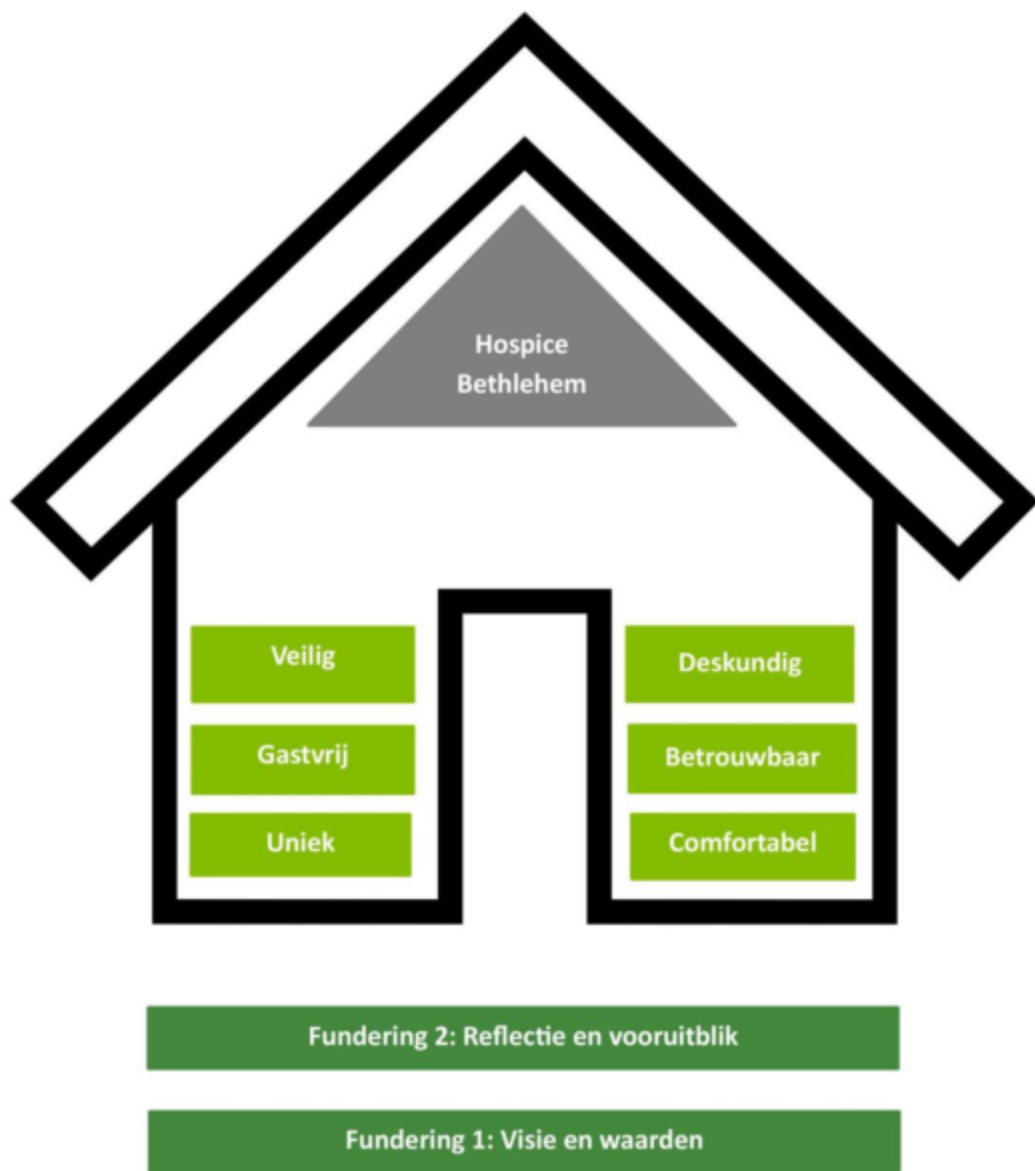




Wij bouwen samen door!

Kwaliteitsbeeld
Hospice Bethlehem
Terugblik 2024 en een blik op de toekomst



Inhoud

1. Woord vooraf
2. Fundering 1: Visie en waarden
3. Waarde: Uniek
4. Waarde: Comfortabel
5. Waarde: Gastvrij
6. Waarde: Deskundig
7. Waarde: Veilig en betrouwbaar
8. Inzicht in kwaliteit
9. Fundering 2: Reflectie en vooruitblik

Woord vooraf

Het afgelopen jaar was een roerig jaar voor hospice Kalorama Bethlehem waarin het onzeker was of het hospice vanuit financieel oogpunt onderdeel van Kalorama kon blijven. Eind 2024 kwam deze duidelijkheid en kunnen we na het doorvoeren van een aantal aanpassingen door met deze mooie zorg.

Een mooie uitkomst van een voor alle betrokkenen spannend en intensief proces. We hebben met zijn allen de schouders eronder gezet en willen graag verder bouwen aan een toekomstbestendig hospice. Hierbij zoeken we de balans tussen het leveren van kwaliteit van zorg en de financiële ruimte.

In dit kwaliteitsbeeld kijken we terug op afgelopen jaar en vooruit naar de acties die we gaan ondernemen in 2025 en daarna. We doen dit globaal en werken dit meer in detail uit in de werkgroep kwaliteit hospice en in het team, zodat ieder op maat door ontwikkelt. Voorop staat wat we zelf belangrijk vinden en vanzelfsprekend vormen ook resultaten voortkomend uit de externe audit een belangrijke basis.

Het kwaliteitsbeeld vormt onze toetssteen om elke dag met de goede dingen bezig te zijn voor onze gasten, hun naasten, medewerkers en vrijwilligers.

Anneke Bouwmeester

Bestuurder a.i.



Visie en waarden



Fundering 1: Visie en waarden

Kalorama is in beweging: we zijn onderweg naar een toekomstbestendige organisatie.

Eind 2024 zijn we gestart om de besturingsfilosofie van Kalorama opnieuw vorm te geven. Vanuit het idee dat we behouden wat ons krachtig maakt en het past bij de huidige uitdagingen van Kalorama en ontwikkelingen in het zorglandschap.

Met breed opgehaalde input van onder andere collega's en de cliëntenraad hebben we een besturingsfilosofie uitgewerkt. Het vormt de basis voor de keuzes die we maken voor ons nieuwe besturingsmodel.

Onze visie

Wij vinden het belangrijk dat onze bewoners zoveel mogelijk hun eigen leven kunnen leiden, ongeacht hun beperkingen. We luisteren, kijken en stemmen steeds met bewoners en hun naasten af wat nodig is om dit te kunnen realiseren. Wij willen een prettige en veilige woon- en werkomgeving zijn

Met alle interne en externe ontwikkelingen die we zien, gaan we in 2025 onze missie en (zorg)visie herijken.

Besturingsfilosofie



Onze uitgangspunten



Onze waarden

Bij Kalorama werken we vanuit de waarden verbinding, vertrouwen en vakmanschap. De waarde 'samen' hebben we hieraan toegevoegd.

Er verandert veel bij Kalorama en in de wereld om ons heen. In 2025 gaan we deze vier kernwaarden met elkaar opnieuw vullen. Samen met de neuzen dezelfde kant uit!

Waarde: Uniek

An abstract graphic on the right side of the slide. It features a large, white, rounded triangular shape pointing downwards, set against a bright green background. A darker green diagonal band cuts across the bottom right corner of the slide.

Waarde: Uniek

Wat kwaliteit van leven en sterven is, is voor iedereen anders. Ons startpunt is altijd: weten wat er voor iemand toe doet. We gebruiken hiervoor verschillende instrumenten om onze gasten echt goed te leren kennen, zoals gesprekken met de gast en naasten, zorgplanevaluatiegesprek met de gast en interdisciplinair overleg

Waar hebben we aan gewerkt?

- De verdere professionalisering van Madenco
- Het inzetten van complementaire zorg (deelname aan onderzoeksproject ComPaZIE: Complementaire en Palliatieve Zorg: Implementatie en Evaluatie)

Waar gaan we nog meer aan werken?

- Verdere optimalisatie van de invulling en systematiek van Madenco
- Start project Madenco ~ ONS

Waarde: Uniek

Een verhaal uit de reeks van verhalen van Katja Teunissen – zorgvrijwilliger hospice Kalorama Bethlehem in het maandblad Linda

Mijn eerste dag als zorgvrijwilliger in het hospice. Ik heb mijn jas net opgehangen als een verpleegkundige me vraagt of ik mee wil Margriet van kamer 2 te douchen. “Natuurlijk”, zeg ik onmiddellijk. In mijn hoofd gaan alarmbellen af: help, ik moet direct aan de slag, wel? De laatste keer dat ik iemand hielp met douchen is ongeveer twaalf jaar geleden, mijn dochter, die inmiddels achttien is, geliefden niet meegerekend. We lopen naar haar kamer. Ik voel zenuwen opkomen. Wat tref ik zo aan? Ik verwacht de geur van de dood.

Hoe zal ik reageren op een naakt lichaam waar het leven uitsijpelt? Er komt angst opzetten. Wat als ik onpasselijk word en flauwval? Hoe verschrikkelijk beschamend zou dat zijn tegenover die mevrouw en de verpleegkundige. Dadelijk ben ik geen hulp, maar een grote last. Blijven ademen, spreek ik mezelf toe. Het lukt me mijn gedachten snel onder controle te krijgen en ik stap kalm de kamer van Margriet binnen. Een frisse geur komt me tegemoet. In bed ligt een broze dame met spierwit haar en helderblauwe ogen. Ze kijkt ons zacht glimlachend aan. Sporen van de dood zie ik niet. We helpen haar op een verrijdbare stoel en nemen haar mee naar de badkamer. De verpleegkundige kleedt haar voorzichtig uit. Als ze onder de douchte zit, vraagt mijn nieuwe collega of ik de armen en benen van Margriet wil inzepen. Ik doe douchegel op een washandje en til behoedzaam een van haar fragiele armen op. Als ik haar begin te wassen, welt er onmiddellijk liefde in me op. Ik voel dat ik nog maar één doel heb: zo goed als ik kan voor deze vrouw zorgen. Ik wil haar een fijn moment geven. Dat laatste lijkt niet gelukt. Het douchen heeft haar uitgeput. Ze zucht, hijgt, heeft moeite rechtop te blijven zitten. Ze ziet er niet doodziek uit, maar is het wel. Douchen is voor haar als een marathon lopen. Ook de rest van de dag zie ik bewoners die er ogenschijnlijk fitter uitzien dan ik me voorafgaand aan mijn eerste werkdag had ingebeeld. “Mensen denken vaak dat achter elke deur in ons huis iemand acuut aan het sterven is”, zegt de verpleegkundige die me inwerkt. “Dat is niet zo. Soms kan het snel gaan, maar vaak is er nog tijd om te genieten.” En dat beperkt zich niet tot innig samenzijn met familie en vrienden, koffieconcerten bijwonen in de huiskamer en de zon zien glinsteren in de bomen.

Als mijn werkdag er bijna opzit, stieft een grijze vrouw langs me heen. Ze heeft geshopt met haar dochter. Het mandje van haar rollator puilt uit met kledingtassen. Ze sterft binnenkort, schiet het door me heen. Wat moet ze met al die kleren? Ik geneer me meteen voor mijn gedachten. Ze is nog niet dood en durft nog te leven. Na mijn dienst op de terugweg naar huis voel ik me alsof ik zojuist drie dagen heb gemediteerd: ontspannen en volledig in het moment. In het hospice bestaat de toekomst niet.



PERSOONLIJK | LEVEN IN HET HOSPICE

"IK MOET TERUG NAAR HET ECHTE LEVEN". MOMPELT ZE. HEEFT ZE EEN DELIER? IS HET DE ALCOHOL?"

21-05-2024 | KATJA TEUNISSEN

Katja Teunissen wil al jarenlang dolgraag in een hospice werken. Enig probleem: ze is stervensbang voor de dood. Toch besluit ze haar angst te overwinnen en zich aan te melden als zorgvrijwilliger bij hospice Kalorama Bethlehem.

**Waarde:
Comfortabel**



Waarde: Comfortabel

De waarde comfortabel heeft in het hospice verschillende dimensies. Per dimensie bieden wij:

- 1. Fysiek comfort:** pijnbestrijding, goede medische zorg en het creëren van een prettige, huiselijke omgeving. De bedden zijn verstelbaar, er is aandacht voor een juiste lichaamshouding en er zijn hulpmiddelen om ongemak te minimaliseren.
- 2. Emotioneel comfort:** een warme, rustige sfeer waarin gasten zich veilig en geborgen voelen. Er is ruimte voor gesprekken, persoonlijke wensen en ondersteuning.
- 3. Sociaal comfort:** een gezamenlijke ruimte om contact met anderen te hebben als iemand dat wenst.
- 4. Spiritueel comfort:** voeren van gesprekken over levensvragen of rituelen die troost bieden.

Waar hebben we aan gewerkt?

2024 heeft in het teken gestaan van mogelijke overname van het hospice door een andere partij. Ondanks de impact op de medewerkers is alles op alles gezet de kwaliteit van zorg te leveren waar het hospice voor staat.

Waar gaan we nog meer aan werken?

Start project kwaliteit van zorg

Waarde: Comfortabel

De echtgenote van onze gast dhr G. is al weken opgenomen in het ziekenhuis. Ze is ongeneeslijk ziek en heeft besloten te stoppen met eten en drinken. De echtgenote wil graag naar het hospice om te overlijden. Dit hebben wij kunnen realiseren, zowel echtgenote als dhr. G. hebben vier waardevolle dagen samen gehad met hun gezin. Ze hebben goed afscheid kunnen nemen. De woorden van dhr. G: 'Blij dat we weer samen onder 1 dak liggen en je hoeft het niet alleen te doen'.

Gast dhr. M: 'Thuis hadden we veel spanningen, nu ervaren we beiden veel rust en ontspanning'.



Een gast heeft op 5 december allemaal chocolademunten op de tafel gelegd. Hij zat tijdens de koffie te glimmen en te genieten.

Uit Qualiview:
'Alle lof en respect voor alle collega's en voor alle goede en lieve zorgen. Een tip: stel in sommige situaties comfort boven protocol, mijn moeder had veel last bij het draaien, daar werd te weinig adequaat mee omgegaan'.

Waarde: Gastvrij

A decorative graphic on the right side of the slide. It features a large, white, rounded triangular shape pointing downwards, set against a bright green background. A dark green diagonal band runs from the bottom right corner towards the center, partially overlapping the white shape.

Waarde: Gastvrij

Gastvrijheid draagt bij aan een gevoel van rust, waardigheid en huiselijkheid voor zowel de gasten als diens naasten. Onze gastvrijheid uit zich op verschillende :

- 1. Warm welkom en persoonlijke aandacht:** we ontvangen iedereen die het hospice binnenkomt vriendelijk. Gasten en hun dierbaren voelen zich gehoord en gezien. Er wordt rekening gehouden met persoonlijke wensen, gewoonten en achtergronden.
- 2. Open en huiselijke sfeer:** we zorgen voor een sfeervolle omgeving waar ruimte is voor eigen spulletjes. Familie en vrienden zijn welkom en kunnen vaak ook blijven overnachten.
- 3. Aandacht voor naasten:** we zorgen voor ruimte voor emoties, gesprekken en begeleiding, zodat ook de naasten zich gesteund voelen in deze moeilijke periode.
- 4. Dagelijks lekkere en vers bereide maaltijden** waarbij rekening wordt gehouden met smaak van de gast en evt. aanpassingen die nodig zijn (bijv bij slikproblemen)

Waar hebben we aan gewerkt?

- Actualisatie van het gastenboekje

Waar gaan we nog meer aan werken?

- Cultuursensitief werken

Waarde: Gastvrij

Een deken van liefde

DELA regio Nijmegen heeft medio 2024 een mooi, zacht baarkleed overhandigd aan hospice Kalorama Bethlehem. Het kleed kan gebruikt worden op het moment dat er uitgeleide van een overledene plaatsvindt. Het moment waarop een overledene het hospice verlaat, is een moeilijke stap in het hele proces van afscheid nemen. De manier waarop dit plaatsvindt, is voor de nabestaanden erg belangrijk. Het helpt in hun rouwproces. Door de overledene met deze deken van liefde toe te dekken, hoopt DELA bij te kunnen dragen aan het waardig afscheid kunnen nemen van hun geliefde.

Hospice Kalorama Bethlehem is DELA dankbaar voor dit geschenk.



**Waarde:
Deskundigheid**



Waarde: Deskundigheid (Leren, verbeteren en ontwikkelen)

Kwaliteit steunt op vakbekwame medewerkers. Daarom bieden wij hen mogelijkheden om zich te blijven scholen en ontwikkelen om de opgedane kennis en vaardigheden te kunnen toepassen. Wij geven ze de ruimte en het vertrouwen om hun eigen expertise in te zetten en waar mogelijk te delen. We geven ook ruimte om stil te staan om te reflecteren. Het leren van elkaar, ook tussen medewerkers, met gasten en hun naasten, is belangrijk: elkaar leren begrijpen, samen ontdekken om samen verder te kunnen verbeteren en ontwikkelen. Onze acties voor een goed leer-, -verbeter- en ontwikkelklimaat hebben o.a. te maken met ons leerplatform, het kunnen inzetten van een gezondheidscoach, het werven van medewerkers met de juiste deskundigenmix.

Waar hebben we o.a. aan gewerkt?

- Ingebruikname leerplatform StudyTube
- De implementatie van het Handboek Kalorama en actualisatie van groot aantal documenten
- Uitvoeren audits en inrichten van audits op medicatie en dossier in Checkbuster
- Wzd (actualisatie beleid en implementatieplan)
- Deelname aan UKON bijeenkomsten
- Deelname aan studies/onderzoeken

Waar gaan we nog meer aan werken?

- Opstarten ontwikkelgesprekkencyclus
- Ontwikkelen strategisch opleidingsplan
- Evalueren Madenco
- Externe toetsing op thema's kwaliteit en veiligheid
- Uitvoering implementatieplan Wzd
- Deelname aan voor Kalorama relevante studies/onderzoeken (ComPaZIE)
- Digitale werkplek
- Optimalisatie (zorg)processen en gezonde bedrijfsvoering

Waarde: Deskundigheid

"Een goed kwaliteitshandboek is geen verplichting, maar een kompas dat zorgmedewerkers richting geeft in hun dagelijkse werk. Het handboek zorgt ervoor om met vertrouwen en kennis de juiste keuzes te kunnen maken."

Gertie van Gemert, verpleegkundige

Handboek Kalorama

In dit handboek Kalorama vind je allerlei documenten met informatie die jou kunnen ondersteunen bij je werk. Mocht je toch informatie missen die volgens jou belangrijk is, laat het ons dan weten. We kijken dan graag samen met jou wat nodig is. Je kunt in dit geval of bij vragen of ideeën een mailtje sturen naar kwiteit@kalorama.nl.



Beheren handboek

Beheer hier de documenten die zijn opgenomen in het handboek



Nieuw document toevoegen

Klik hier om een nieuw document in het handboek toe te voegen



Algemene informatie



Gezond en veilig
werken



Kennis en kunde



Werkinstructies



Alle documenten

**Waarde: Veilig en
betrouwbaar**



Waarde: Veilig en betrouwbaar

In 2024 heeft de inrichting van de organisatie veel aandacht gekregen om toekomstbestendig te zijn en stabiliteit te borgen. We hebben o.a. veel aandacht gegeven aan onze besturingsfilosofie, aansturing,, onze personeelsinzet, verzuim, de werving en het behoud van medewerkers en het zoeken naar de juiste deskundigenmix. Voor elke bouwsteen geldt dat er ruimte is voor verbetering en doorontwikkeling, dat pakken we in 2025 samen verder op.

Waar hebben we o.a. aan gewerkt?

- Uitwerking besturingsfilosofie en besturingsmodel
- Opzet van 3 focusgroepen: 1. Verzuim; 2. Instroom, behoud medewerkers en 3. Ureninzet, PNIL en roostering.
- Bespreken van een betere borging en doorlopen PDCA van de veilige zorgonderwerpen
- Lancering van Lifecheck
- Online wervingscampagne

Waar gaan we nog meer aan werken?

- Implementeren besturingsmodel, ook op teamniveau
- Verbeteren ondersteuning van zorgteam en aansluiting met ondersteunende diensten
- Verbeteren borging en doorlopen PDCA van de veilige zorgonderwerpen
- Uitvoeren van teamchecks
- Uitbouwen wervingscampagne met een groter bereik en impact

Waarde: Veilig en betrouwbaar

LifeCheck



"Ik ervoer teveel spanning en stress en heb contact opgenomen met Lifecheck. Dankzij hen is er meer rust en ruimte in mijn hoofd".
Anoniem

"Het bieden van goede begeleiding en zorg is niet alleen een vak, het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Het geven van goede begeleiding en zorg en een veilige zorgomgeving is een taak van iedereen die betrokken is bij het welzijn van de gast.

Veronic Huis, verpleegkundige

Wij zoeken
jou als leerling!



Vacature: BBL Leerling voor diverse functies

**Start jouw carrière
in de zorg bij Kalorama**

- ✓ Breed leer- en zorgaanbod in Beek en Nijmegen
- ✓ Een werkomgeving waar jij in je kracht wordt gezet
- ✓ Ontdek jouw passie in de zorg en waar je echt gelukkig van wordt

Meer informatie?

Kijk op werkenbijkalorama.nl



"Voorkomen is beter dan genezen, maar aandacht is de beste preventie.

Het gaat niet alleen om het vermijden van verzuim, maar vooral om het creëren van een cultuur van betrokkenheid, duidelijkheid en zorg voor de medewerkers. Wanneer medewerkers duidelijkheid ervaren, zich gehoord en gewaardeerd voelen, neemt het verzuim vaak vanzelf af".

Lucienne Meeuwsen
Manager hospice

The background features a solid green field. On the right side, there is a large, white, rounded triangular shape pointing downwards. A diagonal line separates this white shape from a darker green area in the bottom right corner.

Inzicht in kwaliteit

Inzicht in kwaliteit

Waar hebben we o.a. aan gewerkt?

- Registreren van o.a. incidenten (gasten en medewerkers) , inzet van onvrijwillige zorg, klachten
- Evalueren en aanpassen van documenten (o.a. MIC, MIM, Wzd, externe klachtenfunctionaris) en documentatie implementeren

Waar gaan we nog meer aan werken?

- Bovengenoemde procedures jaarlijks blijven evalueren
- Betere uitvoering en monitoring van de PDCA cyclus van verschillende processen (= opvolging van verbeteracties voortkomend uit de registraties)
- Evaluatie van de voortgang op de thema's benoemd in dit kwaliteitsbeeld.

