeholders nog meer aan het woord laten. We ontwerpen een kwaliteitsbeeld waarin zij aan het woord gaan komen en een beeld schetsen van de Posten.

Kwaliteitsmanagementsysteem

We gaan het kwaliteitsmanagementsysteem evalueren. Onderzoeken wat kwaliteit voor de Posten en al haar stakeholders inhoudt. We werken toe naar een systeem wat voor ons waarde toevoegt in kwaliteit.

Nawoord

Met dit kwaliteitsbeeld geven we een inkijk in de vernieuwingen binnen de Ronde Vleugel van de Posten. De transitie van zorg naar wonen en leven staat hierbij centraal.

De vijf bouwstenen uit het Generiek Kwaliteitskompas vormen de basis voor deze verandering. Door deze toe te passen binnen de Ronde Vleugel en te koppelen aan de methode Schijf van 5, werken we stap voor stap aan een betere kwaliteit van leven voor onze klanten. Dit kwaliteitsbeeld laat zien hoe wij deze ambitie omzetten in de praktijk.

We hopen dat dit kwaliteitsbeeld niet alleen inzicht geeft in de ontwikkelingen binnen de Ronde Vleugel, maar ook inspireert tot verdere vernieuwing binnen de Posten en daarbuiten. de Ronde Vleugel is een locatie binnen de Posten. Naast dit kwaliteitsbeeld is er een bestuursverslag geschreven waarin voor de gehele organisatie een beeld over kwaliteit wordt gegeven.

dePosten

Kwaliteitsbeeld Ronde Vleugel

2024-2025

deposten.nl