

KWALITEITSRAPPORT WIJKVERPLEGING

ZORGSAAM B.V

VERSLAGJAAR 2024



“Kwaliteit van zorg, met aandacht voor de toekomst “

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING

Doel van het rapport
Context van het Generiek Kompas

VISIE EN UITGANGSPUNTEN

Wat betekent uitgangspunten het Generiek Kompas voor Zorgzaam?

Belangrijke uitgangspunten

Clientgerichtheid en netwerken

KWALITEITSINDICATOREN

Resultaten en metingen (cliëntentevredenheid)

Belangrijke thema's en verbeterpunten

Bouwstenen van Kwaliteit

WENSEN EN BEHOEFTE

Netwerken en opbouwen

Het werk en opbouwen

Leren en ontwikkelen

Conclusie en actiepunten

Samenvatting en bevindingen

Concrete stappen voor verbeteringen

Inleiding

Het Zorgzaam Generiek Kompas is ontworpen als een leidraad om de kwaliteit van zorg binnen Zorgzaam Thuiszorg te waarborgen en te verbeteren. Het kompas is gebaseerd op de visie dat zorg niet alleen draait om het leveren van diensten, maar om het bieden van een omgeving waarin cliënten centraal staan en zich gehoord en begrepen voelen. Dit instrument biedt een heldere aanpak die eerdere kwaliteitskaders integreert, zoals het Kwaliteitskader Thuiszorg en het Addendum WLZ-zorg thuis.

Het kompas helpt Zorgzaam om zorg persoonlijk en passend te maken, rekening houdend met de unieke situatie van elk cliënt. Het zorgnetwerk te versterken door samen te werken met mantelzorgers, vrijwilligers en andere professionals. Te blijven innoveren door nieuwe technologieën en methodieken in te zetten om de zorg te verbeteren.

Flexibiliteit en maatwerk te bieden, zodat de zorgpraktijk zich voortdurend aanpast aan veranderende behoeften.

Door gebruik te maken van deze leidraad, streeft Zorgzaam ernaar om een balans te vinden tussen de kwaliteit van bestaan van de cliënten en het leveren van professionele, samenhangende en toekomstgerichte zorg.

CONTEXT VAN HET GENERIEK KOMPAS

Het Generiek Kompas is ontworpen als een strategisch hulpmiddel om zorgorganisatie, zoals Zorgsaam, te ondersteunen bij het bieden van kwalitatieve, cliëntgerichte en toekomstbestendige zorg. In een snel veranderende zorgomgeving, waarin de nadruk ligt op zelfredzaamheid, decentralisatie en complexe zorgvragen, biedt het Generiek Kompas een samenhangend kader om de kwaliteit van zorg te waarborgen en voortdurend te verbeteren.

Binnen Zorgsaam vormt het Generiek Kompas de basis voor het inrichten van zorgprocessen, waarbij de wensen en behoeften van cliënten centraal staan. Het biedt een integrale aanpak door eerdere kwaliteitskader Wijkverpleging en het Addendum WLZ-zorg te combineren met nieuwe inzichten. Dit maakt het mogelijk om niet alleen hoogwaardige zorg te leveren, maar ook om een omgeving te creëren waarin cliënten zich gehoord en ondersteund voelen.

Het Generiek Kompas richt zich op diverse pijlers, die ook binnen Zorgsaam van toepassing zijn:

- Cliëntgerichtheid: Het centraal stellen van de unieke behoeften en situaties van elke cliënt, met aandacht voor persoonlijke zorg en maatwerk.
 - Kwaliteitsindicatoren: Het meten van cliënttevredenheid, resultaten en verbeterpunten om de zorg voortdurend aan te passen en te optimaliseren.
- Samenwerking en netwerken: Het opbouwen van sterke samenwerkingsverbanden met zorgprofessionals, mantelzorgers, vrijwilligers en andere partners in de zorg.
- Innovatie en flexibiliteit: Het continu inzetten van nieuwe technologieën, methodieken en inzichten om in te spelen op veranderende behoeften in de thuiszorg.

Voor Zorgsaam is het Generiek Kompas niet alleen een middel om zorg te organiseren, maar ook een instrument om te reflecteren op de eigen werkwijze en deze verder te ontwikkelen. Het Kompas ondersteunt Zorgsaam bij het bereiken van een balans tussen de kwaliteit van zorg en de efficiency, zodat cliënten kunnen rekenen op professionele, samenhangende en mensgerichte zorg.

Daarnaast biedt het Generiek Kompas een houvast bij de implementatie van landelijke beleidskaders, zoals de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Zorgverzekeringswet (Zvw). Dit versterkt de positionering van Zorgsaam binnen het netwerk van zorgorganisaties en draagt bij aan het realiseren van haar missie om zorg van de hoogste kwaliteit te leveren.

Door deze context toe te passen binnen Zorgsaam, kan de organisatie inspelen op de uitdagingen van vandaag en morgen. Het Generiek Kompas fungeert daarmee niet alleen als een theoretisch kader, maar ook als een praktisch hulpmiddel voor innovatie, samenwerking en verbetering in de zorgpraktijk.

Visie en uitgangspunten

Wat betekent de uitgangspunten van het Generiek Kompas voor Zorgsaam?

Voor Zorgsaam betekent het Generiek Kompas een duidelijke richting: Zorg moet altijd aansluiten op de unieke behoeften en wensen van de cliënt.

Door een persoonlijke aanpak te combineren met nieuwe technologieën en een respectvolle, inclusieve houding, realiseert Zorgsaam zorg die niet alleen kwalitatief is, maar ook mensgericht.

Belangrijke uitgangspunten van Zorgsaam

De belangrijkste uitgangspunten van Zorgsaam zijn volledig in lijn met het Generiek Kompas en kunnen als volgt worden samengevat:

1. Clientgerichtheid en samenwerking

Zorgsaam werkt vanuit een zorgplan dat in samenspraak met de client en zijn/haar sociale netwerk wordt opgesteld. Het zorgplan is flexibel en wordt aangepast aan veranderende behoeften, met als doel het behouden van zelfstandigheid en waardigheid van de client.

2. Inclusiviteit en Respect

Zorgsaam werkt multicultureel en respecteert alle achtergronden, religies en voorkeuren. Dit wordt mogelijk gemaakt door een divers team van professionals die getraind zijn in het begrijpen en ondersteunen van cliënten met uiteenlopende behoeften.

3. Kwaliteit en Innovatie

Zorgzaam zet moderne technologieën in om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Denk hierbij aan digitale hulpmiddelen, eHealth-oplossingen en slimme zorgtoepassingen die bijdragen aan efficiëntere en effectievere zorg

4. Netwerkgericht Werken

Door intensief samen te werken met sociale netwerk van de cliënt, zoals familieleden, mantelzorgers en vrijwilligers creëert Zorgzaam een ondersteunend systeem dat bijdraagt aan het welzijn van de cliënt.

5. Professionele Ontwikkeling

Zorgzaam investeert in de scholing en ontwikkeling van haar medewerkers. Dit zorgt ervoor dat zorgprofessionals blijven groeien en in staat zijn om passende zorg te leveren, ook bij complexe zorgvragen.

6. Flexibiliteit en Samenwerking binnen de organisatie

Binnen Zorgzaam wordt flexibiliteit gezien als een kernwaarde. Professionals werken op diverse manier samen en zijn in staat om zich snel aan te passen aan nieuwe zorgvragen en omstandigheden.

KWALITEITSINDICATOREN

Resultaten en metingen Cliënten tevredenheid)

Uit de Prem Wijkverpleging blijkt:

Gemiddelde cliëntentevredenheid tussen 8.0 en 9.0

Netto Promotor Score 9 (NPS): 64,70%

Van de cliënten zou Zorgsaam aanbevelen.

Vergelijking met landelijke scores:

Zorgsaam scoort gemiddeld ten opzichte van andere aanbieders.

Zorgsaam hanteert duidelijke en meetbare resultaten om de kwaliteit van zorg te beoordelen. Dit omvat onder meer:

Belangrijke thema's en verbeterpunten

Positieve punten:

Zorgverleners tonen aandacht en deskundigheid.

Cliënten voelen zich op hun gemak bij de zorgverleners.

De zorg sluit goed aan op de leefstijl van cliënten.

Verbeterpunten:

Tijdigheid van zorgverleners:

Zorgbeslissingen: 82% gaf aan en 8 of hoger, maar er is ruimte voor verbetering.

78% vindt dat zorgverleners dit goed doen, maar dit kan beter.

Bouwstenen van Kwaliteit

- **Clientgerichtheid:**

Meer inspraak en afstemming met cliënten.

- **Continuïteit van zorg:**

Verbetering van punctualiteit en planning

- **Zorginhoudelijke verbeteringen:**

Meer aandacht voor preventie en gezondheidsbewaking
Wensen en behoeften

Netwerk en opbouwen

Cliënten ervaren een gebrek aan samenwerking tussen zorgverleners en mantelzorgers. Dit kan verbeterd worden door betere communicatie en afstemming.

Het werk en opbouw

Zorgverleners ervaren **werkdruk** en beperkte tijd per client. Dit leidt soms tot vertraging en onvolledige zorg.

Leren en ontwikkelen

Er is behoefte aan **bijscholing** voor zorgverleners op het gebied van:

- Effectieve communicatie
- Digitale zorgtoepassingen
- Gezondheidsmonitoring

Conclusie en actiepunten

Op basis van de analyse worden de volgende acties voorgesteld:

Korte Termijn

1. Verbetering van de planning om punctualiteit van zorgverleners te verhogen.
2. Meer aandacht voor het monitoren van de gezondheid van cliënten.
3. Cliënten meer betrekken bij zorg beslissen.

Lange Termijn

1. Implementatie van een **gestructureerd** overleg tussen zorgverleners en mantelzorgers.
2. Scholing en training voor zorgverleners in **gezondheidsmonitoring en communicatie**.
3. Verbetering van digitale toepassingen om zorg efficiënter te maken.

Samenvatting en bevindingen

82% van de cliënten is tevreden over hoe de zorg past bij hun manier van leven.

88% geeft een 8 of hoger voor de aandacht van zorgverleners.

78% vindt dat zorgverleners goed monitoren hoe het met hun gezondheid gaat, maar dit kan beter.

Concrete stappen voor verbeteringen

1. Zorgverleners op tijd laten komen:

Huidige probleem: Punctualiteit van zorgverleners kan inconsistent zijn, wat impact heeft op cliënten.

Oplossing: Strikte planning en betere afstemming, bijvoorbeeld door geautomatiseerde planningssystemen en duidelijke tijdsregistratie van Nedap.

Dashboards om punctualiteit te monitoren en verbeteren.

2. Meer gezondheidsmonitoring:

Huidige probleem: Preventieve zorg en monitoring van veranderingen in gezondheid worden niet altijd tijdig gesignaleerd.

Oplossing: Extra aandacht voor preventie en vroege signalering, mogelijk door digitale monitoringtools, regelmatige check-ins en samenwerking met huisartsen.

3. Cliënten meer betrekken:

Huidige probleem: Cliënten voelen zich soms onvoldoende betrokken bij beslissingen over hun zorg.

Oplossing: Regelmatig overleg en evaluaties met cliënten en hun mantelzorgers, bijvoorbeeld door gestructureerde feedbackmomenten en cliëntentevredenheidsonderzoeken.

4. Scholing voor zorgverleners:

Huidige probleem: Zorgverleners hebben niet altijd voldoende training in communicatie en digitale toepassingen.

Oplossingen: Gerichte bijscholing en workshops over patiëntgerichte communicatie, digitale zorgtoepassingen en de omgang met complexe zorgsituaties.

Toevoeging: Meting en Evaluatie

Om de effectiviteit van deze verbeteringen te waarborgen, worden de volgende meetmethodes toegepast:

Punctualiteit:

Klantenfeedback via tevredenheidsonderzoeken en klachtenregistratie.

Tijdsregistratie en analyse via Nedap Ons om afwijkingen in planningen inzichtelijk te maken.

Gezondheidsmonitoring:

Gebruik van eHealth toepassingen en digitale client dossiers via Nedap Ons.

Data-analyse van trends in gezondheidstoestand en signalering van risico's.

Cliëntbetrokkenheid:

Periodieke tevredenheidsonderzoeken en evaluatiegesprekken met cliënten en mantelzorgers.

Gebruik van het Nedap cliëntenportaal voor directe communicatie en betrokkenheid.

Scholing zorgverleners:

Evaluatie van gevolgde trainingen en scholingsmodules.

Impactmeting op zorgkwaliteit door observaties en interne audits.

CONCLUSIES EN VERVOLGACTIES

Op basis van de verzamelde gegevens en de periodieke evaluaties kan worden geconcludeerd dat de Prem Wijkverpleging over het algemeen positieve feedback ontvangt van de cliënten. Echter, er zijn enkele gebieden geïdentificeerd die verbetering behoeven, zoals de planning van zorg, de bewaking van de gezondheid en de mate van inspraak van cliënten in zorgbeslissingen.

Conclusie

De Prem Wijkverpleging laat zien dat cliënten over het algemeen tevreden zijn, maar dat er verbeterpunten zijn in **Planning, gezondheidsbewaking en inspraak in zorgbeslissingen**. Door gerichte verbeteracties uit te voeren, kan de zorgkwaliteit verder worden verhoogd en beter aansluiten op de behoeften van cliënten.

Vervolgacties:

De verbeterpunten worden besproken binnen het team en er wordt een **verbeterplan** opgesteld.

De voortgang wordt gemonitord via **Periodieke evaluaties en feedbacksessie met cliënten**.

In 2025 wordt een nieuwe Premmetingen uitgevoerd om de verbeteringen te toetsen.