

KWALITEITSPLAN 2024-2025

SHE CARES ZORG

Reigersbos 100 D
1107VD Amsterdam

020-3345511
info@shecareszorg.nl

Introductie

Reflectie op de beweging van het kompas

In 2024 is het 'Generiek kompas, samen werken aan kwaliteit van bestaan' (verder Generiek kompas) gepubliceerd. Sinds de publicatie van het Generiek kompas heeft SHE CARES ZORG (SCZ) dit kompas als richtinggevende document omarmd en vastgesteld op welke onderdelen ons huidige kwaliteitsmanagementsysteem overeenkomt met het Generiek kompas en op welke onderdelen nog bijsturing nodig was en is. Hiertoe heeft SHE CARES ZORG intern onderzoek laten verrichten waarbij diverse disciplines zijn betrokken. Het doet ons deugd te kunnen vaststellen dat SHE CARES ZORG voor het overgrote deel voldoet aan de vijf pijlers zoals deze zijn benoemd in het Generiek kompas. Onze reflectie op de beweging van het kompas is dan ook zondermeer dat wij de juiste koers aan varen zijn!

Doel van het kwaliteitsbeeld, tellen en vertellen

Met de beschrijving van dit kwaliteitsbeeld beogen wij onze cliënten, mantelzorgers, sociaal netwerk, samenwerkingspartners en stakeholders inzage te geven in onze filosofie op de gebieden kwaliteit van zorg, het betrekken van de cliënt en het netwerk bij de zorgverlening, het optimaal faciliteren van onze deskundige medewerkers en de randvoorwaardelijke bedrijfsvoering. In dit kwaliteitsbeeld schetsen wij onder andere op welke wijze wij de wensen en behoeften van onze cliënten zoveel als mogelijk proberen te vervullen, hoe wij medezeggenschap hebben georganiseerd en of dat tezamen leidt tot een bepaalde mate van cliënttevredenheid. Daarnaast bieden wij u een blik in onze personele keuken, waarbij we vooral stilstaan bij de omvang en het deskundigheidsniveau van onze medewerkers. Tot slot nemen wij u mee in onze bedrijfsvoering en dan met name 'wat gaat en wat kan beter'.

Indeling

Dit kwaliteitsbeeld begint met deze introductie waarna wij in hoofdstuk 'Het kennen van wensen en behoeften' (bouwsteen 1) een beeld schetsen hoe wij onze cliënten, mantelzorgers en het sociale netwerk betrekken bij de zorgverlening, hoe wij de wensen en behoeften vertalen naar de zorguitvoering en hoe wij medezeggenschap hebben georganiseerd.

In het hoofdstuk 'Het bouwen van netwerken' (bouwsteen 2) beschrijven wij hoe wij als SHE CARES ZORG hebben samengewerkt met diverse professionele partners en sociale netwerken van cliënten en hoe wij dit het komende jaar vorm blijven geven.

Binnen het hoofdstuk 'Het werk organiseren' (bouwsteen 3) geven wij een beeld van onze organisatie, onze bedrijfsvoering, onze opbouw van ons personeelsbestand, hoe tevreden onze medewerkers zijn, hoe wij digitalisering toepassing binnen onze zorgverlening en hoe wij het informele netwerk van cliënten betrekken bij onze organisatie.

Hoofdstuk 'Leren en ontwikkelen' (bouwsteen 4) schets een beeld hoe wij als organisatie leren en ontwikkelen, onder andere naar aanleiding van (kwaliteits) audits, tevredenheidsonderzoeken, data uit de zorgverleningsprocessen en scholing en ontwikkeling van onze medewerkers.

In hoofdstuk 'Reflectie op kwaliteit' blikken wij terug op onze kwaliteitsdoelstellingen, onze kwaliteitscertificering en wat voor ons belangrijke kwaliteitsthema's voor het komende jaar zijn.

Wij wensen u veel leesplezier.

Namens SHE CARES ZORG, 01-04-2025
MJ, Renfurm
Directeur

Inhoudsopgave

Introductie	2
Reflectie op de beweging van het kompas	2
Doel van het kwaliteitsbeeld, tellen en vertellen.....	2
Indeling.....	2
Maatschappelijke context.....	4
Terugblik en vooruitblik op de organisatiedoelen t.a.v. kwaliteit.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Het open gesprek (bouwsteen 1)	6
Hoe worden cliënten, naasten en professionals gefaciliteerd om het goede gesprek te voeren? Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.	
Wat is voor cliënten, naasten en mantelzorgers belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld vanuit de professionele inzichten?	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)	7
De samenwerking met andere organisaties.....	7
Hoe worden zorgprofessionals gefaciliteerd om actief te zijn in professionele netwerken? Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.	
Wat is de meerwaarde voor cliënten?	7
Het werk organiseren (bouwsteen 3).....	9
Invullen van deskundigheid, veiligheid en zeggenschap, dilemma's en oplossingen	9
Hoe wordt gewerkt aan een deskundigheidsmix die past bij de zorgvraag (met aandacht voor signaleren, beschikbaarheid en samenwerking)?.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Hoe wordt zeggenschap door professionals en cliënt(vertegenwoordigers) vormgegeven?	10
Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4).....	11
Hoe is het leren en ontwikkelen van professionals en de organisatie vormgegeven?	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Belangrijke thema's.....	11
Resultaten en verbeterpunten	11
Reflectie op kwaliteit (bouwsteen 5)	13
Resultaten metingen cliënttevredenheid en mantelzorgers	13
Hoe werkt de organisatie aan kwaliteit zoals benoemd in de vijf bouwstenen en op welke manier zijn hierbij professionals, cliënten, naasten en mantelzorgers betrokken?	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Wat zijn belangrijke thema's?	14
Perspectief voor volgend jaar	15
Wat betekenen deze reflecties voor het werken aan kwaliteit het komende jaar? Welke thema's verdienen extra aandacht naar aanleiding van de reflecties? Wat mogen mensen met een zorgvraag, hun naasten en de mantelzorgers verwachten?.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Op welke manier wordt dat vertaald naar beleid en concrete acties en wie zijn er betrokken bij beleidsvorming en implementatie daarvan? **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Maatschappelijke context

Maatschappelijke Context - Kwaliteitsdoelstellingen SHE CARES ZORG 2024

Bij SHE CARES ZORG hebben we in 2024 duidelijke kwaliteitsdoelstellingen gesteld om de zorg voor onze cliënten te optimaliseren en onze positie in de zorgmarkt te versterken. Deze doelstellingen zijn zorgvuldig opgesteld in lijn met ons jaarplan 2024 en zijn gericht op het verhogen van de cliënttevredenheid, het verbeteren van onze zorgprocessen en het behalen van relevante certificeringen. Hieronder volgt een terugblik op de belangrijkste doelstellingen voor 2024, de behaalde resultaten, en de vooruitblik naar 2025.

1. Cliënttevredenheid

In 2024 streefden we naar een gemiddelde cliënttevredenheid van 8 op de schaal van 1 tot 10. We hebben hiervoor verschillende instrumenten ingezet, waaronder periodieke klanttevredenheidsmetingen en feedbackmomenten, om de kwaliteit van onze zorg continu te monitoren en waar nodig bij te stellen.

Resultaten

Aan het einde van het jaar bleek de gemiddelde cliënttevredenheid daadwerkelijk 8 te zijn. Dit was een indicatie dat onze zorgverleners goed werk leveren en dat we het vertrouwen van onze cliënten hebben gewonnen. We blijven echter altijd streven naar verbetering, door actief te blijven luisteren naar de feedback van onze cliënten.

2. Positionering op Zorgkaart Nederland:

Een belangrijke doelstelling voor 2024 was het positioneren van SHE CARES ZORG op Zorgkaart Nederland. Dit platform speelt een cruciale rol in het verbeteren van onze zichtbaarheid en het verkrijgen van meer cliëntaanmeldingen door transparante en eerlijke beoordelingen van cliënten.

Resultaten

We hebben alle nodige stappen gezet om deze doelstelling te bereiken en verwachten eind 2025 volledig zichtbaar te zijn op Zorgkaart Nederland, met als doel om in de toekomst nog meer cliënten te werven die onze zorgverlening waarderen en willen ervaren.

3. Snelheid van in zorg nemen van nieuwe cliënten

In 2024 was het een belangrijke doelstelling om nieuwe cliënten binnen 48 uur in zorg te kunnen nemen na aanmelding. Dit is cruciaal voor het behoud van een goede relatie met zowel cliënten als verwijzers en voor het verlagen van de wachttijden in de zorg.

Resultaten

We hebben in de praktijk een doorlooptijd van gemiddeld 48 uur behaald, wat betekent dat we onze belofte aan de cliënten en verwijzers waar hebben kunnen maken. Dit is een belangrijke prestatie die we willen blijven behouden en verbeteren.

4. Beperken van het aantal Incidenten

Een andere belangrijke doelstelling was het beperken van het aantal incidenten tot maximaal 5 per maand. Incidenten kunnen de zorgkwaliteit ernstig beïnvloeden en moeten zoveel mogelijk voorkomen worden.

Resultaten

In 2024 hebben we het aantal incidenten terug kunnen brengen naar gemiddeld 3 per maand. Dit is een positief resultaat dat toont dat we goed werk verrichten op het gebied van zorgveiligheid, hoewel er altijd ruimte is voor verdere verbetering.

5. Beperken van het aantal Klachten

We stelden ons als doel het aantal klachten van cliënten te beperken tot maximaal 3 per maand. Klachten kunnen inzicht geven in de verbeterpunten in onze zorgverlening en bieden ons de kans om verbetermaatregelen te treffen.

Resultaten

Het aantal klachten bleef in 2024 onder de 3 per maand, met een gemiddelde van 2 klachten per maand. Dit toont aan dat we in staat zijn om veel van de problemen vroegtijdig te signaleren en adequaat op te lossen, wat bijdraagt aan een hoge cliënttevredenheid.

6. Behouden van het HKZ-certificaat VVT

Een andere belangrijke doelstelling in 2024 was het behouden van ons HKZ-certificaat voor de sector VVT (Verpleging, Verzorging en Thuiszorg). Dit certificaat is van essentieel belang voor de borging van de kwaliteit van onze zorgverlening en de transparantie naar cliënten en partners.

Resultaten

We zijn trots te kunnen melden dat we het HKZ-certificaat VVT met succes hebben behouden. Dit geeft onze cliënten en samenwerkingspartners de zekerheid dat we voldoen aan de hoogste kwaliteitsstandaarden in de thuiszorg.

Vooruitblik naar 2025

Voor 2025 hebben we als belangrijke doelstellingen om onze positie op Zorgkaart Nederland verder te versterken en om ons kwaliteitsniveau, vooral op het gebied van snelheid van zorgaanmeldingen en incident- en klachtenbeperking, te behouden en waar mogelijk verder te verbeteren. We zullen blijven werken aan het verhogen van de cliënttevredenheid en het verder professionaliseren van onze zorgprocessen om een nog hogere kwaliteit van zorg te leveren.

Wij zijn vastbesloten om deze kwaliteitsdoelen te behalen en SHE CARES ZORG verder te positioneren als een betrouwbare, professionele zorgorganisatie die zich voortdurend inzet voor de verbetering van de zorg voor haar cliënten.

Het open gesprek (bouwsteen 1)

Bij SCZ wordt het open gesprek vormgegeven door middel van zesmaandelijke evaluatiegesprekken tussen cliënten, mantelzorgers, naasten en wijkverpleegkundigen. Tijdens deze gesprekken wordt de zorgverlening uitgebreid besproken, waarbij zowel de tevredenheid over de kwaliteit van zorg als eventuele verbeterpunten centraal staan. Er is aandacht voor wat goed gaat en voortgezet moet worden, maar ook voor wat anders kan om beter aan te sluiten bij de behoeften van de cliënt en diens netwerk. Deze evaluatiemomenten bieden een waardevol platform voor medezeggenschap, waarbij cliënten en hun naasten actief worden betrokken bij het zorgproces. De gesprekken leiden tot concrete aanpassingen in zorgplannen en versterken de samenwerking tussen formele zorgverleners en het informele netwerk van mantelzorgers en familieleden. Door deze aanpak wordt niet alleen de kwaliteit van zorg verbeterd, maar ook de betrokkenheid van alle partijen vergroot.

SCZ is tevreden met deze werkwijze en zal deze in het komende jaar voortzetten. Het gestructureerde format biedt ruimte voor dialoog en reflectie, waardoor de zorg voortdurend kan worden afgestemd op de wensen en behoeften van cliënten en hun naasten.

Belangrijke behoeften cliënten, naasten, mantelzorgers en de professionele aanpak

Voor cliënten, naasten en mantelzorgers zijn vaste gezichten en zorg op vaste tijdstippen belangrijke onderwerpen. Deze aspecten dragen bij aan een gevoel van stabiliteit, vertrouwen en voorspelbaarheid in de zorgverlening. SCZ speelt hierop in door te werken met vaste teams binnen specifieke gebieden, waardoor cliënten zoveel mogelijk dezelfde zorgverleners zien. Dit bevordert een vertrouwde relatie tussen cliënten en zorgprofessionals.

Daarnaast wordt geprobeerd de zorg op vaste tijdstippen te leveren, wat aansluit bij de voorkeuren van cliënten en hun netwerk. Hoewel onvoorziene omstandigheden soms kleine veranderingen in de routine kunnen veroorzaken, zorgt SCZ ervoor dat cliënten altijd vooraf geïnformeerd worden over wijzigingen in de planning. Dit voorkomt teleurstellingen en zorgt voor transparantie in de communicatie.

SCZ houdt ook rekening met specifieke culturele wensen en geloofsovertuigingen van cliënten. Door maatwerk te bieden en open te staan voor persoonlijke voorkeuren, wordt een inclusieve en respectvolle zorgomgeving gecreëerd die aansluit bij de behoeften van diverse groepen. Deze aanpak draagt bij aan het welzijn van cliënten en versterkt het vertrouwen in de zorgorganisatie.

Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)

Samenwerking met andere organisaties

SCZ werkt nauw samen met huisartsenposten, apotheken en andere zorgaanbieders in de regio om de zorg voor cliënten efficiënt en goed afgestemd te organiseren. Deze samenwerking richt zich vooral op het welzijn van ouderen, waarbij huisartsenposten regelmatig informeren naar hun situatie. Door deze open en heldere communicatie wordt informatie snel gedeeld, wat bijdraagt aan een voorspoedige zorgverlening. Daarnaast wordt er actief samengewerkt met andere zorginstanties in de omgeving om zorg door te bemiddelen waar nodig.

Voor het komende jaar streeft SCZ naar uitbreiding van het netwerk door intensievere samenwerking met ziekenhuizen en revalidatiecentra. Dit is bedoeld om een breder spectrum aan zorg te bieden en cliënten beter te ondersteunen in complexe zorgtrajecten. Het doel is om een geïntegreerd zorgnetwerk te creëren dat nog beter aansluit bij de behoeften van cliënten, met aandacht voor continuïteit en kwaliteit van zorg.

Facilitering van zorgprofessionals in professionele netwerken

Bij SCZ worden zorgprofessionals op verschillende manieren gefaciliteerd om actief deel te nemen aan professionele netwerken. Bestuurders spelen hierin een belangrijke rol door medewerkers bevoegd en bekwaam te houden via opleidings- en trainingsmogelijkheden, georganiseerd in samenwerking met regionale leerbedrijven en onderwijsinstellingen zoals ROC, DWI, Calibris en brancheorganisaties. Dit stelt de medewerkers in staat om hun kennis en vaardigheden voortdurend te ontwikkelen en effectief samen te werken binnen professionele netwerken.

Begeleiders zijn betrokken bij DMO-overlegmomenten (Diverse Multidisciplinaire Overleggen), waarin verschillende disciplines samenkomen om complexe zorgsituaties van cliënten te bespreken en coördineren. Deze overleggen zorgen voor een geïntegreerde aanpak, waarbij de behoeften van de cliënt centraal staan. Wijkverpleegkundigen werken daarnaast nauw samen met ziekenhuisafdelingen, huisartsen en specialisten om zorg optimaal af te stemmen en in te richten.

Voor het komende jaar is SCZ van plan om deze samenwerkingsverbanden verder te versterken. Er wordt gekeken naar mogelijkheden om de betrokkenheid van medewerkers bij regionale netwerken uit te breiden, bijvoorbeeld door intensievere samenwerking met ziekenhuizen, revalidatiecentra en overlegtafels van gemeenten en zorgverzekeraars. Hiermee wil SCZ niet alleen de kwaliteit van zorg verbeteren, maar ook bijdragen aan een sterker zorgnetwerk waarin professionals optimaal kunnen samenwerken.

Meerwaarde voor cliënten

Samenwerking tussen diverse zorgorganisaties biedt aanzienlijke meerwaarde voor cliënten, vooral in situaties waarin complexe zorg vereist is. Door expertise van verschillende disciplines te combineren, ontstaat een holistische aanpak die niet alleen medische, maar ook sociale en emotionele aspecten van de zorg omvat. Dit zorgt ervoor dat cliënten de beste zorg ontvangen, afgestemd op hun unieke behoeften. Het gevoel van een team van professionals om hen heen versterkt het vertrouwen en de tevredenheid van cliënten, omdat zij ervaren dat hun situatie vanuit meerdere invalshoeken wordt bekeken en aangepakt.

De meerwaarde ligt ook in het verbeteren van de zorgcoördinatie en het voorkomen van versnippering. Door informatie te delen en gezamenlijk oplossingen te bedenken, worden inefficiënties verminderd en wordt de kwaliteit van zorg verhoogd. Deze aanpak is bijzonder waardevol in een tijd waarin patiënten steeds sneller vanuit het ziekenhuis naar huis worden gestuurd en thuiszorg een grotere rol speelt in hun herstel.

Voor het komende jaar wil SCZ blijven investeren in deze samenwerkingsverbanden door het netwerk uit te breiden met ziekenhuizen en revalidatiecentra. Dit zal niet alleen bijdragen aan een breder spectrum aan zorgmogelijkheden, maar ook aan een verdere verbetering van de cliënttevredenheid en zorgkwaliteit.

Door deze aanpak blijft SCZ inspelen op de toenemende behoefte aan geïntegreerde zorg voor complexe situaties.

Het werk organiseren (bouwsteen 3)

Invulling van deskundigheid, veiligheid en zeggenschap, dilemma's en oplossingen.

Bij SCZ wordt deskundigheid, veiligheid en zeggenschap van medewerkers gewaarborgd door middel van een gestructureerd opleidingsplan. Dit plan wordt jaarlijks opgesteld en biedt een duidelijke strategie om de groei en ontwikkeling van medewerkers te ondersteunen. Het afgelopen jaar hebben drie medewerkers een opleiding gevolgd op zorgniveau 2 en 3. Deze opleidingen zijn gericht op het versterken van hun praktische vaardigheden en theoretische kennis, wat direct bijdraagt aan de kwaliteit en veiligheid van de zorg die zij bieden. Daarnaast zijn er jaarlijks verplichte BHV-trainingen georganiseerd, evenals korte e-learning programma's die de algemene kennis op het gebied van zorg bevorderen. Deze trainingen richten zich op onderwerpen zoals noodsituaties, cliëntveiligheid en actuele zorginzichten.

Voor het komende jaar ligt de focus op het verder ontwikkelen van de deskundigheid van medewerkers door hen op te leiden naar zorgniveau 3 en 4. Dit sluit aan bij de ambitie om complexe zorgsituaties beter te kunnen ondersteunen en tegelijkertijd veilige zorg te blijven garanderen. Door te investeren in gerichte opleidingen en trainingen zorgt SCZ ervoor dat medewerkers niet alleen bevoegd en bekwaam blijven, maar ook voorbereid zijn op toekomstige uitdagingen in de zorgsector. Deze aanpak draagt bij aan een professionele werkomgeving waarin zowel cliënten als medewerkers zich veilig en ondersteund voelen. Ook wordt digitale zorg steeds meer geïntegreerd in de organisatie om cliënten beter van dienst te zijn en processen efficiënter te maken. Een belangrijk onderdeel hiervan is het Elektronisch Cliëntendossier (ECD), waarin cliënten kunnen meelezen in hun eigen dossier. Deze functie bevordert transparantie en geeft cliënten en hun netwerk meer regie over hun zorgproces. Het ECD zorgt ervoor dat informatie gestructureerd wordt vastgelegd en eenvoudig kan worden gedeeld tussen zorgprofessionals, wat bijdraagt aan betere samenwerking en zorgkwaliteit.

Daarnaast onderzoekt SCZ momenteel de mogelijkheden om digitale zorg verder uit te breiden. Het doel is om tegen het einde van 2025 nieuwe digitale oplossingen te implementeren, zoals hybride zorgprocessen en technologieën die de zelfredzaamheid van cliënten ondersteunen. Dit sluit aan bij landelijke ambities om digitale gegevensuitwisseling en hybride zorg te bevorderen, waarbij cliënten zorg zoveel mogelijk thuis of digitaal ontvangen.

Voor het komende jaar wil SCZ blijven investeren in deze innovaties en de mogelijkheden verkennen om bijvoorbeeld slimme medicijndispensers of andere e-health-oplossingen toe te voegen. Door deze aanpak streeft SCZ naar een toekomstbestendige zorgorganisatie waarin technologie een centrale rol speelt in het verbeteren van cliënttevredenheid en het ontlasten van zorgprofessionals

Werken aan een deskundigheidsmix afgestemd op de zorgvraag

SCZ biedt wijkzorg, waaronder verpleging, verzorging, huishoudelijke verzorging en begeleiding. Om de zorgvraag optimaal te matchen met de deskundigheid van medewerkers, maakt SCZ gebruik van een planningssysteem waarin de deskundigheidsmix is ingebouwd. Dit systeem koppelt zorgvragen aan zorgniveau en zorgzwaarte, op basis van indicaties en het zorgplan. Hierdoor wordt duidelijk welke handelingen nodig zijn en welke zorgverlener geschikt is om deze uit te voeren. Het systeem zorgt ervoor dat medewerkers met de juiste kwalificaties worden ingezet, wat bijdraagt aan veilige en kwalitatieve zorg.

Het medewerkersbestand bestaat uit professionals op verschillende deskundigheidsniveaus, van verzorgenden IG (niveau 3) tot wijkverpleegkundigen (niveau 5). Daarnaast worden ZZP'ers ingezet voor specialistische en hoog complexe zorg, waarbij reguliere medewerkers niet over de vereiste expertise beschikken. Bij de inzet van ZZP'ers wordt strikt rekening gehouden met de Wet DBA om schijnzelfstandigheid te voorkomen. Alleen zelfstandigen die voldoen aan de wettelijke eisen worden ingezet, vooral in situaties waarin hun specifieke kennis een meerwaarde biedt.

Voor het komende jaar ligt de focus op het optimaliseren van het planningssysteem en het verder uitbreiden van de deskundigheidsmix. Dit omvat zowel het opleiden van vaste medewerkers naar hogere niveaus als het zorgvuldig inzetten van ZZP'ers voor complexe zorgvragen. Door deze aanpak blijft SCZ

inspelen op de veranderende zorgbehoeften en waarborgen zij continuïteit en kwaliteit in de zorgverlening.

Zeggenschap door professionals en cliënt(vertegenwoordigers)

Bij SCZ wordt zeggenschap voor zorgprofessionals georganiseerd via regelmatige overlegmomenten en dagelijkse communicatie. Elk kwartaal vindt een algemeen overleg plaats waarin alle disciplines vertegenwoordigd zijn. Dit biedt medewerkers de mogelijkheid om input te geven over beleid en werkwijzen. Daarnaast worden wekelijks vergaderingen gehouden op kantoor om de stand van zaken in de wijk te bespreken, en is er dagelijks contact tussen medewerkers, wijkverpleegkundigen en het kantoor. Deze aanpak heeft geleid tot betere samenwerking en een efficiëntere planning, doordat alle betrokkenen goed op elkaar zijn afgestemd.

In het afgelopen jaar heeft deze structuur bijgedragen aan organisatieverbeteringen, zoals een meer gestroomlijnde planning en een verhoogde betrokkenheid van medewerkers bij besluitvorming. Voor het komende jaar is het doel om deze overlegstructuur te behouden en waar mogelijk verder uit te breiden. SCZ wil medewerkers blijven betrekken bij belangrijke beslissingen, zodat zij invloed kunnen uitoefenen op hun werkprocessen en de kwaliteit van zorg. Hierdoor blijft zeggenschap een integraal onderdeel van de organisatiecultuur.

Bij SCZ wordt er 1 keer per 3 maanden een algemeen overleg gepleegd waar alle disciplines aanwezig zijn, daarnaast wordt wekelijks overlegd op kantoor over de stand van zaken in de wijk en verder is er dagelijks contact tussen medewerkers, wijkverpleegkundige en kantoor. Dit heeft geleid tot betere samenwerking en efficiënter inrichten van de planning, omdat je goed op elkaar bent afgestemd door de betrokkenheid van eenieder die betrokken is bij de levering van de zorg.

Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)

Leren en ontwikkelen: de vormgeving voor professionals en de organisatie

Bij SCZ wordt leren en ontwikkelen vormgegeven door medewerkers actief te betrekken bij hun eigen professionele groei. Medewerkers geven zelf aan welke vaardigheden en kennis zij willen ontwikkelen, waarna samen met de leiding wordt bepaald of deze wensen aansluiten bij de organisatiedoelen en hun persoonlijke ontwikkeling. Dit proces zorgt ervoor dat medewerkers deskundig blijven en draagt bij aan veilige zorg.

Het opleidingsbeleid van SCZ biedt diverse mogelijkheden, zoals zorg clinics, e-learning programma's en trainingen in het skills lab. Deze initiatieven zijn gericht op het bijschaven van kennis en het verbeteren van praktische vaardigheden, zoals risicovolle handelingen en cliëntgericht werken. Het afgelopen jaar heeft SCZ zich gericht op het versterken van basisvaardigheden, terwijl voor het komende jaar de focus ligt op verdere verdieping via maatwerktrainingen en hogere zorgniveaus.

Door deze aanpak blijft SCZ investeren in een cultuur van continu leren, waarbij zowel de organisatie als de medewerkers zich blijven ontwikkelen om te voldoen aan de veranderende eisen in de zorgsector. Dit draagt niet alleen bij aan veilige zorg, maar ook aan een gemotiveerd en deskundig team.

Belangrijke thema's

Bij SCZ zijn belangrijke zorginhoudelijke thema's zoals informatieveiligheid en het veilig melden van incidenten centraal gesteld in het afgelopen jaar. Medewerkers hebben trainingen gevolgd om inzicht te krijgen in het veilig omgaan met gegevens en het melden van incidenten volgens de procedure Veilig Incidenten Melden (VIM). Deze trainingen dragen bij aan een veilige werkomgeving en verbeteren de kwaliteit van zorg door van fouten te leren en risico's te minimaliseren.

Voor het komende jaar blijft SCZ deze thema's oprissen om de kennis actueel te houden. Daarnaast wordt de focus uitgebreid naar trainingen die verband houden met de implementatie van eHealth-oplossingen. Dit sluit aan bij de ambitie om digitale zorgprocessen te integreren en medewerkers voor te bereiden op het gebruik van innovatieve technologieën. Deze aanpak ondersteunt niet alleen de kwaliteitsdoelstellingen van SCZ, maar draagt ook bij aan het versterken van de digitale vaardigheden van zorgprofessionals, wat essentieel is in een steeds digitale wordende zorgomgeving.

Resultaten en verbeterpunten

In het afgelopen jaar heeft de organisatie zich gericht op het opleiden van medewerkers om hun vaardigheden en kennis te vergroten. Drie verzorgenden zijn opgeleid naar een hoger niveau, wat heeft geleid tot een verbetering in de kwaliteit van zorgverlening. Daarnaast volgt één medewerker momenteel een Hbo-opleiding Bedrijfskunde, specifiek gericht op een managersfunctie binnen de organisatie. Deze opleiding draagt bij aan de versterking van leiderschapsvaardigheden en strategisch inzicht.

De investeringen in opleidingen hebben concrete resultaten opgeleverd. Door de toegevoegde kennis, ervaring en vaardigheden werken medewerkers bewuster en efficiënter, wat de frequentie van opereren binnen de organisatie heeft verbeterd. Het team beschikt nu over meer gespecialiseerde kennis, wat de kwaliteit van dienstverlening verhoogt. Daarnaast zorgen doelgerichte werkwijzen voor een betere organisatie van processen.

Met deze ontwikkelingen is de organisatie beter voorbereid op nieuwe uitdagingen en mogelijke uitbreiding van diensten. De verbeterde vaardigheden en kennis maken het mogelijk om nieuwe vormen van dienstverlening te overwegen of bestaande diensten verder te optimaliseren.

Komend jaar richt de organisatie zich op het voortzetten van opleidingsinitiatieven en het aantrekken van nieuwe medewerkers die leren en ontwikkeling centraal stellen. Door verder te investeren in opleidingen wordt niet alleen de bestaande kennis binnen de organisatie verdiept, maar ook verbreed. Dit draagt bij aan de algehele groei en ontwikkeling van de organisatie.

Een belangrijk verbeterpunt is het versterken van de organisatiecultuur door nieuwe medewerkers aan te trekken die frisse perspectieven meebrengen. Dit zal niet alleen leiden tot innovatie, maar ook tot een betere aansluiting bij de veranderende eisen van de markt. Daarnaast wordt er gestreefd naar een efficiëntere kennisdeling binnen teams, zodat zowel nieuwe als bestaande medewerkers optimaal kunnen bijdragen aan de strategische doelen van de organisatie.

Door deze focus op opleiding en werving wordt de organisatie beter voorbereid op toekomstige uitdagingen en blijft zij concurrerend in een dynamische omgeving.

Reflectie op kwaliteit (bouwsteen 5)

Resultaten metingen cliënttevredenheid en mantelzorgers

Uit het meest recente cliënttevredenheidsonderzoek heeft SCZ een gemiddelde score van 8 behaald. Dit is een resultaat waar we trots op zijn, omdat het aangeeft dat cliënten over het algemeen tevreden zijn met de geboden zorg en dienstverlening. Het cijfer weerspiegelt de inspanningen die zijn geleverd om kwaliteit en betrouwbaarheid te waarborgen.

Hoewel een 8 een mooi cijfer is, zien we dit ook als een kans voor verdere verbetering. Een belangrijk aandachtspunt dat uit het onderzoek naar voren kwam, is het belang van het stipt naleven van de afgesproken aankomsttijden bij cliënten. Door hierin te investeren, willen we niet alleen de tevredenheid verhogen, maar ook onze betrouwbaarheid en efficiëntie verder verbeteren.

Deze focus op punctualiteit biedt ons de mogelijkheid om nog dichter bij de verwachtingen van onze cliënten te komen en zo onze dienstverlening naar een hoger niveau te tillen. We blijven streven naar groei en optimalisatie op basis van de waardevolle feedback die we hebben ontvangen.

Werken aan kwaliteit volgens de vijf bouwstenen: betrokkenheid van professionals, cliënten, naasten en mantelzorgers

Wij werken dagelijks aan kwaliteit op basis van de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'. Dit doen we in lijn met de branche richtlijnen, wet- en regelgeving en ons eigen kwaliteitsmanagementsysteem. Voor ons is kwaliteit geen apart project, maar een vanzelfsprekend onderdeel van onze reguliere bedrijfsvoering.

Het begint bij het goed kennen van de wensen en behoeften van onze cliënten. Door regelmatig in gesprek te gaan, stellen we vast wat voor hen belangrijk is, zodat we persoonsgerichte zorg kunnen bieden die aansluit bij hun situatie. Hierbij betrekken we actief hun naasten, zoals familieleden en mantelzorgers, omdat zij vaak waardevolle inzichten hebben die bijdragen aan de kwaliteit van zorg. Samen met onze professionals en andere betrokkenen bouwen we aan een netwerk rondom de cliënt dat zowel sociaal als professioneel sterk is.

Onze manier van werken is zo georganiseerd dat teams de ruimte hebben om zelf invloed uit te oefenen op hun processen. We vinden het belangrijk dat onze medewerkers zich gehoord voelen en dat zij hun expertise kunnen inzetten om de zorg verder te verbeteren. Daarnaast investeren we continu in leren en ontwikkelen. Dit doen we door scholing aan te bieden en door regelmatig te reflecteren op onze werkwijze. Zo blijven we groeien als organisatie én als professionals.

Om inzicht te krijgen in hoe wij presteren, meten we jaarlijks onze kwaliteit en leggen we verbeterpunten vast in een kwaliteitsbeeld. Dit doen we niet alleen intern, maar ook samen met cliënten, mantelzorgers en andere betrokkenen. Hun ervaringen en feedback zijn voor ons essentieel om steeds beter te worden in wat we doen.

Wij maken gebruik van het kwaliteitssysteem Q-Link, waarin alle actuele documenten beschikbaar zijn voor onze medewerkers. Dit systeem helpt ons om transparant te werken en zorgt ervoor dat iedereen altijd toegang heeft tot de meest recente informatie. Bovendien zijn wij HKZ-gecertificeerd onder de norm "Verpleeghuizen, verzorgingshuizen en thuiszorgorganisaties 2015 + A1: 2017". Deze certificering is afgegeven door KIWA, een erkende certificerende instelling. Het HKZ-certificaat bevestigt dat wij voldoen aan hoge kwaliteitsnormen en dat wij continu werken aan verbetering.

Voor ons is kwaliteit geen doel op zich, maar een vanzelfsprekend onderdeel van ons werk. Het zit verweven in alles wat we doen, zodat we samen met cliënten, naasten en professionals kunnen blijven bouwen aan zorg die écht het verschil maakt.

Belangrijke thema's

Onze belangrijkste speerpunten voor het komende jaar zijn het verbeteren van de afgesproken aankomsttijden bij cliënten, het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van zorg en het verhogen van de algehele cliënttevredenheid naar een 9. We blijven investeren in betrouwbaarheid, mensgerichte zorg en innovatieve oplossingen om aan de verwachtingen van onze cliënten te voldoen en deze te overtreffen.

Perspectief voor volgend jaar

Voor het komende jaar richten we ons op het verder versterken van de kwaliteit van zorg en het verhogen van de cliënttevredenheid. Belangrijke aandachtspunten zijn het verbeteren van onze punctualiteit door afspraken over aankomsttijden nauwkeurig na te komen, het stabiliseren en waar mogelijk verbeteren van de zorgkwaliteit, en het streven naar een hogere tevredenheidsscore onder cliënten.

Mensen met een zorgvraag, hun naasten en mantelzorgers kunnen van ons verwachten dat we blijven investeren in mensgerichte zorg, waarbij hun wensen en behoeften centraal staan. Daarnaast zetten we in op innovatieve oplossingen, zoals digitale hulpmiddelen, om de zorgervaring te verbeteren en toegankelijker te maken. Onze focus blijft liggen op betrouwbaarheid, betrokkenheid en continue verbetering, zodat we samen kunnen bouwen aan een nog betere zorgverlening.

Van beleid naar concrete acties: betrokkenheid bij beleidsvorming en implementatie

De verbeteracties worden vertaald naar beleid en concrete acties door een combinatie van strategische planning, betrokkenheid van relevante stakeholders en het gebruik van ondersteunende systemen. Voor de implementatie maken we gebruik van een efficiënt planningssysteem om nauwkeurige aankomsttijden bij cliënten te waarborgen. Daarnaast wordt mensgerichte zorg versterkt door een goede afstemming tussen alle betrokkenen rondom de cliënt, wat niet alleen de kwaliteit van zorg maar ook de tevredenheid van zowel cliënten als medewerkers verhoogt.

Bij de beleidsvorming en implementatie zijn zowel interne als externe partijen betrokken. Medewerkers spelen een cruciale rol in het signaleren van verbeterpunten en het uitvoeren van acties, terwijl cliëntenraden en mantelzorgers worden geraadpleegd om ervoor te zorgen dat het beleid aansluit bij de behoeften van de zorgontvangers. De PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) vormt de basis voor continue verbetering, waarbij resultaten worden geëvalueerd en vertaald naar verdere aanpassingen in het beleid.

Met deze aanpak streven we naar een transparante, lerende organisatie waarin kwaliteit niet alleen wordt bewaakt, maar ook continu wordt verbeterd in samenwerking met alle betrokkenen.