

Kwaliteitsbeeld 2025

Generiek Kompas Ouderenzorg



Bernadine Kralt



Inhoud

Inleiding.....	2
Bouwsteen 1 Het kennen van wensen en behoeften	3
Bouwsteen 2 Het bouwen van netwerken.....	4
Bouwsteen 3 Het werk organiseren	5
Bouwsteen 4 Leren en ontwikkelen	6
Slotwoord	7

Inleiding

Met veel toewijding en aandacht bieden de gedreven medewerkers van Zonzorg zorg aan cliënten thuis. Bij Zonzorg zetten we ons volledig in om te voldoen aan hun wensen en verwachtingen. Een persoonlijke benadering en hoogwaardige zorg staan daarbij centraal. Dat noemen wij zorg met passie. Voor ons is de dag pas geslaagd als we écht iets voor onze cliënten hebben kunnen betekenen, op welke manier dan ook.

Zonzorg is een extramurale zorginstelling die in de Randstad hulp bij het huishouden biedt op basis van de WMO en persoonlijke verzorging en verpleging op basis van de ZVW. Wij ondersteunen onze cliënten op een betrouwbare en respectvolle manier, waarbij zij zelf zoveel mogelijke de regie behouden.

Wij willen binnen de thuiszorg een alternatief zijn voor de grote, bureaucratische en onpersoonlijke organisaties. We onderscheidene ons door een persoonlijke aanpak en korte communicatielijnen tussen organisatie, medewerkers en cliënten. Daarnaast investeren we in de deskundigheid van onze medewerkers door middel van opleiding en training en bieden we een prettige en vertrouwde werkomgeving.

Het Generiek Kompas Ouderenzorg is in juli 2024 geïntroduceerd en is leidend voor alle organisaties werkzaam in de ouderenzorg. Zonzorg heeft voor elk van de bouwstenen inzichtelijk gemaakt hoe de huidige werkwijze aansluit op deze bouwstenen. Daarnaast wordt er voortdurend gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg. Dit continu proces is bij Zonzorg goed geïntegreerd en wordt getoetst en geëvalueerd middels interne en externe audits, dossiercontroles, risicoanalyses en de systeembeoordeling. Ook de uitkomsten van het medewerkers-tevredenheidsonderzoek, cliënt-tevredenheidsonderzoek en functioneringsgesprekken wordt meegenomen in het proces van continu leren en verbeteren.

Het opstellen van het kwaliteitsbeeld is niet gebonden aan een vorm. Er wordt gereflecteerd op de bouwstenen van het Generiek Kompas Ouderenzorg:

- ❖ Bouwsteen 1 Het kennen van wensen en behoeften
- ❖ Bouwsteen 2 Het bouwen van netwerken
- ❖ Bouwsteen 3 Het werk organiseren
- ❖ Bouwsteen 4 Leren en ontwikkelen
- ❖ Bouwsteen 5 Inzicht in kwaliteit

Opbouw van het verslag:

Bij elke bouwsteen is een korte inleiding geschreven, waarin een toelichting gegeven wordt op de bouwsteen en welke betekenis dit heeft voor de thuiszorg. Daarna is de reflectie op de bouwstenen uitgewerkt in drie blokken:

- ❖ **Zo doen wij dat:** Een actuele beschrijving hoe Zonzorg invulling geeft aan de bouwsteen.
- ❖ **Wat hebben we in 2025 gedaan?:** Een overzicht van verbeterpunten die aansluiten bij de betreffende bouwsteen en waaraan gewerkt is in 2025.
- ❖ **Dit willen we in 2026 verbeteren:** Wat wil Zonzorg in 2026 doen om het Generiek Kompas Ouderenzorg verder te implementeren en de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

Bouwsteen 1 Het kennen van wensen en behoeften

Thuiszorgmedewerkers hebben vaak maar een korte tijd per dag bij een cliënt, soms maar 15 tot 30 minuten. Dat maakt het extra uitdagend om wensen en behoeften goed in kaart te brengen en persoonsgerichte zorg te bieden. Zonzorg vindt het daarom belangrijk dat de intakes en evaluaties zorgvuldig gebeuren. Hierdoor wordt het voor medewerkers inzichtelijk gemaakt welke zorg er gegeven wordt en waar er cliëntgebonden risico's zijn waar zij op moeten letten. Zorgvuldige dossiervoering is zeer belangrijk. Medewerkers komen bij cliënten thuis, daar zijn eigen gewoontes en verwachtingen ten aanzien van omgangsvormen en werkwijze. Dit begint al bij de voordeur, zodra een medewerker binnenkomt.

Zo doen wij dat

Zonzorg maakt gebruik van een gestandaardiseerde vragenlijst voor de intakes en evaluaties: Omaha-vragenlijst. Tijdens het intakegesprek wordt er ook gevraagd naar de persoonlijke voorkeuren van de cliënt, bijvoorbeeld door de volgende vragen te stellen:

- Wat vindt u prettig in de zorg?
- Hoe wilt u dat wij u ondersteunen?
- Zijn er gewoonten of routines waar we rekening mee moeten houden?

Op die manier is er aandacht voor persoonsgerichte zorg.

Verder wordt de verkorte vragenlijst risico-inventarisatie gebruikt om eventuele gezondheidsrisico's in beeld te brengen. Wanneer een risico gesignaleerd wordt volgt er een verdiepende vragenlijst op het betreffende risico.

Halfjaarlijks worden de zorgplannen en de risico-inventarisaties geëvalueerd met de cliënt, en diens naasten, en zo nodig aangepast.

Wat hebben we in 2025 gedaan?

- De verdiepende vragenlijsten voor de risico-inventarisatie bij cliënten, opvolgend op een gesignaleerd risico vanuit de verkorte risico-inventarisatie, zijn herzien waardoor een beter beeld wordt verkregen van de risicofactoren.
- Vanuit zowel de interne als externe audit was het actueel houden van vragenlijsten een aandachtspunt. Dit is meegenomen in het proces rondom evaluatie van het zorgplan waarmee al in 2024 was gestart. Op moment dat een evaluatie gestart wordt moeten de zorg coördinatoren het gehele proces doorlopen. Het is niet (meer) mogelijk om hier stappen in over te slaan.
- Binnen het clientvolgsysteem is een mogelijkheid gevonden om het dossier ook inzichtelijk te maken voor huishoudelijk medewerkers. Hierdoor zijn ze en volledig op de hoogte van de afspraken die met client zijn gemaakt en kunnen ze hun rapportages hier beter op afstemmen.
- Er is een clienttevredenheidsmeting uitgevoerd; cliënten geven ons een 8,1

Dit willen we in 2026 verbeteren

1. Het moet duidelijker zichtbaar zijn dat, en wanneer, de BEM formulieren worden geëvalueerd.
2. Hoe betrekken we naasten bij het opstellen van het zorgplan?
Hoe zorgen we ervoor dat meer cliënten Caren gaan gebruiken?
3. Mantelzorg beleid opstellen en implementeren.
4. Voortgang geven aan de verbeterpunten uit de clienttevredenheidsmeting.

Bouwsteen 2 Het bouwen van netwerken

Het doel van bouwsteen 2 is zorgen voor een goede samenwerking tussen zorgverleners, mantelzorgers en andere professionals, zodat de cliënt ondanks korte zorgmomenten de best mogelijke ondersteuning krijgt. Zonzorg ziet zichzelf niet als losstaande organisatie in het zorglandschap. Rondom de zorg voor haar cliënten zijn altijd anderen betrokken. Denk aan partner, kinderen, burens, huisarts, apotheek etc. Daarnaast spelen gemeenten, andere thuiszorgorganisaties, wijkverpleegkundigen een rol hierin.

Zo doen wij dat

Zonzorg kent een strakke coördinatie van zorg. Binnen de huishoudelijke ondersteuning is er per regio een vast aanspreekpunt voor medewerkers en cliënten. Bij de wijkverpleging wordt er gewerkt met zorgcoördinatoren als centrale schakel tussen cliënt en de zorgorganisatie. Verder is de samenwerking met gemeenten en WMO goed te noemen.

Elke regio heeft een vaste planner en aanspreekpunt. Deze sluit zoveel mogelijk aan bij regio-bijeenkomsten. Er worden dan contacten gelegd met WMO-consulenten, wijkverpleegkundigen en andere sleutelfiguren in het werkveld. Met als doel van elkaar te leren en beter samenhang te creëren in de zorg rondom de cliënt.

Mantelzorgers en cliënten hebben toegang tot het zorgdossier, zodat ook zij kunnen inzien wat er afgesproken is en wie wat doet.

Wanneer nodig wordt deelgenomen aan cliënt specifieke MDO's. Door gebruik te maken van de ONS medicatie-app is er een veel directer contact met de apothekers. Hierdoor is er altijd een actueel overzicht van de medicatie van de cliënt en kan direct worden ingespeeld op wijzigingen in de medicatie van de cliënt.

Het netwerk van de cliënt wordt zoveel mogelijk in kaart gebracht en vastgelegd in het cliënt dossier.

Wat hebben we in 2025 gedaan?

- In Almere zijn we aangesloten bij het ketenoverleg van wijkverpleging aanbieders.
- Planners sluiten veel vaker aan bij overlegstructuren in de regio waar zij verantwoordelijk voor zijn.
- Structureel overleg met collega aanbieders om wachtlijsten te verkorten.
- Clienten stimuleren om intensiever gebruik te maken van Caren (EPD)

Dit willen we in 2026 gaan doen

1. Medio april tekenen de ketenpartners wijkverpleging in Almere een samenwerkingsconvenant.
2. Opstellen van een transmuraal zorgpad, zodat cliënten soepel van ziekenhuis naar thuiszorg overgaan.
3. Binnen de eLearning tool die wij gebruiken voor medewerkers wordt ook een aparte toepassing ontwikkeld voor mantelzorgers en vrijwilligers.

Bouwsteen 3 Het werk organiseren

Bouwsteen 3 van het Generiek Kompas gaat over het ondersteunen van zorgverleners, zodat zij goede, persoonsgerichte zorg kunnen bieden. In de thuiszorg is dit extra belangrijk omdat medewerkers vaak kort bij cliënten zijn, zelfstandig werken en soms met complexe zorgsituaties te maken hebben. Zonzorg hecht daarom grote waarde aan een hoge medewerkerstevredenheid, goed functionerende planning en medewerkers die goed geschoold zijn. Ook het behouden van goed personeel speelt hier een belangrijke rol in.

Zo doen wij dat

Medewerkers beschikken over de Primio-app, hierin kunnen zij scholingen volgen. Verzorgenden en verpleegkundigen kunnen gebruik maken van de Vilans protocollen.

Er zijn vaste aanspreekpunten in het team waarbij wijkverpleegkundigen en huishoudelijk ondersteuners terecht kunnen voor vragen en ondersteuning.

Bij Zonzorg zijn er voor verpleegkundigen en verzorgenden buiten de Primio-app ook regelmatig bijscholingen en praktijktrainingen, zoals training verpleegtechnische handelingen. Door in te zetten op goede scholing houden wij onze medewerkers bevoegd en bekwaam voor het uitvoeren van hun werkzaamheden. Daarnaast is dit ook een belangrijk punt om medewerkers te boeien en te binden en ze zo langer te behouden voor de organisatie. Binnen de cyclus van continu leren en verbeteren zijn intervisie en casuïstiekbesprekingen een belangrijk onderdeel.

Nieuwe medewerkers krijgen een inwerkprogramma, zodat zij eerst mee kunnen kijken en de cliënten leren kennen voor zij zelfstandig de wijk in gaan.

Twee jaarlijks is er een medewerkers-tevredenheidsonderzoek, waarmee medewerkers de gelegenheid hebben om hun feedback op de organisatie te geven. In 2025 is een MTO uitgezet en gaven de medewerkers Zonzorg een 7,6.

Dit hebben we in 2025 gedaan

- In 2024 is de Primio-app geïntroduceerd, hiermee hebben de medewerkers in de huishouding de mogelijkheid om over bepaalde onderwerpen, zoals dementie, meer kennis te verkrijgen. In 2025 is deze tool verder doorontwikkeld met impact trainingen waardoor medewerkers leren hoe zij hun werkzaamheden kunnen doen met zo min mogelijk lichamelijke belasting.
- Er is een verbeterregister aangelegd, waarmee er meer zicht is op welke verbeteracties er lopen en wat de stand van zaken hierin is.
- RI&E uitgevoerd.

Dit gaan we in 2026 doen

1. Primio nog verder door ontwikkelen o.a. door de onboarding in Primio te integreren. Daarnaast worden er ook modules ontwikkeld voor extra engagement.
2. In 2026 zal Primio ook in gebruik genomen gaan worden voor de wijkverpleging.
3. Opvolging geven aan de aandachtspunten uit de RI&E.
4. Duurzame inzetbaarheid verder integreren in het personeelsbeleid.

Bouwsteen 4 Leren en ontwikkelen

In de thuiszorg is leren en ontwikkelen belangrijk, maar medewerkers hebben vaak een drukke planning. Daarom moet scholing praktisch, kort en direct toepasbaar zijn. Hiervoor zijn laagdrempelige manieren om leren in te passen in het dagelijks werk nodig. Zonzorg biedt alle medewerkers de mogelijkheid om deel te nemen aan scholing, passend bij de functie die zij uitoefenen.

Daarnaast kan het lerend netwerk bestaan uit externe partijen zoals huisartsen, mantelzorgers en welzijnsorganisaties. Dit vraagt een actieve samenwerking met verschillende partijen rondom de cliënt, waarbij kennis en ondersteuning breed gedeeld worden.

Zo doen we dat

Medewerkers kunnen op een laagdrempelige manier hun kennis vergroten middels de Primio-app, deze wordt ingezet voor de HbH medewerkers. Uit de jaargesprekken blijkt dat deze manier van leren over het algemeen goed aansluit bij de medewerkers. Verpleegtechnische handelingen worden bij branchevereniging SPOT gevolgd. Er is voor de medewerkers in de V&V een jaarlijks scholingsplan. Hierin worden niet alleen de trainingen in verpleegtechnische handelingen opgenomen, maar ook andere cursussen en trainingen die gevolgd worden in het jaar.

Intervisie, casuïstiekbesprekingen en het bespreken van de incidentmeldingen zijn ook leermomenten binnen de organisatie.

Regio-bijeenkomsten en de bijeenkomsten van branchevereniging SPOT worden bezocht door medewerkers. Zo wil Zonzorg altijd op de hoogte van actuele wet- en regelgeving, best practices, nieuwe richtlijnen etc. blijven. Hiermee heeft Zonzorg een goede basis voor het verder uitbreiden van het lerend netwerk.

Dit hebben we gedaan in 2025

- Primio-app is verder doorontwikkeld en naast de standaard trainingen zijn eigen trainingen gemaakt, die aansluiten op de behoeften van de medewerkers.
- Scholingsplan 2025 opgevolgd
- Er is intern meer geëvalueerd op complexe situaties. Zoals gesprekken na een agressie incident en het nabespreken van een overlijden.
- Impacttrainingen gericht op het terugdringen van fysieke klachten.

Dit gaan we doen in 2026

1. Uitbreiden van het lerend netwerk met externe partijen.
2. Scholingsplan 2026 opvolgen
3. Ontwikkelen van beleid op duurzaamheid
4. Zonzorg gaat zich verdiepen in verschillende mogelijkheden van reablement en de projecten die inmiddels lopen. Zonzorg wil kijken welke rol zij hierin kan spelen.
5. Planners trainen op het herkennen van psychische problemen bij medewerkers en dit bespreekbaar maken.

Slotwoord

Het Generiek Kompas Ouderenzorg sluit aan bij het veranderende zorglandschap en de toenemende vergrijzing. Daarnaast maakt personeelskrapte op de arbeidsmarkt het ook noodzakelijk om zorg zo te organiseren dat de kwaliteit gewaarborgd blijft. Zonzorg is zich ervan bewust dat er geen pasklare oplossing is en dat creativiteit en samenwerking in de keten nodig is. De afgelopen jaren is Zonzorg al ingesprongen op deze trends door onder andere de planners beter te positioneren en veel aandacht te hebben voor scholing. Daarnaast is er ook nog genoeg aan mogelijkheden om de zorg niet alleen door goed gekwalificeerd personeel te leveren maar ook om medewerkers te boeien en te binden aan de organisatie.

Zonzorg heeft met dit kwaliteitsbeeld inzichtelijk gemaakt dat ze een goede basis heeft voor het implementeren van het Generiek Kompas Ouderenzorg. Vanuit deze basis is het mogelijk om verder te bouwen en te ontwikkelen naar toekomstbestendige thuiszorg. De mogelijkheden die Zonzorg daarin ziet voor 2026 staan beschreven in de blokjes “wat willen we in 2026 verbeteren”.

Reflectie van het Management Team op het kwaliteitskompas

Wij zien een directe samenhang tussen de verbeterpunten geformuleerd naar aanleiding van de HKZ audits en de doelstellingen genoemd in het kwaliteitskompas. Naast alle onderwerpen die belangrijk zijn voor een goede bedrijfsvoering vandaag wordt ook met een scherpe blik gekeken naar toekomstige uitdagingen. De gestelde doelen zijn duidelijk geformuleerd en realistisch uitvoerbaar. Hiermee verwachten wij in een steeds uitdagender zorglandschap zowel de kwaliteit van onze dienstverlening voor onze cliënten hoog te houden alsmede onze medewerkers te boeien en te binden. Er zijn voldoende “checks and balances” ingebouwd om constant te meten waar we staan en waar nodig bij te sturen. Door constant kritisch naar alle processen te blijven kijken is continu leren en ontwikkelen een tweede natuur geworden binnen Zonzorg.