

Kwaliteitsbeeld

VERSIE 1.1 FEBRUARI 2025



Inhoud

Introductie.....	2
Maatschappelijke context	2
Het open gesprek (bouwsteen 1)	3
Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)	3
Het werk organiseren (bouwsteen 3)	4
Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)	5
Reflectie op kwaliteit.....	6
Perspectief naar volgend jaar.....	7
Verwachtingen 2025.....	7

Introductie

Het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' is een kompas dat wil bijdragen aan en gericht is op de kwaliteit van bestaan van mensen met een zorgvraag, ongeacht de locatie waar de zorg wordt geleverd, passend bij de maatschappelijke ontwikkelingen. Het kompas sluit aan bij verschillende fases waarin mensen hulp, ondersteuning, zorg of behandeling ontvangen. Het kompas gaat uit van één integrale visie op kwaliteit van zorg voor mensen met een zorgvraag.

Tegelijkertijd is het ook van belang dat professionals voldoening uit hun werk halen en mantelzorgers kunnen zorgen op een manier die bij hen past. Vanuit verschillende perspectieven is het van belang om met elkaar de ruimte te benutten om tot gezamenlijke antwoorden te komen op (complexe) vragen.

Nederland Zorgt integreert de uitgangspunten van het Generiek Kompas in haar dagelijkse praktijk door een zorgplan op te stellen die aansluit bij de zorgvraag van de client. Daarbij is ook de samenwerking met mantelzorgers belangrijk voor Nederland Zorgt. Verder streeft Nederland Zorgt een goede werkomgeving waar medewerkers ruimte hebben voor ontwikkeling en zich betrokken voelen bij de organisatie.

Maatschappelijke context

De zorgvraag groeit, waarbij de focus ligt op het aanbieden van toegankelijke en kwalitatieve zorg aan huis. Deze zorgvraag wordt beïnvloed door demografische veranderingen, zoals de vergrijzing en het aantal cliënten met complexe zorgbehoeften. Nederland Zorgt speelt hierop in door zich te richten op maatwerk in verpleging en verzorging voor haar cliënten. In 2024 heeft Nederland Zorgt zich ingezet voor belangrijke doelstellingen die bijdragen aan de kwaliteit en stabiliteit van de zorgorganisatie.

- ◆ **Aanbestedingen:** Nederland Zorgt had het voornemen om deel te nemen aan aanbestedingen voor contracten met zorgkantoren en zorgverzekeraars. Door niet te voldoen aan de eisen, werd dit doel in 2024 niet gerealiseerd. Dit biedt echter aanknopingspunten voor verdere plannen in 2025.
- ◆ **Cliëntenraad:** De oprichting van een cliëntenraad was voorzien in 2024, maar door een gebrek aan animo werd dit niet doorgezet. De ontwikkeling van het cliëntenbestand biedt in 2025 nieuwe kansen om dit opnieuw te onderzoeken, met meer betrokkenheid van familie en mantelzorgers.
- ◆ **Personeelsbeleid:** Het aandeel zzp'ers was in de tweede helft van 2024 gezakt naar 17%, echter door de drukte rondom de feestdagen steeg deze tijdelijk naar 30%. Nederland Zorgt zal meer personeel in loondienst aannemen en structureel een lager percentage zzp'ers inzetten, met een streefdoel van 20% voor 2025.
- ◆ **Financiële stabiliteit:** Ondanks het streven naar een positieve cashflow, sloot Nederland Zorgt 2024 af met een negatief vermogen. Er zijn betalingsregelingen getroffen met schuldeisers, maar de organisatie richt zich verder op het verbeteren van de financiële positie in 2025.
- ◆ **Innovatie met Nedap Luna:** De pilot met Nedap Luna werd positief ontvangen, maar door het overlijden van de cliënten is de implementatie beperkt. In 2025 wil Nederland Zorgt de technologie verder inzetten, afhankelijk van vergoedingen van zorgverzekeraars.

Het open gesprek (bouwsteen 1)

Bij Nederland Zorgt staat open en eerlijke communicatie centraal. Als kleinschalige organisatie met korte lijnen zorgt Nederland Zorgt ervoor dat cliënten, naasten en professionals gemakkelijk met elkaar in contact kunnen komen. Dit bevordert niet alleen de kwaliteit van zorg, maar draagt ook bij aan vertrouwen en samenwerking binnen het zorgproces.

Nederland Zorgt hanteert een werkwijze waarin professionals goed bereikbaar zijn voor cliënten en hun families. Dit betekent dat er naast geplande gesprekken ook ruimte is voor spontane contactmomenten, waarin vragen kunnen worden gesteld en zorgen besproken. Door deze informele benadering voelen cliënten en hun naasten zich gehoord en serieus genomen. Daarnaast worden zorgplannen structureel geëvalueerd, waarbij niet alleen de voortgang van de zorg wordt besproken, maar ook de wensen en behoeften van cliënten en hun naasten. Dit biedt ruimte voor feedback en draagt bij aan een gezamenlijke besluitvorming.

Om de kwaliteit van zorg en communicatie te waarborgen, voert Nederland Zorgt jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek uit. In 2024 nam slechts 10% van de cliënten hieraan deel, met als resultaat een gemiddelde beoordeling van 8,5. Om een breder en nauwkeuriger beeld te krijgen van de cliëntervaringen, wil Nederland Zorgt het onderzoek in 2025 ook schriftelijk afnemen.

Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)

Nederland Zorgt werkt nauw samen met een ander partijen om integrale en afgestemde zorg te leveren. Deze samenwerking heeft als doel de zorg voor cliënten efficiënter, toegankelijker en beter afgestemd op hun individuele behoeften te maken. Hier is een overzicht van hoe deze samenwerkingen worden vormgegeven en wat de meerwaarde is voor cliënten:

Contracten zorgverzekeraars: Nederland Zorgt heeft al meerdere jaren contracten met Zilveren Kruis, Evitea en Zorg en Zekerheid voor wijkverpleging. Voor cliënten betekent dit een betere zorgdekking en de garantie van zorgverleners die in hun buurt beschikbaar zijn, wat de toegankelijkheid en continuïteit van zorg vergroot.

Huisartsen Coördinatiepunt Eemland: Nederland Zorgt ontvangt veel cliënten via het Huisartsen Coördinatiepunt Eemland, dat fungeert als doorverwijzer van huisartsen naar thuiszorg. Deze samenwerking zorgt voor minder direct contact met huisartsen en versterkt de samenwerking met doktersassistenten en praktijkondersteuners (POH). Voor cliënten resulteert dit in een snellere toegang tot zorg en een naadloze overgang van huisarts naar thuiszorg.

Samenwerking met Apotheken via Ncare: De implementatie van Ncare tussen Nederland Zorgt en lokale apotheken zorgt voor een veilige en efficiënte uitwisseling van medicatie-informatie. Dit systeem voorkomt medicatiefouten en waarborgt dat cliënten op tijd de juiste medicatie ontvangen, wat bijdraagt aan een betere medicatieveiligheid en een verbeterde zorgkwaliteit.

Bureau Nazorg: Bureau Nazorg verwijst cliënten door naar Nederland Zorgt die na een ziekenhuisopname thuiszorg nodig hebben. Deze samenwerking zorgt voor een vlotte overgang van ziekenhuiszorg naar thuiszorg, waardoor cliënten snel en effectief de zorg kunnen krijgen die ze nodig hebben bij hun herstel.

Beweging 3.0: In Amersfoort levert Beweging 3.0 de verpleegzorg, terwijl Nederland Zorgt zorg verleent in onderaanneming binnen de Wet langdurige zorg (WLZ). Beweging 3.0 speelt een belangrijke rol in het wijknetwerk en bij overleggen. Cliënten profiteren van deze samenwerking door toegang tot een breed netwerk van zorgverleners en gespecialiseerde zorg in de wijk.

Samenwerking met een Wondconsulent: Nederland Zorgt werkt samen met een gespecialiseerde wondconsulent vanuit Beweging 3.0 om complexe wonden te verzorgen. De wondconsulent biedt expertise in het opstellen en monitoren van behandelplannen, wat zorgt voor effectieve wondzorg en snellere genezing. Deze samenwerking vermindert de kans op infecties en zorgt ervoor dat cliënten sneller herstellen.

King Arthur Groep: Net als Beweging 3.0 levert King Arthur Groep verpleegzorg in Amersfoort, met Nederland Zorgt die zorg verleent in onderaanneming binnen de WLZ. Deze samenwerking biedt cliënten een geïntegreerde zorgervaring, waar bij goede kwaliteit van zorg wordt geboden.

ISZA Zorg: Nederland Zorgt werkt samen met ISZA Zorg, waarbij de nadruk ligt op scholing en het gebruik van een goed functionerende app die de zorgprocessen ondersteunt. Dit draagt bij aan een duidelijk overzicht van bevoegdheden en bekwaamheden van medewerkers, wat de zorgkwaliteit verhoogt.

Lidmaatschap bij ZorgthuisNL: Nederland Zorgt is lid van ZorgthuisNL, de brancheorganisatie voor zorgaanbieders in de thuiszorg. Dit lidmaatschap biedt toegang tot de nieuwste ontwikkelingen en kwaliteitsstandaarden in de thuiszorg, waardoor Nederland Zorgt in staat is om beter in te spelen op veranderende eisen en gezamenlijke initiatieven voor kwaliteitsverbetering te ondersteunen.

De samenwerkingen die Nederland Zorgt aangaat met diverse zorgpartners dragen bij aan de verbetering van zorgkwaliteit, de efficiëntie van zorgprocessen en de toegankelijkheid van zorg voor cliënten. Door de integratie van verschillende zorgverleners, innovatieve systemen en gespecialiseerde partners wordt er gezorgd voor goede kwaliteit zorg.

Het werk organiseren (bouwsteen 3)

Bij Nederland Zorgt staat deskundigheid, veiligheid en zeggenschap centraal in de zorgverlening. Door een uitgebalanceerde mix van medewerkers, continue scholing en een cultuur van open communicatie, wordt de kwaliteit van zorg gewaarborgd en blijven zowel cliënten als zorgprofessionals actief betrokken bij de zorgprocessen. Nederland Zorgt levert verpleging en verzorging aan ongeveer 70 cliënten. Om kwalitatief goede zorg te kunnen blijven leveren, heeft de organisatie een zorgvuldig samengestelde deskundigheidsmix binnen het team:

- ◆ Wijkverpleegkundige niveau 5/6: 2
- ◆ Leerling wijkverpleegkundige niveau 5/6: 2
- ◆ Verpleegkundige niveau 4: 2

- ◆ Leerling verpleegkundige: 1
- ◆ Verzorgende IG: 4
- ◆ Helpende Plus: 1

Door deze verdeling is er een evenwichtige balans tussen ervaring en opleiding, waardoor zowel dagelijkse zorgverlening als specialistische handelingen efficiënt uitgevoerd kunnen worden. Daarnaast wordt actief gewerkt aan het up-to-date houden van kennis en vaardigheden. Wanneer de zorgvraag specialistische expertise vereist, werkt Nederland Zorgt samen met externe specialisten, zoals wondconsulenten en gespecialiseerde verpleegkundigen.

Bij Nederland Zorgt wordt zeggenschap van zowel de medewerkers als cliënten gestimuleerd door middel van structurele overlegmomenten en evaluaties. De zeggenschap van medewerkers is geborgd middels:

- ◆ Maandelijks werkovertogen waarin zorgkwaliteit, signalering en samenwerking worden besproken.
- ◆ Functioneringsgesprekken waarin persoonlijke ontwikkeldoelen en ervaringen centraal staan.
- ◆ Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO), waarin medewerkers suggesties en verbeterpunten kunnen aandragen.

Het meest recente MTO vond plaats in november 2023 en werd ingevuld door alle 11 medewerkers. Nederland Zorgt werd gemiddeld beoordeeld met een 7,3. In 2024 werd door personeelsverschuivingen geen MTO uitgevoerd, maar in 2025 wordt dit opnieuw opgepakt nu er weer een stabiel team is gevormd. Het verzuimpercentage is ook een indicator van medewerkerstevredenheid. In de VVT-sector was het gemiddelde verzuim in 2024 7,9%, terwijl dit bij Nederland Zorgt momenteel 11% bedraagt. Dit percentage wordt sterk beïnvloed door een langdurig zieke medewerker, wat relatief zwaar drukt op het totaal.

De medezeggenschap van cliënten wordt geborgd door:

- ◆ de evaluatie van zorgplannen;
- ◆ uitvoeren van jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek;
- ◆ het laagdrempelig contact met zorgverleners.

Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)

Het leren en ontwikkelen van professionals bij Nederland Zorgt is structureel vormgegeven en afgestemd op zowel de behoeften van de zorgverleners als op de organisatiedoelen en de behoefte van de cliënten. Nederland Zorgt stimuleert continu leren en stelt medewerkers in staat om hun vaardigheden en kennis te blijven verbeteren. Jaarlijks worden verplichte scholingen aangeboden op terugkerende onderwerpen zoals:

- ◆ Medicatieveiligheid
- ◆ BHV (Bedrijfshulpverlening)
- ◆ Verschillende voorbehouden en risicovolle handelingen

Daarnaast krijgen medewerkers functioneringsgesprekken waarin persoonlijke ontwikkelplannen worden besproken. In 2024 hebben de medewerkers naast de jaarlijkse scholingen ook een Klinische les Zwachtelen gevolgd. De samenwerking met ISZA Scholing helpt medewerkers hun bevoegd- en bekwaamheid op peil te houden. Ook biedt Nederland Zorgt toegang tot online leerplatforms, zodat medewerkers flexibel aanvullende kennis kunnen opdoen.

Om de veiligheid en kwaliteit van zorg te kunnen borgen binnen de organisatie heeft Nederland Zorgt het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) ISO 9001:2015 geïmplementeerd. De PDCA-cyclus (Plan, Do, Check, Act) zorgt voor continue verbetering van zorgkwaliteit, efficiëntie in zorgprocessen en cliëntgerichtheid. Daarnaast waarborgt het gebruik van dit systeem dat medewerkers en cliënten veilig kunnen werken en zorg ontvangen, en dat risico's tijdig worden gesignaleerd en aangepakt.

Door deze systematische aanpak wordt er voortdurend gewerkt aan het optimaliseren van processen en het verhogen van de kwaliteit van zorg.

Reflectie op kwaliteit

De uitkomsten van cliënt tevredenheid n.a.v. metingen, evaluaties, meldingen, overleg etc., worden periodiek geanalyseerd en beoordeeld. Op basis van de analyses bepalen de bestuurders of maatregelen moeten worden genomen. De betrokkenheid van cliënten, naasten, mantelzorgers en professionals in het kwaliteitsbeleid van Nederland Zorgt draagt bij aan een zorgaanpak die op maat is en gericht op continue verbetering. Door volgens de vijf bouwstenen te werken, bouwt Nederland Zorgt aan een zorgcultuur die cliëntgericht, veilig en transparant is en waarin samenwerking en continue ontwikkeling centraal staan.

1. **Het kennen van de wensen en behoefte:** De wensen en behoeften van cliënten staan centraal. Tijdens evaluaties van het zorgplan wordt besproken of de zorg nog aansluit bij hun verwachtingen. Mantelzorgers worden hierbij actief betrokken.
2. **Het bouwen van netwerken:** Samenwerking met externe specialisten, andere zorgorganisaties en mantelzorgers zorgt ervoor dat Nederland Zorgt maatwerk kan leveren, ook bij complexe zorgvragen. Deze netwerken versterken de continuïteit van zorg.
3. **Het werk organiseren:** Door middel van regelmatige scholing (zoals medicatieveiligheid en wondzorg) en functioneringsgesprekken worden zorgverleners gestimuleerd om zich te blijven ontwikkelen. Dit draagt bij aan een deskundigheidsmix die past bij de zorgvraag.
4. **Leren en ontwikkelen:** Door de implementatie van een kwaliteitsmanagementsysteem (ISO 9001:2015) wordt er systematisch gewerkt aan verbeteringen. Het toepassen van de PDCA-cyclus zorgt ervoor dat verbeteracties continu worden geëvalueerd en bijgestuurd.
5. **Inzicht in kwaliteit:** Nederland Zorgt meet en evalueert kwaliteit via cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoek en de PDCA-cyclus. Transparante communicatie en structurele verbeteracties dragen bij aan een hoogwaardige en veilige zorgverlening.

Deze aanpak zorgt voor een zorgverlening die niet alleen voldoet aan de behoeften van cliënten, maar ook voldoet aan de verwachtingen van professionals en hun behoefte aan werkvervulling en betrokkenheid in het proces.

Perspectief naar volgend jaar

Na een jaar vol ontwikkelingen en uitdagingen kijkt Nederland Zorgt vooruit naar 2025 met een heldere visie: het versterken van de kwaliteit en efficiënte inzet van zorg, het optimaliseren van het team en het verbeteren van de financiële stabiliteit. De afgelopen periode heeft waardevolle inzichten opgeleverd die de basis vormen voor de plannen van het komende jaar. Door te investeren in de scholing van medewerkers, cliëntenmedezeggenschap, innovatieve zorgoplossingen en contractering met zorgverzekeraars en zorgkantoren, wil Nederland Zorgt een solide en toekomstbestendige zorgorganisatie neerzetten.

De betrokkenheid en deskundigheid van het personeel zorgt ervoor dat de kwaliteit van zorg gewaarborgd en verbeterd wordt. Daarnaast zal het opstellen van de cliëntenraad een belangrijke rol spelen in het waarborgen van de medezeggenschap en het verbeteren van de zorgverlening op basis van directe feedback van cliënten en hun naasten.

Om financiële stabiliteit te bereiken en de continuïteit van zorg te garanderen, wil Nederland Zorgt in 2025 opnieuw bekijken of deelname aan aanbestedingsprocedures haalbaar is. Dit is een essentiële stap om de zorg toegankelijk en betaalbaar te houden voor cliënten. Door strikt vast te houden aan het aflossingsplan en nieuwe financieringsmogelijkheden te verkennen, wordt gewerkt aan een solide basis voor de toekomst.

Verwachtingen 2025

In 2025 kunnen cliënten, hun naasten en mantelzorgers rekenen op:

- ◆ Betere communicatie en inspraak via de cliëntenraad en direct contact met mantelzorgers.
- ◆ Een stabiel en deskundig zorgteam dankzij functioneringsgesprekken en scholing.
- ◆ Meer innovatie in de zorgverlening door het gebruik van technologieën zoals Nedap Luna en spraak gestuurd rapporteren.
- ◆ Duurzame zorgrelaties door het streven naar langdurige samenwerkingen met o.a. zorgverzekeraars en het zorgkantoor

Met deze strategische focus en concrete acties zet Nederland Zorgt in 2025 belangrijke stappen in de verdere ontwikkeling van de organisatie. Door te blijven investeren in kwaliteit, innovatie en financiële stabiliteit, wordt gewerkt aan een toekomst waarin cliënten en mantelzorgers kunnen vertrouwen op toegankelijke, hoogwaardige en mensgerichte zorg.