

**KWALITEITSBEELD  
2024  
WESTERSYPEN B.V.**



*Woonzorgvoorziening  
Westersypen*

## INHOUD

Inleiding .....	3
Wie zijn wij? .....	4
Onze Missie .....	4
Onze Visie .....	4
Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften .....	5
Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken .....	7
Bouwsteen 3: Het werk organiseren .....	8
Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen .....	10
Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit .....	11

## INLEIDING.

Dit kwaliteitsbeeld laat zien hoe Westersypen B.V., hierna te noemen Westersypen in 2024 werkte aan goede zorg en ondersteuning voor haar bewoners en cliënten van de dag-verzorging.

Er wordt gereflecteerd op het jaar 2024.

Ook wordt vooruitgekeken naar 2025.

### *Leeswijzer.*

*Westersypen laat zien hoe zij heeft gewerkt aan goede zorg en ondersteuning voor onze bewoners, en nemen u mee in de bouwstenen die Westersypen gebruikt als leidraad voor dit kwaliteitsbeeld.*

*Voorheen werd er gewerkt met een kwaliteitskader.*

*Met dit kwaliteitsbeeld brengt Westersypen een document uit dat voor iedereen interessant en makkelijk te lezen is.*

*Westersypen neemt u mee in wat zij doet, waarom Westersypen dat doet, en waarom Westersypen het op deze wijze doet.*

*De Raad van Toezicht van Westersypen heeft feedback gegeven, deze is verwerkt.*

## WIE ZIJN WIJ?

Westersypen is een particuliere woonzorgvoorziening gevestigd in Scharsterbrug in de gemeente De Fryske marren. In November 2007 opende Westersypen haar deuren.

Westersypen biedt wonen, zorg en dienstverlening voor mensen met een dementieel beeld die niet langer zelfstandig thuis kunnen of willen wonen.

In Westersypen zijn 12 zit-slaapkamers met eigen sanitair gerealiseerd.

Daarnaast heeft Westersypen van maandag tot en met vrijdag plaats voor 6 bezoekers voor de dag verzorging.

Welzijn staat in Westersypen voorop!



## ONZE MISSIE

Bij alle diensten en producten die wij in Westersypen leveren staat de missie centraal.

Het “**zorgen voor mensen**”

## ONZE VISIE

Westersypen biedt de geïndiceerde bewoner zorg op maat. Westersypen laat de bewoner zoveel mogelijk wonen zoals hij/zij dat thuis gewend was. Naast het uitvoeren van de geïndiceerde zorg staat in Westersypen wonen, welzijn en service voor de bewoner hoog in het vaandel. Ook om deze door bevoegd en bekwaam personeel te laten uitvoeren. Samenwerken in het team van Woonzorgvoorziening Westersypen is hierbij van groot belang. Westersypen heeft als uitgangspunt dat haar bewoners de zorg blijven ontvangen van vaste vertrouwde medewerkers op de woonplek die ze hebben gekozen. Westersypen verzekert haar bewoners ervan dat ze de zorg ontvangen overeenkomstig de indicatie en wet- en regelgeving.

Westersypen vindt het belangrijk dat mensen met een dementieel syndroom zoveel mogelijk als thuis kunnen blijven leven, en zij daarin op een goede wijze worden begeleid en ondersteund.

Westersypen haar normen en waarden daarbij zijn onder andere respect, empathie en compassie.

Het motto van Westersypen luidt dan ook: **WONEN ALS THUIS!**

## BOUWSTEEN 1: HET KENNEN VAN DE WENSEN EN BEHOEFTE

Westersyden heeft als doel om de wensen en behoeften van al haar bewoners en bezoekende cliënten nauwkeurig in kaart te brengen.

Binnen drie maanden na opname of het eerste bezoek heeft minimaal 90% van de bewoners en bezoekers een vastgelegd profiel, gebaseerd op observaties, gesprekken en vragenlijsten. Dit stelt medewerkers in staat om optimaal in te spelen op de individuele wensen en behoeften.

Deze informatie wordt zorgvuldig vastgelegd in een persoonlijk dossier, zodat zorg en activiteiten aansluiten bij de persoonlijke wensen van de bewoners en bezoekers. Dit blijft een belangrijke doelstelling, zowel voor het afgelopen als het komende jaar. Westersyden hecht veel waarde aan het kennen van deze wensen, omdat dit bijdraagt aan de kwaliteit van zorg en het welzijn van haar bewoners.

### *Persoonlijke zorg op maat*

Een goed voorbeeld hiervan is een bewoner met een passie voor voetbal. Deze bewoner kreeg de mogelijkheid om voetbalwedstrijden op televisie te volgen, eventueel in gezelschap van andere bewoners. Daarnaast is er zelfs een bezoek aan een stadion georganiseerd, waarbij een speciale rolstoelplek werd geregeld. Dit zorgde voor een prachtige ervaring.

### *Intake en levensboek*

Tijdens de intake worden uitgebreide vragen gesteld op basis van een cliëntprofiel. De antwoorden, verstrekt door de mantelzorgers of de bewoner zelf (indien mogelijk), worden verwerkt in het zorgleefplan. Westersyden werkt met een levensboek, waarin uitgebreide informatie over de bewoner wordt vastgelegd. Hierin kunnen ook foto's worden opgenomen, zodat medewerkers makkelijker gesprekken kunnen voeren over persoonlijke interesses en voorkeuren (of bepaald gedrag en uitingen kunnen thuisbrengen).

### *Nauwe samenwerking met mantelzorgers*

De medewerkers en directie onderhouden intensief contact met mantelzorgers en houden hen nauwkeurig op de hoogte van ontwikkelingen en gebeurtenissen rondom hun naaste. Dit gebeurt via telefoon, WhatsApp, e-mail en uiteraard tijdens persoonlijke bezoeken. Deze transparante communicatie wordt door mantelzorgers zeer gewaardeerd. Alle relevante bevindingen worden zorgvuldig genoteerd in het zorgleefplan en de rapportages.

### *Soepele overgang naar wonen*

Westersyden biedt dag verzorging, waarbij bezoekers hiervan voorrang hebben op een woonplek. Dit zorgt voor een soepelere overgang naar het wonen, omdat zij al gewend zijn aan de groep en de sfeer binnen Westersyden. De organisatie streeft naar een huiselijke en warme omgeving, waarin bewoners zich daadwerkelijk thuis voelen. In 2024 hebben drie bezoekers van de dag verzorging de overstap gemaakt naar een woonplek binnen Westersyden.

### *Tevredenheid en waardering*

Uit tevredenheidsonderzoeken blijkt dat bewoners en mantelzorgers zeer tevreden zijn over de zorg binnen Westersyden. Op de vraag of men Westersyden zou aanbevelen, wordt gemiddeld een 9.5 gegeven.

**Ervaringen van mantelzorgers:**

- *“Westersyden is een toplocatie voor mijn moeder met Alzheimer. De zorg, het personeel, de maaltijden en activiteiten zijn uitstekend. Mensen kunnen en mogen er zichzelf zijn. De communicatie is goed en je bent altijd welkom.”*
- *“Een warme, liefdevolle plek waar dementerende mensen zich thuis voelen en met respect worden behandeld. Als mantelzorger word je goed op de hoogte gehouden.”*

Op **Zorgkaart Nederland** kunt u meer ervaringen lezen van mensen die bekend zijn met de zorg binnen Westersyden. De gemiddelde beoordeling ligt hier tussen de **9.4 en 9.8**.

<https://www.zorgkaartnederland.nl/zorginstelling/particulier-woonzorgcentrum-westersyden-woonzorgvoorziening-scharsterbrug-10004870>

## BOUWSTEEN 2: HET BOUWEN VAN NETWERKEN

Westersypen bouwt aan en onderhoudt een netwerk wat past bij de grootte, het karakter en de missie en visie van haar organisatie.

Westersypen zet hiervoor functionele samenwerkingsverbanden op en continueert het structurele beleid om bestaande contacten met externe partners te onderhouden, met als doel de zorg voor bewoners en bezoekers te realiseren zoals vastgelegd in haar missie en visie.

Westersypen streeft naar menselijkheid en weinig bureaucratie. Zij vindt het belangrijk dat de externe partners hier ook oog voor hebben.

Het continueren van deze contacten gebeurt via het uitvoeren van de leveranciersbeoordelingen. Hierin maakt Westersypen onderscheid tussen kritische en niet-kritische partners.

Contacten met nieuwe partners worden gelegd en de effectiviteit van deze partners wordt geëvalueerd en geoptimaliseerd door middel van feedback van bewoners, hun naasten, medewerkers en stagiaires.

Kwantitatieve meting:

- Het aantal samenwerkingsverbanden wordt vastgelegd in een registratiesysteem;
- Jaarlijks worden alle kritische leveranciers beoordeeld via een leveranciersbeoordeling.

Kwalitatieve meting:

- De effectiviteit van nieuwe en bestaande samenwerkingen wordt beoordeeld via jaarlijkse tevredenheid enquêtes onder bewoners, naasten, medewerkers en stagiairs;
- Bij kritische partners (huisarts, SOG, apotheker) wordt jaarlijks een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd en waar nodig worden contracten en afspraken bijgesteld.

Een voorbeeld van een nieuwe partner voor 2025 is de websitebeheerder.

Ook is Westersypen in Januari 2025 gestart met ONS-nedap voor de registraties van de uitvoering van de zorg.

Contacten met externe partners die Westersypen graag blijft continueren zijn buurtzorg, casemanagers, sociaal wijkteam, ergotherapeuten, fysiotherapeuten en dergelijke.

Leveranciers van de voedingsmiddelen zijn voor Westersypen eveneens belangrijk.

Daarnaast zijn de partners waar Westersypen contact mee heeft voor het organiseren van activiteiten belangrijk. Voorbeelden hiervan zijn het varen met de boot van de Edwinstichting te Langweer, het shantykoor uit Idskenhuisen, De muziektherapeut en dergelijke.

## BOUWSTEEN 3: HET WERK ORGANISEREN

### **DOELSTELLING**

Het doel is dat de zorg zodanig wordt georganiseerd dat de bewoner zich het meest thuis voelt. Dit was in 2024 al een speerpunt en blijft ook in 2025 centraal staan.

### **ORGANISATIE VAN DE ZORG**

De zorg wordt georganiseerd door de directie in nauwe samenwerking met de medewerkers. Er wordt aandacht besteed aan de individuele wensen en behoeften van iedere zorgvrager, die vervolgens worden vastgelegd in een zorgleefplan.

### **PERSONEEL**

Binnen Westersyphen werkt bekwaam en bevoegd personeel, waaronder:

- Helpenden en helpenden plus
- Verzorgenden IG
- Verpleegkundigen (MBO)
- Huishoudelijke medewerkers
- Vrijwilligers

Nieuwe medewerkers leveren bij indiensttreding een diploma en een VOG-verklaring aan.

Momenteel telt Westersyphen:

- 23 vaste werknemers;
- 1 zzp'er met een goede band met het team;
- 5 vaste vrijwilligers;
- 4 vaste chauffeurs voor het vervoer in het kader van de dag verzorging.

### **Functioneringsgesprekken en Tevredenheid**

- Jaarlijks vindt een functioneringsgesprek plaats met medewerkers;
- Twee keer per jaar wordt een anoniem tevredenheidsonderzoek gehouden onder medewerkers;
- In januari 2025 bleek het gemiddelde rapportcijfer voor werkplezier **8,6** te zijn, en wordt de werkdruk door bijna iedereen als normaal ervaren;
- Medewerkers voelen zich gehoord en durven hun ideeën en wensen te uiten.

### **Scholing en Innovatie**

- Bij toenemende zorgcomplexiteit worden medewerkers door middel van scholing bijgeschoold;
- Bekwaamheidskaarten en het personeelsdossier worden ingezet om de deskundigheid te monitoren;
- Innovatieve hulpmiddelen, zoals de Vendlet (een elektronisch draaisysteem voor het verplaatsen en draaien op bed), ondersteunen de zorg;
- Indien nodig wordt samengewerkt met een buurtzorgorganisatie om deskundigen op afroep in te schakelen.



### **Roosterplanning en Samenwerking**

- De roosterplanning is gebaseerd op het levensfasebeleid, dat wil zeggen dat er rekening gehouden met de levensfase van de werknemers, wat zorgt voor flexibiliteit en collegialiteit binnen het team. Bijvoorbeeld een medewerker met kleine kinderen, kan aangeven liever avonddiensten te werken;
- Bij ziekte of afwezigheid ondersteunen medewerkers elkaar om openstaande diensten op te lossen;
- Er zijn korte lijnen met de huisarts en, indien nodig, met een specialist ouderengeneeskunde (SOG-er). Er wordt veel gebruik gemaakt van het Vip-platform voor de communicatie met de huisartsen. Dit is een regionaal gezondheidsplatform voor zorgverleners, en zorgt voor een efficiënte samenwerking, gegevensdeling en patiënt betrokkenheid;
- Westersyden werkt samen met vaste ketenpartners (zoals apotheken, hulpmiddelenleveranciers, fysiotherapeuten, ergotherapeuten en diëtisten) om de continuïteit en kwaliteit van zorg te waarborgen.

### **GOED WERKGEVERSCHAP**

Westersyden hecht groot belang aan goed werkgeverschap om de continuïteit van het personeel te waarborgen. Ondanks een tekort aan zorgpersoneel wordt zorgvuldig geselecteerd, zodat iedereen zich thuis voelt in het team en de kwaliteit van zorg voor bewoners en bezoekers optimaal is.

## BOUWSTEEN 4: LEREN EN ONTWIKKELEN

### *DOELSTELLING*

Het doel is om de beschikbare kennis binnen Westersyphen te vergroten en deze kennis effectief toe te passen in de dagelijkse zorg. Dit is zowel voor 2024 als voor 2025 een speerpunt.

### *Scholingsplan en Evaluatie*

- Jaarlijks wordt er een scholingsplan opgesteld, dat driemaandelijks wordt geëvalueerd;
- Medewerkers krijgen de ruimte om aan te geven waar behoefte is aan extra scholing;
- Diverse trainingen, zoals wondzorg en omgang met gedrag, dragen bij aan het vergroten van de deskundigheid binnen de organisatie;
- Nieuwe technologieën, zoals het recent geïmplementeerde elektronische zorgdossier, worden geïntroduceerd om de zorg te optimaliseren.

### *Kennisdeling en Integratie*

- Verworven kennis wordt actief gedeeld binnen het team, bijvoorbeeld tijdens teammeetings of via interne workshops;
- Er is aandacht voor het vastleggen van nieuwe inzichten in het beleid, zodat de werkwijze voor iedereen duidelijk is;
- Medewerkers die een scholing hebben bijgewoond, dragen hun opgedane kennis over aan collega's, wat bijdraagt aan een lerende organisatie.

### *Samenwerking en Netwerken*

- Intern wordt kennis gedeeld via vaste aandachtsvelders, bijvoorbeeld voor mondzorg, incontinentie en palliatieve zorg;
- Extern neemt Westersyphen deel aan netwerken zoals die van Riant Verzorgd Wonen, waarbij kennis en best practices worden uitgewisseld;
- De Raad van Toezicht speelt een belangrijke rol in het monitoren van de managementprocessen en het sparren over beleidszaken, zodat de organisatie continu kan verbeteren.

### *TOEKOMSTVISIE*

De huidige doelstelling blijft ook in 2025 behouden: het vergroten van kennis en het continu verbeteren van de zorg door scholing, kennisdeling en samenwerking. Dit zorgt ervoor dat Westersyphen up-to-date blijft met de huidige normen en dat er wordt ingespeeld op de persoonlijke wensen en behoeften van bewoners.

## BOUWSTEEN 5: INZICHT IN KWALITEIT

In 2025 zorgt Westersypen er net als voorgaande jaren voor dat de tevredenheid over de kwaliteit van zorg en de kwaliteit van het leven van bewoners en bezoekers minimaal 80% blijft, gemeten via jaarlijkse tevredenheidsenquêtes en kwartaal evaluaties.

Dit doel wordt bereikt door functionele samenwerkingsverbanden met zowel kritische (huisarts, SOG, apotheker) als niet-kritische partners (buurtzorg, casemanagers, sociaal wijkteam, ergotherapeuten, fysiotherapeuten, leveranciers van voedingsmiddelen en organisatoren van activiteiten zoals het varen met de boot, shantykoor, muziektherapeut, etc.) op te zetten en te onderhouden.

De resultaten worden vastgelegd in een registratiesysteem, waarbij:

- Jaarlijks de tevredenheid via enquêtes wordt gemeten (doel: minimaal 80% positieve respons);
- Jaarlijks (voor de kritische leveranciers) en eens per 3 jaar (voor de niet-kritische leveranciers) de effectiviteit van de samenwerkingen wordt geëvalueerd en, indien nodig, bijgestuurd;
- Zo nodig nieuwe functionele samenwerkingsverbanden worden opgezet.

Het doel sluit aan bij de kernwaarden van Westersypen (menselijkheid en weinig bureaucratie) en wordt gedragen door het hele team, waarbij de leidinggevenden verantwoordelijk zijn voor de uitvoering en evaluaties.

Door gebruik te maken van zowel kwantitatieve (registratiesysteem, leveranciersbeoordelingen) als kwalitatieve (tevredenheidsenquêtes, feedback van bewoners, naasten, medewerkers en stagiaires) meetmethoden, is een continue verbetering van zorgkwaliteit en levenskwaliteit haalbaar.

Deze aanpak zorgt ervoor dat Westersypen structureel blijft werken aan het behoud en de verbetering van zowel de zorgkwaliteit als de levenskwaliteit van bewoners en bezoekers, met oog voor menselijkheid en een minimale bureaucratische last.

Het kwaliteitsbeleid van Westersypen is gericht op het beheerst laten verlopen van de primaire processen en de ondersteunende en systeemprocessen. Voor het ten uitvoer brengen van dit beleid zijn de processen vastgelegd in een kwaliteitmeetsysteem, waardoor deze transparant en inzichtelijk zijn gemaakt.

Binnen het kwaliteitmeetsysteem werkt Westersypen met de PDCA-cyclus.

Voor het nieuwe jaar is Westersypen aan het onderzoeken om op een andere wijze om te gaan met het kwaliteitmeetsysteem, waar het oude systeem veel bureaucratie bevat. Het eerste alternatief wat onderzocht wordt is de partij kwaliteit@. Hier worden goede ervaringen over gemeld.

In de afgelopen jaren is gebleken dat door de inzet van voldoende en gekwalificeerde medewerkers wij de zorgkwaliteit hooghouden, waarbij welzijn voorop staat.

Ook het werkplezier van de medewerkers is goed. Dit hoort bij goed werkgeverschap en staat bij Westersypen hoog in het vaandel. Waardering voor de medewerker en het bieden van mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling zijn erg belangrijk.

Praktische voorbeelden zijn:

- Het aanbieden van gevarieerde voeding;
- Zorgen voor een evenwichtig en toepasbaar beweegpatroon;
- Hulpmiddelen inzetten, en scholingen aanbieden.

Ieder jaar wordt een scholingsplan opgesteld met input van de medewerkers. Westersypen vindt het belangrijk dat zij gehoord worden.

In het verleden zijn er verschillende plenaire scholingen geweest zoals:

- 'Die past hier niet' van Gerke de Boer en Gerben Bergsma;
- 'Zeg ja bij dementie' van Freya en Hanneke.

Individuele trainingen, of trainingen in kleinere groepen werden gevolgd door medewerkers:


- 'Benaderingswijzen' via de brancheorganisatie waar Westersypen bij aangesloten is;
- 'IDDSI' door de logopedisten uit de regio.

Voor de nabije toekomst wordt gezocht naar een aanbieder voor online-scholingen zodat de ontwikkeling van de medewerkers meer gepersonaliseerd kan worden.

Tweejaarlijks wordt er een in company-training georganiseerd in samenwerking met het regionale ROC om medewerkers bevoegd en bekwaam te houden.

De scholing 'Zeg ja bij dementie' werd gehouden tijdens een van de tweejaarlijkse familieavonden om zo ook de samenwerking tussen familie, naasten, mantelzorgers en de professionele zorgmedewerkers te bevorderen.

Familie en naasten worden in staat gesteld thema's of onderwerpen aan te dragen, en ervaren dat het prettig is op deze wijze contact te hebben lotgenoten.



Westersypen B.V.  
Scharren 19b  
Scharsterbrug

Tel: 0513 – 416472  
[info@westersypen.nl](mailto:info@westersypen.nl)

KvK: 90832167