



PERSOONLIJKE ZORG

Onze cliënten staan centraal

LEEFPLEZIER

Voor onze cliënten én medewerkers

SCHOLINGEN

Kenniscarrousel en andere thema's

KwaliteitZbeeld 2024



De ZorgSpecialist
Thuis in alle zorg

”

Deskundige zorg met zoveel mogelijk LeefPlezier; dáár gaan we voor!

Martine Philippo, Verpleegkundig
Kwaliteitsmanager bij De ZorgSpecialist



INHOUD

KWALITEITZBEELD 2024 | DE ZORGSPCIALIST



Inleiding	<u>3</u>
Het open gesprek Bouwsteen 1	<u>5</u>
Kleinschalige woonvoorzieningen	<u>5</u>
BeterThuiZ (Volledig Pakket Thuis)	<u>6</u>
Casemanagement dementie	<u>6</u>
Wijkverpleging	<u>6</u>
Het bouwen van netwerken Bouwsteen 2	<u>7</u>
Formele netwerken	<u>7</u>
Informele netwerken	<u>8</u>
Het werk organiseren Bouwsteen 3	<u>9</u>
Inzet technologie en hulpmiddelen	<u>9</u>
Deskundigheidsmix passend bij de zorgvraag	<u>9</u>
Zeggenschap medewerkers en cliënten	<u>10</u>
Organisatiecultuur en werkplezier	<u>10</u>
Duurzaamheid	<u>11</u>
Leren & ontwikkelen Bouwsteen 4	<u>12</u>
Reflectie op kwaliteit Bouwsteen 5	<u>14</u>
Conclusie & vooruitblik	<u>16</u>

” Vanuit haar missie en visie kijkt De ZorgSpecialist steeds weer waar en hoe zij een bijdrage kan leveren aan de ontwikkelingen binnen de zorg.

INLEIDING

TEAM KWALITEIT & INNOVATIE | DE ZORG SPECIALIST

Voor u ligt het eerste KwaliteitZbeeld volgens het Generiek Kompas van De ZorgSpecialist. Nee, het is geen spelfout, maar een bewuste keuze om de 'Z' van ZorgSpecialist terug te laten komen. De 'Z' symboliseert ons DNA; een eigen kijk en soms net even anders.

In dit KwaliteitZbeeld belichten we de kwaliteit van onze organisatie aan de hand van de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas. Daarnaast geven wij een terugblik, een reflectie én een vooruitblik op het komende jaar.

De ZorgSpecialist heeft een breed zorgaanbod waarin het draait om LeefPlezier. Dit is ook terug te vinden in onze missie en visie. Deskundige zorg met zoveel mogelijk LeefPlezier; dáár gaan we voor!

Vanuit haar missie en visie kijkt De ZorgSpecialist steeds weer waar en hoe zij een bijdrage kan leveren aan de ontwikkelingen binnen de zorg, wat passend is bij onze kernwaarden:

- Ondernemend – Ruimte voor ideeën
- Persoonlijk – Iedere zorgvraag is uniek
- Kwaliteit – Deskundigheid staat voorop
- Vertrouwen – De basis van zorg

We wensen u veel leesplezier!

Team Kwaliteit & Innovatie De ZorgSpecialist



Noraly Schiet



Martine Philippo



Sanne Dekker



Luuk van de Pieterman



MISSIE

Zo lang mogelijk, veilig thuis - of net zoals thuis - blijven wonen en zoveel mogelijk plezier in het leven houden. Ook als het minder goed gaat. Hier zetten we ons dagelijks voor in. Voor ons is iedere cliënt en iedere zorgvraag uniek. Met onze betrokkenheid en deskundigheid zorgen we voor een aanpak die precies bij iemand past. Mensen kunnen voor alle zorg bij ons terecht.

VISIE

Als je iets niet meer zelf kan, nemen we die taken op tijd over. Maar dit betekent niet automatisch dat je niet meer mee kunt doen in de maatschappij. Mensen die zorg nodig hebben, horen gewoon middenin de samenleving thuis. Niet aan de zijlijn, maar actief er middenin. We bedenken steeds nieuwe plannen om dat te realiseren.

ZORGAANBOD



**HUISHOUDELIJKE
VERZORGING**

**VERPLEGING EN
VERZORGING**

BETERTHUIZ

**CASEMANAGEMENT
DEMENTIE**

PALLIATIEVE ZORG

ODENSEHUIS

KLEINSCHALIG WONEN

BEGELEID WONEN

” De medewerkers bieden een luisterend oor en doen hun best om het iedereen naar de zin te maken.

Eva Mettes (87), bewoner Villa Tromp

HET OPEN GESPREK

BOUWSTEEN 1

Binnen De ZorgSpecialist staat het leren kennen van onze cliënten centraal, om zorg te kunnen leveren die echt bij hen past. Onze medewerkers zetten zich op verschillende manieren hiervoor in.

Kleinschalige woonvoorzieningen

In onze kleinschalige woonvoorzieningen streven medewerkers dagelijks naar leefplezier en zingeving voor de bewoners. Om hier invulling aan te geven, is het belangrijk de bewoner te kennen. Iedereen is immers uniek. Aan het vastleggen van het levensverhaal besteden wij veel aandacht. Een fijne manier om een bewoner te leren kennen, is om samen door een persoonlijk fotoboek te bladeren en te luisteren naar verhalen. Daarnaast gebruiken we innovatieve zorgmiddelen zoals de Illi-tv en Qwiek.up om het levensverhaal visueel en interactief vast te leggen. Ook wordt op sommige plekken Familienet ingezet. Deze middelen helpen niet alleen bij het leren kennen van de bewoners, maar bevorderen ook interactie en leefplezier.

In de praktijk

Eva Mettes (87) woont sinds 2 jaar in Villa Tromp in IJmuiden, één van onze kleinschalige woonvoorzieningen. Ze vertelt: “De sfeer in Villa Tromp is fijn en gemoedelijk. Ik ben een sociaal dier en houd van gezelligheid. Daardoor kon ik hier direct wel aarden.”

” We zetten ons ervoor in dat bewoners hun leven kunnen voortzetten naar eigen wens. Met zoveel mogelijk LeefPlezier. En heeft iemand zorg nodig? Dan zijn we er.

Esther Vink, directie De ZorgSpecialist



Eva Mettes



Eva Mettes met haar zoon bij de high tea



Lees het complete [interview](#) met Eva Mettes!

BeterThuiZ (Volledig Pakket Thuis)

De coördinatoren van BeterThuiZ krijgen tijdens een persoonlijk intakegesprek een goed beeld van de leefomgeving van de cliënt en inzicht in welke zorg en begeleiding passend is. Tijdens deze gesprekken worden de interesses en het verleden van de cliënt besproken om de begeleiding hierop af te stemmen. Regelmatige evaluaties (na 3 weken, 6 weken en 3 maanden) zorgen ervoor dat de kwaliteit van zorg hoog blijft, aansluit bij wat de cliënt nodig heeft én dat de situatie thuis goed gemonitord kan worden. Ook naasten worden actief betrokken bij het zorgproces.

In de praktijk

Shanna Peralta Garcia, Manager BeterThuiZ bij De ZorgSpecialist: "Een cliënt werkte vroeger in de sluisen van IJmuiden. Tijdens de begeleiding nam de medewerker hem mee naar de sluisen en aten ze een visje. Dezelfde meneer speelde ook accordeon. Bij een bezoek aan het Odensehuis bleek een andere bezoeker óók accordeon te spelen. De accordeonspelers hebben elkaar ontmoet en hebben de andere bezoekers regelmatig getrakteerd op hun muzikaliteit. Plezier voor iedereen!"

Casemanagement dementie

Casemanagers dementie gebruiken voor de intake of het kennismakingsgesprek een multidomein analyse om de problemen en behoeften van de cliënt in kaart te brengen. Dit omvat vragen over de jeugdperiode van de cliënt, hun werkverleden, religie, normen en waarden, en wensen voor de toekomst. Het gesprek is open en gericht op het leren kennen van de mens achter de zorgvraag. Het leren kennen van de cliënt is voor een casemanager een cyclisch proces van contactmomenten, waarbij ingespeeld wordt op het moment en op de vraag of behoefte per keer anders kan zijn.

Voor onze casemanagers zijn communicatieve vaardigheden cruciaal om tussen de regels door te luisteren en door te vragen. Elk gesprek brengt nieuwe inzichten en het is noodzakelijk om de essentie eruit te halen. Daarnaast werken casemanagers van De ZorgSpecialist systemisch, wat inhoudt dat het netwerk/het systeem in kaart wordt gebracht, maar ook onderhouden wordt en eventueel uitgebreid.

Wijkverpleging

Onze regie(wijk)verpleegkundigen voeren een open gesprek tijdens een intake en tijdens zorgevaluaties. Hier komen verschillende facetten voorbij; de zorgbehoefte, wat kan iemand zelf nog, wat kan samen met het sociale netwerk gedaan kan worden, welke hulp bieden hulpmiddelen en technologie en wat mag van de professionele zorg verwacht worden.

De regieverpleegkundige deelt de uitkomsten van het gesprek en de afspraken met alle betrokkenen. Daarna wordt dit vastgelegd in een zorgplan. Per doel wordt besproken wanneer er geëvalueerd wordt. Het uitgangspunt is dat de regieverpleegkundige kijkt naar de daadwerkelijke zorgbehoefte van de cliënt en samen bepaalt welke oplossingen mogelijk zijn vóórdat de hulpvraag wordt beantwoord met het leveren van zorg. Hierbij staat te allen tijde de wens van de cliënt voorop. Soms komt het namelijk voor dat de verpleegkundige denkt dat er meer zorg nodig is dan waar de cliënt behoefte aan heeft. Evaluaties vinden minimaal eens per half jaar plaats, of eerder indien de situatie erom vraagt, bijvoorbeeld bij de inzet van een Medido.



Bij De ZorgSpecialist zetten we ons op verschillende manieren in om netwerken te bouwen en te onderhouden.

HET BOUWEN VAN NETWERKEN

BOUWSTEEN 2

Netwerken zijn essentieel voor kwalitatief goede zorg. Zowel grote professionele netwerken waarin verbinding wordt gelegd tussen organisaties op regionaal en landelijk niveau, als kleine informele netwerken in de wijk en rond de cliënt, en alles daartussenin. Bij De ZorgSpecialist zetten we ons op verschillende manieren in om deze netwerken te bouwen en te onderhouden.

Het bouwen en onderhouden van onze formele en informele netwerken is ontzettend belangrijk voor de kwaliteit van zorg die we bieden. Hierdoor kunnen we:

- Persoonlijke zorg leveren die aansluit bij de behoefte van elke cliënt;
- Snelle en efficiënte zorg bieden door goed te communiceren met andere zorgverleners en zo de juiste zorg voor iemand in te schakelen wanneer nodig;
- Ondersteuning en betrokkenheid van mantelzorgers en andere naasten vergroten, wat bijdraagt aan het welzijn van de cliënt en zijn/haar netwerk.

Formele netwerken

In ons netwerk werken we samen met andere organisaties. Op landelijk niveau zijn we verbonden met een aantal organisaties die ons helpen om de kwaliteit van zorg continu te verbeteren:

- Zorgthuisnl: een brancheorganisatie die zich richt op de belangenbehartiging van zorgaanbieders in de thuiszorg;

- V&VN, Kwaliteitsregister: waarborgt de kwaliteit van verpleegkundigen en verzorgenden door middel van registratie en bijscholing;
- Vilans: een kennisorganisatie die niet alleen voorziet in belangrijke protocollen waar onze zorgprofessionals mee werken, maar ook in leer- en ontwikkeltrajecten waar organisaties samen in kunnen optrekken.
- Vegro: een leverancier van hulpmiddelen die ons ondersteunt bij het leveren van de juiste hulpmiddelen aan onze cliënten en het bieden van specifieke training op dit gebied;

Op regionaal niveau werken we structureel én projectmatig samen met andere (thuiszorg)organisaties in Zuid- en Midden-Kennemerland. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Netwerk palliatieve zorg Midden- en Zuid-Kennemerland: in het netwerk zijn zowel gezondheidszorginstellingen als vrijwilligersorganisaties vertegenwoordigd. Het netwerk spant zich in om verbetering tot stand te brengen in de zorg voor mensen in de laatste fase in hun leven en hun naasten. De directeur van De ZorgSpecialist is voorzitter van de regiegroep Midden-Kennemerland.
- Samen met ViVa! Zorggroep organiseren we de palliatieve zorg thuis, zodat cliënten in hun vertrouwde omgeving kunnen wonen, ook tijdens de laatste levensfase;

- Regionaal lerend netwerk VPT: elk kwartaal wisselen we ervaringen en kennis uit met ViVa! Zorggroep en Zorgbalans om de zorg voor onze thuiswonende Wlz-cliënten zo goed mogelijk in te richten;
- De ZorgSpecialist participeert in verschillende netwerken voor kwetsbare ouderen / mensen met dementie. In Zuid-Kennemerland is dit de Wijkgerichte Zorg en in Midden-Kennemerland is dit het Netwerk Dementie Midden-Kennemerland. Ook nemen onze casemanagers dementie deel aan casuïstiekbespreking met geriateren vanuit het Rode Kruis Ziekenhuis en is er een tweejaarlijks overleg met POH'ers van de huisartspraktijken uit de regio;
- Reablement: in 2023 en 2024 namen we samen met ViVa! Zorggroep, Zorgbalans, Sint Jacob, Kennemerhart, Buurtzorg en de HZK deel aan het regionale reablement project om de zelfredzaamheid van cliënten te verbeteren. Deelprojecten, zoals de bredere inzet van de oogdruppelbril in samenspraak met apothekers en oogheelkundepoliklinieken, worden in 2025 voortgezet in andere regionale initiatieven.
- Nachtzorg: in samenwerking met ViVa! Zorggroep en Zorgbalans zorgen we voor goede nachtzorg voor onze cliënten;



Noraly Schiet met de oogdruppelbril



Lees het artikel over de inzet van de oogdruppelbril op onze [website!](#)



Slimme zorg verlaagt niet alleen de druk in de zorg, het zorgt ook voor meer zelfstandigheid, leefplezier en vrijheid.

Noraly Schiet, Strategisch Projectleider

Daarnaast nemen we deel aan het Sigrainnovatienetwerk. Hierin leren professionals van verschillende organisaties onder begeleiding van Sigravan elkaar over verschillende soorten (technologische en sociale) innovaties. Ook hebben we op regionaal niveau waar nodig goed contact en samenwerking met ziekenhuizen en medisch specialisten, zoals specialisten ouderengeneeskunde.

Op wijkniveau werken we vanzelfsprekend samen met huisartsen, casemanagers, ergotherapeuten, apotheken en sociale wijkteams.

Informele netwerken

Naast professionele, formele samenwerkingen, hechten we veel waarde aan het informele netwerk rondom de cliënt. Deze netwerken bestaan uit mantelzorgers, familieleden, vrijwilligers, burenen en andere betrokkenen. Door deze informele netwerken te betrekken bij de zorg, kunnen we onze zorg zo goed mogelijk aan laten sluiten op de behoeften en wensen van onze cliënten. Daarnaast hebben we zicht op de belasting van mantelzorgers, en kunnen we signaleren en ondersteunen waar nodig, bijvoorbeeld bij (dreigende) overbelasting. Hiervoor organiseren wij zelf bijvoorbeeld regelmatig mantelzorgbijeenkomsten. Door ervaringen te delen in aanwezigheid van een professional, kunnen mantelzorgers anders leren omgaan met de manier waarop zij zelf zorg verlenen aan hun naasten. Ook organiseren we in de kleinschalige woonvoorzieningen tweemaal per jaar familieavonden, waarbij familie informeel samenkomt en van alles ter tafel kan komen.

” In een open gesprek bespreken we samen met de cliënt de eventuele inzet van hulpmiddelen, technologie en informele zorg.

HET WERK ORGANISEREN

BOUWSTEEN 3

In een open gesprek bespreekt de professional samen met de cliënt welk gedeelte van de zorgvraag ingevuld kan worden door hulpmiddelen, technologie en informele zorg, en welke aanvulling de professionele zorg daarop kan bieden. Oftewel, hoe de zorg wordt georganiseerd in samenspraak met de cliënt en naasten.

Inzet technologie en hulpmiddelen

Waar mogelijk wordt voor de invulling van de zorgvraag van de cliënt gebruik gemaakt van technologie en andere hulpmiddelen. Het uitgangspunt hierbij is dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven in hun eigen omgeving. Zo behouden ze de regie over hun leven zonder afhankelijk te worden van onze zorgverleners. Uiteraard wordt in de intake onderzocht of de inzet van technologie en/of hulpmiddelen passend is, welke digitale vaardigheden iemand heeft en welke begeleiding er eventueel nodig is.

Zorgtechnologie leveren wij in de vorm van beeldbellen en ondersteuning van dagstructuur met de Compaan, in onze BeterThuiZ- en wijkteams. Hier zijn we mee gestart in 2024.

Daarnaast zetten we de Medido in voor ondersteuning bij medicatie, eveneens in onze BeterThuiZ- en wijkteams. Verder bestaat er voor Wlz-cliënten de mogelijkheid om Sensara leefstijl-monitoring in te zetten. Dit bieden we sinds 2023 aan.

Voor de inzet van de juiste hulpmiddelen hebben we in 2023 een zelfredzaamheidskoffer ontwikkeld in samenwerking met Vegro. Deze zelfredzaamheidskoffer bevat diverse hulpmiddelen. Bijvoorbeeld aan- en uittrekhulpmiddelen, zodat het aan- en uittrekken van steunkousen ofwel helemaal door de cliënt kan worden overgenomen, ofwel sneller en minder belastend voor de zorgverlener is.

Deskundigheidsmix passend bij de zorgvraag

Per organisatie-onderdeel werken we met een deskundigheidsmix passend bij de soort zorg en zorgvraag en wordt er opgeschaald indien nodig. Voor onze kleinschalige woonvoorzieningen geldt bijvoorbeeld dat er overdag en in de avond altijd een verzorgende IG aanwezig is. De rest van het rooster wordt gevuld met minimaal niveau helpende (plus). De bewonersgroep wordt continu gemonitord door de meewerkend coördinator en zodra er bewoners achteruit gaan of (tijdelijk) onrustig zijn, worden er extra diensten ingezet, diensten verlengd of van deskundigheid veranderd. Voor onze kleinschalige woonvoorzieningen kan onze verpleegkundig coördinator indien nodig geconsulteerd worden. De specialist ouderengeneeskunde bezoekt minimaal eens in de zes weken alle locaties en daarnaast zo vaak als noodzakelijk.

Zeggenschap van medewerkers en cliënten

De kwaliteit van zorg wordt mede gevormd door inspraak van onze medewerkers en onze cliënten. We geven zeggenschap op meerdere manieren vorm.

Medewerkers

Onze medewerkersadviesraad (hierna: MAR) bestaat uit een groep medewerkers vanuit alle vormen van zorg die De ZorgSpecialist biedt. Deze medewerkers vertegenwoordigen hun collega's, en verzamelen op de werkvloer en tijdens teamoverleggen waardevolle informatie om in te brengen tijdens de MAR-bijeenkomsten.



Lees het [jaarverslag](#) van de MAR



Cliënten

Onze cliënten hebben, net als medewerkers invloed op de kwaliteit van zorg. De zeggenschap van cliënten is vertegenwoordigd in de cliëntenraad.

De cliëntenraad bestaat uit drie leden die allen een binding hebben met de organisatie. In 2024 is de raad zesmaal bijeengeweesen waarvan eenmaal een overleg met de accountant, RvC en RvB van De ZorgSpecialist. Het doel van deze vergadering was om de cliëntenraad inzicht te geven hoe financiële verantwoording wordt afgelegd.



Lees het [jaarverslag](#) van de cliëntenraad

Bij de beëindiging van zorg ontvangen cliënten of naasten een eindevaluatie. De ontvangen eindevaluaties worden bekeken door het team Kwaliteit & Innovatie en de eindverantwoordelijke van de zorg van de cliënt. Hier kunnen belangrijke verbeterpunten uit voortkomen.



Lees het [jaarverslag](#) van de eindevaluaties

Organisatiecultuur en werkplezier

De cultuur van De ZorgSpecialist kenmerkt zich door een persoonlijke benadering en familiegevoel. Elkaar ontmoeten en plezier maken. Als kleinschalige organisatie kunnen we snel schakelen, zijn er korte lijnen en staan we open voor nieuwe ideeën en initiatieven. LeefPlezier geldt niet alleen voor onze cliënten, maar óók voor onze medewerkers. Zo organiseerden we in het voorjaar van 2024 de “Week van het WerkPlezier”. Medewerkers konden deelnemen aan creatieve, actieve of meditatieve activiteiten in de duinen, zoals schilderen in het wild, een voorjaarsduik en vogels spotten. We organiseerden dit activiteitenprogramma om waardering te uiten naar medewerkers, maar ook om plezier te maken en persoonlijke ontwikkeling te stimuleren.

Om elkaar te ontmoeten, maar ook ideeën uit te wisselen, staat er periodiek een BBB (Borrel, Bites & Beleid) bijeenkomst op het programma per organisatie-onderdeel.

Daarnaast hebben alle teams een jaarlijks budget om een uitje/activiteit te organiseren én zijn er jaarlijks persoonlijke attenties, zoals verse tulpen bij de start van de lente, een verfrissend ijsje bij de lokale ijssalon of een mooi kerstgeschenk.

Ook is De ZorgSpecialist al zeven jaar op rij de hoofdsponsor van dé midzomerrun van Haarlem: de ZorgSpecialist Grachtenloop. Ruim vierduizend lopers, waaronder veel collega's, nemen hieraan deel.



Lees het [artikel](#) over De ZorgSpecialist Grachtenloop

Ten slotte is er de afgelopen twee jaar met groot succes een eindejaarsevenement georganiseerd; een pubquiz voor alle medewerkers. Ruim dertig teams, uitgedost in de mooiste outfits, streden met elkaar om de felbegeerde wisselbokaal.

Een andere kijk op ZZZP

Met de aangescherpte regels voor schijnzelfstandigheid in de arbeidsrelatie tussen zzp'ers en opdrachtgevers vanaf 1 januari 2025 in het vooruitzicht, hebben

hebben we een nieuwe visie ontwikkeld: een andere kijk op ZZZP. We gingen met zzp'ers in gesprek over de mogelijkheden van een (flexibel) dienstverband. Juist bij De ZorgSpecialist zijn er in loondienst genoeg opties om flexibiliteit en vrijheid te behouden.



Lees meer over [onze kijk op ZZZP](#)

Duurzaamheid

Duurzaam zorg leveren heeft niet alleen te maken met duurzame inzet van personeel, maar ook met het duurzaam omgaan met materialen en energiebronnen. We vinden het belangrijk hier expliciet aandacht aan te besteden. Een aantal voorbeelden van ons duurzaamheidsbeleid:

- Een elektrisch wagenpark;
- Bij de keuze van een nieuwe (woon)locatie kiezen we voor duurzame opties. Denk hierbij aan gasloze woningen waar mogelijk, zonnepanelen, opvang van regenwater om het groen te sproeien en triple glas;
- Keuze voor energiezuinige (label A+++++) apparatuur;
- Vrijwel alle gloei- en spaarlampen zijn vervangen voor ledverlichting;
- Door middel van een fietsplan kunnen medewerkers met belastingvoordeel een nieuwe (elektrische) fiets aanschaffen: gezonder én beter voor het milieu dan de auto;
- Gebruik van duurzame schoonmaakmiddelen.



Eén van de elektrische auto's

” We besteden graag aandacht aan specifieke thema's binnen ons scholingsaanbod.

LEREN & ONTWIKKELEN

BOUWSTEEN 4

Binnen De ZorgSpecialist wordt er op alle gebieden aandacht besteed aan leren en ontwikkelen. Of het nu gaat om het bijhouden van de verpleegtechnische handelingen, het aanbieden van een tiltraining of het volgen van training op het gebied van informatiebeveiliging en hoe om te gaan met bijzondere persoonsgegevens.

We hebben een opleidingsfunctiematrix waarin per functie is omschreven welke scholingen verplicht zijn. Op basis van deze opleidingsfunctiematrix is ook het Kwaliteitspaspoort in ons Leer Management Systeem (LMS) ingericht. Hier kan de zorgprofessional makkelijk zien aan welke verplichte onderdelen zijn voldaan, wat er binnenkort vernieuwd moet worden en ook als er bijvoorbeeld iets nieuws wordt toegevoegd.

Bekwaamheden

Binnen de ZorgSpecialist worden medewerkers geschoold en getoetst op hun bekwaamheden, zoals dat vereist is volgens de wet BIG. Door middel van het volgen van een e-learning en een praktijktoets worden voorbehouden handelingen getoetst, waarna medewerkers voor 3 jaar bekwaam worden verklaard. Ook wordt er aan 'learning on the job' gedaan, op het moment dat er een handeling voorkomt bij een bewoner of cliënt waarin de medewerker(s) niet bekwaam in is (zijn).

Specifieke thema's

We besteden graag aandacht aan specifieke thema's binnen ons scholingsaanbod. Hieronder staan er een aantal uitgelicht.

Informatiebeveiliging

In 2024 zijn we gestart met microlearnings over informatiebeveiliging. In lijn met ons NEN 7510 certificaat is het voorwaardelijk dat alle medewerkers weten hoe ze met (bijzondere) persoonsgegevens om dienen te gaan, wat een datalek is en hoe ze hier melding van moeten maken. Dit geldt voor ál onze collega's; van de helpende in de wijk tot de coördinator van een KSW, HR-managers en planners.

Kenniscarrousel | Kleinschalig Wonen

Minimaal twee keer per jaar organiseren we extra scholingen voor onze zorgmedewerkers van Kleinschalig Wonen. De onderwerpen kiezen we op basis van signalen van bijvoorbeeld de coördinatoren of managers van Kleinschalig Wonen, resultaten van een audit of de wensen van medewerkers.

Soms behandelen we meerdere onderwerpen kort, andere keren gaan we dieper in op één onderwerp. In 2024 hadden we een training over onbegrepen gedrag, gegeven door onze gespecialiseerde verzorgenden psychogeriatric (GVP'ers). Ook waren er een klinische lessen over wondverzorging en mondzorg door externe experts.

Op onze verlanglijst voor het komende jaar staan de volgende onderwerpen:
methodisch werken, pijn signaleren bij mensen met dementie, omgaan met agressie van bewoners en omgaan en communiceren met naasten en mantelzorgers.

KSW **Klinische les | Wondzorg**

Voor alle zorgmedewerkers van Kleinschalig Wonen

Maandag 11 november
Tijd: 9:30 - 11:30 uur
Inloophuis Kennemerland,
Santpoort-Noord

Thema
Wondzorg

Door
Anita Oskam van Molnlycke

Vergoeding
2 uren

“
Tijdens deze klinische les vergroot je jouw kennis over de huid, decubitus, AD matrassen en wisselgigging. In de praktijktraining leer je hoe je verbandmateriaal moet toepassen.
”
Odette van der Rijst, Kwaliteitsmedewerker

De ZorgSpecialist
Thuis in alle zorg

Onbegrepen gedrag & omgang met naasten | BeterThuiZ

In samenwerking met onze casemanagers dementie is er voor alle medewerkers van onze BeterThuiZ-teams een training georganiseerd over hoe om te gaan met onbegrepen gedrag. De zorgverleners uit deze teams komen daar vaker en langduriger mee in aanraking dan bijvoorbeeld de collega's uit de wijkverpleging. Daarnaast zijn er handvatten gegeven over hoe om te gaan met naasten van cliënten.

” We zijn trots op de resultaten, die onze persoonlijke aandacht en kwaliteit van zorg reflecteren!


REFLECTIE OP KWALITEIT

BOUWSTEEN 5


Cliëntervaringen

Er zijn verschillende metingen uitgevoerd waarbij de cliëntervaringen in beeld zijn gebracht.


Zo is in het vierde kwartaal van 2024 de PREM (Patient Reported Experience Measures) uitgevraagd bij onze cliënten die wijkverpleging van ons ontvangen. We zijn trots op de resultaten, die onze persoonlijke aandacht en kwaliteit van zorg reflecteren!

 Bekijk de [infographic](#) van de PREM-resultaten

Ook bij BeterThuiZ is er een tevredenheidsonderzoek uitgezet. Ook hier zien we de persoonlijke aandacht en het belang voor passende zorg terug; tegelijkertijd ligt er voor ons een kans in het versterken van een vast team waarbij (plannings)afspraken strikter worden nageleefd.


 Bekijk de [infographic](#) van de resultaten van BeterThuiZ

In onze kleinschalig woonlocaties is eveneens een tevredenheidsonderzoek uitgezet onder cliënten en hun naasten. We ontvingen lovende woorden en cijfers. Verder ligt er voor ons een mooie kans om naasten meer op de hoogte te houden van eventuele ontwikkelingen. Daar gaan we in 2025 mee aan de slag.

 Bekijk de [infographic](#) van de resultaten van Kleinschalig Wonen

In het nieuws | Column Haarlems Dagblad

In het Haarlems Dagblad verscheen een column waarin de auteur zijn lof uitte over de zorgverleners die zijn moeder, die in één van onze kleinschalige woonlocaties woonde, tot het laatst verpleegd hebben.

 Lees de [column](#) uit het Haarlems Dagblad

Belangrijke thema's

We lichten graag kort een paar thema's toe die in 2024 belangrijk voor ons waren. Deze zijn eerder in dit KwaliteitZbeeld ook al in meerdere of mindere mate besproken bij de passende bouwstenen.

LeefPlezier

De één maakt graag een wandeling in het bos. De ander wil koken of fietsen met de duofiets. LeefPlezier is voor iedereen anders. Om ervoor te zorgen dat onze medewerkers écht tijd hebben voor deze activiteiten, wordt hiervoor ruimte gemaakt in het rooster, de zogenoemde LeefPlezierDiensten. Aanvullend zijn er allerlei activiteiten georganiseerd om elkaar en naasten te ontmoeten. Zo is er in 2024 op verschillende kleinschalig woonlocaties een high tea georganiseerd die bereid werd met de deelnemers. Ook naasten en mantelzorgers waren van harte welkom. Ook organiseerden we bijvoorbeeld *Camping Odense*, een barbecue en een nieuwjaarsborrel met live muziek.



Lees het [artikel](#) over de high tea bij Villa Tromp



Lees het [artikel](#) over Camping Odense

Innovatie

Het werk van ons nieuwe beeldzorgteam was een belangrijk punt voor de wijkverpleging in 2024. Daarnaast is er ook op gefocust om de Compaan, naast beeldzorg in de wijk, ook in te zetten voor dagstructuurondersteuning in onze BeterThuiZ-teams.

Samenwerking in de regio

In 2024 hebben we de samenwerking met andere organisaties in de regio op verschillende manieren opgezocht. Zo hebben we concreet samengewerkt om de oogdruppelzorg in de gehele keten te stroomlijnen. Ook is er gestart met een regionaal nachtzorgteam, waardoor deze zorg veel efficiënter ingevuld kan worden.

Leren en ontwikkelen

Of het nu gaat om het bijhouden van verpleegtechnische handelingen of het volgen van een training op het gebied van informatiebeveiliging; we besteden veel aandacht aan het blijven leren en ontwikkelen van onze medewerkers. Wel merken we dat ons scholingsaanbod meer structuur nodig heeft. In 2025 komt hier de focus op te liggen.

Goed werkgeverschap

De ZorgSpecialist vindt het welzijn en leef- en werkplezier van alle medewerkers belangrijk en zet zich hier op verschillende manieren voor in. We zetten bijvoorbeeld alle medewerkers in het zonnetje op de Dag van de Zorg. Ook bieden we mindfulnessstraining en sportbegeleiding voor iedereen die daar behoefte aan heeft.

” In het komende jaar zetten we ons opnieuw in voor onze cliënten en medewerkers.


CONCLUSIE & VOORUITBLIK

TEAM KWALITEIT & INNOVATIE | DE ZORG SPECIALIST

We hopen dat we met dit KwaliteitZbeeld een inblik hebben kunnen geven in onze organisatie en de focus van het afgelopen jaar.

Ook in het komende jaar zetten we ons in voor onze cliënten en hun naasten. Deskundige zorg en LeefPlezier, dáár gaat het om!

In maart openen we de deuren van Duynpark in Castricum, onze zevende locatie voor kleinschalig wonen. Net als bij onze andere locaties streven we naar een gemêleerd gezelschap met lichte en hogere zorgindicaties door elkaar heen. Duynpark is een modern complex bestaande uit 48 luxe koopappartementen verdeeld over drie verdiepingen. In het hart van dit gebouw exploiteren wij twintig appartementen voor kleinschalig wonen.

 Lees het [artikel](#) over Duynpark

In het verlengde daarvan wordt er dit jaar weer een visiedag georganiseerd voor alle medewerkers binnen het kleinschalig wonen. Op deze manier betrekken we onze medewerkers bij onze visie op zorg.

Daarnaast gaan we met een recent uitgebreid team Kwaliteit & Innovatie aan de slag met het beter toegankelijk maken van belangrijke informatie binnen onze organisatie, zowel voor medewerkers als cliënten. Als het om informatiebeheer

gaat, hebben we ook een belangrijk doel voor ogen: we streven ernaar om in 2025 ons NEN7510-certificaat te behalen.

Vanuit team Kwaliteit & Innovatie komt eveneens de focus op leren & ontwikkelen. Zoals beschreven in het vorige hoofdstuk merken we dat ons scholingsaanbod meer structuur nodig heeft. Het doel voor 2025 is om een scholingsplan op organisatieniveau te maken, één aanspreekpunt leren & ontwikkelen aan te wijzen en een pro-actief scholingsbeleid te voeren.

Op het gebied van innovatie continueren we inzet van technologie en hulpmiddelen waar we de afgelopen jaren mee zijn gestart. Daarnaast implementeren we dit jaar spraakgestuurd rapporteren: een manier om snellere en betere rapportages te schrijven, waardoor er meer aandacht naar de directe zorg gaat.

Ook samenwerking in de regio vindt voortgang. In het eerste kwartaal starten we met samenwerking in de palliatieve zorg in de regio Midden-Kennemerland, samen met ViVa! Zorggroep. In eerste instantie vindt er een pilot plaats in de gemeente Heemskerk. In een later stadium wordt de samenwerking regionaal verder uitgerold.

Wij hopen dat dit KwaliteitZbeeld een reflectie geeft van onze gerealiseerde én toekomstige dromen en ambities.