



Kwaliteitsbeeld

Samen voor kwaliteit
van bestaan

2024

het gevoel van samen

Inhoud

Samen gewoon waardevol	3
1. Kwaliteit van bestaan in de kern	5
Cliënt in Regie	6
Schijf van vijf voor samenredzaamheid	7
Gespecialiseerde zorg voor bijzondere doelgroepen	9
Een zinvolle dagbesteding met Doe & Deel	11
2. Vaker en langer thuis en meer cliënten helpen	12
Archipel in de Wijken en Buurten	13
Langer thuis	14
3. Complexe zorg regelen we goed	16
Onderzoek Innovatie en Ontwikkeling (OIO) Platform	17
Zorgtechnologie	18
Onderzoeks- en wetenschapscommissie	20
Promotietrajecten bij Archipel	21
Anders organiseren	22
Onze collega's	24
4. Continu verbeteren en vernieuwen	26
Wendbaar organiseren	27
De beweging van continu verbeteren	28
Kwaliteit en veiligheid	30
Cijfers en achtergronden	32
Melding Incidenten Cliënten (MIC)	34
Klachten	36
Reflectie Eilandenraad	37
Reflectie op 2024 raad van bestuur	39

Colofon

Eindredactie: **Inge van Gerwen, Jessie Classens**

Teksten: **Archipel, Dana Otten**

Fotografie: **Freekje Groenemans**

Vormgeving: **Wapenfeit**



Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld van Archipel voor het jaar 2024. Een eerste kwaliteitsbeeld in de nieuwe vorm. Want afgelopen jaar is het kwaliteitskader verpleeghuiszorg vervangen door het Generiek Kompas. In het Generiek Kompas zijn thema's benoemd die een organisatie richting geven voor ontwikkeling naar de toekomst. Een toekomst vol met uitdagingen.

Kwaliteit van bestaan kwam het afgelopen jaar meer in de kern van ons handelen te staan. Met het formuleren van onze nieuwe koers, 'het reisplan naar 2030', waren wij in 2022 die weg al ingeslagen. Met trots vertellen we in dit kwaliteitsbeeld de verhalen over de "reis" van onze organisatie. Onze verhalen gaan onder andere over kwaliteit van bestaan, langer thuis wonen, complexe zorg en fijn werken. Zo stellen we met Volledig Pakket Thuis mensen met een zorgvraag in staat om langer vertrouwd thuis te blijven wonen. En vertellen we graag over de ontwikkelingen bij onze expertisecentra. In 2024 hebben we bereikt dat we naast Regionaal ExpertiseCentrum voor de ziekte van Huntington en het syndroom van Korsakov ook Doelgroep ExpertiseCentrum zijn voor Gerontopsychiatrie+.

Ook de inzet van technologie krijgt aandacht. We laten zien dat de inzet van de Nexsys medicijnkast onze medewerkers tijd bespaard. En dat er veel minder medicatiefouten gemaakt worden met deze medicijnkast. Dat vinden we bij Archipel belangrijk in het kader van goede kwaliteit van zorg.

Natuurlijk presenteren we ook cijfers over onze incidenten, klachten en meldingen. Door die cijfers worden wij in staat gesteld te leren en te verbeteren. Want verbeteren en vernieuwen doen wij continu.

We hebben samen met onze medezeggenschapsraden naar het kwaliteitsbeeld gekeken. Er zijn mooie stappen gezet. Maar er zijn ook nog wensen om het anders en beter te doen. De ambitie voor komend jaar is om weer een stap te maken in ons reisplan, zodat we volgend jaar ook weer mooie verhalen kunnen vertellen over kwaliteit bij Archipel.

We hopen dat u in onze verhalen de passie en de inzet, waarmee onze collega's ondersteuning en zorg verlenen, herkent. Want dat is uiteindelijk waar we het allemaal voor doen.

Katinka van Bortel

Katinka van Bortel, Voorzitter raad van bestuur Archipel



Samen gewoon waardevol het verhaal van Archipel

Als Archipel hebben we een prachtige taak: het begeleiden van mensen die in het dagelijks leven zorg nodig hebben van anderen. Mensen met dementie bijvoorbeeld of een (bijzondere) aandoening zoals Huntington of Korsakov. Zij verdienen een waardevol leven, ongeacht de zorgvraag. Een leven waarin ze gezien worden en van betekenis zijn. Samen met de cliënt, mantelzorger(s), onze collega's binnen de Archipelfamilie en vrijwilligers zetten we ons daar iedere dag voor in.

Sinds de oprichting van Archipel dertig jaar geleden, is er veel veranderd in de zorg. En ook de komende jaren zijn er forse uitdagingen. Als Archipel staan we midden in deze veranderende samenleving. Want onze naam betekent misschien wel 'eilandengroep', we zijn géén eiland. We bewegen mee. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de vele (gespecialiseerde) vormen van welzijn, zorg, behandeling en wonen die we hebben ontwikkeld en die ondersteunend zijn aan de zorgvraag. Van complexe zorg voor mensen met een (vergevoerde) vorm van dementie tot aan specifieke behandelingen in de expertisecentra, speciale woonmogelijkheden en ontmoetingen in het verpleeghuis en de wijk. We werken hiervoor samen met alle collega's binnen de Archipelfamilie (Archipel, Archipel Thuis en

Archipel Rinette). Zo kunnen we er altijd goed voor onze mensen zijn.

Gevoel van samen

Wat ons drijft? We vinden dat iedereen een waardevol leven verdient. Als Archipel zien we de mens met al zijn levenservaring. We kijken hoe iemand van betekenis kan zijn voor een ander of de maatschappij. En we respecteren dat een waardevol leven voor iedereen iets anders betekent én dat dit door de tijd kan veranderen. Tenslotte handelen we altijd vanuit compassie en solidariteit. Zo werken we in het huis van onze cliënten, of ze nou zelfstandig wonen of in één van onze twaalf locaties. En het belangrijkste: we doen het samen, met de cliënt én de omgeving. ▶





Zodat ze zelf richting kunnen geven aan wat belangrijk is. De Schijf van vijf voor samenredzaamheid helpt om hier met elkaar het goede gesprek over te voeren. Wat kan iemand zelf en wat vindt hij of zij belangrijk in het leven? Welke hulpmiddelen zijn er? Wat kunnen familie en vrienden en het sociale netwerk betekenen? En waar kunnen wij met onze expertise toegevoegde waarde leveren? Verandert er iets in het leven? Dan kijken we hoe we een warme overdracht kunnen bieden. Dat gevoel van samen is wat Archipel écht Archipel maakt.

In de wijk

We zijn er ook voor mensen in de wijk – de plek waar steeds meer mensen oud(er) worden. Zo gaan we op tijd het gesprek aan over mogelijke zorg en ondersteuning,

zodat mensen langer veilig en vertrouwd thuis kunnen blijven wonen. Ook zetten we actief in op samenwerking in de regio, waarbij we zoveel mogelijk aansluiten bij dat wat al aanwezig is. Samen met inwoners, partners en elkaar bouwen we zo aan betekenisvolle en duurzame verbindingen. We maken ons hard voor sterke gemeenschappen, waarin plek is voor jong én oud, met en zonder zorgvraag. Een gemeenschap waarin mensen voor elkaar zorgen en we samen gewoon waardevol zijn.

*Samen met inwoners, partners
en elkaar bouwen we zo
aan betekenisvolle en
duurzame verbindingen*

Zorg vanuit het hart

Wat we doen lijkt misschien heel gewoon, maar is eigenlijk gewoon heel bijzonder. We bieden betekenisvolle zorg, ondanks de onzekerheid van het veranderende zorglandschap waarin het soms schipperen is tussen wat ons zorghart ingeeft en wat er daadwerkelijk mogelijk is. En met volledige acceptatie van het bestaan van (gezondheids)risico's, want die horen immers bij het leven. Dat vraagt om verantwoordelijkheid, maar ook om vertrouwen en vrijheid. Niet altijd makkelijk in deze uitdagende tijd. Daarom is het belangrijk dat we er ook goed voor elkaar zijn. Door met elkaar mee te denken en te luisteren, zodat iedereen zich gehoord en betrokken voelt. En door het bieden van structurele ondersteuning, trainingen en workshops om onze kwaliteiten en leefkracht te versterken. Want pas als we goed voor onszelf zorgen, kunnen we dat ook voor een ander doen.

Zorgvernieuwend zijn

Iets anders dat ons bindt, is de gezamenlijke ambitie om vernieuwend te willen zijn. Niet voor niets noemen we elkaar Zorgvernieuwers. Samen willen we de zorg toekomstbestendig maken door anders, beter en slimmer te werken. Met waar mogelijk de inzet van zorgtechnologie die ondersteunend is aan de kwaliteit van het leven en die ons werk makkelijker maakt. Zo kunnen we uiteindelijk meer mensen helpen én zorgdragen voor een fijner leven voor mensen thuis en in het verpleeghuis.

Dynamisch in verbinding

Ons verhaal is geen afgerond verhaal. Elke dag kijken we hoe we nog meer waarde kunnen toevoegen aan het leven van onze cliënten, hun naasten én onze collega's. Zodat we als organisatie nog meer van betekenis kunnen zijn. Dat houdt in dat we altijd in beweging zijn, ontwikkelen, leren, samenwerken en vernieuwen. We werken samen aan een zo waardevol mogelijk bestaan. Zo blijven we dynamisch met elkaar in verbinding.

Met dit kwaliteitsbeeld geven we een terugblik en reflectie op het afgelopen jaar en blikken we vooruit naar 2025 rondom thema's die waarde toevoegen voor de cliënten. ■

Bij Archipel spreken we over een bewoner wanneer iemand welzijn, zorg en/of behandeling van Archipel ontvangt en in een huis van Archipel woont. Woont iemand niet in een huis van Archipel maar krijgt diegene wel welzijn, zorg en/of behandeling van Archipel, dan spreken we over een cliënt. In dit document spreken we over cliënt wanneer de locatie van de geboden welzijn, zorg en/of behandeling niet relevant is voor de context.

Kwaliteit van bestaan in de kern

Cliënten waardevolle zorg en ondersteuning bieden; dat is waar we bij Archipel iedere dag voor gaan. We vinden elk leven waardevol. Daarom sluiten we zoveel mogelijk aan bij de dingen die voor iemand belangrijk zijn. Dat doen we door de mens te zien met al zijn levenservaring en door te kijken hoe iemand van betekenis kan zijn voor een ander of voor de maatschappij. Maar ook door te respecteren dat een waardevol leven voor iedereen iets anders betekent én dat dit door de tijd heen kan veranderen. Tenslotte handelen we altijd vanuit compassie en solidariteit. Dat is de kwaliteit waar we bij Archipel voor staan.



Clïent in Regie

In alles wat we doen, staat de cliënt centraal. We noemen dit bij Archipel 'Clïent in Regie'. Het betekent dat iemand zelf richting geeft aan wat voor diegene belangrijk is, eventueel ondersteund door naasten en onze expertise. Onze vormen van welzijn, zorg, behandeling en wonen sluiten daardoor altijd aan bij de individuele wensen en behoeften, ook als die veranderen. Ze zijn ondersteunend aan iemands zorgvraag. Zo kunnen we er altijd goed voor cliënten en naasten zijn.

Daarbij realiseren we ons dat het verloop van ieders leven uniek is en aanvaarden en respecteren we dat het leven niet maakbaar is. Dit betekent dat tegenslagen, misstappen en verlieservaringen evengoed bij het leven horen als succeservaringen, hoogtepunten en momenten van tevredenheid.

Methodisch werken bij Archipel

Om deze visie te versterken, hebben we in maart 2024 het nieuwe proces methodisch werken geïntroduceerd. Dit proces beschrijft hoe we elke levensfase systematisch en in dialoog

met de cliënten en naasten aanpakken. Zorg en afspraken leggen we eenduidig vast in het zorgleefplan. Zo zorgen we ervoor dat wensen en behoeften steeds het uitgangspunt zijn van alles wat we doen en dat ze worden verwerkt in afspraken voor het dagelijks handelen. Ook de evaluatie van zorg en begeleiding wordt vastgelegd in het zorgleefplan,

*Het draagt bij
aan het bieden van
een hoge kwaliteit voor
cliënten en naasten*

zodat we continu kunnen kijken of deze nog passend zijn.

Met elkaar hebben we afspraken gemaakt over hoe en wanneer we rapporteren; alleen op doelen van de cliënt en bij bijzonderheden. Daarnaast is vastgelegd welke informatie op welke plek in het digitale zorgleefplan wordt opgenomen. Dit geeft collega's structuur en voorkomt dat we dingen dubbel doen. En het belangrijkste: het draagt bij aan het bieden van een hoge kwaliteit voor cliënten en naasten.

Kwaliteit van bestaan als richting

Om er ook in de toekomst goed voor mensen te kunnen zijn, hebben we het

Een goed voorbeeld van methodisch werken in de praktijk bij Akkers lees je hier



Archipel Reisplan naar 2030 ontwikkeld. Het plan heeft kwaliteit van bestaan als belangrijkste uitgangspunt. Het gedachtegoed van positieve gezondheid staat hierbij centraal. In 2025 kijken we hoe we dit verder kunnen integreren in ons proces van methodisch werken, bijvoorbeeld bij het achterhalen van wensen en het evalueren van zorg. Met deze aanpak blijven we meebewegen met hetgeen cliënten nodig hebben; van welzijn, zorg, behandeling tot wonen. ■



Waardegedreven zorg

Bij Archipel worden we iedere dag gedreven door het begeleiden van mensen die in het dagelijks leven zorg nodig hebben van anderen. Dat doen we samen, met alle collega's van Archipel, Archipel Thuis en Archipel Rinette – de Archipelfamilie – maar ook met mantelzorgers en vrijwilligers. Met als doel: samen waardegedreven zorg bieden.

Schijf van vijf voor samenredzaamheid

De zorgvraag groeit, terwijl het aantal zorgprofessionals juist minder wordt. Ook bij Archipel merken we dit. Het vraagt om een andere manier van organiseren: loslaten waar kan, samenwerken waar nodig. We zetten in op samenredzaamheid door te werken vanuit de Schijf van vijf. Zo geven we samen met de bewoner, mantelzorgers en het sociale netwerk

vorm aan de zorg en ondersteuning. Ook hierbij is kwaliteit van bestaan het uitgangspunt.

Door te werken vanuit de Schijf van vijf, houden bewoners zoveel mogelijk hun vertrouwde manier van leven, terwijl familie en naasten betrokken blijven op een manier die waarde toevoegt. Ook draagt de Schijf van vijf bij aan het toegankelijk houden van de zorg voor de mensen die dit het hardst nodig hebben.

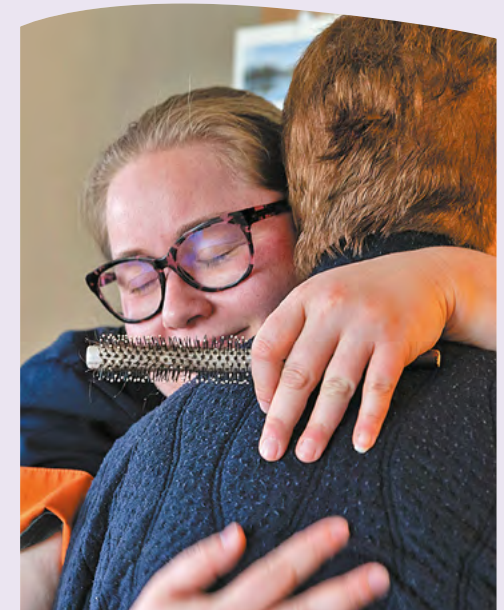
De Schijf van vijf voor samenredzaamheid helpt om met elkaar het goede gesprek te voeren. Wat kan iemand zelf en wat vindt hij of zij belangrijk in het leven? Welke hulpmiddelen zijn er? Wat kunnen familie en vrienden en het sociale netwerk betekenen? En waar kunnen wij met onze expertise toegevoegde waarde leveren?

Mantelzorgers

Mantelzorgers spelen een waardevolle rol in het leven van bewoners. Binnen Archipel hebben we zicht op het netwerk van de bewoners; zij maken namelijk evengoed onderdeel uit van de (veranderende) reis van hun naasten. Mantelzorgers worden daarom in een vroeg stadium betrokken bij het leven bij Archipel. Voordat iemand bij Archipel komt wonen, vindt er een gesprek plaats met een cliëntadviseur. In dit gesprek wordt besproken wat de bewoner zelf nog kan, hoe de mantelzorger kan ondersteunen en hoe de zorgprofessional met zijn expertise toegevoegde waarde kan leveren.

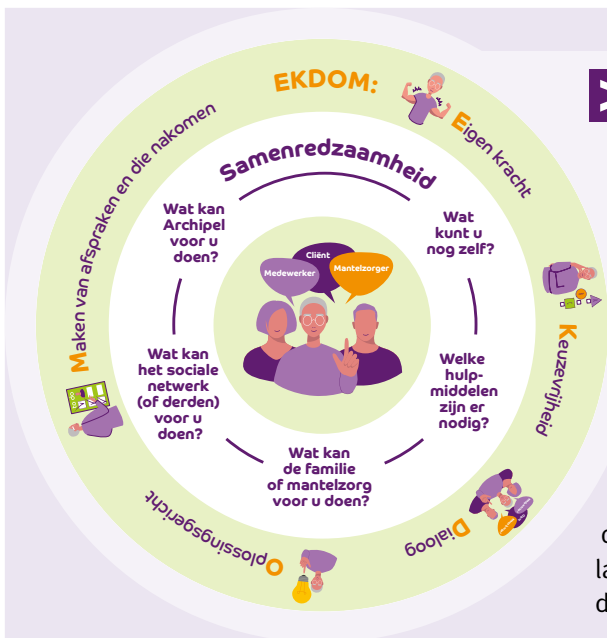
Mantelzorgers spelen een waardevolle rol in het leven van bewoners

In 2024 zijn op verschillende Archipellocaties mantelzorgavonden georganiseerd voor familieleden. Dit leidde tot mooie inzichten en gesprekken, waarin duidelijk werd hoe mantelzorgers op actieve wijze kunnen bijdragen aan de zorgteams. Bij locatie Berkenstaete hebben de Volledig Pakket Thuis (VPT)-teams afspraken gemaakt over taken die mantelzorgers kunnen overnemen (volgens de Schijf van vijf).



> Lees meer in het artikel 'Samenzorg: professionals en mantelzorgers voegen samen'

Hierdoor houden zorgcollega's tijd over voor andere zorgtaken. Ook op locaties Kanidas en Gagelbosch wordt de Schijf van vijf toegepast bij de zorgteams. Daarnaast werkt Archipel aan een beleid voor de inzet van informele zorg. Dit gebeurt onder andere in een project op locatie Eerdbrand. Hier werken mantelzorgers, vrijwilligers, behandelaren, collega's van Doe & Deel en zorgteams samen om informele zorg integraal onderdeel te maken van de zorg en ondersteuning voor onze bewoners. ▶



> Lees verder in 'Samen aan de slag met de informele zorg bij Eerdbrand'

zij andere collega's en teams opleiden in het werken volgens het gedachtegoed. Bewoners worden hierdoor gedurende de hele cliëntreis gestimuleerd om zelfredzaam te blijven, hulpmiddelen te gebruiken en hun sociale netwerk in te schakelen. Op die manier dragen we samen bij aan het langer zelfstandig thuis wonen en zorg die écht aansluit bij iemands leven.

Inzet van vrijwilligers

Ook vrijwilligers zijn van onschatbare waarde voor bewoners. Binnen Archipel hebben we steeds meer aandacht voor de kwaliteiten van vrijwilligers en hoe ze deze het beste kunnen inzetten. We kijken actief naar wensen en

Training Schijf van vijf

Om meer thuis te raken in deze nieuwe manier van werken, hebben verschillende collega's een train-de-trainers-traject afgerond over de Schijf van vijf. Door de training kunnen

behoefden van vrijwilligers. Daarnaast geven veel vrijwilligers aan na te willen denken over een bredere of andere inzet. Denk aan het ondersteunen bij zorggerelateerde taken. Dit blijkt ook uit de grote belangstelling voor de verschillende bijeenkomsten zoals de Archideeldagen, scholingen en vrijwilligersavonden op onze locaties.

In 2025 wordt dit traject verder vormgegeven.

Voor bewoners betekent dit meer persoonlijke en kwalitatieve ondersteuning, wat bijdraagt aan welzijn en leefplezier, door:

- **Meer persoonlijke aandacht:** Vrijwilligers kunnen beter aansluiten bij de behoeften van bewoners, wat leidt tot een prettiger en waardevoller dagelijks leven.
- **Verbeterde ondersteuning:** Door scholing en ontwikkeling kunnen vrijwilligers bepaalde lichte zorg- en welzijnstaken overnemen, waardoor bewoners meer ondersteuning krijgen.
- **Duurzame continuïteit:** Door vrijwilligers te ontwikkelen en hun inzetbaarheid te vergroten, ontstaat een stabiele en langdurige ondersteuning voor bewoners.
- **Vergroting van welzijn en sociale interactie:** Vrijwilligers met passende vaardigheden kunnen bewoners stimuleren en activeren, wat bijdraagt aan meer welzijn en sociale betrokkenheid.



> Lees een terugblik op een van de vrijwilligersbijeenkomsten

Hier gaan we in 2025 mee aan de slag

Het traject over informele zorg bij Eerdbrand wordt vervolgd met coaching van 'Waardigheid en Trots voor de Toekomst'. We kijken of we hierbij twee andere locaties kunnen laten aansluiten. De training 'Samen zorgen voor toekomstbestendige zorg' wordt op maat gemaakt, zodat deze nog beter past bij onze organisatie. Daarnaast willen we meer collega's trainen in het anders zorgen met behulp van de Schijf van vijf. We zien een mooie kans voor de ontwikkeling van een mantelzorgacademie om kennis en ervaring uit te wisselen. Tenslotte willen we de vaardigheden en talenten van vrijwilligers optimaal benutten en ontwikkelen, zodat zij beter toegerust worden voor het oppakken van lichte zorg- en welzijnstaken. Hierdoor vergroten we de duurzame inzetbaarheid van vrijwilligers én dragen we direct bij aan de kwaliteit van zorg en welzijn voor bewoners. ■



Op 26 november startte de pilot op Eerdbrand voor betere samenwerking met de informele zorg. **Lees over deze drukbezochte avond in het artikel 'Bouwen aan de toekomst'**



Gespecialiseerde zorg voor bijzondere doelgroepen

Het zorglandschap is de afgelopen jaren flink veranderd. We kennen steeds meer aandoeningen waarvan het aantal mensen dat eraan lijdt klein is en de zorg groot en ingewikkeld. We noemen dit ook wel de 'Laag Volume Hoog Complexe (LVHC)'-doelgroepen. Onder andere de ziekte van Huntington en Korsakov vallen onder LVHC.

Archipel Expertisecentra

Als Archipel willen we er ook voor deze mensen goed zijn door aan te sluiten bij de vraag naar zeer gespecialiseerde zorg, behandeling en begeleiding. Daarom hebben we tien jaar geleden onze eigen Archipel Expertisecentra opgericht. Op dit moment bieden we behandelspecialisaties voor de volgende ziektebeelden: Gerontopsychiatrie+ (GP+), Huntington, dementie op jonge leeftijd, Korsakov, niet-aangeboren hersenletsel (met gedragsproblematiek) (NAH+), psychogeriatric+ (PG+) en beademingszorg. Binnen de Archipel

Expertisecentra hebben we jarenlange ervaring met het bieden van zorg, welzijn, behandeling en woonmogelijkheden voor mensen met een bijzondere aandoening. Enkele jaren geleden zijn we meegegaan in het initiatief van het Ministerie van VWS om de zorgstructuur voor bijzondere doelgroepen opnieuw in te richten, door de ontwikkeling van Regionale Expertisecentra (REC) en Doelgroep Expertisecentra (DEC). We zijn trots dat we voor Huntington en Korsakov een REC vormen. In het voorjaar van 2024 hebben we de erkenning als DEC voor GP+ behaald. ▶





Lees meer over agogische gesprekken en het werk van de agogen bij Archipel:

Artikel over agogische gesprekken



Kwaliteit van zorg en begeleiding

De REC's en het DEC van Archipel voldoen aan duidelijke kaders en verwachtingen voor het bieden van kwaliteit van zorg, behandeling en begeleiding. Dit vraagt

ook iets van onze collega's. Ze hebben gespecialiseerde scholing gevolgd en zijn daarnaast continu bezig met het vergroten van hun kennis en expertise. Zo nemen ze deel aan scholingslijnen voor het uitvoeren van werkbezoeken

en netwerkdagen. Daarnaast werken ze intensief samen met onze agogen binnen de expertisecentra. Zij begeleiden teams bij de bejegening en houding richting bewoners, om zo de levenskwaliteit te verbeteren.

Kansen en toekomstige stappen

Om de kwaliteit hoog te houden, hebben we binnen Archipel voortdurende aandacht voor het implementeren van zowel inhoudelijke als procesmatige veranderingen. Voor 2025 werken we aan diverse plannen, zoals een nieuwe visitatie voor het behoud van de REC-status voor de doelgroep Korsakov. Daarnaast staat in het najaar een tussentijdse evaluatie gepland van het REC voor de doelgroep Huntington. In 2025 starten we met het proces voor nieuwbouw voor de doelgroep GP+. ■



Lees meer in het artikel: mijlpaal, we zijn DEC

Bewoners aan het woord

Twee bewoners met chronische psychiatrische klachten delen hun ervaring over het wonen bij Archipel:



De heer Beeren



Mevrouw Veltkamp

Een zinvolle dagbesteding met Doe & Deel

Een waardevol leven draait om meer dan alleen goede zorg en ondersteuning. Bij Archipel hechten we veel waarde aan de beleving van een zinvolle dag. Dit doen we onder andere door het organiseren en faciliteren van laagdrempelige ontmoeten en activiteiten in de wijk en binnen de Archipellocaties, voor mensen met én zonder indicatie. De dagbesteding biedt Archipel sinds 1 januari 2024 aan onder de naam Archipel Doe & Deel.

Bij Archipel willen we het welzijn vanzelfsprekend maken in alle facetten van de organisatie. Doe & Deel speelt hierin een belangrijke rol en biedt de kans om zorg anders te organiseren. Het afgelopen jaar hebben we hierin mooie stappen gezet. Zo is het aanbod verbreed en zien we een groei in het aantal deelnemers bij extramurale locaties, zoals het Ontmoet & Groetpleyn. Ook bieden we meer arbeidsmatige werkplekken aan bij bedrijven via Archipel Werk & Talent. Deze vorm van arbeidsmatige dagbesteding draagt bij aan een zinvolle daginvulling van de veelal jongere cliënten die hieraan deelnemen.

Om passende dagbesteding te kunnen bieden, gaan de coaches van Doe & Deel regelmatig met cliënten in gesprek om hun wensen en behoeften in kaart te brengen. Als het huidige aanbod niet aansluit, ontwikkelen programmeerregisseurs nieuw aanbod. Sinds januari 2024 werken we met teambegeleiders voor Doe & Deel en de dagbehandeling. Zij zorgen voor een soepel verloop van processen en begeleiden de doorontwikkeling van het

*Bij Archipel willen we
het welzijn
vanzelfsprekend maken*

aanbod. Hierdoor kunnen collega's hun expertise op het gebied van welzijn beter inzetten.

Sociaal contact en ontmoetingen voor sterke gemeenschappen

Onze expertise op het gebied van welzijn zetten we ook in voor de veelal oudere mensen die nog thuis wonen. Zo maken we ons hard voor sociaal contact en ontmoetingen in de wijk via bijvoorbeeld het Ontmoet & Groetpleyn. Samen met de basisdagbesteding werken we actief aan het inzichtelijk maken en versterken van sociale netwerken. Hierdoor helpen we oudere mensen om langer zelfstandig en prettig thuis te blijven wonen en de (intensieve) zorgvraag uit te stellen en waar mogelijk zelfs te voorkomen.

Hier gaan we in 2025 mee aan de slag

In 2025 bouwen we voort op de successen van afgelopen jaar. Dit betekent dat we continu kijken hoe we het aanbod van activiteiten kunnen laten aansluiten bij de wensen en behoeften van bewoners en thuiswonende ouderen, om zo de levenskwaliteit te vergoten. Ook willen we het aantal locaties voor basisdagbesteding en het aantal arbeidsmatige werkplekken bij externe bedrijven uitbreiden. Daarnaast onderzoeken we hoe we vanuit Werk & Talent kunnen bijdragen aan het re-integratievraagstuk, zowel voor Archipel als voor externe organisaties. ■

> Lees verder over 'Laagdrempelig en zinvol ontmoeten bij Archipel Doe & Deel'



Vaker en langer thuis en meer mensen helpen

Als Archipel zijn we er ook voor mensen in de wijk – de plek waar steeds meer mensen vandaag de dag én in de toekomst oud(er) worden. We dragen bij aan betekenisvolle en duurzame verbindingen, en daarmee aan sterke gemeenschappen waarin mensen naar elkaar omkijken en voor elkaar zorgen, ondersteund door professionals. Dit doen we niet alleen, maar sámen. Met partners, onze collega's binnen de Archipelfamilie, en vooral: met inwoners zelf. Zij weten tenslotte als geen ander wat belangrijk is voor een waardevol bestaan.



Archipel in de Wijken en Buurten



Zo lang mogelijk veilig en vertrouwd thuis blijven wonen. Dat is de wens van vrijwel iedere oudere en naaste. Om dit te faciliteren is Volledig Pakket Thuis (VPT) ontwikkeld. Met VPT ontvangen mensen met een langdurige zorgbehoefte welzijn, ondersteuning en zorg op maat in de thuisomgeving. Bij Archipel bieden we VPT aan samen met Archipel Thuis en Archipel Rinette. In 2024 hebben we de samenwerking uitgebreid, om zo de VPT-diensten verder te kunnen ontwikkelen en verbeteren.

Twee vormen van VPT

Vanuit Archipel bieden we twee vormen van VPT aan. De eerste vorm is geclusterde VPT voor bewoners van locatie Berkenstaete (56 plaatsen). Daarnaast bieden we gespikkelde VPT aan thuiswonende ouderen in Eindhoven (stadsdeel Gestel) en Nuenen (in totaal 40 plaatsen). In eerste instantie werd VPT geleverd via onze bestaande thuiszorgteams. Inmiddels werken we met gespecialiseerde teams. Een centrale stuurgroep bepaalt de richting voor VPT binnen Archipel.

Uitbreiding VPT

Vanwege het positieve verloop, hebben we in 2024 een plan ontwikkeld voor de invoering van VPT bij locatie Gagelbosch. Dit wordt in 2025 verder uitgewerkt als onderdeel van het project 'Inclusieve Woonzorgzone Zuiderpark'. Daarnaast willen we het aantal plaatsen voor geclusterde VPT uitbreiden naar 70 en het aantal plaatsen voor gespikkelde VPT naar 100. We richten ons hierbij op Best, Gestel (Eindhoven), Nuenen, Woensel (Eindhoven) en Son en Breugel. ■

Lees meer over passende ondersteuning om langer thuis te kunnen wonen



Langer thuis

Oudere mensen moeten én willen steeds langer thuis blijven wonen, op de plek die vertrouwd is en waar ze het leven grotendeels zelf kunnen vormgeven. Als Archipel stimuleren we dit. Langer thuis wonen draagt bij aan een waardevol leven, leidt tot kostenreductie en helpt om de verpleeghuiszorg toegankelijk te houden. En als het niet meer anders kan, bieden we (speciale) woonmogelijkheden in één van onze twaalf locaties. Zo kunnen we er altijd goed voor mensen zijn.

Zo lang mogelijk thuis

Langer thuis wonen gaat niet altijd vanzelf. Wat als iemand ineens zorg nodig heeft? In het geval van dementie krijgt iemand een zorgtrajectbegeleider (ztb'er) of casemanager toegewezen. De ztb'er wordt in een zo vroeg mogelijk stadium betrokken en staat degene met dementie en de naasten bij gedurende de hele periode dat iemand thuis woont. In samenspraak wordt gekeken wat daarvoor nodig is in termen van welzijn, zorg, behandeling en wonen (bijvoorbeeld aanpassingen in de woning). Door psycho-educatie voor mantelzorgers,

het coördineren van zorg thuis en proactieve zorgplanning streven we ernaar dat mensen met dementie zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen.

De ztb'ers van Archipel werken met ztb'ers van andere VVT-organisaties in Zuidoost-Brabant samen in het Netwerk Dementie Eindhoven e.o.. Het afgelopen jaar hebben we bij Archipel veel aandacht besteed aan samenzorg, het versterken van het netwerk rondom mensen met dementie en het zoeken naar samenwerkingsverbanden met ►



Lees het artikel 'Samen bouwen aan sterke wijken en buurten'

welzijnspartners. Daarnaast zijn we gestart met een scholingstraject om ztb'ers mee te nemen in de verschuiving van zorg naar welzijn.

Actieve rol in wijken en buurten

Ook op andere manieren ondersteunen we mensen om langer vertrouwd thuis te blijven wonen. We hebben een steeds actievere rol in de wijken en buurten

waar Archipel een locatie heeft. Daarbij geloven we in een sterke samenwerking in de regio. Samen met inwoners en partners werken we aan plekken waar iedereen zich thuis voelt; jong én oud. We dragen bij aan ontmoeting omdat dit leidt tot enthousiasme, energie en gemeenschapszin. En we bouwen voort op dat wat al in een gemeenschap aanwezig is. Zo kijken we hoe we kunnen

aansluiten bij culturele, historische, economische en fysieke bronnen en middelen.

We dragen bij aan ontmoeting omdat dit leidt tot enthousiasme, energie en gemeenschapszin



Lees het artikel 'Samen bouwen aan een fijne buurt'

DE STAP naar Gezonder

Voor kwaliteit van bestaan is leefkracht essentieel. Dat geldt voor jonge mensen, oude mensen, mensen met en zonder zorgvraag, (buurt)bewoners én collega's. Bij Archipel ondersteunen we dit door ons in te zetten voor de fysieke en mentale gezondheid van mensen. Zo maken we ons samen met tientallen partners in de regio hard voor een gezond(ere) leefstijl door samenwerking via regioplatform DE STAP naar Gezonder. ■



Lees verder over DE STAP naar Gezonder



Complexe zorg regelen we goed

Als Archipel hebben we een prachtige taak: het begeleiden van mensen die het niet (meer) alleen kunnen. Onze collega's bieden betekenisvolle zorg, ondanks de onzekerheid van het veranderende zorglandschap. Door anders, beter en slimmer te werken dragen we bij aan het toekomstbestendig maken én houden van zorg. Met waar mogelijk zorgtechnologie die ondersteunend is aan de kwaliteit van het leven én die helpt om het werk makkelijker te maken.

Gevoel van samen

Ons streven is duidelijk: kwalitatieve welzijn, zorg, behandeling en wonen bieden aan mensen die dagelijks ondersteuning nodig hebben. Het maakt daarbij niet uit op welke plek deze mensen wonen, of hoe deze vraag wordt georganiseerd. Zo bieden we complexe zorg aan bijzondere doelgroepen (zie hoofdstuk 1). We respecteren dat we werken in iemand 'thuis'; of het nu gaat om zelfstandig wonen of wonen binnen één van onze zorglocaties. Samen met ondersteuning van naasten en

vrijwilligers zetten we ons in voor een waardevol bestaan. En als de reis die iemand bij Archipel maakt verandert? Dan kijken we hoe we een warme overdracht kunnen bieden. Dat gevoel van samen is wat Archipel écht Archipel maakt. ■

Een slimme bedsensor geeft inzicht in de bewegingen en slaappatronen van bewoners



Onderzoek Innovatie en Ontwikkeling (OIO) Platform



Bij Archipel zetten we in op onderzoek, innovatie en ontwikkeling (OIO), omdat we geloven dat ze onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn in de dagelijkse praktijk. Ons eigen OIO Platform richt zich op het creëren van verbinding tussen onderzoek, innovatie en ontwikkeling. Het platform signaleert ideeën en situaties, pakt deze op en koppelt ze aan de juiste expertise. Op die manier kan er snel en gericht een advies, oplossing, ondersteuning, onderzoek, budget, innovatie of maatwerk gerealiseerd worden.



Zorgtechnologie

Om onze kwaliteit hoog te houden, kijken we continu hoe we de dingen nog beter kunnen doen. Innovatie, en met name technologische innovatie, wordt gezien als één van de belangrijkste oplossingen voor de toekomstbestendigheid van de zorg in Nederland. Het helpt om het werk efficiënter te doen en draagt bij aan de zelfredzaamheid van bewoners en thuiswonende ouderen. Ook bij Archipel heeft zorgtechnologie bijzondere aandacht. Niet voor niets noemen we onze collega's Zorg vernieuwers!

Bij Archipel werken we aan innovatie en technologie via twee lijnen:

- Samen met gemak dubbel zoveel cliënten helpen (tijdsbesparing);
- Toegankelijkheid van zorg, onafhankelijk waar iemand woont.

Anders Werken in de Zorg

Archipel werkt samen met negen andere organisaties, waaronder Archipel Thuis, in het regionale samenwerkingsverband Anders Werken in de Zorg (AWIZ) Zuidoost-Brabant. Samen zetten we ons in om burgers en zorgprofessionals

zo goed mogelijk (verder) te helpen met vernieuwende én andere manieren van zorg verlenen en ondersteunen. We streven ernaar ouderen zelfredzamer te maken, waar dat kan door inzet en implementatie van innovaties en technologieën. Niet langer meer zelf het wiel uitvinden, maar samen Anders Werken in de Zorg.

Om een hoge kwaliteit van leven te ervaren, is comfort essentieel

Ontwikkelingen in 2024 op het gebied van zorgtechnologie

In 2024 hebben we mooie resultaten behaald met de inzet van zorgtechnologie.

Momo BedSense

Goede nachtrust heeft een positieve impact op het welzijn en de levenskwaliteit van de bewoners. Anno 2025 werken alle Archipellocaties met de slimme bedsensor van Momo BedSense (850 bedden in totaal). Deze innovatie helpt om het zorgproces in de nachtzorg te verbeteren, door zorg die beter aansluit bij de behoeften van bewoners. Zorgprofessionals komen in de nacht alleen op de kamer van bewoners wanneer de Momo BedSense aangeeft dat hier een aanleiding voor is. Dat is slim én draagt bij aan een goede nachtrust voor bewoners.

[Lees meer over de innovaties bij Archipel](#)

Helpsoq

Niets zo waardevol als dingen zélf kunnen (blijven) doen. Het afgelopen jaar hebben we diverse innovaties ingezet om de zelfredzaamheid en eigen regie van bewoners te bevorderen. Zo ondersteunt de Helpsoq bewoners bij het zelfstandig aantrekken van steunkousen. Met de medicijndispenser van Medido ervaren bewoners meer eigen regie over hun medicatie management. In 2025 worden deze technologieën verder



What if... er zorgzame gemeenschappen zijn, die wederkerig samenleven? Wat betekent dit dan voor de rol van professionals in de ouderenzorg? Samen met ActiZ-leden Coloriet en CuraMare zijn we vanaf mei 2024, samen met ontwerpstudio Morgenmakers, aan de slag met deze ontwerpvraag.

[Lees meer in het artikel: En nu wij samen: de toekomst van de professional in de ouderenzorg | ActiZ](#)

[En bekijk de video van ActiZ van onze bijdrage op de Dutch Design Week: ActiZ op Dutch Design Week 2024](#)

uitgebreid op plekken waar ze van toegevoegde waarde zijn.

Slim incontinentiemateriaal

Om een hoge kwaliteit van leven te ervaren, is comfort essentieel. ▶



In 2024 hebben we daarom ingezet op slim incontinentiemateriaal. Hiermee wordt het urinelozingspatroon in kaart gebracht en kunnen we een persoonlijk continentiadvies geven, met passend materiaal en toiletgang op de juiste momenten. En meer comfort als gevolg!

Verbetering van medicatiebeheer met de Nexsys ADC bufferkast

Onze zorgcollega's zetten zich iedere dag met veel deskundigheid en toewijding in voor bewoners. Toch ervaren zij een hoge werkdruk, door onder andere de vele administratieve taken en complexe medicatieprocessen. Vooral het handmatige beheer van buffer-medicatie zorgt voor tijdsverlies, verhoogde foutgevoeligheid en verspilling. Om deze uitdagingen aan te pakken, wordt de Nexsys Automatic dispenser cabinet (ADC) bufferkast ingezet. Dit systeem digitaliseert en automatiseert het beheer van buffer-medicatie. In 2024 zijn twee Archipellocaties gestart met de Nexsys.

Hier gaan we in 2025 mee aan de slag

In 2024 hebben we veel geleerd op het gebied van anders, beter en slimmer werken. Om dit door te zetten,

willen we in 2025 onder andere de projecten gericht op zorgtechnologie gaan borgen binnen locaties en kijken naar een duidelijkere rolverdeling bij de opstart en uitvoer van nieuwe technologieën. Daarnaast staat de organisatie-brede opschaling van spraakgestuurd rapporteren, slim incontinentiemateriaal en Nexsys op de planning. De Helpsoq en Medido worden opgeschaald bij bewoners waarvoor deze zorgtechnologieën meerwaarde hebben. En we gaan aan de slag met de evaluatie van nieuwe innovaties, zoals TONOS. Dit is een innovatie waarbij AI ingezet wordt om zo slim mogelijke roosters te maken, met de zorgvraag van individuele bewoners als vertrekpunt.

Ook willen we kleinschalige tests uitvoeren voor nieuwe innovaties bij Archipel, zoals leefcirkels. Met deze innovatie krijgen bewoners binnen (en buiten) de locatie op een veilige manier meer bewegingsvrijheid. Tenslotte willen we nauwer samenwerken met het innovatieteam van Archipel Thuis. Met als doel dat innovaties en zorgtechnologieën maximaal bijdragen aan de koers van 2030, met daarbij een groter aantal thuiswonende ouderen. ■



Lees meer over de innovaties met medicatie dispenser en wondgenezing

Onderzoeks- en wetenschapscommissie

Kennis draagt bij aan het realiseren van een hoge kwaliteit van welzijn, zorg, behandeling en wonen. Bij Archipel werken we met kennis die via onderzoek tot stand is gekomen en onderbouwd wordt met bewijs (evidence based kennis). De kennis wordt vergaard en geïmplementeerd via een Onderzoeks- en wetenschapscommissie.

De Onderzoeks- en wetenschapscommissie houdt zich onder meer bezig met de Plan, Do, Study, Act (PDSA)-cyclus. Hierdoor houden we de kennis binnen Archipel actueel. Daarnaast brengt de commissie (wetenschappelijk) onderzoek in de praktijk en wordt gekeken naar evidence based kennis en richtlijnen. De commissie zorgt ervoor dat de kennis van Archipel wordt gedeeld en houdt zich bezig met de modelpraktijk. Bovendien is de commissie de verbindende factor tussen de expertise die we in huis hebben, de expertise vanuit het onderwijs, de expertise vanuit landelijke en regionale netwerken en ketens, de zelfsturende teams, de vakgroepen, en de missie en visie van Archipel.

Vanuit de onderzoeks- en wetenschapscommissie wordt samengewerkt met:

- Archipel OIO platform
- Academische werkplaats Ouderenzorg (Radboud UMC / Tranzo)
- Amsterdam UMC / Open universiteit/ MUMC / LUMC
- TU Eindhoven, HAN
- Hogeschool Fontys (Age Friendly Design / paramedisch)
- Anders Werken in de Zorg
- Verenso, Rutger, Vilans en Trimbos instituut
- Illi-tv ■



Promotietrajecten bij Archipel

Binnen Archipel hebben diverse promotietrajecten gelopen, gericht op het verbeteren van onze kwaliteit van welzijn, zorg, behandeling en wonen.

Hanneke Nijsten (klinisch neuropsycholoog bij Archipel) is op 26 maart 2024 gepromoveerd op Apathy in persons living in nursing homes.

Ongeveer de helft van de verpleeghuisbewoners in Nederland heeft apathie, wat zich uit in verminderd initiatief, interesse en emoties. Om beter inzicht te krijgen in de gevolgen van apathie bij deze mensen, is onderzoek gedaan naar de relatie tussen apathie en het risico op overlijden, en de relatie tussen apathie en de ervaren kwaliteit van leven.

Elk moment dat de apathie wordt onderbroken telt

Hanneke: 'Apathie vergroot het risico op overlijden aanzienlijk. Dit risico neemt toe wanneer er meer (ernstiger) apathie is. Daarnaast vonden we dat apathie samenhangt met negatievere oordelen van zorgverleners over de kwaliteit van leven van bewoners. Uit het proefschrift blijkt dat het herkennen en hanteren van apathie lastig is voor naasten en zorgverleners. Samen met naasten

en zorgverleners is de praktische tool 'Samen in Actie bij Apathie' (SABA) ontwikkeld en uitgetoetst. De materialen en werkwijze van SABA helpen naasten en zorgmedewerkers apathie bij mensen met dementie in het verpleeghuis beter op te merken, te onderzoeken en te onderbreken.

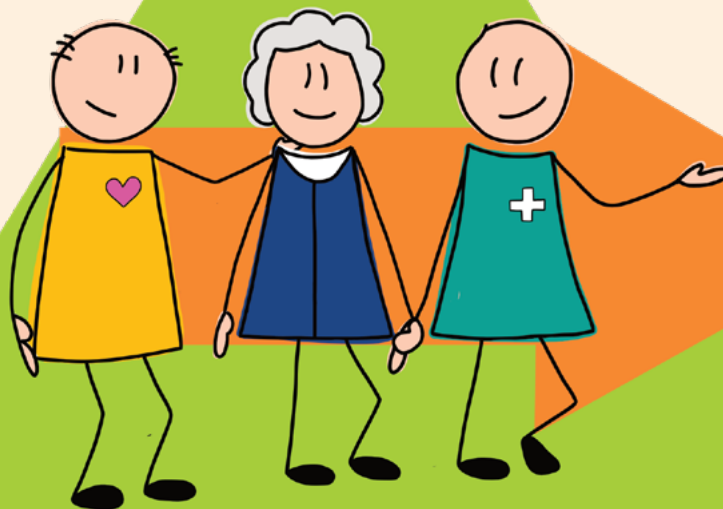
Door apathie gericht te herkennen en waar mogelijk te onderbreken, hopen we bij te dragen aan het welbevinden van iemand die in een verpleeghuis woont.

Robin van den Kieboom (klinisch neuropsycholoog bij Archipel) is op 4 oktober 2024 gepromoveerd op let's care together:

In dit promotietraject staat het beloop van overbelasting bij mantelzorgers voor mensen met dementie en de risicofactoren gerelateerd aan deze overbelasting, centraal. Het onderzoek laat zien dat overbelasting door de tijd toeneemt, maar dat hierin veel individuele verschillen zijn.

Overbelasting is een multidimensioneel construct en manifesteert zich over de verschillende domeinen niet eenduidig over de tijd heen.

Neuropsychiatrische symptomen en een toename van functionele afhankelijkheid van de persoon met dementie zijn factoren gerelateerd aan een hogere mate van overbelasting. Daarnaast is het gevoel van competentie bij de mantelzorger een belangrijke beschermende factor om overbelasting te voorkomen. Het onderzoek benadrukt het belang van frequent en het multidimensioneel opvolgen van overbelasting van de mantelzorger. Daarnaast is een holistische benadering, waarbij ook de inzet van technologie noodzakelijk is, essentieel om de mantelzorger te ondersteunen en de persoon met dementie zo lang mogelijk thuis te laten wonen met zoveel mogelijk kwaliteit van leven. ■



> Lees meer in het artikel 'Apathie bij mensen in het verpleeghuis: een stap vooruit!'

Anders organiseren: slimme oplossingen voor betere zorg!

De ouderenzorg heeft te maken met grote uitdagingen. Er is een personeelstekort, veel collega's vallen uit door de hoge werkdruk, en tijdens vakantieperiodes is het extra lastig om roosters rond te krijgen. Bij Archipel kiezen we daarom voor een nieuwe aanpak: het anders organiseren van werk.

Veel locaties hebben het regelmatig moeilijk, met name rond de vakantieperiodes en feestdagen. We kunnen gelukkig veel dankzij onze stevige pool met flexwerkers en, waar nodig, de inzet van zzp'ers via een regionale coöperatie. Tegelijkertijd realiseren we ons dat we het daar op de lange termijn niet mee gaan redden. Kortom: we kunnen het arbeidsmarktprobleem misschien niet oplossen, maar we kunnen er wél anders mee omgaan.

Locatiebreed werken

De afgelopen maanden heeft de organisatie samen met de ondersteunende diensten en locaties gekeken naar andere manieren van organiseren die helpen om de werkdruk

te verlagen en de zorgkwaliteit hoog te houden. Hieruit zijn verschillende initiatieven ontstaan. Een mooi voorbeeld is het locatiebreed werken op onze locatie Kanidas in Best. Kortgezegd: enkele collega's zagen een kans om de zogenaamde 'zwerfdiensten', die vaak 's avonds worden ingezet, ook overdag in te voeren.

Hoe dat werkt? In de ochtend vindt een incheckmoment plaats: zijn er zieke collega's of teams die het extra druk hebben? Vervolgens wordt gekeken hoe de zwerfdienst ingezet kan worden, zodat de teams het werk beter aankunnen. Dat extra contactmoment op de dag helpt om samen het goede te kunnen doen – niet alleen voor het team maar voor de héle locatie. ▶

Lees het verhaal van Anita, Nikki en Jean-Luc over locatiebreed samenwerken in Kanidas





Teamintelligentie

Locatie Akkers is, in samenwerking met het innovatieteam van Archipel, gestart met een pilot waarbij TONOS wordt ingezet. Deze digitale oplossing helpt collega's om snel en flexibel optimale capaciteitsplanning en looproutes te maken. Bovendien is bij het maken van het rooster de zorgvraag van bewoners leidend, wat de zorgkwaliteit ten goede komt. Uit de pilot blijkt dat teams meer met elkaar samenwerken. Ze weten beter wat er speelt en stemmen meer

met elkaar af. Dat is niet alleen fijn voor collega's, maar ook voor bewoners. Voor grootschalige toepassing van TONOS binnen Archipel moeten enkele randvoorwaarden ontwikkeld worden. Daar gaan we in 2025 mee aan de slag. Bij locatie Fleuriade zijn mooie resultaten geboekt door locatiebreed naar de roosters te kijken. Twee collega's ontfermen zich over de roosters voor de hele locatie. Ze kunnen zo heel gericht bepalen wat er precies nodig is en flexibel op situaties inspelen.

Een goed voorbeeld van 'teamintelligentie'; collega's weten vaak zelf het beste waar de pijnpunten zitten én wat een goede oplossing kan zijn.

Actie Team

Een andere waardevolle ontwikkeling is die van het Actie Team. Door de drukte van afgelopen zomer ontstond de wens voor een back-upplan. Zo is het idee van een Actie Team geboren; een team met collega's die last-minute ingezet worden bij een locatie waar het die dag

*Locatie breed werken
vraagt om flexibiliteit
en een goede onderlinge
communicatie*

extra druk is. We hebben een team van ongeveer tien medewerkers geworven.

Ook hebben we een bereikbaarheidsdienst ingericht die de planning verzorgt. Rond de feestdagen heeft de eerste pilot gelopen, met succes! Teams konden de drukte beter handelen. Daarnaast gaven collega's uit het Actie Team aan dat ze het fijn vonden om ingezet te worden op plekken waar ze echt nodig waren. Een mooi vertrekpunt om het team verder uit te rollen.

Anders doen

Het anders organiseren heeft de organisatie tot nu toe geleerd dat er meer kan dan van tevoren werd gedacht. Niet door alleen maar te proberen dingen op te lossen, maar vooral door het anders te dóen. ■



Lees verder in het artikel 'Anders kijken naar bekwaamheid'

Onze collega's

Bij Archipel werken collega's samen in het bieden van betekenisvolle welzijn, zorg, behandeling en wonen. Dit doen zij ondanks de onzekerheid van het (toekomstige) zorglandschap waarin ze mensen met een zorgvraag niet altijd kunnen bieden wat hun zorghart hen ingeeft. En altijd met oog voor solidariteit en wederkerigheid.

Gezond werken

Elke collega heeft recht op een veilige en gezonde werkplek. Daarom hebben we het beleid en het plan van aanpak risico's (RI&E) laten toetsen bij de arbo dienst HCC. Volgens de toetsing zijn het beleid en het plan volledig, betrouwbaar en actueel.

Ons ziekteverzuim is relatief hoog. We hebben verschillende acties uitgevoerd om het percentage van gemiddeld 11% terug te dringen. Zo is het proces van ziekmelden verbeterd en worden gesprekken gevoerd met collega's die vaker verzuimen. Dit heeft geleid tot een sterke daling van de meldingsfrequentie: van 1,6 naar 0,9. Het percentage ligt daarmee onder het gemiddelde van de regio en branche.

Het terugdringen van het langer durend verzuim blijft een uitdaging.

Aantoonbaar bekwaam: vertrouwen in vakmanschap

Bij Archipel tonen we de bekwaamheid voor voorbehouden en risicovolle handelingen aan door middel van periodieke toetsing. We werken momenteel aan een nieuw beleid voor aantoonbare bekwaamheid via een samenwerkingscirkel. Verschillende collega's in de zorg en ondersteuning denken samen na over het nieuwe beleid. Vertrouwen in vakmanschap is als leidend principe gekozen. Het uitgangspunt is dat we geen tijdrovende activiteiten moeten uitvoeren die niets aan de kwaliteit toevoegen. ▶

Gezond rooster

Door de optelsom van openstaande vacatures en het hoge verzuim, is het lastig om de roosters kloppend te krijgen. Er wordt zoveel mogelijk locatiebreed naar oplossingen gezocht. Ook werken locaties samen aan het zoeken naar oplossingen. We zetten in op capaciteitsmanagement om de werkuren optimaal te organiseren. Zo hebben we besloten Archipelbreed een project op te starten om het plan- en roosterproces te optimaliseren. Met een efficiëntere inzet van vast en flexibel personeel kunnen we gezonde roosters borgen!

Vakgroepen

De behandelaren werkten het afgelopen jaar aan de automatisering van het indienststredingsproces van nieuwe collega's en de lancering van de Kenniswijzer; een instrument dat het werkproces voor alle vakgroepen efficiënter maakt. We zijn trots op de oprichting van nieuwe vakgroepen, zoals de vakgroep Agogen en Vaktherapie, waarin muziektherapie en psychomotorische therapie zijn samengevoegd. Deze samenwerkingen versterken de verbinding tussen disciplines en zorgen voor een



geïntegreerd aanbod aan zorg en therapie.

Hier gaan we in 2025 mee aan de slag

In 2025 zet Archipel een belangrijke stap op weg naar een toekomstgerichte en wendbare organisatie, waarin samenhang en samenwerking centraal staan. Om dit te realiseren, richten we ons op verschillende speerpunten. We maken ons hard voor het behoud van collega's door oprechte aandacht voor de mens achter de medewerker en voor het ontwikkelen van vaardigheden en talenten. En we zetten in op gezond en veilig werken om zo het verzuim verder terug te dringen. Daarnaast willen we gezonde roosters maken door het capaciteitsmanagement te verbeteren en het plan- en roosterproces te optimaliseren. De focus ligt op vaste medewerkers en het verminderen van externe krachten waar mogelijk. Ook bieden we coaching aan voor het ontwikkelen van een andere mindset, waardoor zorgcollega's actief bijdragen

aan het verbeteren van het dagelijks werk. Daarnaast gaan we aan de slag met structuren, processen en werkwijzen die passen bij een toekomstbestendige organisatie. We werken hierbij nauw samen met de Dienst Behandeling, met als doel: expertise, vakmanschap en betrouwbare dienstverlening binnen teams en voor cliënten. We willen de vakgroepen verder professionaliseren om onze positie als toonaangevende landelijke dienst te behouden. En tenslotte kijken we hoe we de kennis en kunde uit de interne poliklinieken van de expertisecentra optimaal kunnen benutten en delen.

Met deze speerpunten bouwen we aan een sterke, samenhangende en toekomstbestendige organisatie waarin hoogwaardige zorg en professionele ontwikkeling hand in hand gaan. ■

 **Bekijk de uitlegvideo 'Wat doet de vakgroep vaktherapie?'**

Aantal collega's in 2024		
Medewerkers en vrijwilligers (exclusief stagiaires)	3075	peildatum 31-12-2024
Aantal medewerkers in loondienst per begin 2024	2086	peildatum 1-1-2024
Aantal medewerkers (FTE) in loondienst per begin 2024	1264 FTE	peildatum 1-1-2024
Aantal medewerkers in loondienst per einde 2024	2032	peildatum 31-12-2024
Aantal medewerkers (FTE) in loondienst per einde 2024	1205	peildatum 31-12-2024
Aantal vrijwilligers per einde 2024	1037	
Instream aantal medewerkers (FTE) in 2024	404 en 165 FTE	periode van januari tm december 2024
Uitstroom aantal medewerkers (FTE) in 2024	432 en 196 FTE	periode van januari tm december 2024
Openstaande vacatures einde 2024	179	

Continu verbeteren en vernieuwen

Als Archipel kijken we elke dag hoe we nog meer waarde kunnen toevoegen aan het leven van cliënten, hun naasten én onze collega's. Zodat we als organisatie nog meer van betekenis kunnen zijn. Dat houdt in dat we altijd in beweging zijn, continu ontwikkelen, leren, samenwerken en vernieuwen. Zo werken we samen aan een zo waardevol mogelijk bestaan. En blijven we dynamisch met elkaar in verbinding.





Wendbaar organiseren

Om continu te kunnen verbeteren en vernieuwen, zijn we afgelopen jaar gestart met het jaar- en locatieplan, afgestemd op het centrale Archipelplan. Hierin stemmen we onze manier van werken af. Zo houden we zicht op de voortgang op weg naar de toekomst. We zien veranderingen eerder aankomen en kunnen er sneller op inspelen. Dit zorgt voor rust en stabiliteit. Op die manieren dragen we allemaal bij aan de gezamenlijke koers op weg naar 2030.

De beweging van continu verbeteren

Continu verbeteren draait om het creëren van waarde voor cliënten, collega's en de organisatie. We nemen verantwoordelijkheid om de zorg te ontschotten en verspilling tegen te gaan en werken samen met partijen die hier op eenzelfde manier naar kijken. Daarnaast zetten we in op het stroomlijnen van processen en manieren om efficiënter te werken. Wat niet bijdraagt aan goede vormen van welzijn, zorg, behandeling en wonen, wordt geschrapt. Samen kijken we wat echt nodig is voor een waardevol bestaan.

De beweging van continu verbeteren goed inzetten, begint bij het creëren van draagvlak. Het afgelopen jaar hebben we zes inspiratiewerkshops georganiseerd om 70 collega's mee te nemen in het gedachtegoed van continu verbeteren. Daarnaast hebben 29 collega's de Yellow Belt opleiding afgerond en 22 collega's de Green Belt opleiding. Ze leerden onder andere om op een bepaalde manier naar hun eigen werkzaamheden te kijken en ontwikkelden handvatten om verbeteringen daadwerkelijk door te voeren.

Mooie voorbeelden van verbetering in de praktijk
Afgelopen jaar hebben we positieve resultaten behaald door continu te verbeteren. Zo hebben we het afstemmingsoverleg op de revalidatieafdeling (dagelijks overleg van 1,5 uur met vaak uitloop) verbeterd. Voortaan kunnen alle bewoners in het overleg besproken worden. Ook zijn drie van de vijf overleggen met een half uur ingekort. Op een andere locatie hebben collega's het proces van inkoop van incontinentiemateriaal aangepakt.

Door dit centraal te regelen, is er een besparing van 20.000 euro gerealiseerd op jaarbasis.

Een zorgteam is gestart met het verbeteren van het proces van rapporteren. Uit de nulmeting bleek dat het in 5% van de gevallen in één keer goed ging. Door stap voor stap bronoorzaken aan te pakken, houden we gemiddeld één uur per bewoner over die voor andere waardevolle zaken

kan worden ingezet. Ook hebben we de bezetting in de ochtend aangepakt, waardoor afdelingen flexibeler kunnen omgaan met (on)verwachte personeelstekorten.

Een team dat veel medicatie weggegooide (gemiddeld ter waarde van 150 euro per week), heeft het bestelproces en het voorraadbeheer verbeterd. Het weggooien van medicatie is met meer dan de helft teruggebracht. ▶



Lees het verhaal van Maddy over medicatieveiligheid

Daarnaast is de onrust in de ochtend die bewoners van een woongroep ervaren verminderd. Dit hebben we kunnen realiseren door de plaats van de uitreiking van medicatie aan te passen.

Tenslotte is het tekenen van de zorgleveringsovereenkomst afgeschaft. In plaats daarvan ontvangen nieuwe bewoners van Archipel een welkomstbrief.

Hier gaan we in 2025 mee aan de slag

In 2025 zetten we de beweging van continu verbeteren verder door. Om de positieve resultaten te versterken, dragen

we zorg voor een betere afstemming tussen locaties en stimuleren we de locaties om resultaten en best practices te delen.

We gaan aan de slag met gerichte acties. Zo blijven we opleidingen en workshops aanbieden om de kennis levendig te houden en ondersteunen we Green Belts en verbeterteams met coaching.

Ook werken we aan een plan voor bredere uitrol, inclusief een doordachte communicatieaanpak. Inspiratie stimuleren we door werkvloerbezoeken en verdiepingsbijeenkomsten te organiseren. Tot slot werken we aan grootschalige verbeterprojecten die de administratieve lasten verminderen en de efficiëntie binnen de organisatie vergroten. ■



**Kwaliteit:
Cijfers en verhalen**
We leren en verbeteren
Q3 | 2024

het gevoel van samen

archipel



**Kwaliteit:
Cijfers en verhalen**
We leren en verbeteren
Q2 | 2024

het gevoel van samen

archipel



**Kwaliteit is van
ons allemaal**
Leren en verbeteren
Q4 (details)
en geheel 2023

het gevoel van samen

archipel



**Kwaliteit:
Cijfers en verhalen**
We leren en verbeteren
Q1 | 2024

het gevoel van samen

archipel



Lees onze kwaliteitsmagazines
'Kwaliteit: cijfers en verhalen'
op onze website

Kwaliteit en veiligheid

Kwaliteit en veiligheid gaan bij Archipel hand in hand. We kijken hoe we de dingen zo veilig mogelijk kunnen doen. Tegelijkertijd accepteren we het bestaan van (gezondheids)risico's en zien we dit als onderdeel van het gewone leven. Collega's handelen hier professioneel en weloverwogen naar.



Hygiëne en infectiepreventie (HIP)

In 2024 heeft de HIP-commissie een evaluatieformulier ontwikkeld dat gebruikt wordt na een uitbraak van een infectieziekte zoals influenza. Zo krijgen we meer inzicht in uitbraken bij Archipel, waar we vervolgens weer van kunnen leren. Ook het protocol voor griep/corona is aangepast naar een meer algemeen protocol voor luchtweginfecties. Door het nieuwe protocol ontstaat meer rust en herkenbaarheid voor bewoners en wordt tegelijkertijd een goede leidraad geboden voor veilig werken. Daarnaast heeft de HIP-commissie meegewerkt aan de nieuwe hygiëncode en aandacht gevraagd voor hygiëne en infectiepreventie via het kwaliteitsmagazine, posters en een poll.

Medicatieveiligheid

De medicatiebeleidscommissie van Archipel heeft het afgelopen jaar een audit uit laten voeren door het Instituut Verantwoord Medicijngebruik (IVM). Tijdens deze audit is het functioneren van het medicatieproces op één van de locaties in beeld gebracht. Dit leverde verbeteringen op voor de opslag, het beheer en het gebruik van medicatie. In 2025 worden de verbeterpunten door de medicatiebeleidscommissie opgepakt. Ook is het medicatiebeleid aangepast voor de locaties waar bewoners een eigen huisarts en apotheek hebben. Het beleid is opgesteld in afstemming met de betrokken huisartsen en apotheken van deze locaties.

Commissie zorg en dwang

Bij Archipel wordt het stappenplan Wet zorg en dwang (Wzd) alleen gevolgd als er sprake is van verzet of het ontbreken van toestemming. Het stappenplan focust zich uitsluitend op situaties mét verzet. Dit levert meer tijd en aandacht op om echte onvrijwilligheid van zorg te signaleren, te voorkómen en/of af te bouwen.

Meting cliënttevredenheid

We hechten veel waarde aan de mening van de bewoners; zij zijn tenslotte degene waar we het allemaal voor doen! In het Generiek Kompas is afgesproken dat zorgaanbieders de ervaring meten van mensen met een zorgvraag en hun mantelzorgers. Voor deze meting is landelijk een nieuwe vragenlijst gemaakt. Archipel heeft als pilotorganisatie deelgenomen om de vragenlijst in 2024 te testen.

*We hechten veel waarde
aan de mening
van de bewoners;
zij zijn tenslotte degene
waar we het allemaal
voor doen!*

De vragenlijst bestaat uit tien vragen voor degene die zorg ontvangt en twee vragen voor de mantelzorger. De uitkomsten van de pilot geven een kwantitatief beeld, met een gemiddeld gescoord cijfer (1 tot 10) als uitkomst op de verschillende vragen. Archipel scoorde op alle vragen gemiddeld een 7. Daarnaast hebben we gekeken naar kwalitatieve informatie, zoals de onderbouwing voor een cijfer en de vraag wat ervoor nodig is om tot een hoger cijfer te komen. Dit geeft inzicht in verbeterkansen, zodat we nog meer kunnen aansluiten bij de kwaliteit van bestaan van bewoners.

In 2025 onderzoeken we op welke manier we de tevredenheid kunnen meten met als belangrijk uitgangspunt kwaliteit van bestaan.

Ruimte voor Zorg

Archipel is op zoek gegaan naar een methodiek om verhalen op te halen bij bewoners die de ervaren kwaliteit van bestaan inzichtelijk maakt en leidt tot kwaliteitsverbetering. In 2024 zijn we een pilot gestart met het instrument Ruimte voor Zorg dat is ontwikkeld door de Academische Werkplaats Ouderenzorg. Deze pilot vond plaats bij twee teams van de locaties Nazareth en Eerdbrand.

Bij Ruimte voor Zorg staat de driehoek bewoner, naaste en (zorg)collega centraal. Een onafhankelijk interviewer voert met alle drie aparte gesprekken. De interviews worden geanalyseerd met de nadruk op wat goed gaat en wat (nog) beter kan vanuit een waarderende benadering. Het instrument heeft een

Kwaliteit van bestaan is het uitgangspunt bij het meten van tevredenheid

sterke link met het Generiek Kompas; daar ligt namelijk de focus op tijdens het gesprek tussen bewoner, naasten en (zorg)collega. Daarbij kijken we dat alle doelgroepen worden meegenomen.

Begin 2025 wordt Ruimte voor Zorg geëvalueerd, waarbij ook de ervaringen van de teams worden meegenomen. Daarna volgt een advies aan de raad van bestuur en centrale cliëntenraad van Archipel en kijken we of we het instrument organisatiebreed willen invoeren.

Rookvrije zorg

Archipel gaat voor rookvrije zorg. In 2024 zijn we bezocht door brancheorganisatie Actiz en het Ministerie van VWS. Tijdens de bijeenkomst hebben we onze ervaringen met het in 2023 geïntroduceerde rookvrijbeleid gedeeld en hebben we besproken welke knel- en verbeterpunten wij ervaren.

Zorgbeveiliging

Op locatie Landrijt is in 2024 een succesvolle pilot voor zorgbeveiliging uitgevoerd. Een zorgbeveiliging kan naast veiligheidstaken ook worden ingezet voor zorgondersteunende taken, zoals helpen bij eetmomenten. In de pilot

is de meerwaarde van de inzet van zorgbeveiliging duidelijk bewezen; de zorgbeveiliging heeft meerwaarde ten opzichte van de 'reguliere' beveiliging (die nu soms op casusniveau wordt ingezet wanneer er sprake is van ernstige onrust of agressie). Daarnaast geven collega's aan dat zij zich beter ondersteund voelen in onveilige situaties. Vanwege de positieve resultaten is de zorgbeveiliging toegevoegd aan de bezetting van Landrijt tijdens de avonddienstperiode.

Hier gaan we in 2025 mee aan de slag

In 2025 willen we procesmatig aan kwaliteitsverbeteringen werken op team-, locatie- en organisatieniveau met de focus op het realiseren van een hogere kwaliteit voor bewoners. Eind 2025 zijn onze collega's toegerust met instrumenten die ervoor zorgen dat kwaliteit van bestaan het uitgangspunt vormt in het methodisch proces. Daarnaast willen we eind 2025 de cliëntervaring inzichtelijk hebben met een instrument waarbij kwaliteit van bestaan het uitgangspunt is. We gaan aan de slag met de verdere inzet van Ruimte voor Zorg om de ervaren kwaliteit vanuit cliëntperspectief te evalueren. En we starten met een locatiegerichte aanpak voor het vormgeven van het opendeurbeleid. Tenslotte willen we de cultuursensitieve zorg verbeteren, om zo bij te dragen aan een hogere kwaliteit van bestaan voor bewoners. ■



Cijfers en achtergronden

Zorg, begeleiding en ondersteuning in cijfers

Het afgelopen jaar hebben 3440 cliënten zorg, behandeling of ondersteuning van Archipel ontvangen. De geleverde zorg komt vanuit verschillende financieringsvormen.



Cliënten bij Archipel		2024
Totaal aantal unieke cliënten		3440
Totaal aantal unieke cliënten uitgesplitst per financieringsstroom		2024
WLZ		1837
Basisdagbesteding		435
WMO exclusief basisdagbesteding		345
ZVW		1248
PGB		9
Particulier		17
Onderaannemerschap		10

n.b. In het totaal aantal cliënten zitten ook de basisdagbesteding cliënten.

Het aantal unieke cliënten per financieringsstroom bij elkaar opgeteld sluit niet aan bij het aantal unieke cliënten totaal. Een cliënt kan immers in meerdere financieringsstromen voorkomen.

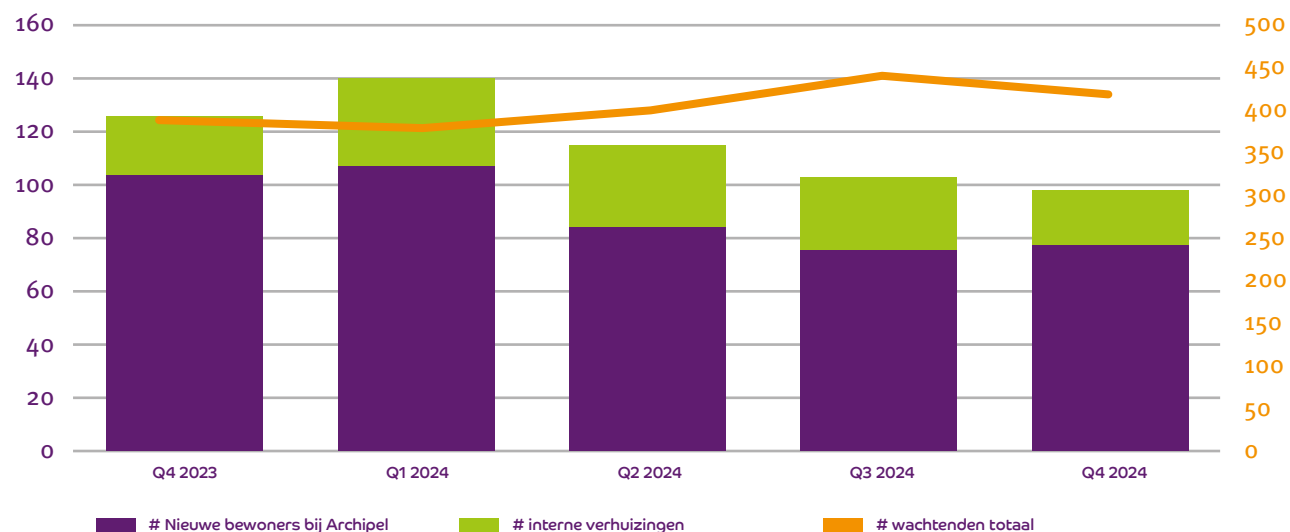


Regionale wachtlijst

We hebben een wachtlijst van mensen die op een plek wachten bij Archipel, of die naar een andere locatie van Archipel willen. Het aantal wachtenden is hoger dan het aantal mensen dat we hebben kunnen plaatsen. Om hierin efficiënt te kunnen werken, bundelen we samen met elf andere VVT-organisaties de krachten in één

regionaal vraag- en aanbodmodel voor zorg en wonen. De wachtlijsten worden regionaal gecoördineerd. Hierdoor hebben we altijd overzicht en inzicht in de actuele cijfers. De organisaties vullen elkaar aan en besparen daardoor tijd. Dit draagt bij aan het toegankelijk houden van de zorg. ■

Aantal nieuwe bewoners en wachtende cliënten met eerste voorkeur Archipel



* De waarden van de staafdiagrammen in de grafiek zijn op de verticale linker-as af te lezen, de verticale rechter-as toont de waarden behorende bij de lijn van het totaal aantal wachtenden.

Melding Incidenten Cliënten (MIC)

We vinden het belangrijk dat iedereen binnen Archipel gehoord wordt en zich erkend voelt. Dat geldt ook voor de dingen die minder goed gaan. Hier kunnen we samen van leren, zodat we het in de toekomst (nog) beter doen.

Ieder kwartaal wordt in samenspraak met de locaties een analyse gemaakt van de Meldingen Incidenten Cliënten (MIC). In deze analyse worden de belangrijkste inzichten en verbeterpunten benoemd. Uit de analyse van het afgelopen jaar blijkt dat een groot deel van de MIC-meldingen te herleiden is naar een nieuwe bewoner of een cognitieve / fysieke achteruitgang van een bewoner. Met de MIC-meldingen kan de situatie van de bewoner in kaart worden gebracht, multidisciplinaire afstemming plaatsvinden en kunnen acties worden uitgezet om de zorg en ondersteuning te verbeteren.

Op 1 maart 2024 zijn we gestart een nieuw MIC-meldformulier, met twee doelen: het invullen makkelijker maken voor de melder, en een completere verzameling van informatie voor de analyse door de aandachtsvelders / teams. Het formulier is ontwikkeld door de incidentencommissie samen met een groep inhoudsdeskundigen. Het nieuwe MIC-meldformulier wordt over het algemeen

Trend van de incidenten over vier kwartalen				
Type incident	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
Valincident	784	682	691	757
Medicatie	591	637	559	596
Agressie of ongewenst gedrag	998	900	690	724
Niet uitvoeren (behandel)afpraak	249	393	241	171
Stoten, knellen, botsen	30	23	14	20
Verbranden	4	4	3	5
Vermissing	16	19	20	10
Verslikken/verstikking	23	58	62	86
Voeding	62	26	51	17
Risico/gevaarlijke situatie	230	190	131	124
Overig	76	55	42	54
Totaal	3063	2987	2504	2564

als positief ervaren, blijkt uit een evaluatie die een half jaar na ingebruikname is gehouden. De opbouw en vragen zijn duidelijk. Aandachtsvelders geven aan dat alle benodigde informatie uit het formulier gehaald kan worden. Ook zijn enkele verbeterpunten geformuleerd, die in het eerste kwartaal van 2025 worden opgepakt door de incidentencommissie.

Incidenten- en calamiteitenonderzoeken

Incidenten- en calamiteitenonderzoeken dragen bij aan de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening en het lerend vermogen van de organisatie, de locatie en het team.

Bij Archipel maken we onderscheid tussen:

- Vooronderzoeken, waarbij beoordeeld wordt of het incident om een intern onderzoek of calamiteitenonderzoek vraagt;
- Interne onderzoeken. Deze worden uitgevoerd in het kader van kwaliteitsverbetering, maar zijn niet noodzakelijk om te melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);
- Calamiteitenonderzoeken die conform de Wkkgz gemeld worden bij de IGJ. ▶

Incidenten- en calamiteitenonderzoeken	2024
Vooronderzoek	0
Intern onderzoeken	2
Calamiteitenonderzoek gemeld bij de IGJ	3
Totaal	5

De calamiteiten die gemeld zijn bij de IGJ gaan om geweld in de zorgrelatie tussen cliënten en het signaleren en handelen bij een achteruitgang.

De aard van de interne onderzoeken en vooronderzoeken zijn valincidenten en het signaleren en het handelen na een achteruitgang bij een bewoner. De uitkomsten van de onderzoeken zijn teruggekoppeld aan het team. De verbeterpunten worden opgepakt op de betreffende locatie of op organisatieniveau.

Daarnaast zien wij een toename van vragen – zeven het afgelopen jaar – voor een analyse over een langere periode en een opeenvolging van gebeurtenissen bij een bewoner. Het team geeft aan hiervan te willen leren. De methodiek van een PRISMA-onderzoek is hiervoor niet geschikt, omdat de vraag niet terug te leiden is naar een specifieke situatie. De vragen zijn op de locatie besproken tijdens een casusbespreking, waaruit leer- en verbeterpunten zijn opgehaald.

Archipel is gevraagd om een onderzoek te starten naar aanleiding van een melding van een naaste bij de IGJ. We hebben een schriftelijke terugkoppeling gegeven aan de IGJ.

In 2025 ligt de nadruk op de monitoring en opvolging van de verbeterpunten op de verschillende leerniveaus (team-, locatie- en organisatieniveau). Ook onderzoeken we welke andere onderzoeksvormen bij kunnen dragen aan het leren en verbeteren van incidenten en calamiteiten. ■



Klachten

In 2024 heeft Archipel 63 klachten in behandeling genomen. Dit zijn er 9% meer dan in 2023. Bij 29 klachten is de onafhankelijke klachtenfunctionaris van MEE de Meent betrokken geweest. Twee klachten zijn door de onafhankelijke klachtencommissie behandeld. De overige klachten zijn door Archipel zelf behandeld.



Aantal klachten ingedeeld op jaartal en thema								
Klachtenregistratie	Zorgen behandeling	Bejegening	Overlast	Diefstal/vermissing	Veiligheid	Facilitair	Overig	Totaal
2020	15	34	2	2	2	8	4	69
2021	14	17	0	3	3	10	0	50
2022	36	27	1	2	2	7	1	80
2023	13	18	6	2	2	14	2	58
2024	30	9	5	2	1	8	8	63

62% van het totaal aantal klachten valt in de categorie zorg / behandeling en bejegening. In deze klachten is de rode draad de verwachtingen rondom de kwaliteit van zorg en de communicatie hierover. Ook de balans tussen vaste collega's en niet vaste collega's in een team is een terugkerend thema. Melders erkennen tijdens de gesprekken dat er hard wordt gewerkt en gezocht wordt naar mogelijkheden.

Tijdens de gesprekken die gehouden worden na het indienen van een klacht, wordt samen gekeken naar de basisafspraken. Ook worden wederzijdse verwachtingen uitgesproken. Van daaruit worden samen reële afspraken gemaakt. Het uitspreken van wat wel of niet mogelijk is, zowel vanuit de melder als ook vanuit Archipel, heeft extra aandacht gehad het

afgelopen jaar. De zorg, begeleiding en behandeling is een samenspel tussen de bewoner, naaste en professional. Met de komst van het Generiek Kompas en het samenwerken aan kwaliteit van bestaan, is hier meer nadruk op komen te liggen. Die richting vraagt om een verandering waar we aan moeten wennen, die we gaan ervaren en waar we van leren.

Het advies voor 2025 van de onafhankelijke klachtenfunctionaris is om open het gesprek te blijven voeren en de tijd en ruimte te nemen om de dialoog aan te gaan. Ook adviseert de functionaris om tijdig het gesprek aan te gaan met naasten als de verwachtingen niet overeenkomen met de realiteit. Daarnaast willen we in 2025 meer aandacht geven aan de samenwerking met de informele zorg. ■

Reflectie Eilandenraad



Bij Archipel zorgen we voor verschillende manieren waarop mensen kunnen meedenken en meepraten (medezeggenschap). Vanuit een gezamenlijk belang is er een medezeggenschapsorgaan: de Eilandenraad. Deze bestaat uit een afvaardiging van de professionele adviesraad, de ondernemingsraad, de centrale cliëntenraad, de vrijwilligersraad en de raad van toezicht.

De overleggen van de Eilandenraad zijn meningsvormend en helpen om elkaars gezichtspunten te kennen.

Reflectie van de Eilandenraad

De Eilandenraad is gevraagd om, vanuit de verschillende visies van de leden van de Eilandenraad, tot een gezamenlijke reflectie te komen op het kwaliteitsbeeld. Er worden zowel positieve ontwikkelingen als verbeterpunten gezien.

Inhoudelijk biedt het kwaliteitsbeeld een overzicht van de behaalde resultaten van het afgelopen jaar. Echter, de daadwerkelijke impact op cliënten en de toegevoegde waarde van deze resultaten blijven onvoldoende zichtbaar. De Eilandenraad vindt het essentieel dat niet alleen de resultaten worden opgesomd, maar dat ook inzichtelijk wordt gemaakt wat deze bijdragen aan de kwaliteit van bestaan van cliënten. Bovendien mist het kwaliteitsbeeld aandacht voor het werkplezier van collega's, terwijl dit juist een directe invloed heeft op de kwaliteit van bestaan van cliënten.

Een belangrijke uitdaging is om van het kwaliteitsbeeld een samenhangend en betekenisvol verhaal te maken, waarin resultaten worden aangevuld met mooie verhalen van cliënten, vrijwilligers en collega's. Het benoemen van risico's is daarbij cruciaal, omdat dit de basis vormt voor verdere acties en ontwikkelstappen. Dit laat zien dat Archipel bereid is om te leren en te ontwikkelen.

In de ontwikkelingen die in 2024 zijn ingezet, ziet de Eilandenraad dat er vaker wordt gedacht in mogelijkheden in plaats van enkel te focussen op risico's en veiligheid. Casusbesprekingen worden gezamenlijk opgepakt tussen zorg en behandeling, wat een waardevolle stap is in de richting van leren en verbeteren. Er wordt steeds meer gezamenlijk opgetrokken in grotere trajecten, waarbij onder andere inhoudsdeskundigen namens cliënten bijdragen aan de besluitvorming. Een mooie ontwikkeling is ook het

samen optrekken van de Centrale cliëntenraad en de Vrijwilligersraad. De cliëntenraad ziet dat de transitie naar samen zorg essentieel is voor het versterken van de samenhang tussen formele en informele zorg. Mantelzorgers en cliënten hebben belangrijke inzichten in de behoeften en wensen van de cliënt, die vaak goed afgestemd kunnen worden in samenwerking met zorgprofessionals.

Een geslaagde ontwikkeling van het afgelopen jaar is het locatieroosteren. Dit heeft geleid tot minder berichten over openstaande diensten, wat voor collega's een verbetering is. Tegelijkertijd vraagt het extra aandacht om ervoor te zorgen dat de zorginhoudelijke prioritering – wie van de cliënten heeft als eerste zorg nodig – goed wordt meegenomen in het locatieroosteren. Het belangrijkste uitgangspunt daarbij is het kennen van de cliënt in relatie tot het anders roosteren.

Innovaties leveren ook waardevolle resultaten op. De inzet van zorgtechnologie, zoals de Momo BedSense,

heeft zowel cliënten als collega's ondersteund. Voor cliënten draagt dit bij aan een betere nachtrust, terwijl collega's tijdig meldingen ontvangen wanneer er iets met de cliënt aan de hand is. Dit soort toepassingen laat zien hoe innovatie de zorgpraktijk kan verbeteren.

In een volgend kwaliteitsbeeld ziet de Eilandenraad graag een bredere reflectie terug. Wat is er gerealiseerd, wat levert het op en welke waarde voegt het toe voor de cliënt, collega, organisatie en maatschappij?

Voor 2025 ziet de Eilandenraad de uitdaging om samenwerking centraal te stellen om de doelen en de toegevoegde waarde voor cliënten te realiseren. Zodat we samen blijven bouwen aan een zorgomgeving waarin kwaliteit van bestaan vooropstaat.

Eilandenraad Archipel
Maart 2025 ■

> Lees de volledige reflectie van de Centrale Cliëntenraad op het kwaliteitsbeeld



Reflectie op 2024 raad van bestuur

In 2024 is het kader voor kwaliteit veranderd naar een kompas voor kwaliteit. Een kompas dat bijdraagt aan het bepalen van de richting en de focus te leggen op kwaliteit van bestaan. Archipel had dit pad in 2022 al gekozen met de ontwikkeling van de koers naar 2030.

Kwaliteit van bestaan betekent voor iedere persoon iets anders. Het gesprek met elkaar hierover aangaan is hierbij erg waardevol. In 2024 heeft dit geleid tot het zoeken naar een instrument waarmee we daar meer zicht op kunnen krijgen. De pilot "Ruimte voor Zorg" is op twee locaties gestart met veel positieve reacties. Behandelaren en zorgcollega's geven beide een professionele invulling aan kwaliteit van bestaan. Een gezamenlijke toepassing hiervan vraagt nog onze aandacht en hier zien we nog verbetermogelijkheden.

Natuurlijk bleef kwaliteit van zorg ook onze aandacht vragen. Na een periode van zorgen over medicatiefouten is er veel aandacht gegaan naar medicatieveiligheid. We hebben een audit laten uitvoeren en hard gewerkt aan de verbeterpunten. Tegelijkertijd bleek ook uit de audit



Katinka van Bextel

dat er veel positieve punten waren op de geauditeerde locatie. Voor ons plezierig om te merken dat ook als zaken (redelijk) goed gaan er wel degelijk nog oog is voor verbeteren.

Ook het systeem van MIC-meldingen heeft onze aandacht gehad. Het formulier is aangepast en daarmee sterk verbeterd. De netwerkverpleegkundigen hebben met de teams ook hard gewerkt aan de verbeterpunten uit MIC-meldingen. Daarmee zien we als raad van bestuur dat er een duidelijke beweging is van leren en verbeteren.

In een tijd waarin de zorg onder druk staat, is het niet vreemd dat het aantal klachten toeneemt. Opvallend is dat er meer klachten zijn over de ervaren



Eppie Fokkema

onbalans tussen vaste en niet-vaste collega's. Dit is een logisch, maar ongewenst gevolg van de arbeidsmarktproblematiek en het verzuim. Het managen van verwachtingen bij bewoners en familieleden blijft daarom een belangrijk aandachtspunt voor ons.

We zien dat de collega's bij Archipel elke dag hun best doen om de kwaliteit voor de bewoners op een hoog niveau te houden; dat is een moeilijke opgave. Als kwaliteit van bestaan het uitgangspunt is, dan is kwaliteit van zorg soms minder belangrijk. Maar dat blijkt voor velen nog een zoektocht. Je moet dan anders leren kijken en denken en dat vraagt nog tijd. Deze verandering van mindset zal de komende jaren onze intensieve aandacht vragen. ▶



Marlène Chatrou

Innovaties helpen ons ook om het werk anders te organiseren en daarmee kwaliteit van bestaan toe te voegen. Een mooi voorbeeld is de Momo BedSense, die helpt bij het efficiënter inzetten van collega's en zorgt voor een betere nachtrust voor bewoners.

We merken dat familie meer wordt betrokken bij het welzijn en de zorg van hun naaste, wat bijdraagt aan de kwaliteit van bestaan. Een belangrijk hulpmiddel hierbij is de Schijf van vijf voor samenredzaamheid. Deze wordt bij een aantal zorgteams al toegepast, de early adapters. Bij nieuwe bewoners wordt de Schijf van vijf door cliëntadviseurs geïntroduceerd. We zien dat naasten meer welkom zijn binnen de huizen van Archipel en het bezoek daardoor meerwaarde krijgt. Welzijn en zorg worden steeds meer samen met de naasten vormgegeven. In 2025 is de uitdaging om deze samenwerkingen verder te professionaliseren en te vergroten.

Een andere belangrijke ontwikkeling was de start van de integratie van het Volledig Pakket Thuis. De visie op de cliëntreis is beschreven, met de ambitie om meer mensen thuis te helpen. Het aantal cliënten dat thuis wordt geholpen is gegroeid. Dat betekent dat kwaliteit van bestaan in de eigen vertrouwde omgeving vorm moet krijgen. Met aandacht voor datgene dat nodig is, elke dag. Daarbij is de samenwerking met activiteiten van Doe & Deel een kans die we in 2025 meer inhoud geven.

Het verwerven en behouden van de status als regionaal- of doelgroep expertisecentrum voor de bijzondere doelgroepen bij ons,

vraagt veel van onze collega's. Een landelijk vrij strak gedefinieerd pakket waar iedereen aan moet voldoen, helpt bij het opbouwen van de kennis. Het geeft ook discussies; waarom zouden we dit nou juist wel of juist niet moeten doen? Het voeren van de dialoog maakt ons allemaal bewust hoe we willen handelen om de kwaliteit van bestaan voor deze bewoners zo hoog mogelijk te houden. De opgebouwde kennis bij de gespecialiseerde zorg, helpt ook bij de zorg die we bieden aan andere bewoners. Voor 2025 is het uitdragen van de expertise naar andere delen van de organisatie, alsook het inzetten van die kennis om mensen in wijken en buurten en in andere zorgorganisaties te ondersteunen bij hun vragen, een volgend doel.

Als raad van bestuur is het mooi om te zien en merken dat onze collega's zich elke dag inzetten om het beste voor de bewoners te doen. En daarmee waarde toe te voegen aan kwaliteit van bestaan. We blijven hen ondersteunen, faciliteren en aanmoedigen om in een veranderende maatschappij met plezier betekenisvol werk te leveren. ■

Raad van bestuur Archipel
Katinka van Boxtel
Eppie Fokkema
Marlène Chatrou

