Generiek kompas: samen werken aan kwaliteit van bestaan

2024

Tanja Dambrink

Thuiszorg de Zonnestralen

1-1-2024

Inhoud

Generiek kompas: samen werken aan kwaliteit van bestaan 0

..... 0

Samenvatting 2

Inleiding 3

Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften 3

Bouwsteen 2: Het Bouwen van netwerken 8

Bouwsteen 3: Het werk organiseren 10

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen 14

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit 18

Samenvatting

Zoals onze visie en missie aangeven, staan zorg, aandacht en verbinding voor onze medewerkers centraal binnen Thuiszorg De Zonnestralen. Wij geloven in een cyane organisatie, waarin medewerkers optimaal worden ondersteund om de verwachte kwaliteit van zorg te leveren. Kwalitatieve zorg sluit aan bij de persoonlijke behoeften en mogelijkheden van de cliënt. Wij werken systematisch aan het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Aan de hand van vijf bouwstenen monitoren en optimaliseren wij voortdurend de kwaliteit van onze dienstverlening. Deze bouwstenen helpen ons scherp te blijven en continue verbeteringen door te voeren.

In het kwaliteitsbeeld 2024 laten we zien hoe dit binnen Thuiszorg de Zonnestralen is opgebouwd.

Onderstaand volgt een overzicht van de acties per bouwsteen waarop wij ons in 2024 richten.

Bouwsteen 1: 'Het kennen van wensen en behoeften'

- Onderzoeken of ons ECD meer waardevolle toevoegingen heeft dan we nu gebruiken
- Up to date houden van de digitale beveiliging omtrent de AVG wet

Bouwsteen 2: 'Het bouwen van netwerken'

- Bestaande netwerken onderhouden
- Samenwerking met andere thuiszorg organsaties uitbreiden

Bouwsteen 3: 'Het werk organiseren'

- Investeren in personeelswerving
- toewerken naar een team zonder zzp-ers
- inzetten van thuiszorgtechnologie
- investeren in begeleiding van stagiaires

Bouwsteen 4: 'Leren en ontwikkelen'

- Scholingsplan 2024 uitvoeren
- werken met aandachtsvelders
- Aansturing op Scholing 365

Bouwsteen 5: 'Inzicht in kwaliteit'

- toewerken naar een HKZ certificaat

Inleiding

Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften

Toelichting vanuit het generiek kompas:

Goede ondersteuning, zorg en behandelingen die aansluiten bij de kwaliteit van bestaan zetten de mens centraal en sluiten aan op zijn manier van leven, mogelijkheden en wensen. Wat kwaliteit van bestaan is, is voor iedereen anders. Het startpunt is dan ook altijd: weten wat er voor de ander toe doet. Dat gaat niet alleen over lichamelijke gezondheid, maar ook over emoties, het sociale leven, mentale welzijn en de plek waar je leeft. Gehoord en gezien worden is voor iedereen belangrijk. Een open gesprek tussen mensen met een zorgvraag, hun mantelzorgers, naasten, sociale netwerk en professional vormt de basis. Een open gesprek is een cyclisch proces. Het vertrekpunt hierbij is goed luisteren en een open en eerlijke communicatie. Maar ook het oppikken van non-verbale signalen is daarbij belangrijk. De professional is toegerust voor dit gesprek. In dit gesprek wordt er aandacht gegeven aan diversiteit, andere op het gebied van cultuur, religie, genderidentiteit en seksuele oriëntatie.

Door mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk te betrekken, kunnen ook afspraken gemaakt worden over wat zij nodig hebben om de balans te houden tussen draagkracht en draaglast.

Op basis van een open gesprek worden afspraken gemaakt over wat iemand zelf nog kan doen, wat samen met het sociale netwerk gedaan kan worden, welke mogelijkheden de lokale omgeving, hulpmiddelen en technologie bieden en wat van de professionele zorg verwacht mag worden en wat gewenst is, ook als de situatie veranderd. Ook palliatieve en terminale zorg en het waardig afscheid nemen vormen onderdeel van een open gesprek en het bespreken van wensen en behoeften in die fase van het leven. Ook wanneer er onverhoopt niet aan de wensen en behoeften voldaan kan worden zal er gekeken worden naar alternatieven.

De uitkomsten en afspraken van dit open gesprek word en via het zorgplan gedeeld met de zorgvrager en alle betrokkenen (mits de zorgvrager daar toestemming voor geeft. Dit zorgplan is vervolgens voor het hele team, de zorgvrager en eventueel de mantelzorger

Regelmatig ontvangen wij van cliënten bedankkaartjes en attenties, met berichten zoals: *"Wij zijn dankbaar voor jullie zorg. Dankzij jullie hebben wij weer de regie over ons eigen leven."* Ook wordt vaak benadrukt dat onze zorg niet alleen de cliënt, maar ook diens naasten en familie ontlast: *"Jullie vormen een fijn team, wat bijdraagt aan prettige en professionele zorg."*

Bij Thuiszorg De Zonnestralen staat de kwaliteit van leven centraal. In de praktijk omvat dit zowel *zorg* als *welzijn*. Het welzijn van de cliënt is een essentieel onderdeel van de kwaliteit van leven. De manier waarop een cliënt wordt benaderd, hoe gesprekken worden gevoerd en in hoeverre de wensen en behoeften van de cliënt op de juiste wijze in kaart worden gebracht, dragen hier in belangrijke mate

aan bij. Daarnaast speelt de zorg die wij als team aan zowel cliënten als collega's bieden een cruciale rol in het bevorderen van welzijn.

Zelfredzaamheid is eveneens een belangrijk aspect binnen de kwaliteit van leven. Tijdens het eerste intakegesprek worden vier zorgdomeinen besproken:

1. Het fysiologische domein
2. Het gezondheid-gerelateerde gedragsdomein
3. Het omgevingsdomein
4. Het psychosociale domein

Op basis van achttien uitgebreide vragen, verdeeld over deze domeinen, wordt vastgesteld binnen welk(e) domein(en) een zorgbehoefte bestaat. Dit kan betrekking hebben op één domein, maar ook op meerdere of zelfs alle vier de domeinen. Tijdens het intakegesprek wordt tevens bepaald of de benodigde zorg wordt gefinancierd vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Wet langdurige zorg (Wlz). Daarnaast wordt zorgvuldig gekeken naar de mate van zelfredzaamheid van de cliënt. Zelfredzaamheid is van essentieel belang voor het behoud van een goede kwaliteit van leven. Pas wanneer alle relevante gegevens in kaart zijn gebracht, kan worden toegewerkt naar een passend zorgplan. Dit zorgplan wordt opgesteld in overleg met de cliënt, diens familie en naasten, en bevat concrete afspraken over de gewenste en benodigde zorg. Door deze afspraken vooraf vast te leggen, worden verwachtingen helder geformuleerd en worden verrassingen achteraf voorkomen.

Thuiszorg De Zonnestralen werkt met Nedap ONS, een Elektronisch Cliëntendossier (ECD) dat ondersteuning biedt bij het gestructureerd vastleggen van alle aspecten die tijdens het intakegesprek naar voren komen. Dit systeem draagt bij aan het waarborgen en monitoren van de kwaliteit van zorg. Binnen het ECD wordt een gedetailleerd zorgplan opgesteld, waarin de anamnese wordt verwerkt en de basis wordt gelegd voor alle verdere afspraken. Daarnaast wordt de agenda binnen het systeem gebruikt om het zorgplan op microniveau verder uit te werken, waardoor medewerkers in de wijk een overzichtelijke en duidelijke handleiding krijgen. Tevens biedt het ECD cliënten en hun naasten de mogelijkheid om de verleende zorg in te zien en hierop te reageren via Caren Zorgt.

Nedap ONS beschikt over diverse functionaliteiten om de kwaliteit van zorg te monitoren. Zo genereert het systeem tijdige signaleringen wanneer een zorgplan verloopt en vernieuwd moet worden, wanneer een cliënt het zorgplan dient te ondertekenen of wanneer een MIC-melding is geregistreerd en besproken moet worden. Daarnaast herinnert het systeem ons aan belangrijke momenten, zoals de verjaardag van een cliënt, waarmee we extra aandacht kunnen besteden aan het persoonlijke welzijn van onze cliënten. Kleine attenties zoals deze dragen bij aan de kwaliteit van leven.

Door gebruik te maken van het ECD kunnen wij de kwaliteit van zorg effectief blijven monitoren en optimaliseren, zodat wij onze cliënten de best mogelijke zorg kunnen blijven bieden.

Ons zorgplan:

Ons zorgplan wordt opgesteld door de wijkverpleegkundige aan de hand van het Omaha-classificatiesysteem. Dit zorgplan vormt de basis van waaruit de zorg wordt verleend. Op basis van het intakegesprek worden in het zorgplan de afspraken en taken vastgelegd. Hierin wordt vastgelegd welke zorg wordt verleend, op welke momenten, met welke frequentie en door welke discipline. Het

zorgplan is een *levend* document en kan te allen tijde worden aangepast wanneer de zorgbehoefte verandert. Het zorgteam bewaakt dit proces zorgvuldig door middel van nauwkeurige observaties en regelmatige evaluaties bij ieder zorgmoment. Aangezien de zorgbehoefte van een cliënt op ieder moment kan veranderen, is het essentieel dat het zorgplan direct kan worden bijgewerkt. Daarnaast biedt het zorgplan ruimte voor zelfredzaamheid, aangezien cliënten thuis wonen en zelfredzaamheid een belangrijk onderdeel is van de kwaliteit van leven.

Binnen het zorgplan worden de zorgdoelen geformuleerd, evenals eventuele ondersteuning op het gebied van medicatieveiligheid. Daarnaast wordt vastgelegd onder welke BEM-categorie de cliënt valt en of de Wet zorg en dwang (Wzd) van toepassing is.

Wij werken binnen ons elektronisch cliëntendossier (ECD) met een agenda die is gekoppeld aan de agenda van de cliënt. Deze agenda is handmatig gekoppeld aan het zorgplan, waarin de zorgdoelen op microniveau worden vertaald naar concrete taken voor het zorgteam. De doelen uit het zorgplan worden in de agenda verdeeld over de dag- en avonddienst, zodat voor iedere zorgmedewerker direct inzichtelijk is welke taken op dat moment van hen worden verwacht. Taken worden afgevinkt zodra ze zijn uitgevoerd en gerapporteerd. De coördinator en/of wijkverpleegkundige controleert wekelijks of er actiepunten voortvloeien uit de rapportages. Indien nodig wordt het zorgplan hierop aangepast. Op deze manier wordt de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) continu doorlopen en gewaarborgd.

Doelgericht Rapporteren:

Rapporteren binnen Thuiszorg De Zonnestralen is niet enkel een administratieve handeling, maar een middel om zorgverlening op een hoog niveau te houden en continue verbetering te stimuleren. De wijkverpleegkundige speelt hierin een centrale rol door, op basis van de zorgbehoefte van de cliënt, heldere en meetbare zorgdoelen op te stellen. Deze doelen vormen de basis waarop alle zorgmedewerkers hun observaties en handelingen rapporteren.

Door consequent te rapporteren op deze vastgestelde doelen kunnen zorgverleners:

- De voortgang van de cliënt monitoren en ontwikkelingen tijdig signaleren.
- Zorgveranderingen duidelijk en inzichtelijk maken voor alle betrokkenen.
- Efficiënter samenwerken en communicatie binnen het team optimaliseren.
- De kwaliteit van zorg continu verbeteren door middel van evaluatie en bijsturing.

Een helder en actueel zorgdossier is essentieel voor het leveren van kwalitatieve zorg. Door gestructureerd te rapporteren wordt niet alleen de voortgang van de zorg inzichtelijk gemaakt, maar wordt ook de samenwerking binnen het team versterkt. Zorgverleners kunnen eenvoudig de zorggeschiedenis van een cliënt inzien, waardoor zij effectief en onderbouwd kunnen handelen. Daarnaast draagt een transparante rapportagestructuur bij aan verantwoording richting externe instanties en draagt het bij aan een professionele en betrouwbare werkwijze.

Betrokkenheid van naasten en familie in de Zorg:

De naasten en familie van onze cliënten spelen een essentiële rol in hun welzijn. Om hen actief te betrekken bij de zorgverlening, is Thuiszorg De Zonnestralen aangesloten bij **Caren Zorgt**. Dit platform biedt cliënten en hun eerste contactpersoon inzicht in het zorgplan, zoals opgesteld door de wijkverpleegkundige.

Via **Caren Zorgt** kunnen cliënten en hun naasten:

- Het zorgplan inzien, nalezen en controleren.
- Het zorgplan goedkeuren door middel van digitale ondertekening.
- De agenda raadplegen om te zien welke zorgmomenten gepland staan en op welke tijden zorgverleners langskomen.
- Rapportages inzien en hierop reageren.
- Direct communiceren via het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD).

Deze transparantie zorgt ervoor dat de verwachtingen van de cliënt en zijn naasten overeenkomen met de daadwerkelijke zorgverlening. Dit draagt bij aan duidelijkheid en vertrouwen in het zorgproces.

Daarnaast biedt **Caren Zorgt** de mogelijkheid om het volledige sociale netwerk van de cliënt toe te voegen aan de omgeving. Hierdoor kunnen familieleden, vrienden en andere betrokkenen samenwerken met zorgverleners om gezamenlijk het welzijn van de cliënt te waarborgen.

Deze werkwijze sluit volledig aan bij de visie van Thuiszorg De Zonnestralen, waarbij zorg, aandacht en verbinding centraal staan in de ondersteuning van onze cliënten.

De wensen en behoeften van onze cliënten:

Bij Thuiszorg De Zonnestralen worden de wensen en behoeften van onze cliënten niet alleen individueel besproken, maar ook op structurele wijze meegenomen via de **Cliëntenraad**. Deze raad bestaat uit minimaal drie cliënten of hun naasten, waarbij het aantal deelnemers per half jaar kan fluctueren.

Tijdens de vergaderingen van de Cliëntenraad worden diverse onderwerpen besproken, zoals:

- Ervaringen met de geboden zorg, zowel positief als verbeterpunten.
- Mogelijkheden voor kwaliteitsverbetering.
- Wensen en mogelijkheden voor thuiszorgtechnologie ter ondersteuning van de zorgverlening.
- De uitslag van het PREM-cliënttevredenheidsonderzoek en mogelijke verbeterpunten.
- Lopende en toekomstige marketingacties om de zorgverlening en bekendheid van de organisatie te versterken.

Iedere cliënt kan via de leden van de Cliëntenraad zijn of haar wensen en ervaringen delen. De notulen van deze vergaderingen worden openbaar gemaakt en indien nodig besproken met het management, zodat verbeteringen direct kunnen worden doorgevoerd.

Daarnaast wordt cliënttevredenheid periodiek gemeten door middel van **enquêtes**. Uit een recente enquête bleek bijvoorbeeld dat cliënten behoefte hebben aan een informeel 'koffiemoment'. Als reactie hierop brengen enkele medewerkers nu regelmatig een bezoek aan cliënten voor dit koffiemomentje. Dit initiatief draagt bij aan het verminderen van eenzaamheid en biedt tevens de mogelijkheid om op een laagdrempelige manier te signaleren of er aanvullende zorgbehoeften zijn. De resultaten uit deze ontmoetingen worden meegenomen in de vergaderingen van de Cliëntenraad, zodat de zorg continu kan worden afgestemd op de behoeften van de cliënt.

Door deze aanpak blijft Thuiszorg De Zonnestralen niet alleen luisteren naar haar cliënten, maar ook actief inspelen op hun wensen en welzijn, in lijn met onze missie en visie op zorg.

Privacy:

Ook de privacy van de cliënten is erg belangrijk, is uit onderzoek naar voren gekomen. Zo is ons ECD volledig digitaal beveiligd, zodat de gegevens van onze cliënten niet zomaar "op straat liggen". Dit is door biometrie beveiligd. Nedap zit hier continu bovenop om de beveiliging zo scherp mogelijk te houden waar wij als organisatie regelmatig updates over krijgen. Ook ons interne computersysteem is optimaal beveiligd. Dit is ondergebracht bij een externe ICT-er, die hier de aandacht voor heeft. Hij houdt alle regels in de gaten als het gaat om de AVG wet, zodat ook op dit gebied alle privacygevoelige informatie niet naar buiten komt.

Privacy is van groot belang voor onze cliënten, en het is essentieel voor onze organisatie om deze te waarborgen. We nemen dan ook uitgebreide maatregelen om de gegevens van onze cliënten te beschermen. Ons Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) is volledig digitaal beveiligd met biometrische authenticatie, zodat vertrouwelijke informatie niet zomaar toegankelijk is. Nedap houdt de beveiliging voortdurend scherp en wij ontvangen regelmatig updates over de status hiervan. Daarnaast is ons interne computersysteem optimaal beveiligd en wordt het beheer verzorgd door een externe ICT-specialist. Deze specialist zorgt ervoor dat we voldoen aan de regels van de AVG, zodat privacygevoelige informatie te allen tijde beschermd blijft.

Actie 2024 Bouwsteen 1:

- Onderzoeken of ons huidige ECD meer waardevolle toevoegingen heeft dan we nu gebruiken.
- Up to date houden van de digitale beveiliging omtrent de AVG wet.

Bouwsteen 2: Het Bouwen van netwerken

Toelichting vanuit het generiek kompas:

In ieder leven ontstaan zorgvragen. Van een vraag naar een helpende hand, tot aan een intensievere zorgvraag. Bij het zoeken naar antwoorden kunnen hulpmiddelen en technologie, mantelzorgers, naasten en vrijwilligers en eventueel aanvullend professionals zorg bieden. Samen vormen ze een netwerk.

Om het sociale netwerk meer te kunnen laten bijdragen aan iemands kwaliteit van bestaan is een andere rol van de samenleving nodig. Het vraagt meer van het sociale netwerk en een andere invulling van professionele zorg. Dat betekend dat er een sterke sociale basis nodig is waardoor op het moment dat de kwaliteit van bestaan wankelt mensen hun leven zelf zo veel mogelijk kunnen blijven organiseren. Een sociale basis bestaat uit wat mensen met en voor elkaar doen, burgerinitiatieven en de meer professionele, georganiseerde sociale basisvoorzieningen. Bij een sterke sociale basis is de samenleving zo ingericht dat mantelzorgers kunnen zorgen naast hun eigen werkzame leven en hebben mensen met een zorgvraag zo lang mogelijk de regie over hun eigen leven, gericht op kwaliteit van bestaan. Tijdens een open gesprek over de zorg brengt de professional samen met de mens met een zorgvraag en informele zorg het sociale netwerk in kaart. Naast het sociale netwerk wordt zo nodig professionele zorg ingezet. Een goede samenwerking tussen het sociale netwerk en professionals, maar ook tussen professionals onderling is van groot belang om de zorg goed te organiseren.

Thuiszorg de Zonnestralen onderscheidt twee vormen van netwerken. Namelijk het sociale netwerk rondom de cliënt en het professionele netwerk rondom de cliënt.

Het sociale netwerk rondom de cliënt:

Partners, familie, vrienden, buren en kennissen vormen het sociale netwerk rondom de cliënt. Zij spelen een cruciale rol in het aansluiten op de wensen en behoeften van de cliënt. Hun bijdrage is dan ook zowel wenselijk als noodzakelijk. Veel cliënten van Thuiszorg de Zonnestralen hebben een dergelijk netwerk, en deze betrokkenen zijn vaak al langere tijd actief in de zorg rondom de cliënt. De betrokkenheid van dit netwerk vormt de basis voor de inzet van professionele zorg, die vaak pas wordt ingeschakeld wanneer de zorgvraag de draagkracht van het netwerk overschrijdt.

In een open gesprek met de zorgvrager brengt de zorgprofessional de totale zorgvraag in kaart en onderzoekt de rol die het sociale netwerk kan of wil spelen. Hierbij wordt vooral rekening gehouden met de draagkracht en draaglast van de mantelzorgers. Het vinden van een balans hierin is

essentieel voor een goede samenwerking tussen het sociale netwerk en de zorgprofessional. De draagkracht van mantelzorgers is niet onuitputtelijk en wordt daarom continu gemonitord door middel van evaluatiegesprekken. Deze gesprekken worden vastgelegd in een evaluatieverslag.

Samen met de zorgvrager en de mantelzorgers bespreekt de professional welke zorg door de professionals wordt geboden en welke taken door de mantelzorgers kunnen worden opgepakt. Ook wordt er vastgelegd welke informatie met wie gedeeld wordt. Veel cliënten hebben daarnaast andere zorgprofessionals, zoals specialisten, huisartsen, fysiotherapeuten en ergotherapeuten, die betrokken zijn bij hun zorg. De zorg wordt in samenwerking met deze disciplines afgestemd, en de gezondheidsrisico's worden op een zorgvuldige manier in kaart gebracht en vastgelegd. Dit alles vormt een essentieel onderdeel van de kwaliteit van zorg en draagt bij aan de algehele kwaliteit van leven van de cliënt.

Het professionele netwerk:

Als professionele organisatie werkt Thuiszorg de Zonnestralen nauw samen met andere zorgprofessionals. Wij onderhouden sterke samenwerkingsrelaties met diverse thuiszorgorganisaties, apotheken en huisartsen in de regio. Om de zorg op elkaar af te stemmen, organiseren wij regelmatig multidisciplinaire overleggen. Deze overleggen stellen ons in staat om gezamenlijk de verantwoordelijkheid voor de zorg rondom de zorgvrager te dragen.

Daarnaast voeren we regelmatig gesprekken met apotheken en andere zorgorganisaties om de samenwerking te optimaliseren. Zo vindt er jaarlijks een overleg plaats met alle apotheken uit de regio, in samenwerking met verschillende thuiszorgorganisaties. Daarnaast zijn er halfjaarlijkse overleggen met een aantal huisartsen die betrokken zijn bij de zorg van onze cliënten, en worden er driemaandelijkse overleggen gehouden met andere zorgorganisaties. Tevens organiseren we wekelijks interne cliënt overleggen, waarbij naar voren kan komen dat er overleg met andere disciplines noodzakelijk is om de zorgkwaliteit verder te verbeteren.

De uitkomsten van deze overleggen worden genotuleerd en gedeeld, zodat alle betrokkenen op de hoogte zijn van de gemaakte afspraken. Wanneer de samenwerking optimaal blijft, heeft dit een directe invloed op de kwaliteit van zorg die wij leveren aan onze cliënten.

Acties 2024 Bouwsteen 2 :

- Bestaande netwerken onderhouden;
- Samenwerking met andere thuiszorgorganisaties uitbreiden.

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Toelichting vanuit het generiek kompas:

Het werk wordt op verschillende manieren georganiseerd door de diversiteit aan vormen van organisaties. Zo zijn er grotere verpleeghuislocaties, maar ook kleinschalige woonvormen, locaties voor eerstelijnsverblijf en locaties voor geriatrische revalidatie. Er zijn teams die in de wijkverpleging werken en zzp-ers die in de wijk werkzaam zijn. Ook de grote diversiteit aan doelgroepen die zorg ontvangen maakt dat het werk divers georganiseerd wordt.

Thuiszorg de Zonnestralen is een kleinschalige zorgorganisatie met een team van 10 medewerkers. Ons team bestaat uit een diverse groep zorgprofessionals, waaronder helpende plus, verzorgenden IG, verpleegkundigen niveau 4, een wijkverpleegkundige niveau 5/6, een communicatiemedewerker, een assistent mediacommunicatie, huishoudelijke hulp en de meewerkend directeur. Het aantal cliënten bedraagt ongeveer 50, zowel langdurige zorgvragers (meestal ouderen) als kortdurende zorgvragers zijn bij ons welkom.

Binnen Thuiszorg de Zonnestralen liggen de verantwoordelijkheden bij verschillende teamleden. Een helpende plus is verantwoordelijk voor haar wijkroute, terwijl verzorgenden IG en verpleegkundigen hun verantwoordelijkheden ook op kantoor vervullen, zoals het bijhouden van zorgdossiers en het onderhouden van contact met artsen en specialisten. De wijkverpleegkundige is verantwoordelijk voor het opstellen en bijhouden van de zorgplannen en draagt de eindverantwoordelijkheid voor de inhoudelijke zorg.

De inzet van zzp'ers is de afgelopen jaren sterk toegenomen. Dit heeft enerzijds geleid tot een snellere en flexibele invulling van diensten, maar anderzijds hebben we geconstateerd dat het de kwaliteit van zorg niet altijd ten goede komt. Omdat zzp'ers doorgaans niet op kantoor werken, is er minder toezicht op de zorgkwaliteit en de continuïteit van de zorg is minder gewaarborgd. Thuiszorg de Zonnestralen heeft dan ook besloten om vanaf 2025 zonder zzp'ers te werken, zodat er meer zicht is op de zorg die wordt geleverd en we de kwaliteit beter kunnen waarborgen. Wanneer de zorgverleners meer zicht hebben op de dagelijkse gang van zaken in de wijk, kunnen zij de inhoudelijke zorg beter toetsen en bijsturen. Door vast personeel in te zetten, kan er beter worden geschoold en kan er uniformiteit in de werkwijze worden bereikt. Deze werkwijze wordt vastgelegd in een dynamisch document (de werkbeschrijvingen), dat continu kan worden aangepast. Wij hebben al vele gesprekken gevoerd over deze koers en er zullen nog meer vergaderingen volgen om deze aanpak verder uit te werken.

Thuiszorg de Zonnestralen is daarnaast altijd actief bezig met het werven van nieuwe medewerkers. Regelmatig voeren wij gesprekken met sollicitanten, waarbij het voor ons essentieel is dat iemand goed past binnen ons team. Naast het waarborgen van de kwaliteit van zorg vinden wij het belangrijk dat nieuwe medewerkers zich als onderdeel van het team kunnen identificeren. Wij zijn ervan overtuigd dat wanneer medewerkers zich goed voelen in hun werk en in een fijn team werken, zij in staat zijn om betere zorg te leveren.

Als erkend leerbedrijf bieden wij ook kansen voor studenten en leerlingen om bij ons stage te lopen. Wij onderhouden intensief contact met diverse opleidingsinstituten en staan ingeschreven op Stagemarkt, zodat leerlingen ons kunnen vinden als stageplaats.

Toelichting vanuit het generiek kompas:

Binnen de zorg is steeds meer mogelijk met en door de inzet van technologie. Om kwaliteit van bestaan te bevorderen werken alle actoren samen om de digitalisering van de zorg vorm te geven. In een open gesprek spreekt de zorgprofessional samen met de zorgvrager af welk deel van de zorgvraag ingevuld kan worden door hulpmiddelen, technologie en informele zorg en welke aanvulling de professionele zorg daarop kan bieden. Dit is afhankelijk van de duur, de zwaarte van de zorgvraag, de levensfase en de context waarin de zorgvrager de zorg ontvangt.

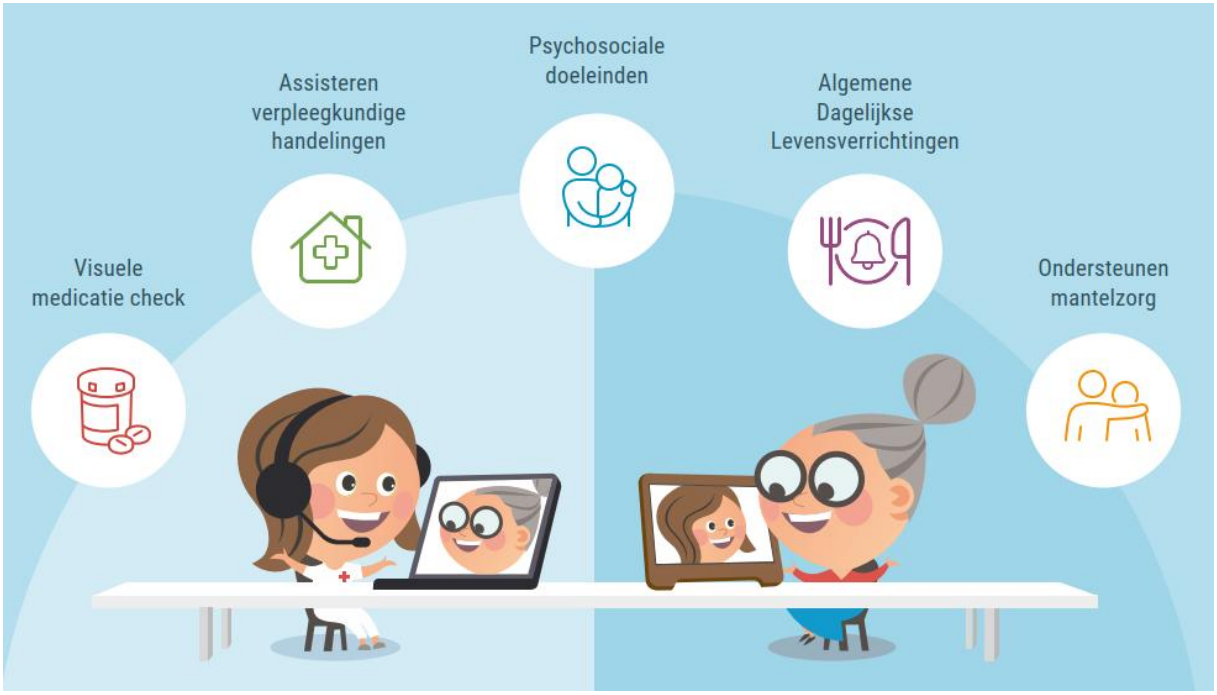
Uitgangspunt is dat er gewerkt wordt volgens de professionele standaarden, normen en richtlijnen die gelden in de sector. Waarbij aandacht is voor passende competenties, rollen, (bij) scholen en verantwoordelijkheden.

Thuiszorg technologie:

Thuiszorg de Zonnestralen heeft onderzocht in hoeverre thuiszorgtechnologie kan bijdragen aan het vervullen van de wensen en behoeften van onze cliënten. Hierbij is gekeken naar de mogelijkheden om de zelfredzaamheid van de cliënt te stimuleren en welke technologie het beste ingezet kan worden om dit te realiseren. Ook de wensen en behoeften van onze medewerkers zijn in dit onderzoek meegenomen. Het voornaamste doel van het inzetten van thuiszorgtechnologie is het bevorderen van de zelfredzaamheid van de cliënt. Een belangrijk gegeven om de cliënt nog zo lang mogelijk een zo zelfstandig mogelijk bestaan te geven.

Na zorgvuldige afweging heeft Thuiszorg de Zonnestralen gekozen om de *Compaan* in te zetten. De *Compaan* is een tablet waarmee we digitale zorg op afstand kunnen bieden. Naast het verlenen van zorg op afstand, stelt de *Compaan* ons ook in staat om herinneringen voor de cliënt in te stellen, zoals medicatieherinneringen. Daarnaast is de agenda die wordt gebruikt binnen het zorgplan gekoppeld aan de *Compaan*, zodat de cliënt inzicht krijgt in zijn of haar eigen zorgproces.

Een belangrijk kenmerk van de *Compaan* is de mogelijkheid om beeldbelmomenten in te plannen. Deze beeldbelmomenten dragen bij aan het bevorderen van de zelfredzaamheid van de cliënt, doordat zij zo meer regie over hun zorgproces kunnen behouden en contact kunnen onderhouden met zorgprofessionals. Door deze technologie in te zetten, kunnen we zowel de zelfstandigheid van de cliënt ondersteunen als de zorgverlening efficiënter en effectiever maken.



Toelichting vanuit het generiek kompas:

Organisaties bieden professionals en cliëntenraden de mogelijkheid om zeggenschap te hebben in beleidsontwikkelingen. De organisatie stelt in overleg met hen een passende deskundigheidsmix vast. Een passende deskundigheidsmix in teams is gebaseerd op signalen, beschikbaarheid, en samenwerking. Zeggenschap is belangrijk voor werkplezier. Plezier en voldoening in het werk worden bepaald door verschillende factoren, zoals omgang met collega's, de interactie met mensen met een zorgvraag, de wijze waarop het werk is georganiseerd en of en hoe iemand daar invloed op heeft, werkdruk, het soort werkzaamheden en de kans om te leren.

Zoals verwoord in onze visie, staat de zorg, aandacht en verbinding voor onze medewerkers centraal binnen Thuiszorg de Zonnestralen. Ons motto is dan ook: "De leidinggevende/directeur zorgt voor de medewerker, zodat de medewerker zorg kan dragen voor de cliënt."

Wanneer medewerkers zich goed voelen in hun werk en binnen hun team, heeft dit een positieve invloed op de zorg voor de cliënt. Onze cliënten geven dan ook vaak aan: "Daar komt onze zonnestraal weer binnen." Binnen ons team is het creëren van een veilige werkomgeving essentieel; iedereen moet zich veilig en gehoord voelen.

Onze medewerkers hebben voortdurend zeggenschap over belangrijke besluiten, of dit nu gaat over de inhoudelijke zorg voor de cliënt, de leefbaarheid op kantoor of beleidskwesties. Wij geloven in samenwerking op ieder gebied. Wanneer regels en beleidsdocumenten 'opgelegd' worden, zijn deze moeilijker te volgen dan wanneer medewerkers hierin zelf invloed hebben gehad. Zo worden onze

beleidsregels en ontwikkelingen door iedereen gemakkelijker nageleefd. Om dit te waarborgen, hebben we een personeelsvertegenwoordiging (PVT) opgericht, waarin van iedere functie een vertegenwoordiger deelneemt. In de vergaderingen van de PVT worden wensen, voorkeuren en mogelijke verbeterpunten besproken.

De directeur, tevens verantwoordelijk voor de planning bij Thuiszorg de Zonnestralen, houdt voortdurend toezicht op de werkdruk van het team. Door de beschikbaarheid van medewerkers in kaart te brengen, in overleg planningen op te stellen en voldoende rust tussen diensten te waarborgen, zorgt zij ervoor dat de werkdruk zo laag mogelijk blijft. Daarnaast houdt zij het cliëntenbestand nauwlettend in de gaten. Wanneer de routes te vol raken, wordt een cliëntenstop ingevoerd en worden er geen nieuwe cliënten aangenomen. Het is voor ons van groot belang dat we onze beloftes aan de cliënt kunnen nakomen. Wanneer er te veel cliënten in zorg zijn, wordt de werkdruk te hoog en kunnen we niet meer voldoen aan de verwachtingen van de cliënt. Zo zorgt de directeur ervoor dat het werk voor iedereen in het team plezierig en ontspannen blijft.

Maandelijks, en soms wekelijks, toetst de leidinggevende de tevredenheid van de medewerkers. Dit gebeurt in een kort gesprek of aan de hand van observatie, waarbij ze nagaat of de medewerker zich goed voelt, of er beginnende werkdruk is, of er andere wensen of behoeften zijn. Hierdoor kan de leidinggevende snel inspelen op eventuele problemen, zowel op de werkvloer als in de thuissituatie. De balans tussen werk en privé wordt ook bewaakt, zodat medewerkers niet onbewust over hun grenzen heen gaan.

Acties 2024 Bouwsteen 3 :

- Investeren in personeelswerving
- Toewerken naar een team zonder ZZP-ers
- Inzetten van thuiszorg technologie
- Investeren in begeleiding van stagiaires

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Toelichting vanuit het generiek kompas:

Kwaliteit steunt op vakbekwame professionals. Professionals die samen continu de zorg verbeteren onder meer vanuit de professionele standaard, multidisciplinair werken en ervaren uitkomsten van zorg. Daarbij krijgen zij de mogelijkheid om de opgedane deskundigheid toe te passen en te (leren) werken volgens professionele standaarden, zoals richtlijnen en beroepscodes. Bovendien zijn zij toegerust om hun werk goed te kunnen doen en krijgen zij de ruimte en het vertrouwen om hun expertise in te zetten en waar mogelijk te delen. Belangrijk daarbij is dat zij zich ook bewust zijn van hun eigen expertise en grenzen en zo nodig andere beroepsprofessionals inschakelen. Tot slot moet er tijd zijn om te reflecteren en de uitkomsten van reflectie te implementeren. Dit gebeurd binnen de grenzen van de opleidingseisen, competenties en bevoegdheden, en zonder toename van administratieve lasten voor professionals.

Leren en ontwikkelen doen we samen. Binnen ons team is er altijd wel een leerling die een opleiding volgt, of dit nu gaat om een opleiding tot helpende, verzorgende of verpleegkundige. Door deze constante instroom van nieuwe kennis en perspectieven ontstaat er altijd ruimte voor vernieuwing en verbetering binnen de organisatie. De leerling leert nieuwe inzichten op school, welke vervolgens meegenomen worden naar de werkplek, waardoor er een continu leerproces plaatsvindt waarin iedereen van elkaar profiteert. Daarnaast organiseren we regelmatig bijeenkomsten met andere professionals, zoals collega's van andere thuiszorgorganisaties, apotheken en huisartsen, waarin we met elkaar in gesprek gaan en elkaar scherp houden op de kwaliteit van zorg die wij leveren.

Het verbeterbord:

Het verbeterbord is een flip-over of whiteboard dat in het kantoor van Thuiszorgorganisatie De Zonnestralen hangt. Dit bord biedt medewerkers de mogelijkheid om aandachtspunten, onderwerpen, verbeterideeën of vragen te noteren. De opmerkingen die medewerkers op een 'geeltje' of met stift noteren, worden besproken tijdens het eerstvolgende werkoverleg. Tijdens dit overleg worden de ingebrachte onderwerpen behandeld, en indien nodig wordt verder onderzoek uitgevoerd. Dit kan worden opgepakt door een aandachtsvelder of de leidinggevende. Indien het nodig is, kan het beleid worden aangepast. Wij communiceren de eventuele wijzigingen naar de medewerkers via de notulen van het overleg. In de notulen wordt een actielijst opgenomen, zodat medewerkers inzicht hebben in de besproken onderwerpen en de bijbehorende acties.

Aandachtsvelder:

Om veilige zorg te waarborgen, streeft men ernaar de kennis efficiënt te verspreiden onder zorgmedewerkers. Er is gekozen om met aandachtsvelders te werken voor de onderwerpen ondervoeding, huidletsel, incontinentie, medicatiefouten, vallen en depressie. Elke aandachtsvelder richt zich op één specifiek onderwerp en fungeert daarnaast als “buddy” voor een collega-aandachtsvelder. Dit bevordert de samenwerking, zodat elke aandachtsvelder een maatje heeft om mee te overleggen en kennis te delen. De aandachtsvelders verzamelen informatie uit protocollen, richtlijnen en het kennisplein, waarbij het gaat om wetenschappelijk onderbouwde kennis. Deze kennis wordt eenmaal per jaar gedeeld tijdens een werkoverleg. De aandachtsvelders kunnen hierbij verschillende presentatievormen gebruiken, zoals het tonen van een filmpje, het uitprinten van materiaal van het kennisplein, of het uitnodigen van een externe spreker.

Melding Incident Cliënt (MIC) en Kwaliteitsbewaking:

Bij Thuiszorg De Zonnestralen staat de kwaliteit van zorg en het welzijn van onze cliënten centraal. Een essentieel onderdeel van onze kwaliteitsbewaking is het zorgvuldig registreren, analyseren en opvolgen van incidentmeldingen via de Melding Incident Cliënt (MIC). Het MIC-systeem stelt ons in staat om structureel inzicht te verkrijgen in de aard en frequentie van incidenten, waardoor we gericht verbetermaatregelen kunnen treffen.

Het zorgvuldig vastleggen van incidenten draagt bij aan een continue verbetering van de zorgkwaliteit. Door incidenten te registreren en te analyseren, kunnen we patronen herkennen en trends signaleren. Dit stelt ons in staat om proactief te handelen en preventieve maatregelen te nemen om de veiligheid van onze cliënten en medewerkers te waarborgen.

Het doel van de MIC-meldingen is niet alleen het signaleren van incidenten, maar vooral het waarborgen van structurele kwaliteitsverbetering. Op deze manier blijft Thuiszorg De Zonnestralen een zorgorganisatie waarin professionaliteit, aandacht en verbinding de kern vormen van onze dienstverlening.

Kwaliteitsborging van Wondzorg:

Wondzorg is een essentieel onderdeel van onze dienstverlening en vereist een deskundige, zorgvuldige en gestructureerde aanpak. Om de veiligheid en effectiviteit van de wondbehandeling te waarborgen, werken wij met protocollen die gebaseerd zijn op de nieuwste inzichten en richtlijnen. Daarnaast zetten wij innovatieve technologieën in, zoals de Wondapp binnen ons ECD, om wondgenezing optimaal te monitoren en bij te sturen waar nodig.

Wij hanteren een systematische werkwijze waarbij de volgende aspecten centraal staan:

1. **Wondbeoordeling en Wondplan:** Bij de eerste wondbehandeling stelt de zorgverlener een wondplan op, waarin de wondsoort, de oorzaak en de benodigde behandelmethode worden vastgelegd. Dit plan wordt regelmatig geëvalueerd en bijgesteld om de effectiviteit van de zorg te optimaliseren.
2. **Gebruik van de Wondapp:** Om wondgenezing inzichtelijk te maken en nauwkeurig te monitoren, maken wij gebruik van de Wondapp. Deze applicatie stelt zorgverleners in staat om de wond digitaal vast te leggen, behandelplannen op te stellen en de voortgang in real-time te volgen. Hierdoor kan tijdig worden ingegrepen bij stagnatie in de genezing of bij het optreden van complicaties.
3. **Interdisciplinaire Samenwerking:** Indien nodig wordt wondzorg multidisciplinair afgestemd met huisartsen, wondconsulenten en specialisten om de best mogelijke behandeling te garanderen.
4. **Registratie en Dossiervoering:** Alle wondzorgprocedures en bevindingen worden zorgvuldig gedocumenteerd in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD), zodat een volledig en actueel beeld van het wondverloop beschikbaar is.

De inzet van de Wondapp draagt bij aan de kwaliteitsborging binnen onze wondzorg. Door middel van deze digitale tool kunnen patronen in het wondherstel worden geanalyseerd en kan op basis van objectieve data de juiste behandeling worden aangepast. Daarnaast maakt de Wondapp het mogelijk om kennis en expertise binnen het zorgteam efficiënter te delen, wat bijdraagt aan een uniforme en deskundige aanpak.

Scholingsplan 2024:

Een essentiële voorwaarde voor het behouden van kwaliteit binnen ons zorgsysteem is het continu op peil houden van de eigen expertise en bekwaamheid. Dit wordt gerealiseerd door het jaarlijks inplannen van bijscholingen, zodat iedere medewerker zich blijft ontwikkelen. Ons scholingsplan wordt hierdoor jaarlijks geactualiseerd, met kwaliteitsverbetering als een van de belangrijkste doelen. Net als alle andere documenten die gericht zijn op het verbeteren van de zorgkwaliteit, is ook het scholingsplan 2024 te allen tijde toegankelijk op ons interne intranet.

Thuiszorg de Zonnestralen is aangesloten bij de brancheorganisatie SPOT, die zowel fysieke scholingen als e-learningmodules aanbiedt. Via SPOT hebben wij toegang tot het platform Scholing 365, dat op een gebruiksvriendelijke en toegankelijke manier inzicht biedt in de bijscholingen van medewerkers. Het platform maakt het eenvoudig om te beheren welke bijscholingen al zijn afgerond en welke nog moeten worden voltooid. Alle verplichte scholingen per functie zijn zichtbaar als verplicht, en medewerkers kunnen ook vrijwillig aanvullende bijscholingen volgen die aansluiten bij hun persoonlijke interesse en ontwikkelingswensen. Verplichte e-learningmodules, zoals de Wet Zorg en Dwang en medicatieveiligheid, worden jaarlijks aangeboden.

In het jaarlijkse POP-gesprek worden afspraken gemaakt over de voortgang van het leerproces van de medewerkers. Dit omvat onder andere de vraag of er interesse is in verdere scholing of dat er andere gebieden zijn waarop de medewerker zich wil richten. Tevens wordt besproken hoe de medewerker zijn of haar deskundigheid het afgelopen jaar heeft behouden en op welke wijze dit in

de toekomst eventueel verbeterd kan worden. Het platform Scholing 365 biedt hierbij belangrijke ondersteuning.

We bevinden ons momenteel in een overgangsfase, van ‘de regie komt van de leidinggevende’ naar ‘de medewerker heeft zelf de regie over het behoud van de deskundigheid’. Dit vereist nog wel enige aansturing richting medewerkers. Het uiteindelijke doel is dat iedere medewerker aan het eind van 2025 zelfstandig werkt met het platform Scholing 365 en het effectief gebruikt voor het up-to-date houden van zijn of haar deskundigheid.

Acties 2024 Bouwsteen 4 :

- Scholingsplan 2024 uitvoeren
- Werken met aandachtsvelders
- Aansturing op Scholing 365

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Toelichting vanuit het generiek kompas:

Goede zorg sluit aan bij persoonlijke mogelijkheden, wensen en behoeften van mensen met een zorgvraag. Het is van belang dat organisaties regelmatig evalueren wat goede zorg en kwaliteit van zorg is en om inzichtelijk te maken hoe het binnen de organisatie gaat. Systematisch werken aan kwaliteit van zorg is rand voorwaardelijk voor zorgorganisaties bij het maken van beleid over goede zorg en is het nodig om de kwaliteit van zorg te monitoren het daar waar nodig te verbeteren. Het bieden van inzicht in kwaliteit is niet alleen vanzelfsprekend voor intern gebruik door zorgorganisaties, maar ook in de relatie tussen de mensen met een zorgvraag en de professional en in de maatschappelijke context. Er kan informatie worden opgehaald en beschikbaar gesteld voor verschillende doelen. Bijvoorbeeld voor mensen met een zorgvraag als basis voor zelf regie en om keuzes te kunnen maken, voor professionals en voor organisaties ten behoeve van leren en ontwikkelen (bouwsteen 4), voor afspraken over de financiering en monitoring van de zorg en voor maatschappelijke verantwoording.
Zorgorganisaties hebben hun basis op orde, maken inzichtelijk hoe ze ervoor staan en wat hun inspanningen zijn om de kwaliteit te monitoren en verder te ontwikkelen. Dit vormt het uitgangspunt voor het kwaliteitsbeeld.

Certificering HKZ-keurmerk:

Thuiszorg de Zonnestralen beschikt momenteel nog niet over een kwaliteitskeurmerk. Wij hebben echter vastgesteld dat het HKZ-keurmerk het beste aansluit bij onze organisatie en zullen begin 2025 met het proces voor deze certificering starten. Het verkrijgen van dit keurmerk is van essentieel belang, aangezien het ons in staat stelt om aan te tonen dat wij actief werken aan kwaliteitsverbetering. Een gecertificeerd keurmerk staat voor de kwaliteitseisen waaraan wij voldoen.

Om de certificering te behalen, zullen we gebruik maken van het platform PeerControl. Binnen dit platform stellen we doelstellingen en acties vast, waaraan verantwoordelijkheden worden gekoppeld. Hierdoor kunnen de toegewezen verantwoordelijken de acties uitvoeren en toetsen. Dit zorgt ervoor dat altijd duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is en of de acties daadwerkelijk worden uitgevoerd, waardoor de kwaliteit van zorg op een structurele manier wordt gewaarborgd.

Wij beschouwen de HKZ-certificering als een waardevol instrument om jaarlijks onze zorgkwaliteit te evalueren. Dit stelt ons in staat om wat goed is te behouden en wat verbeterd kan worden, continu bij te stellen en te optimaliseren.

Medicatieveiligheid:

Bij Thuiszorg De Zonnestralen staat de kwaliteit en veiligheid van zorgverlening centraal. Een essentieel onderdeel hiervan is medicatieveiligheid, waarbij de juiste toediening, registratie en bewaking van medicatie van cruciaal belang zijn

Medicatieveiligheid omvat alle maatregelen die bijdragen aan het veilig en verantwoord beheren en toedienen van medicatie. Binnen Thuiszorg De Zonnestralen wordt dit proces zorgvuldig gemonitord en voortdurend geëvalueerd om een hoge standaard van zorg te garanderen. Medicatieveiligheid is niet alleen de verantwoordelijkheid van de individuele zorgverlener, maar een integraal onderdeel van onze zorgverlening.

Om medicatieveiligheid te waarborgen, wordt gewerkt volgens een vast protocol waarin de volgende stappen worden gehanteerd:

1. **Medicatieoverdracht:** Bij aanvang van de zorg wordt medicatie afgestemd met de behandelend arts en apotheek. Alle medicatievoorschriften en wijzigingen worden nauwkeurig geregistreerd in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD).
2. **Dubbele Controle:** Bij risicovolle medicatie, zoals insuline en opioïden, wordt een dubbele controle uitgevoerd door de client zelf, een collega of bevestigd via een digitaal systeem.
3. **Registratie en Dossiervoering:** Elke medicatietoediening wordt direct vastgelegd in het ECD, zodat zorgverleners beschikken over een actueel medicatieoverzicht en de medicatiehistorie van de cliënt te allen tijde inzichtelijk is.
4. **Scholing en Bekwaamheid:** Medewerkers volgen periodieke trainingen en bijscholingen op het gebied van medicatieveiligheid. Hierdoor blijven zij bevoegd en bekwaam om medicatie op een veilige en verantwoorde wijze toe te dienen.
5. **Incidentenregistratie en MIC-Meldingen:** Eventuele afwijkingen of incidenten worden vastgelegd via de Melding Incident Cliënt (MIC). De analyse van deze meldingen draagt bij aan structurele verbeteringen binnen de zorgverlening en borgt een continue kwaliteitsontwikkeling.

Thuiszorg De Zonnestralen hecht grote waarde aan het stimuleren van zelfredzaamheid bij cliënten. Waar mogelijk worden cliënten ondersteund in het zelfstandig beheren en innemen van medicatie, mits dit verantwoord is. Dit sluit aan bij onze visie op persoonsgerichte zorg, waarbij cliënten de regie over hun eigen gezondheid zoveel mogelijk behouden, zonder concessies te doen aan de veiligheid en kwaliteit van zorg.

Medicatieveiligheid is een doorlopend proces dat vraagt om voortdurende monitoring en evaluatie. Binnen Thuiszorg De Zonnestralen wordt medicatieveiligheid periodiek beoordeeld door middel van interne audits, MIC-analyse en evaluatiemomenten met zorgverleners. Afwijkingen en verbeterpunten worden tijdig gesignaleerd en aangepakt om de hoogste kwaliteitsstandaard te waarborgen.

Cliënttevredenheidsonderzoek:

Middels een jaarlijks onderzoek onder onze cliënten houden we inzichtelijk wat er goed gaat, waar de cliënten tevreden over zijn en waar er nog verbeterpunten zijn. Deze gegevens worden bijgehouden en besproken in teamoverleggen. Op deze manier houden we elkaar continu scherp en kunnen we

de cliënttevredenheid op een hoog niveau houden. Met een gemiddeld cijfer van 8.7 scoren wij hoog op de lijst van cliënttevredenheidsonderzoeken. Daarnaast hechten wij veel waarde aan de uitkomsten die voortkomen uit de PREM wijkverpleging. Dit is een landelijk onderzoek waarbij de gegevens openbaar worden gemaakt. Ook de gegevens en antwoorden die hieruit voortvloeien nemen wij mee in ons kwaliteitsverbeterplan binnen de doelen in het PeerControl-platvorm.

Kwaliteitsbeeld:

Het Kwaliteitsbeeld 2024 is het eerste document dat is opgesteld op basis van het generieke kwaliteitskompas. Dit kwaliteitsplan biedt zowel een terugblik op de kwaliteit van 2024 als een vooruitblik naar 2025. Vanaf dit uitgangspunt zal jaarlijks een nieuw kwaliteitsbeeld worden gepresenteerd, waarin we terugkijken op het voorgaande jaar en tegelijkertijd vooruitkijken naar het komende jaar. In dit document wordt beschreven of de in eerdere plannen gestelde acties daadwerkelijk zijn uitgevoerd en welke acties er voor het komende jaar op de agenda staan, met als doel de huidige kwaliteit te waarborgen of, indien nodig, te verbeteren. Door het zorgproces systematisch te monitoren en continu te verbeteren met behulp van de PDCA-cyclus, blijft de zorg altijd aansluiten op de veranderende behoeften van de cliënt. Dit stelt de organisatie in staat om hoogwaardige, efficiënte en mensgerichte zorg te bieden, in lijn met de missie en visie van Thuiszorg De Zonnestralen.

Acties 2024 Bouwsteen 5 :

- Toewerken naar een HKZ certificaat