



ZZWD
zorgcollectief
natuurlijk dichtbij



KWALITEIT IN BEWEGING

Samen vernieuwen,
samenwerken en
focussen op kwaliteit
van leven.

KWALITEITS-
BEELD
ZZWD 2024

Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsbeeld 2024 van Zorgcollectief Zuidwest Drenthe (ZZWD). Dit document biedt een overzicht van de stappen die we het afgelopen jaar hebben gezet om de kwaliteit van zorg en ondersteuning te verbeteren, evenals onze ambities en plannen voor de toekomst. Dit kwaliteitsbeeld vervangt het traditionele kwaliteitsplan en kwaliteitsjaarverslag en sluit aan bij het Generiek Kompas, waarbij kwaliteit van leven centraal staat.

Het jaar 2024 stond in het teken van vernieuwing en samenwerking. De zorg staat onder druk door vergrijzing en personeelstekorten, waardoor we anders moeten kijken naar de organisatie van zorg. Bij ZZWD doen we dat door samen te werken met cliënten, mantelzorgers, naasten, vrijwilligers en onze professionals om persoonsgerichte zorg en ondersteuning te bieden. We blijven investeren in innovatieve oplossingen, zoals de inzet van zorgtechnologie, het verbeteren van netwerken en het ontwikkelen van onze medewerkers.

Dit kwaliteitsbeeld geeft een realistisch en reflectief beeld van hoe wij werken aan kwaliteit binnen ZZWD. Het helpt ons om kritisch te blijven op onze eigen processen en werkwijzen, en biedt tegelijkertijd transparantie aan cliënten, medewerkers, informele zorg, samenwerkingspartners, de Raad van Toezicht, financiers en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Onze missie blijft ongewijzigd: het ondersteunen van ouderen en kwetsbare doelgroepen in Zuidwest-Drenthe, zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig en prettig kunnen blijven wonen in hun vertrouwde omgeving. In dit kwaliteitsbeeld laten we zien hoe we hieraan werken en hoe we ons voorbereiden op de toekomst.

Ik wil mijn waardering uitspreken voor alle medewerkers, vrijwilligers en samenwerkingspartners die zich dagelijks met hart en ziel inzetten voor onze cliënten. Dankzij hun toewijding kunnen wij blijven werken aan een organisatie waarin kwaliteit van leven, goede zorg en een sterke samenwerking centraal staan.

Ik nodig u uit om verder te lezen en samen met ons te reflecteren op de ontwikkelingen binnen ZZWD. Alleen door te leren en te blijven verbeteren, kunnen we de zorg toekomstbestendig maken.

Gemma Bruins
Directeur-bestuurder ZZWD

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Introductie Kwaliteitsbeeld 2024	4
Vernieuwde visie op kwaliteit.....	7
Kwaliteit in de context van ZZWD.....	7
1. Het kennen van de wensen en behoeften.....	7
2. Het bouwen van netwerken	8
3. Het werk organiseren	8
4. Leren en ontwikkelen	8
5. Inzicht in kwaliteit	8
Het kennen van de wensen en behoeften (bouwsteen 1).....	10
Wat vinden wij belangrijk in het kader van deze bouwsteen?.....	10
Wat doen wij al om de wensen en behoeften van cliënten te leren kennen?.....	10
Onze huidige werkwijze.....	10
Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) en PREM 2024	13
Wat hebben wij nog te doen om de wensen en behoeftes van onze cliënten beter te leren kennen?	15
Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2).....	17
Wat vinden wij belangrijk in het kader van het bouwen van netwerken?	17
Wat doen wij al in het kader van het bouwen van netwerken?	19
Overzicht van externe netwerken bij ZZWD	20
Wat hebben wij nog te doen in het kader van deze bouwsteen?	21
Het werk organiseren (bouwsteen 3)	23
Wat vinden wij belangrijk in het kader van deze bouwsteen?.....	23
Wat doen wij al in het kader van deze bouwsteen?	24
Wat hebben wij nog te doen in het kader van deze bouwsteen?	29
Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)	31
Wat vinden wij belangrijk in het kader van leren en ontwikkelen?	31
Wat doen wij al in het kader van deze bouwsteen?	31
Wat hebben wij nog te doen in het kader van deze bouwsteen?	36
Inzicht in kwaliteit (bouwsteen 5).....	38
Inzicht in Kwaliteit binnen ZZWD	38
Doelstellingen en actiepunten afdeling kwaliteit voor 2025	39
Slotwoord.....	44
Afkortingenlijst.....	45

Introductie Kwaliteitsbeeld 2024

Bij ZZWD staat de kwaliteit van leven van onze cliënten centraal. Dit Kwaliteitsbeeld 2024 is een nieuwe manier waarop wij als organisatie laten zien hoe we werken aan goede zorg en ondersteuning, in samenwerking met cliënten, mantelzorgers, naasten, het sociale netwerk en onze professionals. Dit Kwaliteitsbeeld vervangt het eerdere kwaliteitsjaarverslag en sluit aan bij de uitgangspunten van het Generiek Kompas: Samen werken aan kwaliteit van leven.

Met dit kwaliteitsbeeld geven we niet alleen inzicht in de zorg en ondersteuning die wij bieden, maar ook in onze visie op kwaliteit, onze ambities en de verbeteringen waar we aan werken. Het is een instrument om gezamenlijk te reflecteren, te leren en te ontwikkelen. Intern helpt het ons om te zien hoe cliënten, mantelzorgers en zorgverleners de kwaliteit van zorg ervaren en hoe we dit verder kunnen verbeteren. Daarnaast biedt het kwaliteitsbeeld transparantie richting cliënten, medewerkers, informele zorg, samenwerkingspartners, de Raad van Toezicht, financiers en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, die hiermee een inkijk krijgen in de thema's en doelen waaraan we de afgelopen periode hebben gewerkt en de koers die we voor de komende jaren uitzetten.

Indeling van het Kwaliteitsbeeld

Dit kwaliteitsbeeld is opgebouwd volgens de uitgangspunten van het Generiek Kompas. We beginnen met een algemene introductie over ZZWD, onze missie, visie en kernwaarden. Vervolgens lichten we onze vernieuwde visie op kwaliteit toe, waarin we beschrijven hoe wij in de context van ZZWD invulling geven aan kwaliteit van leven en zorg.

Daarna gaan we in op de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas, die richting geven aan ons kwaliteitsbeleid:

1. Het kennen van de wensen en behoeften van de cliënt
2. Het bouwen van netwerken
3. Het werk organiseren
4. Leren en ontwikkelen
5. Inzicht in kwaliteit

Voor elke bouwsteen beschrijven we wat we belangrijk vinden, wat we al doen en wat we nog te doen hebben voor 2025. Op deze manier geven we een helder en concreet beeld van hoe we samen met cliënten, informele zorg, medewerkers en samenwerkingspartners werken aan de beste zorg en ondersteuning, nu en in de toekomst.

Over ZZWD

De titel van het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van leven, sluit bij de missie en visie van ZZWD aan. Door onze missie en visie mee te nemen binnen dit kwaliteitsbeeld, geven we richting en kaders aan de reflectie op de bouwstenen.

Missie

Het uitgangspunt is de wens van ouderen en kwetsbare doelgroepen om zo lang mogelijk op een goede manier zelfstandig te kunnen blijven wonen, met ondersteuning en zorg die aansluit bij hun persoonlijke behoeften. Wij zien het als onze maatschappelijke opgave om de vertrouwde partner te zijn voor de ouder wordende inwoners van de dorpen in Zuidwest-Drenthe waarin wij gehuisvest zijn.

ZZWD is voor hen een bekende en betrouwbare aanbieder van een breed palet aan zorg en welzijn. Daarom leveren wij veilige en cliëntgerichte zorg waarbij het welzijn van de cliënt leidend is. Wij werken professioneel en in verbinding met elkaar, samen met de (sociale) omgeving en professionals uit het netwerk. Hierbij stimuleren wij onze medewerkers om zich zowel persoonlijk, als professioneel te ontwikkelen. Ons doel is om met tevreden medewerkers onze cliënten veilige zorg en een fijne dag te geven, in een groene omgeving die voor hen vertrouwd is. Inzet van duurzame technologie kan hierbij ondersteunend werken en wij staan open voor vernieuwende ideeën en werkwijzen. Een gezonde bedrijfsvoering is een belangrijke randvoorwaarde voor al het voorgaande.

Visie

Steeds meer ouderen willen zo lang mogelijk zelfstandig thuis wonen. Wanneer thuis wonen niet langer mogelijk is, blijft men veelal aangewezen op een verzorgings- of verpleeghuis. ZZWD realiseert in beide situaties een fijne (oude) dag voor onze cliënten door middel van kwalitatief goede, veilige en persoonsgerichte zorg en welzijn en werkt met medewerkers die intrinsiek gemotiveerd en betrokken zijn. Ruimte voor professionele ontwikkeling en persoonlijke groei heeft ZZWD hierbij hoog in het vaandel. De nabijheid, het brede palet aan diensten voor de inwoners van de dorpen en de groen gelegen intramurale locaties in Zuidwest-Drenthe maken ZZWD uniek.

"De wensen en behoeften van de cliënt vormen het vertrekpunt voor ons handelen."

Onze overtuiging

Behoud van maximale eigen regie voedt het levensgeluk, ook bij het ouder worden in afnemende gezondheid. Hierbij geldt voor velen dat zij het liefst zo lang mogelijk in de vertrouwde leefomgeving van het eigen huis of dorp blijven. Dit draagt bij aan het welbevinden, wat een positieve invloed heeft op de gezondheid van mensen.

Onze belofte

Wij zetten ons er volledig voor in dat de oudere, zorgbehoeftige inwoners van de dorpen in Zuidwest-Drenthe in hun eigen dorp kunnen blijven wonen, zo lang zij dit willen.

Onze waarden

Natuurlijk dichtbij

De vanzelfsprekendheid van onze aanwezigheid en ons streven om de zorg dichtbij de cliënt te brengen, in combinatie met onze mooie locaties in de groene natuurlijke omgeving maken ons uniek.

Verbindend

We staan in verbinding met onze cliënten. En wij gaan voor een sterke verbinding met de omgeving, de buurt, het dorp, familie, opleidingen, scholen, organisaties, overheid en het bedrijfsleven. De verbinding moet bijdragen aan onze kern 'zorg in eigen dorp' en aan het waarmaken van onze belofte ervoor te zorgen dat ouderen in Zuidwest-Drenthe zo lang mogelijk in hun eigen dorp kunnen blijven wonen.

Ondernemend

Wij kijken proactief naar nieuwe mogelijkheden om de zorg zo dicht mogelijk bij onze cliënten te kunnen brengen. Hier nemen wij zelf het voortouw in en tonen lef als dat nodig is om de gewenste stappen te zetten. We gaan er op uit om de wereld te ontdekken en nieuwe inzichten te krijgen.

Respectvol

Deze waarde is binnen onze organisatie de basis waarop we met elkaar omgaan. Medewerkers naar elkaar en naar onze cliënten. Onder respectvol gedrag verstaan we de bereidheid en het vermogen om een ander te behandelen zoals je zelf ook graag behandeld wordt. Dat wil zeggen: een ander de ruimte geven zoals je die ook graag voor jezelf ziet. Bereid zijn in je gedrag rekening te houden met de ander en bereid zijn rekening te houden met de grenzen die de ander aangeeft. Je hebt van daaruit eerbied voor wie de ander is en voor wat de ander doet. Als we dit samen realiseren kan eenieder zichzelf zijn, zich prettig en veilig voelen, tot zijn recht komen en het beste van zichzelf willen, kunnen en durven geven.



Gewoon vertrouwd

Als vanzelfsprekend zijn wij er voor je als dat nodig is. Dat is het gevoel dat wij bij onze cliënten en medewerkers teweegbrengen. Je weet dat het goed zit, het voelt namelijk heel vertrouwd. Je voelt je thuis, je voelt je vrij om de voor jou belangrijke zaken bespreekbaar te maken.

Betrokken

We voelen ons van nature betrokken bij onze cliënten, medewerkers/collega's, onze burens en omgeving. Maar ook bij de ontwikkelingen in de zorg. Dat houdt in dat wij op de hoogte zijn en blijven van wat er speelt en wat er invloed heeft op onze kern en belofte.

Vernieuwde visie op kwaliteit

Bij ZZWD staat kwaliteit niet alleen voor het voldoen aan wet- en regelgeving, maar vooral voor het leveren van persoonsgerichte zorg die bijdraagt aan het welzijn en de kwaliteit van leven van onze cliënten.

Wij geloven dat goede zorg verder gaat dan alleen het verlenen van medische of verpleegkundige handelingen; het betekent aansluiten bij de persoonlijke wensen, behoeften en mogelijkheden van mensen. Onze visie op kwaliteit is geïnspireerd door het Generiek Kompas en sluit aan bij de veranderende zorgvraag, waarbij we streven naar een integrale en toekomstbestendige aanpak.

Kwaliteit in de context van ZZWD

ZZWD biedt zorg en ondersteuning aan cliënten binnen zowel intramurale als extramurale settings, waarbij we ons richten op ouderen en kwetsbare doelgroepen in de regio Zuidwest Drenthe. De vergrijzing, arbeidsmarktkrapte en de wens van cliënten om langer thuis te blijven wonen, vragen om een andere manier van denken en organiseren. Daarnaast wordt vanuit overheidsbeleid steeds sterker gestuurd op het anders organiseren van zorg, met meer aandacht voor eigen regie en zelfredzaamheid. Dit is noodzakelijk om de zorg toekomstbestendig te houden en ervoor te zorgen dat iedereen die zorg nodig heeft, deze ook kan blijven ontvangen.

Voor ZZWD betekent kwaliteit dat we cliënten ondersteunen in wat voor hen belangrijk is, met oog voor eigen regie en zelfredzaamheid. Dit vertaalt zich naar het bieden van persoonsgerichte zorg in samenwerking met mantelzorgers, vrijwilligers, welzijnsorganisaties en andere ketenpartners. Een open gesprek is het uitgangspunt om te bepalen welke vorm van zorg bij iemand past en beschikbaar is in diens persoonlijke situatie. Samen in gesprek gaan over de verwachtingen die de mens met een zorgvraag heeft, wat hij zelf wil en kan doen en wat de mogelijkheden zijn, vormt hierbij de basis.

Door in te zetten op preventie, passende zorg en ondersteuning en de kracht van het sociale netwerk, zorgen we ervoor dat cliënten zoveel mogelijk de regie over hun eigen leven behouden. Tegelijkertijd draagt dit bij aan het verminderen van de druk op de zorg, waardoor de beschikbare middelen en capaciteit zo effectief mogelijk worden ingezet.

Wij hanteren de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas als leidraad voor ons kwaliteitsbeleid:

1. Het kennen van de wensen en behoeften

Kwaliteit begint bij het luisteren naar cliënten en hun naasten. Wat vinden zij belangrijk in hun leven? Hoe kunnen we hun zelfstandigheid en regie zo veel mogelijk behouden? In onze werkwijze hanteren we een open gesprekscultuur, waarin we samen met de cliënt en diens netwerk zoeken naar de juiste balans tussen zelfredzaamheid en ondersteuning. Dit doen we door:

- Structurele gesprekken waarin methodes worden gebruikt om met cliënten en hun naasten in gesprek te gaan over wensen en behoeften, zodat zorg en ondersteuning optimaal kunnen worden afgestemd op hun situatie.
- Keuzes en beslissingen in zorg te baseren op gezamenlijke afstemming en inzicht in kwaliteit van leven.
- Zorgplannen flexibel af te stemmen en regelmatig te evalueren.
- Gebruik te maken van ervaringsverhalen en cliëntfeedback om onze dienstverlening te verbeteren.

2. Het bouwen van netwerken

Kwaliteit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Om passende zorg en ondersteuning te bieden, bouwen wij sterke netwerken met mantelzorgers, vrijwilligers en welzijnsorganisaties in de regio. Samenwerking met huisartsen, paramedici, gemeenten en andere zorginstellingen is essentieel om de juiste zorg op de juiste plek te realiseren. Dit betekent dat wij:

- Actief samenwerken met welzijnsorganisaties om preventie en sociale ondersteuning te versterken.
- Participeren in regionale zorgnetwerken en samenwerkingsverbanden.
- Mantelzorgers en vrijwilligers actief betrekken en ondersteunen in hun rol.
- De leefomgeving en het sociale netwerk van cliënten te versterken, zodat zij zolang mogelijk zelfstandig kunnen blijven functioneren.

3. Het werk organiseren

Om goede zorg te waarborgen, is een efficiënte en toekomstbestendige organisatie van het werk noodzakelijk. Binnen ZZWD zorgen wij voor:

- *Een passende deskundigheidsmix:* Wij zetten medewerkers en expertise doelgericht in en ondersteunen hen met scholing en technologische hulpmiddelen.
- *Innovatieve zorgoplossingen:* Technologie en hulpmiddelen worden ingezet om de zorg efficiënter en minder belastend te maken.
- *Duurzame inzetbaarheid:* Medewerkers worden gefaciliteerd om veilig en gezond te werken, met aandacht voor werkdruk, ergonomie en vitaliteit.
- *Heldere werkprocessen:* We hanteren een transparante en gestructureerde werkwijze, waarbij we continu blijven verbeteren op basis van ervaringen en evaluaties.

4. Leren en ontwikkelen

Kwaliteit binnen ZZWD is een continu proces van evalueren, reflecteren en verbeteren. Dit betekent dat wij:

- Medewerkers stimuleren tot scholing en intervisie.
- Periodiek reflecteren op de impact van onze zorg en dienstverlening.
- Professionele zeggenschap en reflectie bevorderen.
- Kwaliteitsmetingen en audits gebruiken als leerinstrumenten.
- Experimenteren met nieuwe zorgconcepten en methodieken.

5. Inzicht in kwaliteit

Binnen ZZWD hanteren we een gestructureerde kwaliteitsaanpak waarin we sturen op continue verbetering. Om onze kwaliteit continu te verbeteren, werken wij systematisch aan monitoring en verantwoording. Dit doen wij door:

- Het hanteren van de Plan-Do-Check-Act (PDCA)-cyclus als basis voor kwaliteitsmanagement.
- Jaarlijks een kwaliteitsbeeld op te stellen waarin we reflecteren op behaalde resultaten en verbeterpunten.

- Data en cliëntfeedback structureel te verzamelen en analyseren.
- Actief te sturen op de uitkomsten van cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken.
- Transparant te communiceren over onze prestaties en verbeteracties.

Slot

Bij ZZWD staat kwaliteit niet stil; het is een dynamisch proces waarin we samen met cliënten, medewerkers en netwerkpartners blijven leren en ontwikkelen, investeren in deskundigheid en sturen op verbetering, zodat we duurzame en persoonsgerichte zorg kunnen bieden. Door de uitgangspunten van het Generiek Kompas te integreren in ons kwaliteitsbeleid, zetten we concrete stappen om persoonsgerichte zorg te leveren en de kwaliteit van leven van onze cliënten te versterken. Deze visie vormt de basis voor de invulling van de vijfbouwstenen van het Generiek Kompas en zal richting geven aan ons kwaliteitsbeleid en de continue ontwikkeling van zorg binnen ZZWD om de organisatie klaar te maken voor de toekomst.

Het kennen van de wensen en behoeften (bouwsteen 1)

Bij ZZWD staat de kwaliteit van leven van onze cliënten centraal. Dit betekent dat wij ons niet alleen richten op het leveren van goede zorg, maar vooral op het luisteren naar wat écht belangrijk is voor onze cliënten en hun naasten. De zorgvraag en behoeften veranderen continu door onder andere de toenemende vergrijzing, veranderende maatschappelijke verwachtingen en de afname van het aantal zorgprofessionals. Dit vraagt om een andere manier van werken, waarin persoonsgerichte zorg en samenwerking met familie, naasten en vrijwilligers een steeds grotere rol krijgen.

Het uitgangspunt van ZZWD is dat zorg niet alleen iets is voor de cliënt, maar vooral met de cliënt en diens netwerk wordt vormgegeven. Dit doen we door:

- **Actief het gesprek aan te gaan** met cliënten en naasten over hun wensen en behoeften.
- **Aandacht te hebben voor eigen regie** en wat cliënten nog zelfstandig kunnen en willen doen, of opnieuw kunnen leren weer zelf te doen.
- **Samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers** te versterken, zodat de zorg en ondersteuning aansluit bij de dagelijkse leefwereld van de cliënt.
- **Inzetten op nieuwe werkwijzen en technologieën** om de zorg te ondersteunen en werkdruk te verlagen, zonder dat dit ten koste gaat van de persoonlijke aandacht.

In 2024 hebben we organisatie breed gewerkt aan initiatieven om de betrokkenheid van cliënten en hun netwerk verder te vergroten. Daarnaast zijn er verschillende projecten opgezet om de samenwerking tussen zorgprofessionals en naasten te verbeteren. In de volgende paragrafen beschrijven we wat we belangrijk vinden in het kader van deze bouwsteen, welke methoden en instrumenten we gebruiken om beter in te spelen op de wensen en behoeften van cliënten, en welke acties we rond dit thema in 2025 gaan oppakken.

Wat vinden wij belangrijk in het kader van deze bouwsteen?

Bij ZZWD staat het open gesprek centraal in de zorgverlening. Dit gesprek tussen zorgverleners, cliënten en hun netwerk helpt ons te achterhalen wat echt belangrijk is voor de cliënt en hoe we de zorg hierop kunnen afstemmen.

Door structureel in te zetten op het open gesprek en samenwerking met het netwerk, bieden we zorg die niet alleen professioneel en kwalitatief sterk is, maar vooral aansluit bij wat écht telt voor de cliënt.

Wat doen wij al om de wensen en behoeften van cliënten te leren kennen?

Bij ZZWD staat het kennen en begrijpen van de wensen en behoeften van cliënten centraal in onze zorgverlening. We werken voortdurend aan een persoonsgerichte aanpak, waarbij niet alleen de zorgvraag maar ook het welzijn en de kwaliteit van leven van de cliënt en diens netwerk worden meegenomen.

Onze huidige werkwijze

- **Intake op basis van positieve gezondheid**
In 2024 zijn we gestart met een pilot waarbij intakes worden uitgevoerd op basis van positieve gezondheid. In plaats van alleen te focussen op beperkingen, kijken we naar wat de cliënt nog zelfstandig kan en waar ondersteuning vanuit het netwerk mogelijk is. Deze methode biedt een breder perspectief op zorg en helpt cliënten meer regie te houden over hun eigen leven. De eerste resultaten zijn positief, er wordt gekeken naar mogelijkheden om de pilot breder uit te rollen binnen ZZWD.

- **Open gesprekken tijdens intake en evaluatiemomenten**
Tijdens intakegesprekken en evaluaties nemen we uitgebreid de tijd om met cliënten en hun naasten in gesprek te gaan over hun wensen en behoeften. Dit gesprek gaat verder dan alleen de zorgvraag: we kijken ook naar sociale contacten, dag invulling en wat voor de cliënt écht belangrijk is in het dagelijks leven. Hierdoor kunnen we zorg en ondersteuning beter afstemmen op individuele wensen.
- **Samenwerking met mantelzorgers en naasten**
Mantelzorgers en naasten spelen een essentiële rol in het leven van onze cliënten. Daarom betrekken we hen actief bij gesprekken over zorg en ondersteuning. Dit helpt niet alleen om de zorgvraag beter in kaart te brengen, maar biedt ook inzicht in de draagkracht en draaglast van mantelzorgers. Waar nodig kunnen we hen ondersteunen en passende zorg- en welzijnoplossingen vinden.
- **Brede blik op zorg en inzet van technologie**
Zorg draait niet alleen om ondersteuning in welzijn en zorg. We kijken ook naar hoe technologie kan bijdragen aan zelfredzaamheid en het verminderen van zorgafhankelijkheid. Dit betekent dat we verder kijken dan de traditionele zorg en innovatieve hulpmiddelen inzetten die de kwaliteit van leven vergroten.
- **Scholing en training van medewerkers**
Om medewerkers goed toe te rusten voor het voeren van open gesprekken en het bieden van persoonsgerichte zorg en dienstverlening, investeren we in verschillende scholingen, waaronder:
 - Gesprekstechnieken en communicatievaardigheden.
 - Inzicht in psychogeriatrische ziektebeelden.
 - Kennis over woon- en levensgeluk en hoe onze medewerkers hierop kunnen inspelen.

Door deze inzet zorgen we ervoor dat cliënten zich gehoord en begrepen voelen, dat professionals de juiste tools hebben om persoonsgerichte zorg te bieden, en dat mantelzorgers en naasten een actieve rol kunnen spelen in de zorgverlening. Zo werken we samen aan een zorgomgeving waarin de kwaliteit van leven van onze cliënten centraal staat.

Versterking van de Centrale Cliëntenraad (CCR) bij ZZWD

In 2023 en 2024 heeft ZZWD gewerkt aan de herstructurering en verdere professionalisering van de Centrale Cliëntenraad (CCR). De CCR speelt een belangrijke rol in de vertegenwoordiging van cliënten en het bewaken van de kwaliteit van zorg en dienstverlening binnen ZZWD. Door het versterken van de CCR zorgen we ervoor dat de stem van cliënten en hun naasten structureel wordt meegenomen in beleidskeuzes en verbetertrajecten.

Herstructurering en samenwerking

Om de belangen van cliënten nog beter te vertegenwoordigen, is in 2023 een proces gestart om de CCR opnieuw vorm te geven. Dit gebeurde in samenwerking met de cliëntenraad en onder begeleiding van het LOC Waardevolle Zorg. Hieruit is het besluit voortgekomen om een Algemene Cliëntenraad op te zetten, waarbij leden locatie-overstijgende portefeuilles beheren. Hierdoor wordt een bredere vertegenwoordiging van cliënten, zowel in de intramurale locaties als binnen de thuiszorg, gewaarborgd.

Vooruitgang in 2024:

- **Nieuwe structuur:** De CCR heeft een nieuwe werkwijze waarbij leden zich richten op thema's die alle locaties overstijgen, zoals kwaliteit van zorg, welzijn en veiligheid.
- **Werving van nieuwe leden:** In 2024 zijn extra leden geworven om de raad te versterken en een diverse vertegenwoordiging te realiseren.
- **Gefaseerde implementatie:** De nieuwe werkwijze wordt stapsgewijs ingevoerd, zodat de CCR optimaal kan functioneren binnen de organisatie.
- **Versterkte samenwerking met ZZWD:** Er is een nauwere afstemming tussen de CCR en het managementteam, waardoor cliëntenparticipatie een structurele plek krijgt binnen de besluitvorming.

Toekomstige ontwikkelingen in 2025:

- **Verdiepen van de samenwerking:** De CCR zal een actieve rol spelen in beleidsontwikkeling en kwaliteitsverbetering.
- **Scholing en ondersteuning:** Leden van de CCR krijgen training en begeleiding om hun rol effectief in te vullen.
- **Meer directe cliëntbetrokkenheid:** ZZWD wil de betrokkenheid van cliënten en hun naasten vergroten door middel van bijeenkomsten en inspraakmomenten.

Met de vernieuwde CCR zet ZZWD een belangrijke stap in de richting van cliëntgerichte zorg en medezeggenschap. Dit sluit aan bij de visie van ZZWD waarin de wensen en behoeften van cliënten centraal staan en we samen werken aan kwaliteit van leven.

Koffietafelgesprekken: In gesprek over woon- en leef geluk

In 2024 heeft ZZWD opnieuw koffietafelgesprekken georganiseerd om een beter inzicht te krijgen in het woon- en leef geluk van onze bewoners. Deze gesprekken vormen een aanvulling op de formele kwaliteitsmetingen, zoals het Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO). Koffietafelgesprekken zijn informele bijeenkomsten waarin bewoners, medewerkers en andere betrokkenen op een laagdrempelige manier met elkaar in gesprek gaan over onderwerpen die bijdragen aan kwaliteit van leven binnen ZZWD.

Waarom koffietafelgesprekken?

Het doel van deze gesprekken is om te achterhalen wat onze bewoners bezighoudt, welke aspecten van wonen en zorg zij belangrijk vinden en hoe zij de gang van zaken binnen ZZWD ervaren. Door deze open gesprekken krijgen we een beter beeld van het welbevinden van onze bewoners en kunnen we sneller inspelen op signalen die uit de praktijk naar voren komen. Bovendien bieden deze bijeenkomsten een waardevolle spiegel voor onze organisatie: ze helpen ons om kritisch te blijven op wat we doen en hoe we dat doen.



Uitvoering in 2024

In 2024 zijn op al onze locaties twee koffietafelgesprekken georganiseerd. Hierbij waren onder andere locatiehoofden, afdeling kwaliteit, leden van de cliëntenraad en leden van de raad van toezicht aanwezig. Dit gaf ons een breed en representatief beeld van wat er leeft op de locaties en onder de bewoners. De gesprekken leverden aanvullende inzichten op naast de reguliere meetinstrumenten, zoals het CTO.

Opbrengsten en vervolgstappen

Uit de gesprekken kwamen verschillende aanbevelingen voort die meegenomen worden in de actieplannen voor 2025. Zo hebben bewoners bijvoorbeeld wensen en aandachtspunten aangedragen rondom dagbesteding, maaltijden en de inrichting van gemeenschappelijke ruimtes.

Daarnaast gaan we in 2025 de methode van de koffietafelgesprekken evalueren. We onderzoeken of er alternatieve of aanvullende methoden zijn om kwalitatieve informatie op te halen, zodat we nog beter kunnen inspelen op de behoeften en ervaringen van bewoners. Het doel is om inzicht te verkrijgen in welke methoden de meest waardevolle feedback opleveren en aanbevelingen te doen voor eventuele aanpassingen of nieuwe werkwijzen.

Clïenttevredenheidsonderzoek (CTO) en PREM 2024

Binnen ZZWD vinden we het essentieel om continu inzicht te krijgen in de tevredenheid en ervaringen van onze cliënten. Dit helpt ons om de kwaliteit van zorg en ondersteuning te waarborgen en te verbeteren. Jaarlijks voeren we daarom cliënttevredenheidsonderzoeken uit onder zowel intramurale als extramurale cliënten. Voor intramurale cliënten wordt de Clïenttevredenheidsonderzoek (CTO) afgenomen en voor extramurale cliënten de Patiënt ervaringsonderzoek (PREM).

Deze onderzoeken zijn niet alleen een verplichting vanuit de kwaliteitskaders, maar ook een waardevolle bron van informatie waarmee we de zorg- en dienstverlening beter kunnen afstemmen op de behoeften van onze cliënten.

Het belang van de CTO en PREM

Het uitvoeren van de CTO en PREM is een belangrijk onderdeel van ons kwaliteitsbeleid. De onderzoeken helpen ons om:

- Inzicht te krijgen in hoe tevreden cliënten zijn over de geboden zorg, ondersteuning en welzijn;
- Feedback te verzamelen die ons helpt bij het continu verbeteren van de kwaliteit;
- Te voldoen aan de verplichtingen binnen de kwaliteitskaders van de VVT-sector.

Aanpak in 2024

In 2024 hebben we een nieuwe werkwijze geïntroduceerd voor het afnemen van de CTO. Waar in voorgaande jaren de zorgmedewerkers de vragenlijsten uitdeelden aan cliënten, hebben we er dit jaar voor gekozen om vrijwilligers in te zetten bij het begeleiden van cliënten bij het invullen van de vragenlijst. Dit had meerdere voordelen:

- **Verbeterde respons:** De ondersteuning door vrijwilligers zorgde ervoor dat cliënten sneller geneigd waren om deel te nemen. Dit leidde tot een aanzienlijke stijging van de respons, van 71 respondenten in 2023 naar 87 respondenten in 2024.
- **Zorg ontlasten:** Vrijwilligers doen nu de taken die in de eerdere methode gedaan werden door zorgmedewerkers. Die houden nu meer tijd over voor andere werkzaamheden.
- **Meer kwalitatieve feedback:** Doordat vrijwilligers het gesprek aangingen met cliënten, kregen we meer waardevolle aanvullingen op de gegeven antwoorden.
- **Gezelschap voor de cliënten:** sommige cliënten zouden liever wat vaker bezoek krijgen dan dat ze nu hebben. Vrijwilligers kunnen met het gebruik van deze nieuwe werkwijze extra gezelschap bieden.
- **Lagere drempel:** Cliënten die moeite hadden met invullen werden op een laagdrempelige manier ondersteund, wat de toegankelijkheid verbeterde.

Uitkomsten CTO 2024

- **Algemene waardering:** De gemiddelde score voor de kwaliteit en effectiviteit van de verpleging, verzorging en behandeling steeg van 7,7 in 2023 naar 7,9 in 2024.
- **Wonen & Welzijn:** De beoordeling van het gebouw, de voorzieningen en de omgeving daalde lichtelijk van 7,8 in 2023 naar 7,7 in 2024. Daarnaast was de score voor het altijd veilig voelen hetzelfde gebleven; een 8,1

Zorg & Ondersteuning:

- De aansluiting van de zorg op de wensen van cliënten bleef gelijk; een 7,5.
- De tevredenheid over het maken en nakomen van afspraken steeg van 7,3 naar 7,4.
- De omgang met onze medewerkers en de ontvangen aandacht steeg van 7,6 naar 7,8.
- Ook voelden cliënten zich meer gezien en gehoord, die score steeg van 7,3 naar een 7,6.

De verbeteringen laten zien dat onze inspanningen op het gebied van kwaliteit en cliëntgericht werken hun vruchten afwerpen. Tegelijkertijd blijven we aandacht houden voor verdere verbeteringen, zoals de beschikbaarheid van vaste zorgverleners en het tijdig nakomen van afspraken.

Uitkomsten PREM 2024

Voor de extramurale zorg werd de PREM wijkverpleging afgenomen. In 2024 gaven 58 respondenten hun mening, een afname ten opzichte van de 91 respondenten in 2023. Ondanks de daling in deelname, blijven de resultaten overwegend positief. Alle scores zijn gelijk of gestegen ten opzichte van 2023.

Uitkomsten PREM per thema

Thema	2023	2024
Vaste zorgverleners	7,6	8,7
Afgesproken tijden	8,2	8,6
Wensen	8,9	9,1
Leven	8,9	8,9
Aandacht	9,1	9,3
Op je gemak	9,1	9,3
Deskundigheid	9,0	9,2
Gezondheid	9,1	9,1
Kwaliteit	8,5	8,9

- **Aanbevelingsscore (NPS):** De Net Promoter Score (NPS), die aangeeft in hoeverre cliënten ZZWD zouden aanbevelen aan anderen, kwam uit op +72. Dit is een sterke score en bevestigt dat cliënten tevreden zijn over de geboden zorg.

Aandachtspunten en vervolgcacties

Hoewel de resultaten over het algemeen positief zijn, blijven er enkele aandachtspunten waar we de komende periode extra op in willen zetten:

- **Continuïteit in de zorg:** Niet alle cliënten ervaren dat zij door vaste zorgverleners worden geholpen. Door de aanhoudende arbeidsmarktkrapte is dit lastig volledig te verbeteren. Het

doel is daarom niet alleen om de continuïteit te verbeteren, maar vooral om cliënten actief mee te nemen in de ontwikkeling waarbij we werken met een vaste kern, ondersteund door een flexibele schil van inzetbare medewerkers.

- **Afstemming van zorg:** Hoewel de tevredenheid over afspraken en tijdstippen is verbeterd, blijven we werken aan nog betere afstemming en communicatie.
- **Uitbreiding van de nieuwe werkwijze:** De inzet van vrijwilligers bij het CTO heeft goed gewerkt. We onderzoeken of we deze methode ook breder kunnen toepassen binnen andere feedbackinstrumenten.

In 2025 blijven we ons richten op het optimaliseren van de cliëntenervaring, onder andere door verder te investeren in het structureel ophalen van ervaringen, en het versterken van cliëntparticipatie binnen de zorg- en dienstverlening.

Met de inzichten uit de CTO en PREM zorgen we ervoor dat onze zorg nog beter aansluit op wat cliënten belangrijk vinden, en dat we blijven werken aan een optimale kwaliteit van zorg binnen ZZWD.

Wat hebben wij nog te doen om de wensen en behoeftes van onze cliënten beter te leren kennen?

Hoewel ZZWD al belangrijke stappen heeft gezet in het kennen en begrijpen van de wensen en behoeftes van cliënten, zijn er nog verbeteringen mogelijk. Om persoonsgerichte zorg verder te versterken, zetten we de komende tijd in op de volgende ontwikkelingen:

1. De intake verbeteren en standaardiseren

- **Meer focus op het 'open gesprek' tijdens de intake:** We willen dat zorgverleners het open gesprek actiever voeren, waarbij de principes van Positieve Gezondheid en Reablement centraal staan. Dit helpt om niet alleen de zorgvraag, maar ook de bredere levensdoelen van de cliënt in beeld te krijgen.
- **Uniforme werkwijze op alle locaties:** Momenteel worden intakegesprekken op verschillende manieren uitgevoerd. We streven ernaar om één eenduidige werkwijze te hanteren en gebruik te maken van gestandaardiseerde formulieren.
- **Betere inzet van het sociale netwerk van de cliënt:** We willen dat tijdens de intake explicieter wordt gekeken naar het netwerk van de zorgvrager en welke rol naasten, mantelzorgers of andere betrokkenen kunnen spelen in de ondersteuning.

2. Meer inzicht in het sociale netwerk en de sociale kaart

- **Breder kijken dan alleen de eerste contactpersoon:** Vaak wordt bij intake en evaluaties primair gesproken met de eerste contactpersoon, maar andere personen uit het netwerk kunnen mogelijk ook een ondersteunende rol spelen. We willen dit netwerk beter in kaart brengen en actiever betrekken bij het welzijn en zorgverlening van de client.
- **De sociale kaart versterken:** ZZWD werkt al samen met diverse externe organisaties en welzijnspartners, maar deze samenwerking kan nog beter benut worden. Door duidelijker inzichtelijk te maken welke externe ondersteuning beschikbaar is, kunnen we cliënten en hun netwerk hier beter op wijzen.

3. Medewerkers trainen in creatiever denken en welzijn integreren in zorg

- **Buiten de eigen professie denken:** Zorgverleners kijken nog vaak alleen naar zorginhoudelijke oplossingen binnen hun eigen vakgebied. We willen hen trainen om

creatiever te denken en samen met de cliënt en diens netwerk te zoeken naar passende oplossingen. Dit wordt onderdeel van scholingen en teamoverleggen.

- **Welzijn nadrukkelijker implementeren:** Naast zorg is het **welzijn van cliënten** minstens zo belangrijk. We willen het belang van welzijn structureel meenemen in zorgplannen en de dagelijkse praktijk.

4. Proactieve zorgplanning (ACP) en mantelzorgers beter betrekken

- **Duidelijke afspraken vastleggen in een ondersteuningsplan:** In het **Generiek Kompas** wordt gesproken over het werken met een **ondersteuningsplan**, waarin afspraken met de cliënt en het netwerk helder worden vastgelegd. We willen onderzoeken hoe we dit beter kunnen toepassen in ons zorgdossier en ervoor zorgen dat de informatie **eenvoudig toegankelijk** is voor zowel zorgverleners als mantelzorgers.
- **Mantelzorgers actiever betrekken:** In intake- en evaluatiegesprekken willen we **bewuster aandacht besteden aan de rol van mantelzorgers**. Dit betekent:
 - Achterhalen welke taken zij kunnen en willen overnemen.
 - Inzicht krijgen in de draagkracht en draaglast van de mantelzorgers.
 - Voorkomen van overbelasting door tijdig passende ondersteuning te bieden.

5. Tijdig gesprekken over palliatieve en terminale zorg voeren

- **Vroegtijdig in gesprek over wensen in de palliatieve fase:** Op dit moment wordt palliatieve en terminale zorg goed geleverd, maar het gesprek hierover vindt vaak pas plaats als de zorgvraag zich aandient. Door hier **eerder met cliënten en hun naasten** over te praten, kunnen we tijdig inspelen op hun wensen en verwachtingen.

Conclusie

Door deze verbeterpunten door te voeren, versterken we onze persoonsgerichte zorg en borgen we dat cliënten écht de zorg en ondersteuning ontvangen die aansluit bij hun wensen en behoeften. Dit draagt bij aan een betere kwaliteit van leven en een toekomstbestendige zorgverlening bij ZZWD.

Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)

Om de zorg in de regio Zuidwest-Drenthe toegankelijk, betaalbaar en kwalitatief goed te houden is samenwerking met andere organisaties uit de regio en gemeenten van groot belang. Door kennis en expertise te bundelen en samenwerkingsafspraken te maken, kunnen we de zorg voor kwetsbare ouderen nog slimmer organiseren en krijgt de cliënt de meest passende zorg op de juiste plaats.

Wat vinden wij belangrijk in het kader van het bouwen van netwerken?

Bij ZZWD zien wij het bouwen en onderhouden van netwerken als een essentieel onderdeel van goede en persoonsgerichte zorg. Zorg verlenen doen we niet alleen; het sociale en professionele netwerk van de cliënt speelt een belangrijke rol in de ondersteuning en het welzijn. Daarom hechten wij veel waarde aan:

1. Het netwerk goed in beeld brengen

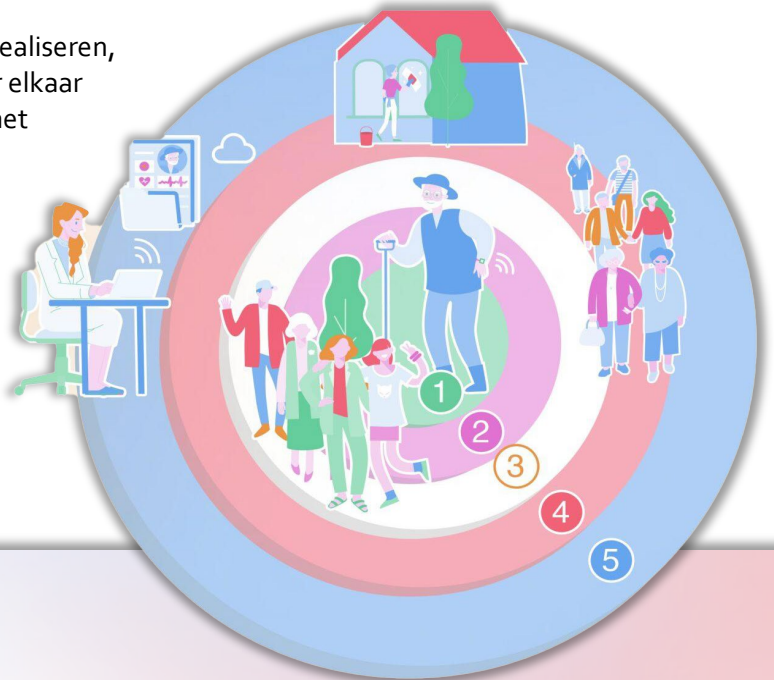
- Het sociale netwerk van de cliënt moet duidelijk in kaart worden gebracht bij de intake en gedurende het zorgproces.
- We willen niet alleen weten wie er in het netwerk zit, maar ook wat zij kunnen betekenen in de ondersteuning.
- Het is belangrijk om met de cliënt te bespreken in hoeverre hij/zij openstaat voor hulp vanuit het eigen netwerk.

2. Samenwerking op basis van kracht en kwaliteiten

- Wij geloven in het optimaal benutten van de kwaliteiten binnen het netwerk. Iedereen, van mantelzorgers tot vrijwilligers en professionals, kan een waardevolle bijdrage leveren.
- De samenwerking moet niet alleen gericht zijn op zorg, maar ook op welzijn en preventie, zodat de cliënt zo lang mogelijk zelfstandig kan blijven functioneren.

3. Duidelijke afspraken en verwachtingen

- Om een effectieve samenwerking te realiseren, is het cruciaal om verwachtingen naar elkaar uit te spreken. Wat kan de cliënt van het netwerk verwachten, en andersom?
- Afspraken hierover worden vastgelegd en geëvalueerd om ervoor te zorgen dat alle betrokkenen weten wat hun rol en verantwoordelijkheden zijn.
- Pas als het sociale netwerk (en de cliënt zelf) de gewenste ondersteuning niet kan bieden en wanneer de zorgvraag niet op te lossen is met de inzet van technologie, kijken we naar de inzet van professionele zorg.



4. Goede samenwerking tussen disciplines

- Een soepele samenwerking tussen verschillende professionals, zoals zorgverleners, huisartsen, fysiotherapeuten en welzijnsorganisaties, is essentieel om snel en efficiënt passende zorg te bieden.
- We streven naar korte lijnen en heldere communicatie, zodat zaken snel geregeld worden en er geen onnodige vertragingen ontstaan in de zorgverlening.

- 1 Wat wil en kan een oudere zelf? Of kan hij zelf weer aanleren?
- 2 Hoe kan technologie of de woonomgeving de oudere ondersteunen om langer zelfstandig te blijven?
- 3 Wat kan het netwerk en de sociale omgeving betekenen voor de oudere? En andersom?
- 4 Wat kan de gemeenschap betekenen voor de oudere? En andersom?
- 5 Welke professionele ondersteuning of zorg is aanvullend dan nog nodig?

5. Draagkracht en draaglast monitoren

- Het is belangrijk om continu te blijven beoordelen of mantelzorgers en naasten niet overbelast raken. Hierbij maken we gebruik van de Caregiver Strain Index (CSI) methode.
- We kijken niet alleen naar de fysieke zorg die zij leveren, maar ook naar de emotionele belasting die de zorg met zich meebrengt.
- Waar nodig bieden we ondersteuning aan mantelzorgers, bijvoorbeeld door hen te betrekken bij overlegmomenten en hen door te verwijzen naar passende ondersteuning of respijtzorg.

Wat doen wij al in het kader van het bouwen van netwerken?

Een sterke samenwerking tussen zorg, welzijn en het sociale netwerk van de cliënt is essentieel om passende en toekomstbestendige zorg te kunnen bieden. Bij ZZWD zetten we ons actief in om netwerken op te bouwen en te versterken, zowel binnen als buiten de organisatie. Dit doen we op verschillende niveaus:

1. Samenwerken met mantelzorgers en naasten

- Met de eerste contactpersonen worden afspraken en taken afgestemd, zodat zij weten wat zij kunnen betekenen in de zorg en ondersteuning van de cliënt.
- Het betrekken van het sociale netwerk van de cliënt is een vast onderdeel van onze zorgverlening. We kijken niet alleen naar wat zorgprofessionals kunnen doen, maar ook naar hoe mantelzorgers, familie en vrijwilligers kunnen bijdragen aan het welzijn van de cliënt.
- Tijdens periodes met minder personeelsbezetting, zoals de zomer, wordt er gekeken hoe het netwerk extra ondersteuning kan bieden.

2. Korte lijnen en samenwerking met andere zorgprofessionals

- De samenwerking met huisartsen verloopt over het algemeen goed. Dankzij korte lijnen kunnen zorgvragen en medische kwesties relatief snel worden opgepakt. Er is echter nog ruimte voor verbetering in de afstemming en proactieve communicatie.
- Het Centrum voor Maatschappelijke Dienstverlening (CMD) wordt binnen de organisatie ingezet om cliënten met bredere hulpvragen door te verwijzen naar passende ondersteuning.
- ZZWD onderhoudt contacten met andere disciplines, zoals fysiotherapeuten, ergotherapeuten en gespecialiseerde verpleegkundigen, om multidisciplinaire zorg te bevorderen.



3. Verbinding met de buurt en het lokale netwerk

- Zorg stopt niet bij de voordeur. We onderhouden contacten met de buurt en lokale gemeenschappen om te zorgen voor een betere integratie en participatie van cliënten in hun omgeving.
- We kijken verder dan alleen zorg en zetten in op welzijnsbevordering door samenwerking met organisaties in de buurt, zoals vrijwilligersorganisaties, kerken en buurtcentra.

4. Pilot: Welzijn en zorg verbinden bij de intake

- Om zorgvragen beter in kaart te brengen en te kijken naar preventieve oplossingen, is ZZWD in 2024 gestart met een pilot waarbij het professionele netwerk, waaronder het gemeentelijke welzijnsaanbod, betrokken wordt bij intakegesprekken.
- Door deze bredere samenwerking kunnen zorgverleners en welzijnswerkers samen bekijken welke ondersteuning nodig is en hoe zorg en welzijn elkaar kunnen aanvullen.
- Dit helpt niet alleen bij het voorkomen van zorgafhankelijkheid, maar biedt ook kansen om cliënten langer zelfstandig en zelfredzaam te houden met de juiste ondersteuning van in eerste instantie hun eigen netwerk.

5. Het netwerk actief betrekken bij een zorgvraag

- Binnen ZZWD wordt steeds bewuster gekeken naar wat het netwerk van de cliënt kan betekenen en hoe we hen kunnen ondersteunen in hun rol. Dit wordt meegenomen in de intake en geëvalueerd gedurende het zorgproces.
- Dit draagt bij aan het verlichten van de zorgdruk en het vergroten van de zelfredzaamheid van cliënten.

Overzicht van externe netwerken waar ZZWD bij betrokken is

Om passende, persoonsgerichte en toekomstbestendige zorg te kunnen bieden, is samenwerking met externe partners van groot belang. Bij ZZWD hechten we daarom veel waarde aan het actief deelnemen aan diverse netwerken in de regio en daarbuiten. Dit doen we op verschillende niveaus en met uiteenlopende disciplines. Deze samenwerking draagt bij aan het versterken van de kwaliteit van bestaan van onze cliënten, het vergroten van de sociale samenhang en het verbeteren van de zorgcontinuïteit. Hieronder volgt een overzicht van de netwerken waar ZZWD medewerkers bij zijn aangesloten:

Wijk- en Regieverpleegkundigen

- Netwerk Palliatieve Zorg Steenwijkerland
- Netwerk Dementie Drenthe
- Alzheimer Café Westerveld
- Westerveld Dementievriendelijk
- Periodiek overleg met apotheken
- Periodiek overleg met huisartsen
- MDO's (Multidisciplinair Overleggen)
- Project Reablement Drenthe
- Samsam (gemeente De Wolden en Welzijn De Wolden)

Manager Welzijn & Zorg / Locatiehoofden

- Regiobijeenkomsten in Zuidwest-Drenthe
- Overleggen met gemeenten over WMO HH en WMO BG
- Integraal Zorg Akkoord (IZA)
- Deelname aan 'Vertrouwd Thuis'
- Zorgzame gemeenschap Havelte
- Periodiek overleg met samenwerkingspartners (Actium, Welzijn Mensenwerk, gemeenten Westerveld en De Wolden, huisartsen, behandelaren, ziekenhuizen, VVT-organisaties, dorpsbelangen, dorpshuizen en ondernemers)
- Regio-overleg thuiszorg en Isala

Adviseur Informele Zorg & Welzijn

- Dwingeloo in Actie
- Fit & Vitaal
- Netwerk muziekmomenten ('Deuntjes van toen')
- Dorpenoverleg Westerveld

Leren & Ontwikkelen (L&O)

- Leerplatformbijeenkomst Zuidwest Drenthe (Alfa-College)
- Hoogeveen On Stage (Tamboer Hoogeveen)
- Praktijkopleidersoverleg regio Hoogeveen

Personeel & Organisatie (P&O)

- VVT-netwerk (o.l.v. Zorgplein Noord)

Kwaliteitsverpleegkundige

- Anders Werken in de Zorg (AWiZ)
- Technologie & Zorg Academie (TZA)
- Vilans Regio Netwerk
- Lerend Netwerk Kwaliteit
- Kwaliteitsverpleegkundigenoverleg met De Westerkim
- Netwerkbijeenkomst kwaliteitsverpleegkundigen regio Drenthe – Overijssel – Flevopolder
- Project Medisch Generalistische Zorg (MGZ)

Beleidsadviseur Kwaliteit & Veiligheid

- Kwaliteitsnetwerk Noord-Nederland
- Lerend Netwerk Kwaliteit (samenwerking met De Westerkim, NNCZ, Zorggroep Drenthe)
- Zorgcontinuïteitsnetwerk Veiligheidsregio Drenthe

- Acute Zorgnetwerk Noord-Nederland VVT
- Actiz Kwaliteitsnetwerk 5
- Vilans netwerk kleine zorgorganisaties: Samen krachtig in de zorg (Regio Noord)

Business Controller

- Periodiek overleg met business controller van De Westerkim

Bestuurder

- Regio-overleg Drentse Zorgbestuurders VVT
- Overleg met Alfa- en Deltion College
- MT-overleg met De Westerkim
- Stuurgroep Netwerk Palliatieve Zorg Drenthe & Steenwijkerland
- Technologie & Zorg Academie (TZA)
- Anders Werken in de Zorg (AWiZ)

Wat hebben wij nog te doen in het kader van deze bouwsteen?

Hoewel er binnen ZZWD al veel aandacht is voor samenwerking met het sociale en professionele netwerk, zijn er nog stappen te zetten om deze samenwerking structureler en effectiever te maken. Dit is essentieel om toekomstbestendige zorg te realiseren, waarbij de nadruk ligt op zelfredzaamheid, samenwerking en preventie.

1. Het sociale netwerk beter in kaart brengen en benutten

- Momenteel wordt het netwerk van de zorgvrager in beeld gebracht, maar dit kan nog beter en systematischer gebeuren.
- Het sociale netwerk kan uit familie, naasten, burens of andere betrokkenen bestaan, maar als deze er niet zijn, moeten er alternatieve oplossingen worden gezocht.
- Een intensievere samenwerking met de gemeente kan helpen bij het koppelen van vrijwilligers of buurtinitiatieven aan cliënten zonder een sterk sociaal netwerk.

2. Taken duidelijk verdelen tussen zorg en netwerk

- Bij de start van de zorgrelatie moeten duidelijke kaders worden gesteld: wat doet de professionele zorg en wat kan het netwerk bijdragen?

- Dit voorkomt onduidelijkheid en zorgt ervoor dat mantelzorgers en naasten weten welke rol zij kunnen spelen in de ondersteuning van de cliënt.
- Wanneer mantelzorgers worden betrokken, moeten we alert blijven op hun draagkracht en draaglast, om overbelasting te voorkomen.

3. Het netwerk actiever betrekken en taken beleggen

- Op dit moment wordt het netwerk geregeld alleen geïnformeerd, terwijl het wenselijk is om hen actiever te betrekken bij de zorg en ondersteuning.
- Het sociale netwerk kan een cruciale rol spelen in het dagelijks welzijn en de ondersteuning van cliënten, bijvoorbeeld bij activiteiten, sociale contacten en lichte zorgtaken.
- ZZWD wil stimuleren dat zorgverleners creatiever nadenken over mogelijkheden binnen het netwerk en niet alleen kijken naar de professionele zorg als eerste oplossing.

4. Samenwerking met andere disciplines versterken

- Een betere en nauwere samenwerking met fysiotherapeuten, ergotherapeuten, logopedisten en welzijnsorganisaties kan bijdragen aan een holistische benadering van zorg.
- Door vroegtijdig afstemming te zoeken en structurele samenwerkingsafspraken te maken, kunnen we cliënten sneller en beter ondersteunen. Dit vraagt om kortere lijnen, snellere afstemming en meer overlegmomenten tussen disciplines.

5. Regie nemen binnen het netwerk

- ZZWD wil een actievere rol spelen in het coördineren en aansturen van het netwerk rondom de cliënt.
- Dit betekent dat zorgverleners niet alleen de zorg uitvoeren, maar ook verbinden, informeren en organiseren binnen het netwerk van de cliënt.
- Dit vraagt om een cultuuromslag, waarin medewerkers worden gestimuleerd om breder te kijken dan hun eigen vakgebied en meer in termen van samenwerking en preventie te denken.

Conclusie

Om de zorg toekomstbestendig te maken, moeten we de samenwerking met sociale en professionele netwerken verder intensiveren. Dit vraagt om een meer proactieve en regisserende rol van ZZWD, waarbij we niet alleen kijken naar wat de zorg kan bieden, maar vooral hoe we met elkaar de kwaliteit van leven van de cliënt kunnen verbeteren.

Het werk organiseren (bouwsteen 3)

Wat vinden wij belangrijk in het kader van deze bouwsteen?

Binnen ZZWD staat het efficiënt organiseren van zorg centraal. We willen ervoor zorgen dat cliënten de juiste zorg en ondersteuning krijgen, terwijl we ook oog houden voor de werkdruk en het werkplezier van onze medewerkers. Dit vraagt om slimme werkprocessen, een doordachte inzet van technologie en goede regionale samenwerking.

Slimme inzet van technologie en hulpmiddelen

- **Technologie als ondersteuning:** We zien technologie als een middel om de zorg beter en efficiënter te organiseren. Denk aan innovaties die zelfredzaamheid bevorderen en administratieve lasten verminderen.
- **Gericht inspelen op behoeften:** Het is essentieel om niet alleen te kijken naar technologische mogelijkheden, maar ook naar de daadwerkelijke behoefte van cliënten en medewerkers. Wat werkt in de praktijk en wat niet?
- **Arbeidsbesparing en werkplezier:** Technologie en hulpmiddelen moeten bijdragen aan het verlagen van de werkdruk en het verhogen van het werkplezier van zorgprofessionals.
- **Belang van zelfredzaamheid:** Het is belangrijk om cliënten bewust te maken van het belang van zo lang mogelijk zelfredzaam blijven. Dit kan ondersteund worden door technologie en hulpmiddelen.

Regionale samenwerking en afstemming

- **Eenduidig beleid:** Binnen de regio is het belangrijk om met andere zorgorganisaties samen te werken, zodat er een gezamenlijke visie ontstaat op zorgverlening en technologiegebruik.
- **Kennis delen en van elkaar leren:** Door afstemming en samenwerking kunnen we effectiever gebruik maken van elkaars expertise en ervaring.
- **Transparantie over voorzieningen:** Het in kaart brengen en publiceren van beschikbare zorg- en ondersteuningsmogelijkheden helpt cliënten, mantelzorgers en professionals om beter keuzes te maken.

Professionalisering en zeggenschap

- **Inzicht in benodigde vaardigheden:** We kijken kritisch naar welke opleidingsniveaus nodig zijn om kwalitatieve zorg te leveren en hoe we medewerkers hierin kunnen ondersteunen.
- **Scholing en kennisdeling:** Medewerkers krijgen de juiste scholing en informatie om veranderingen in de zorg te kunnen omarmen en ermee te werken.
- **Zeggenschap en betrokkenheid:** Zowel cliënten als medewerkers moeten inspraak hebben in hoe zorg georganiseerd wordt en welke innovaties worden ingezet.
- **Medewerkers meenemen in veranderingen:** De ontwikkelingen in de zorg vragen een andere manier van werken. Medewerkers moeten begeleid worden in deze transitie, waarbij er aandacht is voor het aanleren van nieuwe vaardigheden.
- **Cliënten vroegtijdig voorbereiden:** Door cliënten al vroeg mee te nemen in de veranderingen en hen nieuwe vaardigheden aan te leren, kunnen we hen helpen om langer zelfstandig te blijven en de zorg slimmer in te zetten.

Door zorg slim te organiseren en gebruik te maken van technologie, samenwerking en scholing, zorgen we ervoor dat cliënten passende zorg krijgen en medewerkers hun werk op een prettige en effectieve manier kunnen uitvoeren.

Wat doen wij al in het kader van deze bouwsteen?

Binnen ZZWD zetten we al belangrijke stappen om de zorg efficiënt en toekomstbestendig te organiseren. Dit doen we door middel van technologie, verbeterde coördinatie en nauwe samenwerking binnen en buiten onze organisatie.

Technologie en innovatie in de zorg

- **Inzet van zorgtechnologieën:** We zijn begonnen met de implementatie van technologieën die zelfredzaamheid bevorderen en werkprocessen efficiënter maken.
- **Gebruik van medicijndispensers:** Deze ondersteunen cliënten bij een juiste medicatie-inname en verminderen de noodzaak van controle door zorgverleners.
- **Spraak gestuurd rapporteren:** Zorgprofessionals kunnen sneller en efficiënter rapporteren, waardoor zij meer tijd overhouden voor directe cliëntenzorg.
- **Vernieuwing van het wifin netwerk:** Door de modernisering van ons wifin netwerk wordt het mogelijk om nieuwe technologische innovaties beter te ondersteunen en toe te passen.

Verbetering van werkprocessen en coördinatie

- **Oprichting van de Verzorgende en verpleegkundige Adviesraad (VAR):** De VAR geeft verpleegkundigen en verzorgenden een stem in het beleid en helpt de aansluiting tussen beleid en praktijk te versterken.
- **Eenduidig beleid binnen verschillende locaties:** We werken samen aan een meer uniforme aanpak, zodat zorgprofessionals beter ondersteund worden in hun werk.
- **Inzet van zorgversterkers:** Zorgversterkers ondersteunen zorgmedewerkers in de dagelijkse praktijk, waardoor de werkdruk beter verdeeld wordt en er meer aandacht naar cliënten gaat.

Samenwerking en afstemming binnen en buiten ZZWD

- **Interne samenwerking:** Binnen ZZWD wordt steeds vaker samengewerkt en overlegd tussen de verschillende locaties om zorgprocessen beter op elkaar af te stemmen.
- **Externe samenwerking:** ZZWD zoekt actief de samenwerking met andere zorgorganisaties en ketenpartners om kennis te delen en de zorg beter te organiseren.

Door deze initiatieven zorgen we ervoor dat de zorg efficiënter wordt ingericht, de werkdruk beter verdeeld wordt en de kwaliteit van zorg gewaarborgd blijft. We blijven technologie en innovatieve werkprocessen verder ontwikkelen om in te spelen op de behoeften van zowel cliënten als medewerkers.

Oprichting van de Verzorgende en verpleegkundige Adviesraad (VAR) bij ZZWD

In 2024 heeft ZZWD een belangrijke stap gezet in het versterken van professionele zeggenschap en het verbeteren van de kwaliteit van zorg door de oprichting van de Verzorgende en verpleegkundige Adviesraad (VAR). De VAR fungeert als een zorginhoudelijk adviesorgaan voor de bestuurder. De VAR vormt de schakel tussen verpleegkundigen, verzorgenden en de bestuurder en draagt bij aan een betere verbinding tussen de teams en het beleid.

Doel en functie van de VAR

Het hoofddoel van de VAR is om, vanuit een beroepsinhoudelijk perspectief, de bestuurder te adviseren over het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van zorg. De VAR draagt bij aan de

medezeggenschap van zorgprofessionals in het zorgbeleid en biedt een waardevolle toevoeging voor zowel de bestuurder als de zorgmedewerkers. De VAR richt zich specifiek op:

- **Zeggenschap en betrokkenheid:** Het vergroten van de invloed van verpleegkundigen en verzorgenden op organisatiebeleid en besluitvorming.
- **Kwaliteitsverbetering:** Het signaleren van knelpunten en kansen vanuit de praktijk en deze vertalen naar concrete verbeteracties.
- **Professionele ontwikkeling:** Het stimuleren van kennisdeling, scholing en innovatie binnen de zorgteams.

Door de VAR te implementeren, sluit ZZWD aan bij een landelijke ontwikkeling waarin zorgprofessionals een actievere rol krijgen in de doorontwikkeling van de zorg. Dit past binnen de visie van ZZWD om medewerkers te ondersteunen in hun professionele groei en hen actief te betrekken bij het vormgeven van de organisatie.

Proces en voortgang in 2024

Het beleid voor de VAR werd in 2024 geïmplementeerd. In de loop van 2024 zijn de eerste stappen gezet om de VAR binnen ZZWD vorm te geven:

- **December 2024:** De officiële benoeming van de leden van de VAR vond plaats, in samenwerking met de directeur-bestuurder.
- **Structuur en werkwijze:** Er is een werkwijze vastgesteld waarin de VAR als klankbord fungeert voor het bestuur en het managementteam.
- **Verbinding met de organisatie:** Er is gestart met het vergroten van de bekendheid van de VAR binnen ZZWD en het betrekken van medewerkers bij de agendapunten.

Vervolgstappen in 2025

Om de VAR verder te versterken en structureel te verankeren binnen de organisatie, worden in 2025 de volgende stappen gezet:

- **Opstellen van een jaarplan** met prioriteiten en speerpunten voor de VAR.
- **Vastleggen van structurele overlegmomenten** met het bestuur en managementteam.
- **Versterken van de samenwerking** met andere adviesorganen en zorgprofessionals binnen ZZWD.
- **Actief ophalen van signalen** vanuit de teams om thema's te agenderen en verbeterinitiatieven te starten.

Met de implementatie van de VAR heeft ZZWD een stevige basis gelegd voor professionele zeggenschap en continue kwaliteitsverbetering. De VAR draagt bij aan een sterke verbinding tussen beleid en praktijk, waardoor verpleegkundigen en verzorgenden een actieve stem hebben in de koers van de organisatie en de kwaliteit van zorg blijvend wordt gewaarborgd.

Vernieuwen WiFi-netwerk: Basis voor innovatie in de zorg

Een goed functionerend en betrouwbaar WiFi-netwerk is essentieel voor ZZWD, zowel voor de dagelijkse werkzaamheden van medewerkers als voor het ondersteunen van technologische innovaties in de zorg. De ontwikkelingen in de zorgtechnologie gaan snel en stellen steeds hogere eisen aan digitale infrastructuur. Denk hierbij aan toepassingen zoals het tracken van tilliften en andere hulpmiddelen, slimme sensoren en digitale communicatieplatforms.

Wat hebben we in 2024 gedaan?

In 2024 hebben we uitgebreid onderzocht wat de vereisten zijn voor een toekomstbestendig WiFi-netwerk binnen ZZWD. We hebben:

- De behoeften en technische vereisten van ons netwerk in kaart gebracht.
- Gesprekken gevoerd met de woningcorporatie om samen te kijken naar de mogelijkheden.
- Offertes opgevraagd en diverse partijen uitgenodigd voor presentaties.
- Een nieuwe leverancier geselecteerd die het netwerk van ZZWD zal vernieuwen.

Wat staat gepland voor 2025?

In 2025 gaan we het verouderde WiFi-netwerk daadwerkelijk vervangen. Dit stelt ons in staat om de nieuwste technologische hulpmiddelen in de zorg te implementeren. Het nieuwe netwerk zal:

- **Betrouwbaarder en sneller** zijn, waardoor medewerkers efficiënter kunnen werken.
- **Beter beveiligd** zijn, zodat cliëntgegevens en andere gevoelige informatie optimaal beschermd blijven.
- **Ondersteuning bieden voor zorgtechnologie**, zoals slimme sensoren en domotica.
- **Sterker signaal en beter bereik**

Door deze investering kunnen we de zorg binnen ZZWD verder moderniseren en toekomstbestendig maken, met als doel het verbeteren van de kwaliteit van zorg en het verlagen van de werkdruk voor medewerkers. De implementatie zal gefaseerd plaatsvinden, zodat de impact op de dagelijkse zorgverlening minimaal blijft.

Innovatieve zorgtechnologie: Medicijn dispensers en spraak gestuurd rapporteren

Bij ZZWD zetten we in op innovatieve zorgtechnologieën om de kwaliteit van leven van onze cliënten te verbeteren en het werkplezier van zorgprofessionals te vergroten. Onze werkgroep Innovatie, bestaande uit medewerkers uit verschillende organisatieonderdelen, houdt de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van zorgtechnologie in de gaten en implementeert deze binnen ZZWD. In 2024 zijn we gestart met de implementatie van medicijn dispensers en spraak gestuurd rapporteren, twee technologieën die bijdragen aan efficiëntere zorg en meer tijd voor persoonlijke aandacht.

Medicijn dispensers: Toename medicatieveiligheid, eigen regie en zelfredzaamheid

Een medicijn dispenser helpt cliënten bij een juiste en tijdige inname van medicatie. Het apparaat bevat een medicatierol met afzonderlijke zakjes medicatie (baxter) voor specifieke tijdstippen op de dag. Op het juiste moment geeft de dispenser een geluids- en lichtsignaal. Wanneer een cliënt zijn of haar medicatie niet inneemt, registreert het apparaat dit en wordt er automatisch een melding verstuurd naar een zorgmedewerker, die vervolgens contact opneemt met de cliënt.

De eerste ervaringen in 2024 laten zien dat de medicijn dispensers bijdragen aan een verhoogde medicatietrouw, een afname van medicatiefouten en meer eigen regie en zelfstandigheid voor cliënten. Gezien deze positieve resultaten gaan we in 2025 het gebruik van medicijn dispensers verder opschalen binnen ZZWD.

Spraak gestuurd rapporteren: Meer tijd voor zorg, minder tijd achter het scherm

Zorgprofessionals besteden een groot deel van hun tijd aan administratieve taken, wat ten koste kan gaan van de persoonlijke aandacht voor cliënten. Om dit te verbeteren, zijn we in 2024 gestart

met de implementatie van spraak gestuurd rapporteren. Deze technologie zet gesproken tekst direct om in geschreven tekst en slaat dit automatisch op in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD).

Bestaande toepassingen van spraak gestuurd rapporteren zijn in staat om zorginhoudelijke vaktermen te herkennen en automatisch suggesties te doen ter verbetering van de tekst. Bij ZZWD hebben we er bewust voor gekozen samen te werken met een partij die accentherkenning optimaliseert, omdat een groot deel van onze medewerkers met een mooi Drents accent spreekt.

De eerste resultaten zijn positief: zorgprofessionals ervaren een tijds winst, een vermindering van administratieve belasting, een verbeterde kwaliteit van rapportages en meer ruimte voor cliëntgerichte zorg. Daarom wordt spraak gestuurd rapporteren in 2025 verder uitgerold binnen de organisatie.

Vooruitblik

De implementatie van innovatieve technologieën zoals medicijndispensers en spraak gestuurd rapporteren draagt bij aan een toekomstbestendige zorg binnen ZZWD. Door slimme technologieën in te zetten, vergroten we de autonomie van cliënten en verlagen we de werkdruk voor zorgprofessionals, waardoor er meer tijd overblijft voor persoonlijke aandacht en zorg op maat. In 2025 blijven we verder investeren in digitale innovaties die aansluiten bij de behoeften van onze cliënten en medewerkers.

Digicoaches: Ondersteuning bij digitale en innovatieve ontwikkelingen

Binnen ZZWD wordt steeds vaker gebruikgemaakt van zorgtechnologie en innovatieve hulpmiddelen om de zorg efficiënter te organiseren en de kwaliteit van zorg te verbeteren. Dit vraagt van medewerkers dat zij zich nieuwe digitale vaardigheden eigen maken en openstaan voor innovaties. Om hen hierin te ondersteunen, is in 2024 gestart met het project Digicoaches.

Wat is een Digicoach?

Een Digicoach is een collega die andere medewerkers helpt bij het gebruik van digitale systemen en zorgtechnologie. Daarnaast fungeren Digicoaches als ambassadeurs van innovatie en stimuleren zij het gebruik van nieuwe hulpmiddelen en werkwijzen die de zorgverlening kunnen verbeteren. Zij zijn het eerste aanspreekpunt binnen hun team voor vragen over digitale toepassingen, zoals het elektronisch cliëntendossier, spraak gestuurd rapporteren, medicijndispensers en andere slimme zorgtechnologie.

Wat hebben we in 2024 gedaan?

In 2024 is de basis gelegd voor de implementatie van Digicoaches:

- Er is onderzoek gedaan naar de behoefte aan digitale en innovatieve ondersteuning binnen teams.
- Er is een opzet gemaakt voor het aanstellen van Digicoaches en de rol die zij binnen de organisatie gaan vervullen.

Wat staat er op de planning voor 2025?

- Een wervingscampagne om medewerkers te enthousiasmeren en Digicoaches aan te stellen in de teams.
- Er wordt een opleidingsprogramma ontwikkeld om medewerkers te trainen in hun rol
- Implementatie in alle teams, zodat er in elk team een Digicoach aanwezig is om collega's te ondersteunen bij digitale toepassingen en innovaties.

Met de inzet van Digicoaches zorgen we ervoor dat medewerkers vertrouwd raken met technologie en innovatie binnen de zorg. Dit draagt niet alleen bij aan efficiëntere zorgprocessen, maar ook aan meer werkplezier en betere ondersteuning voor cliënten.

Inzet van Zorgversterkers: Ondersteuning in de dagelijkse zorg

Zorgversterkers zijn mensen met of zonder zorgachtergrond die door middel van een korte tweedaagse scholing de zorg tijdelijk een aantal uren per week, betaald, kunnen komen versterken. De zorgversterker biedt naast de reguliere zorgmedewerker ondersteuning bij de algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL) in stabiele zorgsituaties.

Vanuit regionale samenwerking binnen VVT Drenthe is in 2023/2024 bij een aantal zorgorganisaties succesvol onderzocht of zorgversterkers ingezet kunnen worden. Dit om de zorg op de drukste momenten te ondersteunen om zo bij te dragen aan de continuïteit van zorg.

Ervaringen en resultaten binnen ZZWD

Ook binnen ZZWD is de inzet van zorgversterkers in 2024 succesvol gebleken. De belangrijkste voordelen die we hebben ervaren zijn:

- **Ondersteuning op piekmomenten:** Zorgversterkers worden met name ingezet tijdens de drukste momenten van de dag, zoals de ochtendzorg en de avondrondes. Hierdoor krijgen reguliere zorgmedewerkers meer ruimte om zich te focussen op complexe zorgvragen en medische handelingen.
- **Vermindering van werkdruk:** Door deze extra ondersteuning ervaren zorgmedewerkers verlichting in hun taken, wat bijdraagt aan een betere verdeling van werkzaamheden en een gezondere werkomgeving.
- **Verhoging van de kwaliteit van zorg:** Doordat zorgversterkers tijd en aandacht kunnen geven aan de cliënten, draagt hun inzet bij aan een prettiger leefklimaat en meer persoonsgerichte zorg.
- **Toegankelijke instroom in de zorg:** Voor mensen zonder zorgachtergrond biedt de rol van zorgversterker een laagdrempelige kennismaking met de zorgsector en kan het dienen als opstap naar een verdere carrière in de zorg.

Toekomstige ontwikkelingen

Op basis van de positieve ervaringen in 2024 zal ZZWD in 2025 verder onderzoeken hoe de inzet van zorgversterkers structureel kan worden geïntegreerd in de organisatie. Dit betekent:

- **Evaluatie en optimalisatie van de inzet:** We zullen de effectiviteit van zorgversterkers blijven monitoren en waar nodig verbeteringen doorvoeren.
- **Uitbreiding van het scholingsaanbod:** Om de zorgversterkers beter te laten aansluiten op de behoeften binnen onze organisatie, kijken we naar verdere scholingsmogelijkheden en doorstroommogelijkheden binnen ZZWD.
- **Regionale samenwerking:** Samen met de Westerkim en Accoladezorg blijven we de regionale samenwerking versterken om de inzet van zorgversterkers verder te professionaliseren.

Aanstellen van infectiepreventie-aandachtvelders

Om infectiepreventie structureel te borgen binnen ZZWD, is in 2023 een plan van aanpak opgesteld voor het aanstellen van infectiepreventie-aandachtvelders. In 2024 is deze aanpak geïmplementeerd en heeft elke locatie een eigen infectiepreventie-aandachtsvelder gekregen. Deze medewerkers spelen een cruciale rol in het verbeteren van hygiëne en infectiepreventie in de dagelijkse zorgpraktijk.

Waarom infectiepreventie-aandachtvelders?

Binnen ZZWD vinden we het belangrijk om infectiepreventie niet alleen als beleid vast te leggen, maar ook concreet toe te passen in de praktijk. Door op elke locatie een infectiepreventie-aandachtsvelder aan te stellen, hebben we een laagdrempelig aanspreekpunt gecreëerd voor vragen en advies over hygiëne en infectiepreventie. Dit heeft in 2024 bijgedragen aan:

- Meer bewustwording en kennis onder medewerkers over infectiepreventie maatregelen.
- Snellere signalering en opvolging van infectierisico's en verbeterpunten.
- Een betere naleving van protocollen, waardoor infecties op locaties zoveel mogelijk worden voorkomen.
- Versterking van deskundigheid binnen teams door de inzet van aandachtsvelders als vraagbaak en ambassadeur.

Doorontwikkeling en borging in 2024

Gedurende 2024 hebben we ons gericht op het versterken en verder ontwikkelen van de rol van infectiepreventie-aandachtsvelders. Dit is gedaan door:

- Scholing en training, zodat de aandachtsvelders de juiste kennis en tools hebben om hun collega's te ondersteunen.
- Regelmatige bijeenkomsten waarin aandachtsvelders onderling kennis uitwisselden en knelpunten bespraken.
- Samenwerking met deskundigen infectiepreventie, om actuele richtlijnen en best practices binnen ZZWD te implementeren.
- Actieve betrokkenheid bij audits en verbetertrajecten, waardoor infectiepreventie een vast onderdeel werd van de kwaliteitscyclus.

Door deze aanpak is infectiepreventie in 2024 niet alleen een vast onderwerp van gesprek geworden binnen ZZWD, maar ook een structureel verbeterpunt binnen de dagelijkse zorgverlening.

Wat hebben wij nog te doen in het kader van deze bouwsteen?

Hoewel we al veel stappen hebben gezet in het efficiënter organiseren van het werk, blijven er nog verbeterpunten en kansen voor de toekomst. Door middel van technologie, samenwerking en scholing willen we de zorg binnen ZZWD nog beter afstemmen op de behoeften van cliënten en medewerkers.

Uitbreiden en optimaliseren van technologie

- Meer gebruik maken van technologieën: We willen onderzoeken welke technologieën nog niet worden ingezet en welke van toegevoegde waarde kunnen zijn.
- Technologie koppelen aan het Elektronisch Cliëntendossier (ECD): Dit zorgt voor een efficiëntere workflow en beter inzicht in de behoeften van cliënten.
- Cliënten begeleiden in het gebruik van technologie: Het is essentieel dat cliënten en hun netwerk overtuigd worden van het belang en nut van zorgtechnologieën, zodat deze succesvol kunnen worden geïmplementeerd.

Samenwerking versterken en efficiënter inzetten

- Uitbreiding samenwerking met externe partijen: We willen de samenwerking met andere zorgorganisaties, welzijnsinstellingen en gemeenten intensiveren om zorgprocessen te optimaliseren.

- **Meer regionale afstemming:** Door gezamenlijk beleid en uitwisseling van kennis kunnen we eenduidige werkprocessen ontwikkelen en efficiënter werken.
- **Meer creativiteit in werkprocessen:** Door innovatie en slimmer werken willen we zorgprofessionals ondersteunen en werkdruk verlagen.

Professionaliseren en beter benutten van bestaande structuren

- **VAR actief benutten:** Zodra de Verzorgende en verpleegkundige Adviesraad (VAR) goed is opgezet, willen we hen structureel betrekken bij beleid en besluitvorming.
- **Kritisch kijken naar opleidingsniveaus:** We willen beter inzicht krijgen in welk opleidingsniveau nodig is voor verschillende zorgtaken en hoe we medewerkers hier optimaal op kunnen inzetten.

Scholing en bewustwording vergroten

- **Scholingen en informatiedeling:** Zorgmedewerkers en cliënten moeten goed geïnformeerd worden over nieuwe technologieën en veranderende werkprocessen. Dit kan via trainingen, workshops, communicatiecampagnes en de nieuwe digitale werkplek die we willen gaan inrichten.
- **Minder afhankelijkheid creëren:** Door zorgverleners en cliënten bewuster te maken van de mogelijkheden van zelfredzaamheid en technologie, zorgen we voor een toekomstbestendige zorgorganisatie.

Door deze acties te ondernemen, zorgen we ervoor dat ZZWD blijft inspelen op de veranderende zorgvraag en dat zowel cliënten als medewerkers optimaal worden ondersteund in een efficiëntere en kwalitatieve zorgverlening.

Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)

Wat vinden wij belangrijk in het kader van leren en ontwikkelen?

Binnen ZZWD zien we leren en ontwikkelen als een essentieel onderdeel van kwalitatieve zorgverlening. De zorgsector verandert continu en vraagt om medewerkers die zich blijven ontwikkelen, kritisch reflecteren en openstaan voor nieuwe kennis en vaardigheden. Dit geldt niet alleen voor zorgprofessionals, maar ook voor cliënten en hun naasten, zodat zij zo zelfredzaam mogelijk blijven.

Blijvend ontwikkelen van medewerkers

- **Scholingen en deskundigheidsbevordering:** ZZWD biedt diverse scholingen aan om medewerkers bekwaam te houden en hun kennis up-to-date te houden.
- **Gebruik maken van interne expertise:** We stimuleren het delen van kennis en ervaringen tussen collega's, zodat we leren van elkaar en optimaal gebruik maken van de expertise die al in huis is.
- **Zelfreflectie en continue verbetering:** Kritisch blijven kijken naar hoe we dingen doen en nieuwe ontwikkelingen evalueren op effectiviteit.

Gezamenlijke beleidsvorming en toekomstgericht leren

- **Zorgprofessionals betrekken bij beleidskeuzes:** Samen zetten we een stip aan de horizon en bepalen we hoe we het vak verder ontwikkelen.
- **Ruimte voor leren in een veranderend vakgebied:** We bieden een omgeving waarin medewerkers tijd en ruimte krijgen om zich te ontwikkelen, met aandacht voor innovatieve ontwikkelingen en nieuwe werkwijzen.

Aandacht voor nieuwe medewerkers en studenten

- **Investeren in nieuwe generaties zorgprofessionals:** Door het bieden van stageplaatsen en leer-werktrajecten dragen we bij aan het opleiden van toekomstig zorgpersoneel.
- **Begeleiding en ondersteuning:** Nieuwe medewerkers en studenten krijgen de ruimte om te leren en zich binnen ZZWD verder te ontwikkelen tot waardevolle zorgprofessionals.

Zelfredzaamheid van cliënten vergroten

- **Zorgvragers en hun netwerk ondersteunen bij leren:** Niet alleen medewerkers moeten zich ontwikkelen, maar ook cliënten en hun naasten kunnen nieuwe vaardigheden aanleren om hun zelfredzaamheid te vergroten.
- **Samen kijken naar mogelijkheden:** In samenspraak met cliënten en hun netwerk bepalen we welke vaardigheden kunnen worden aangeleerd om de zorgvraag te verlichten en de autonomie te versterken.

Door te investeren in een sterk leer- en ontwikkelklimaat, zorgen we ervoor dat medewerkers bekwaam blijven, cliënten beter ondersteund worden en de kwaliteit van zorg binnen ZZWD continu wordt verbeterd.

Wat doen wij al in het kader van deze bouwsteen?

Binnen ZZWD is leren en ontwikkelen een essentieel onderdeel van onze organisatiecultuur. We streven ernaar om medewerkers de ruimte te geven om zichzelf te blijven ontwikkelen en de kwaliteit van zorg te verbeteren. Dit doen we door een breed scholingsaanbod en diverse initiatieven die bijdragen aan professionele groei.

Scholingen en deskundigheidsbevordering

Om de ontwikkeling van zorgmedewerkers op peil te houden en hen te ondersteunen in hun professionele groei, biedt ZZWD diverse scholingen aan. Medewerkers kunnen zowel verplichte als vrijwillige trainingen volgen om hun kennis en vaardigheden up-to-date te houden. Dit varieert van klassikale trainingen en klinische lessen op team niveau, tot e-learnings via ons Learning Management System (LMS).

Begeleiding van studenten en leerlingen

Binnen ZZWD hechten we veel waarde aan het begeleiden en opleiden van toekomstige zorgprofessionals. We bieden stageplekken aan op zowel mbo- als hbo-niveau en begeleiden leerlingen via BOL- en BBL-trajecten. Studenten krijgen daarbij de kans om onder begeleiding van ervaren professionals praktijkervaring op te doen.

Daarnaast is er een aanspreekpunt voor studenten en leerlingen, die ondersteuning biedt bij praktische zaken en hen begeleidt tijdens hun leerproces. Om nieuwe studenten goed te verwelkomen en hen te laten kennismaken met onze organisatie, organiseren we introductiedagen waarin ze informatie krijgen over ZZWD en de manier waarop we zorg verlenen.

Aandacht voor eigen regie en zelfredzaamheid van zorgvragers

Binnen onze organisatie is er veel aandacht voor de eigen regie van cliënten en het behouden van hun zelfstandigheid. Dit betekent dat we zorgvragers actief stimuleren om te doen wat zij zelf nog kunnen, met ondersteuning waar nodig. Dit wordt ook meegenomen in scholingen en intervisies voor medewerkers, zodat zij leren hoe zij cliënten kunnen ondersteunen bij het behoud van zelfredzaamheid.

Kennisdeling en overleg

Om de kwaliteit van zorg continu te verbeteren, wordt er regelmatig overleg gevoerd tussen zorgmedewerkers. In deze overleggen worden casussen besproken en wordt stilgestaan bij de kwaliteit van zorgverlening. Dit zorgt ervoor dat medewerkers niet alleen van theoretische scholing leren, maar ook van elkaars ervaringen in de praktijk.

Strategisch opleidingsplan: Leren en ontwikkelen bij ZZWD

Elke dag leren bij ZZWD

Leren en ontwikkelen zijn essentieel binnen ZZWD. In 2024 is er met input van veel medewerkers een strategisch opleidingsplan ontwikkeld. Dit plan vormt een stevige basis om ervoor te zorgen dat iedere medewerker zich continu kan ontwikkelen en daardoor optimaal bijdraagt aan de kwaliteit van zorg en welzijn binnen ZZWD.

Bij ZZWD zien we leren als een continu proces dat niet alleen via formele scholingen, maar vooral ook tijdens het verrichten van werkzaamheden plaatsvindt. Het leren van en met elkaar, reflecteren op situaties en kennis uitwisselen zijn belangrijke onderdelen van onze leer- en verbetercultuur. Dit sluit aan bij de principes van het Generiek Kompas, waarin het leren en ontwikkelen van professionals een cruciale bouwsteen is.

Van ontwikkeling naar actie

Met de ontwikkeling van het strategisch opleidingsplan in 2024 hebben we een duidelijke richting bepaald voor scholing en ontwikkeling binnen ZZWD. Dit plan is tot stand gekomen met input van medewerkers uit alle lagen van de organisatie, waaronder zorgmedewerkers, L&O, de kwaliteitsverpleegkundige, het managementteam, de Ondernemingsraad (OR) en externe partners. Het opleidingsplan sluit aan bij het strategisch beleidsplan 2022-2025 en biedt concrete richtlijnen en leerinterventies om de deskundigheid en professionele ontwikkeling van medewerkers te waarborgen.

Belangrijke speerpunten uit het opleidingsplan:

- **Leren is voor iedereen:** Binnen ZZWD wordt iedere medewerker uitgedaagd om zich te blijven ontwikkelen, ongeacht functie of rol.
- **Leren op de werkplek staat centraal:** 70% van het leren vindt plaats in de praktijk. Reflectie, feedback en intervisie spelen een grote rol.
- **Persoonlijke ontwikkeling en eigen regie:** Medewerkers worden gestimuleerd om hun eigen leerroute te bepalen en scholingen te volgen die passen bij hun functie en ambitie.
- **Scholing in technologie en innovatie:** Met de toenemende inzet van technologische hulpmiddelen binnen de zorg wordt ook scholing in digitale vaardigheden een verplicht onderdeel van de leerlijn.
- **Samen leren en kennis delen:** ZZWD faciliteert intervisie, themabijeenkomsten en multidisciplinaire samenwerking om kennisdeling te bevorderen.

Wat betekent dit voor de praktijk?

Het strategisch opleidingsplan vertaalt zich naar concrete leerinterventies en scholingsmogelijkheden die direct bijdragen aan de kwaliteit van zorg. Enkele voorbeelden:

- **Onboardingstraject voor nieuwe medewerkers** waarin kernwaarden en basisvaardigheden worden aangeleerd.
- **Verplichte scholingen voor alle medewerkers** op het gebied van Wzd, AVG, infectiepreventie en veilig mailen.
- **Scholingen gericht op complexe zorgvragen**, zoals palliatieve zorg, wondzorg en onbegrepen gedrag.
- **Digitale vaardigheden en technologie in de zorg**, zodat medewerkers bekwaam blijven in het gebruik van e-health toepassingen.
- **Leer- en verbetercultuur versterken** door middel van intervisies en reflectiemomenten.

ZZWD werkt nauw samen met regionale partners binnen de VVT-sector, waaronder opleidingsinstituten, de Technologie & Zorg Academie (TZA) en het Lerend Netwerk. Dit zorgt ervoor dat medewerkers toegang hebben tot actuele kennis en praktijkgerichte leermogelijkheden.

Blik op de toekomst

Met het opleidingsplan als leidraad zal ZZWD blijven investeren in leren en ontwikkelen. Dit betekent onder andere:

- **Verdere uitwerking van het opleidingscurriculum per functie**, waarbij verplichte en keuzescholingen worden opgenomen in jaargesprekken tussen medewerkers en leidinggevenden.
- **Intervisie uitbreiden over meer functies in de zorgverlening.**
- **Versterking van technologische scholingen**, zodat medewerkers optimaal gebruik kunnen maken van nieuwe hulpmiddelen in de zorg.
- **Ondersteuning voor mantelzorgers en vrijwilligers door middel van scholingen**, zodat zij hun zorgtaken nog beter kunnen uitvoeren.

Door deze aanpak zorgen we ervoor dat leren en ontwikkelen een vanzelfsprekend en integraal onderdeel blijft van het werken bij ZZWD, met als doel het verbeteren van de kwaliteit van zorg en ondersteuning.

Project Palliatieve Zorg

Bij ZZWD zetten we ons in om cliënten in de laatste fase van hun leven de best mogelijke zorg te bieden. Palliatieve zorg vraagt niet alleen om medische en verpleegkundige expertise, maar ook om aandacht, begrip en een proactieve benadering. Daarom hebben we in 2024 grote stappen gezet om deze zorg verder te verbeteren en te verankeren binnen onze organisatie.

De oprichting van de projectgroep Palliatieve Zorg

Vanuit het kwaliteitsplan van ZZWD is in 2024 de projectgroep Palliatieve Zorg opgericht. Het doel; het versterken van palliatieve zorg binnen ZZWD en het bieden van ondersteuning aan medewerkers en naasten bij het begeleiden van cliënten in hun laatste levensfase.

Deze projectgroep heeft in 2024 een actieve rol gespeeld in het creëren van bewustwording en het ontwikkelen van scholingen en beleid. Door de deelname aan het LeerDoeDeel -traject van Waardigheid en Trots voor de Toekomst, heeft ZZWD kennis en ervaringen kunnen delen met andere zorgorganisaties in Nederland en inspiratie opgedaan om onze palliatieve zorg verder vorm te geven.

Palliatief verpleegkundige en ambassadeur palliatieve zorg

Om de palliatieve zorg binnen ZZWD verder te versterken, start een wijkverpleegkundige van ZZWD in februari 2025 met de Post-hbo opleiding tot palliatief verpleegkundige. Zij zal binnen ZZWD als ambassadeur van palliatieve zorg fungeren en haar collega's ondersteunen met kennis en scholing. Ook geeft ze input voor beleid gericht op palliatieve zorg. Daarnaast streeft ze naar verbeterde samenwerking met huisartsen en behandelaren, zodat zorgverleners optimaal kunnen inspelen op de behoeften van cliënten in hun laatste levensfase.

Leren en ontwikkelen: van kennis naar praktijk

ZZWD stimuleert een lerende werkomgeving, waarin medewerkers worden aangemoedigd om zich te verdiepen in palliatieve zorg. Scholing en intervisie spelen hierin een grote rol.

In dit kader hebben we in 2024:

- Organisatiebrede bijeenkomsten over palliatieve zorg georganiseerd, waarin medewerkers konden meedenken en ervaringen konden delen.
- Deelgenomen aan het LeerDoeDeel-traject om kennis en ervaringen uit te wisselen met andere zorgorganisaties.
- Een sessie met Agora gehouden over 'Het Goede Gesprek', waarin medewerkers tools kregen om moeilijke gesprekken met cliënten en hun naasten te voeren.
- Geholpen bij de ontwikkeling van een kennisproduct van Vilans, waarmee ZZWD een bijdrage heeft geleverd aan de landelijke kennisontwikkeling rondom palliatieve zorg.

ZZWD als inspiratiebron voor andere zorgorganisaties

Onze aanpak binnen ZZWD heeft landelijke aandacht getrokken. Door actief deel te nemen aan netwerken en kennis te delen, hebben we laten zien dat een kleinere zorgorganisatie als ZZWD een innovatieve en kwalitatief sterke speler is op het gebied van palliatieve zorg.

Zo werd de manier waarop wij thema-bijeenkomsten organiseren als best practice gedeeld binnen het LeerDoeDeel-traject. Daarnaast hebben wij bijgedragen aan nieuwe tools en kennisproducten die via Waardigheid en Trots voor de Toekomst beschikbaar zijn gesteld aan andere zorginstellingen.

Vervolgstappen in 2025

In december 2024 evalueren we de eerste resultaten van de projectgroep en stellen we concrete vervolgstappen op voor 2025. Enkele speerpunten:

- De verdere implementatie van Advance Care Planning (ACP) in het zorgproces.
- Het ontwikkelen van scholingen voor zorgmedewerkers.
- Het verder versterken van samenwerking met huisartsen en behandelaren.
- Het borgen van palliatieve zorg in het beleid en de werkprocessen van ZZWD.

Samen zorgen we voor een waardige laatste levensfase

Met de oprichting van de projectgroep Palliatieve Zorg, de opleiding van een palliatief verpleegkundige en de nadruk op leren en ontwikkelen, zet ZZWD grote stappen om palliatieve zorg verder te versterken.

Door structureel aandacht te besteden aan dit belangrijke thema en samen te blijven leren, zorgen we ervoor dat cliënten in hun laatste levensfase kunnen rekenen op zorg die niet alleen goed, maar ook betekenisvol is. Dat is waar we bij ZZWD voor staan.

Leren en ontwikkelen: investeren in medewerkers en opleiden bij ZZWD

Bij ZZWD stimuleren we een cultuur waarin *Leren & Ontwikkelen* een vanzelfsprekend onderdeel is van het werk. Medewerkers en leidinggevenden zijn samen verantwoordelijk voor een positief leerklimaat, waarbij leren gebeurt op een open, collegiale en respectvolle manier. We ondersteunen en faciliteren medewerkers bij hun professionele en persoonlijke ontwikkeling, zodat zij niet alleen hun eigen kennis en vaardigheden vergroten, maar ook bijdragen aan de kwaliteit van zorg binnen ZZWD.

Stage- en opleidingsplaatsen: investeren in de toekomst

Om nieuwe zorgprofessionals op te leiden, biedt ZZWD leerplekken aan op verschillende niveaus. Naast individuele opleidingsmogelijkheden voor medewerkers, hebben we structurele mbo-leerplekken voor BBL- en BOL-studenten in de zorg en welzijn. Daarnaast stellen we stageplaatsen beschikbaar binnen zorg, welzijn, voeding en facilitair, en faciliteren we stage plaatsen en afstudeeronderzoeken voor hbo-studenten.

In 2024 hebben we opnieuw veel studenten mogen verwelkomen:

- 27 BBL-studenten hebben bij ZZWD werkend leren gecombineerd met hun opleiding.
- 35 BOL-studenten hebben hun stage bij ons succesvol doorlopen.
- 5 afstudeerders hebben hun onderzoek afgerond en zijn allemaal geslaagd.

Door studenten een praktijkgerichte leerervaring te bieden, vergroten we niet alleen hun vakinhoudelijke kennis en vaardigheden, maar bouwen we ook aan een toekomstige generatie zorgprofessionals.

Thema's en expertiseoverdracht

Binnen ZZWD vinden we het belangrijk om studenten niet alleen praktijkervaring op te laten doen, maar ook extra kennis en verdieping te bieden op relevante thema's. In 2024 hebben we daarom veel aandacht besteed aan palliatieve zorg. Dit gebeurde onder andere door themabijeenkomsten met gastsprekers en interne deskundigen.

Voor 2025 hebben we, op basis van feedback van studenten en veelvoorkomende vragen in de praktijk, gekozen om extra aandacht te besteden aan wondzorg. Mede omdat we een wondverpleegkundige opleiden. Dit onderwerp zal worden geïntegreerd in de leerervaringen van studenten, met aanvullende scholingen en themabijeenkomsten.

ZZWD ziet het als haar verantwoordelijkheid om waardevolle kennis en ervaring over te dragen aan de volgende generatie. Bij scholingsactiviteiten maken we niet alleen gebruik van externe

gast sprekers, maar zetten we ook bewust onze eigen medewerkers in als kennisdragers. Onze expertise en praktijkervaring maken een belangrijk verschil in het opleiden van nieuwe zorgprofessionals.

Door een sterke focus op leren en ontwikkelen, investeren we in goed opgeleide medewerkers en een toekomstbestendige zorgorganisatie, waarin zowel huidige als toekomstige professionals zich kunnen blijven ontwikkelen.

Project “plannen en roosteren”

Plannen en roosteren vormen een constante uitdaging binnen een zorgorganisatie waar 24/7 zorg wordt verleend. Binnen ZZWD streven we naar een werkomgeving waarin voorspelbaarheid, rust en een eerlijke verdeling van taken centraal staan. Hoewel het ons met de inzet van alle collega's steeds weer lukt om de zorg voor onze cliënten goed te organiseren, zien we ook mogelijkheden om dit verder te verbeteren.

Daarom is de werkgroep Plannen & Roosteren opgericht. Deze werkgroep richt zich op het optimaliseren van onze plan- en roosterprocessen, met als doel om verstoringen beter op te vangen, een evenwichtige taakverdeling te realiseren en de werkdruk beter te verdelen.

Uitgangspunten en werkwijze

In de eerste maanden van 2024 heeft Vlirdens, een gespecialiseerd bureau op het gebied van planning en roosteren in de zorg, ons planproces op alle werkgebieden geanalyseerd. Op basis van hun onderzoek zijn er concrete adviezen opgesteld die ons helpen om:

- **Roosterverstoringen beter op te vangen**, zodat niet steeds dezelfde medewerkers extra diensten draaien.
- **Meer rust en voorspelbaarheid te creëren**, wat bijdraagt aan werkplezier en duurzame inzetbaarheid.
- **Duidelijkheid in het rooster te vergroten**, zodat medewerkers beter weten waar ze aan toe zijn.

Vervolg en implementatie

De komende tijd wordt het project verder uitgerold en sluit de werkgroep samen met de ondernemingsraad bij teams uit alle locaties aan om het gesprek hierover aan te gaan. We beseffen dat plannen en roosteren een complex thema is en dat verbeteringen zorgvuldig moeten worden doorgevoerd. Daarom geven we prioriteit aan een gedegen en doordachte aanpak boven snelheid.

Wat hebben wij nog te doen in het kader van deze bouwsteen?

Hoewel ZZWD al actief werkt aan leren en ontwikkelen, zijn er nog diverse verbeterpunten waarmee we medewerkers nog beter kunnen ondersteunen in hun professionele groei en de kwaliteit van zorg verder kunnen versterken.

Versterken van scholingen en deskundigheidsbevordering

- **Meer fysieke scholingen aanbieden**: Het aanbod van fysieke scholingen moet worden uitgebreid en structureler aangeboden, waarbij accreditatie of certificering een rol kan spelen om deelname en kwaliteit te borgen.
- **Scholing als verplicht onderdeel**: Sommige scholingen, zoals over specifieke ziektebeelden of essentiële vaardigheden, moeten een verplicht onderdeel worden van de professionele ontwikkeling.

- **Leren van elkaar stimuleren:** Medewerkers kunnen nog meer gebruikmaken van de expertise die al binnen ZZWD aanwezig is. Dit kan bijvoorbeeld door kennisdeling binnen teams en intervisie.

Nieuwe leerstructuren opzetten

- **Meer casuïstiekbesprekingen in zorgteams:** Er ligt een kans om zorgteams vaker met elkaar in gesprek te laten gaan over praktijkvoorbeelden. Door gezamenlijk casussen te analyseren, kunnen medewerkers leren van elkaar en van realistische situaties.

Samenwerken met externe partners en interne expertise benutten

- **Meer samenwerken met externe partners:** ZZWD kan profiteren van samenwerkingen met kennisinstituten, regionale zorgpartners en opleidingsorganisaties om het scholingsaanbod verder te versterken.
- **Beter benutten van interne expertise:** Binnen ZZWD zijn veel medewerkers met specialistische kennis. Deze kennis kan beter worden ingezet voor interne scholingen en workshops, zodat medewerkers van elkaar kunnen leren.

Door deze stappen te zetten, zorgen we ervoor dat leren en ontwikkelen nog sterker wordt verankerd in onze organisatie en dat medewerkers zich continu kunnen blijven ontwikkelen in een zorgsector die voortdurend in beweging is.

Inzicht in kwaliteit (bouwsteen 5)

Inzicht in Kwaliteit binnen ZZWD

Kwaliteit is een continu proces binnen ZZWD, gericht op het voortdurend verbeteren van zorg en dienstverlening op basis van de wensen en behoeften van cliënten. In het verleden hanteerde ZZWD een kwaliteitsbeleid dat gebaseerd was op het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en Thuiszorg (VVT). Dit beleid werd ondersteund door een kwaliteitssysteem met een jaarlijkse kwaliteitscyclus waarin onder andere cliënttevredenheidsmetingen, interne evaluaties en beleidsplannen een belangrijke rol speelden.

De organisatie werkte destijds met een gestructureerde PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) om kwaliteitsverbetering te borgen. Jaarplannen werden opgesteld vanuit de strategische doelen en de voortgang werd gemonitord via rapportages, kwartaalbeoordelingen en managementevaluaties. Daarnaast werd kwaliteit geborgd via analyses van registraties zoals cliënttevredenheidsonderzoeken, MIC-meldingen en basisveiligheidsindicatoren.

Overgang naar een vernieuwd kwaliteitsbeleid

In 2024 heeft ZZWD besloten het kwaliteitsbeleid te herzien en aan te laten sluiten bij het Generiek Kompas. Deze keuze markeert een verschuiving van een systeemgerichte benadering naar een meer integrale, praktijkgerichte aanpak, waarbij leren en ontwikkelen centraal staan. In lijn hiermee wordt meer nadruk gelegd op 'tellen én vertellen', waarbij zowel kwantitatieve data als kwalitatieve inzichten samen een compleet beeld van de zorgkwaliteit geven.

Vanaf 2025 wordt een vernieuwde PDCA-beleidscyclus ingevoerd. Deze nieuwe cyclus richt zich niet alleen op kwaliteitscontrole, maar vooral op het continu aanpassen en verbeteren van processen op basis van evaluaties en praktijkervaringen. Dit resulteert in een meer sluitende verbetercyclus, waarin structureel wordt gekeken naar verbeteracties en zo nodig beleidsaanpassingen.

Nieuwe initiatieven voor kwaliteitsborging

Om de overgang naar een toekomstbestendige kwaliteitsaanpak te ondersteunen, zijn in 2024 en 2025 diverse initiatieven opgestart:

- **Implementatie van het Generiek Kompas:** ZZWD vertaalt actief de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas naar de praktijk, met betrokkenheid van cliënten, naasten en zorgprofessionals in het verbeterproces.
- **Optimalisatie van de PDCA-cyclus:** De nieuwe beleidscyclus wordt ingericht met een scherpere focus op monitoring, bijsturing en structurele verbeteringen.
- **Interne auditstructuur opzetten:** In 2025 wordt een intern auditplan ingevoerd en een auditteam gevormd om systematisch de kwaliteit van zorg en processen te toetsen, conform het jaarlijks uitvoeren van interne audits binnen de sector.

Met deze aanpassingen zorgt ZZWD ervoor dat het kwaliteitsbeleid niet alleen voldoet aan wettelijke vereisten, maar vooral aansluit bij de dagelijkse praktijk en de behoeften van cliënten en zorgmedewerkers. Dit alles draagt bij aan een toekomstbestendige, wendbare organisatie waarin continue verbetering en leren centraal staan.

Hierna volgt een overzicht van alle doelstellingen en actiepunten waar de afdeling kwaliteit gezamenlijk met de rest van organisatie in 2025 aan gaat werken.

Doelstellingen en actiepunten afdeling kwaliteit voor 2025

1. Evaluatie en optimalisatie van cliënttevredenheidsonderzoeken

Doel: Verbeteren van de kwaliteit en efficiëntie van huidige methodes voor het meten van cliënttevredenheid, zoals nu gedaan wordt met de CTO, PREM, en koffietafelgesprekken.

Actiepunten:

- Een evaluatie uitvoeren van de effectiviteit van de huidige methoden, inclusief responspercentage en gebruiksvriendelijkheid.
- Inzicht verkrijgen in welke methoden het meest waardevolle feedback opleveren en aanbevelingen doen voor eventuele aanpassingen of nieuwe methoden. In deze nieuwe methoden komen kwantitatief maar ook kwalitatief onderzoek aan bod.
- Besluitvorming binnen het MT over de meest effectieve inzet van cliënttevredenheidsonderzoeken in 2025, met speciale aandacht voor lerend effect, gebruiksgemak en cliëntgerichtheid.

2. Opzetten intern auditplan en auditteam

Doel: Een gestructureerd auditdriejarenplan ontwikkelen voor de toetsingskaders van onder andere de IGJ en de Voedsel en Waren Autoriteit. Zoals bijvoorbeeld medicatieveiligheid, infectiepreventie en HACCP.

Actiepunten:

- Opleiden van een intern auditteam dat bestaat uit medewerkers met expertise in bijvoorbeeld infectiepreventie en medicatieveiligheid.
- Samenstellen en implementeren van een auditdriejarenplan voor regelmatige controles en naleving van standaarden, dat tevens aansluit op de PDCA-cyclus. Input en prioritering hiervoor wordt opgehaald bij leidinggevenden.
- Inbedding van bevindingen in het beleid om duurzame kwaliteitsverbeteringen te realiseren.

3. Ondersteuning van innovatieprojecten

Doel: Ondersteuning bieden bij de uitrol van twee innovatieprojecten die een positieve impact hebben op de kwaliteit en toegankelijkheid van zorg.

Actiepunten:

- 1 kwaliteitsmedewerker zit in de werkgroep innovatie. Samen met de overige leden ondersteunt zij bij de implementatie en optimalisatie van de innovaties.
- Monitoren en documenteren van de voortgang, obstakels en successen om de impact van innovaties helder inzichtelijk te maken.
- Evalueren van de impact van de innovaties op cliënt- en/of medewerker tevredenheid, veiligheid en efficiëntie.

4. PRISMA vernieuwd onderzoek

Doel: Verdiepen van de PRISMA-analysmethode om incidenten systematisch te onderzoeken en preventieve maatregelen te versterken.

Actiepunten:

- Uitvoeren van een vernieuwend PRISMA-onderzoek naar incidenten en het analyseren van de verkregen data.

- Verbeterpunten identificeren en aanbevelingen doen voor preventieve maatregelen binnen het zorgproces.
- Implementeren van verbeteringen op basis van onderzoeksresultaten en zorgdragen voor interne bewustwording rondom incidentpreventie.

5. *Ontwikkelen van een nieuwe PDCA-beleidscyclus*

Doel: Een nieuwe PDCA-cyclus ontwerpen die aansluit op het Generieke Kompas kwaliteitskader om methodische en continue kwaliteitsverbetering te ondersteunen.

Actiepunten:

- Ontwerpen van een PDCA-cyclus die aansluit bij het nieuwe generiek kompas.
- Inbedden van de PDCA-cyclus in de kwaliteitsprocessen en koppelen aan het interne auditplan en cliënttevredenheidsonderzoeken.
- Trainen van medewerkers om methodisch werken volgens de nieuwe cyclus te stimuleren.

6. *Opschoning kwaliteitshandboek*

Doel: Zorgen voor een actueel, bruikbaar en overzichtelijk kwaliteitshandboek.

Actiepunten:

- Verouderde documenten en protocollen beoordelen en, indien nodig, (laten) actualiseren, archiveren of verwijderen.
- Documenten ordenen volgens thema's, met extra aandacht voor toegankelijkheid en leesbaarheid.
- Medewerkers informeren over de wijzigingen en het belang van het up-to-date handboek.

7. *Uitrol Verzorgende en Verpleegkundig Adviesraad (VAR)*

Doel: Implementatie en versterking van de VAR als platform voor verpleegkundig advies en beleidsinbreng.

Actiepunten:

- Training organiseren voor de beginnende VAR van ZZWD.
- Stimuleren van de VAR als adviesorgaan, waarbij verzorgenden en verpleegkundigen structureel feedback en ideeën kunnen delen, onder andere met de bestuurder.
- Integreren van VAR-aanbevelingen in beleidsontwikkeling en kwaliteitsverbetering.

8. *Hulpmiddelen voor mobiliteitsklassen*

Doel: Optimaliseren van hulpmiddelen en voorzieningen voor verschillende mobiliteitsklassen om het comfort van medewerkers en cliënten te verhogen.

Actiepunten:

- Ondersteuning bieden bij de selectie en implementatie van hulpmiddelen, passend binnen diverse mobiliteitsklassen van cliënten.
- Een passend hulpmiddelen voorraad bij de huidige cliëntenpopulatie (o.b.v. mobiliteitsklassen A t/m E).

- In samenwerking met zorgteams en ergotherapie geschikte hulpmiddelen aanschaffen en implementeren (innocare systeem).
- Training en voorlichting geven aan medewerkers over het gebruik van de hulpmiddelen (met behulp van ergocoaches).

9. *Bevorderen methodisch werken*

In 2025 wil afdeling Kwaliteit een organisatie breed programma opzetten om methodisch werken verder te verankeren in de dagelijkse praktijk. Dit programma zal training en begeleiding omvatten om medewerkers bewust te maken van het belang van een systematische, gestructureerde aanpak in de zorgverlening.

10. *Wzd-beleid voor Intramurale en Extramurale Zorg*

Doel: Opstellen en implementeren van een Wet Zorg en Dwang (Wzd)-beleid, in samenwerking met de Wzd-commissie.

Het nieuwe Wzd-beleid zal:

- Toepasselijk zijn voor zowel intramurale als extramurale zorg en dienstverlening.
- Richtlijnen bieden voor het verlenen van zorg binnen de kaders van de Wzd.

Verwachte resultaten: Een helder Wzd-beleid dat zorgt voor naleving van de wettelijke kaders en zorgvuldige uitvoering binnen de organisatie.

11. *Ontwikkelen en vaststellen van (open) deurbeleid voor groepswonen*

Doel: Ontwikkelen en vaststellen van een (open) deurbeleid voor groepswonen.

Het (open) deurbeleid heeft als doel:

- De balans te vinden tussen de veiligheid en vrijheid van bewoners.
- Duidelijke richtlijnen te bieden voor het toegangsbeleid binnen groepswoningen.

Verwachte resultaten: Een afgestemd (open) deurbeleid dat veiligheid en vrijheid van bewoners binnen groepswoningen borgt.

12. *Uitrol medicatiebeleid a.d.h.v. de veilige principes*

Doel: Veilige (medicatie) zorg voor cliënten én een veilige werkomgeving (m.b.t. medicatie) voor zorgmedewerkers.

Actiepunten:

- Vernieuwd beleid delen met de betrokken apotheken.
- Actiepunten uitzetten naar de betrokken apotheken (bv. bezorging van medicatie).
- Nieuw beleid door zorgmedewerkers eigen maken

Verwachte resultaten: Een medicatiebeleid (beschreven aan de hand van de veilige principes) die voldoet aan wet en regelgeving en door de zorg wordt uitgevoerd.

13. *Wondzorg*

Hoofddoel:

Inzetten op volledige wondzorg binnen ZZWD om bij te dragen aan betere zorguitkomsten, meer cliëntcomfort, clientautonomie en efficiënt gebruik van hulpmiddelen.

Subdoelen:

1. Onderzoek naar vacuümpomptherapie:

Doel: Onderzoeken of vacuümpomptherapie (VAC-therapie) geïmplementeerd kan worden binnen ZZWD

Acties:

- Beoordelen van de effectiviteit en haalbaarheid van VAC-therapie binnen de organisatie.
- Samenwerken met externe specialisten en leveranciers om mogelijkheden te verkennen.
- Advies uitbrengen over de implementatie en benodigde scholing van medewerkers.
- Opstellen van een implementatieplan voor 2025.

2. Implementeren van klittenbandzwachtels

Doel: Breed gebruik van klittenbandzwachtels in 2025, ter vervanging van traditionele zwachtels waar mogelijk.

Acties:

- Inventariseren van huidige zwachtelmethoden en situaties waar klittenbandzwachtels een beter alternatief bieden.
- Werkinstructie ontwerpen voor zorgmedewerkers over het gebruik van klittenbandzwachtels.
- Werkinstructie opnemen in het kwaliteitshandboek

Verwachte resultaten:

Een verbeterde wondzorg binnen ZZWD, met innovatieve oplossingen zoals VAC-therapie en klittenbandzwachtels, die bijdragen aan optimale zorgkwaliteit en cliëntcomfort.

14. Uitvoering en borging van palliatieve en terminale zorg

Doel: Het waarborgen van de kwaliteit en continuïteit van palliatieve en terminale zorg, inclusief Advance Care Planning (ACP), conform wet- en regelgeving. Doel is het bieden van hoogwaardige, persoonlijke zorg in de laatste levensfase, afgestemd op de wensen en behoeften van cliënten en hun naasten.

Acties:

Plan van aanpak:

- De werkgroep Palliatieve Zorg ontwikkelt een plan voor de professionalisering van palliatieve en terminale zorg.
- Werkprocedures en richtlijnen worden opgesteld en opgenomen in zorgprocessen.

Scholing en ontwikkeling:

- Organiseren van e-learning en praktijktrainingen over palliatieve zorg en ACP.
- Casuïstiekbesprekingen in teamoverleggen.

Borging en controle:

- Integratie van palliatieve zorgprotocollen in het ECD.
- Uitvoeren van interne audits om naleving en verbeteringen te waarborgen.

Samenwerking:

- Versterken van netwerkvorming met regionale palliatieve zorgpartners en hospices.

Verwachte resultaten:

De uitvoering en borging van palliatieve en terminale zorg zal leiden tot gestroomlijnde processen, waarin Advance Care Planning (ACP) volledig is geïntegreerd. Medewerkers worden uitgerust met de benodigde kennis en vaardigheden om hoogwaardige zorg te bieden, afgestemd op de wensen en behoeften van cliënten en hun naasten. Dit resulteert in een verbeterde tevredenheid van zowel cliënten als hun naasten, door zorg op maat te bieden in de laatste levensfase. Daarnaast wordt de continuïteit van zorg gewaarborgd, met naleving van de geldende wet- en regelgeving als fundament.

Slotwoord

In dit Kwaliteitsbeeld van 2024 hebben we een breed en genuanceerd beeld gegeven van hoe we binnen ZZWD werken aan kwaliteit van zorg én kwaliteit van leven. We hebben laten zien dat kwaliteit voor ons verder gaat dan alleen voldoen aan regelgeving of protocollen: het draait om het écht luisteren naar cliënten, het versterken van hun eigen regie en het samenwerken met hun sociale netwerk en professionele partners.

Het afgelopen jaar stond in het teken van vernieuwing, bewustwording en concrete stappen vooruit. We hebben nieuwe initiatieven opgezet, zoals de inzet van zorgtechnologie, de implementatie van de VAR, en de oprichting van de projectgroep Palliatieve Zorg. Daarnaast is er geïnvesteerd in leren en ontwikkelen, cliëntparticipatie, netwerkvorming en het verder versterken van onze organisatiecultuur.

Met dit Kwaliteitsbeeld sluiten we aan bij de uitgangspunten van het Generiek Kompas. De vijf bouwstenen vormen daarbij een stevig fundament om verder te bouwen aan persoonsgerichte en toekomstbestendige zorg. Dat doen we samen met onze cliënten, hun naasten, vrijwilligers, medewerkers en samenwerkingspartners. Want alleen in verbinding kunnen we werken aan een organisatie waarin het welzijn van onze cliënten écht centraal staat.

De uitdagingen in de zorg blijven groot: vergrijzing, arbeidsmarktkrapte, toenemende complexiteit van zorgvragen en veranderende verwachtingen vanuit de samenleving. Maar deze uitdagingen bieden ook kansen. Door innovatie, samenwerking en een gezamenlijke focus op kwaliteit van leven kunnen we de zorg anders organiseren — dichterbij de cliënt, mensgericht, en meer vanuit vertrouwen en regie.

Vooruitkijkend naar de toekomst zullen we voortbouwen op de inzichten uit dit Kwaliteitsbeeld. We zetten ons in om de verbeterpunten te realiseren die we hebben beschreven, waarbij we blijven leren, reflecteren en verbeteren. De ingezette lijn naar meer eigen regie, passende zorg en samenwerking met het netwerk rondom de cliënt, vormt daarbij ons kompas.

We danken iedereen die heeft bijgedragen aan dit kwaliteitsbeeld en aan de kwaliteit van zorg bij ZZWD: onze cliënten en hun naasten, onze medewerkers en vrijwilligers, en onze samenwerkingspartners. Dankzij jullie inzet en betrokkenheid kunnen we samen blijven werken aan een organisatie waar mensen zich thuis voelen, zichzelf mogen zijn, en waar de zorg echt bijdraagt aan een goede dag, iedere dag weer.

Samen werken aan kwaliteit van leven – betrokken, vertrouwd, respectvol en natuurlijk dichtbij.



Zorgcollectief Zuidwest-Drenthe
woonzorg | thuiszorg | dagbesteding | huishoudelijke hulp

Afkortingenlijst

ACP	Advance Care Planning
AED	Automatische Externe Defibrillator
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BBEM	Beoordeling Eigen beheer van Medicatie
BBL	Beroeps Begeleidende Leerweg
BGGRP	Begeleiding Groep
BHV	Bedrijfshulpverlening
BIG	Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg
BOL	Beroeps Opleidende Leerweg
CCR	Centrale Cliëntenraad
CCT	Corona Crisisteam
CTO	Cliënttevredenheidsonderzoek
ELV	Eerstelijns Verzorging/Verpleging
FTE	Fulltime-equivalent
HH	Huishoudelijke Hulp
KIK-V	Keteninformatie Kwaliteit Verpleeghuiszorg
KPI	Key Performance Indicator
L&O	Leren & Ontwikkelen
LMS	Learning Management System
LOC	Landelijke Organisatie Cliëntenraden
MIC	Melding Incident Cliënt
MIM	Melding Incident Medewerker
MPT	Modulair Pakket Thuis
MST	Maaltijdservice Thuis
ODB	Openbare Database
PDCA	Plan – Do – Check – Act
PG	Psychogeriatric

P&C-cyclus Planning & Control-cyclus

P&O	Personeel en Organisatie
RI&E	Risico-Inventarisatie & Evaluatie
RvT	Raad van Toezicht
TZA	Technologie en Zorg Academie
VAR	Verzorgende en verpleegkundige Adviesraad
VPK	Verpleegkundige
VPT	Volledig Pakket Thuis
WBTR	Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen
WLZ	Wet Langdurige Zorg
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
WOL	Waardigheid en trots op Locatie
WOZO	Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen
Wtza	Wet toetreding zorgaanbieders
WVP	Wijkverpleging
WZD	Wet Zorg en Dwang
ZCP	Zorgcontinuïteitsplan
ZMV	Zorg Met Verblijf
ZZP	Zorg Zwaarte Pakket