

Kwaliteitsbeeld 2024 - 2025



*Met elkaar maken we
het verschil in de
levens van anderen*

Kwaliteit – Jessica de Jong

De ZorgZaak B.V.

28-2-2025

Samenvatting

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld 2024 - 2025 van de ZorgZaak. In dit kwaliteitsbeeld wordt beschreven hoe De ZorgZaak met elkaar het verschil maken in het leven van anderen. We nemen u hierin mee aan de hand van de bouwstenen uit het Generiek Kwaliteitskompas. De cliënten wonen geclusterd op één van de locaties: de ZorgVilla in Veenoord, Huize de Eik in Slagharen of de Kloosterstaete in Hoogeveen.

Het kennen van wensen en behoeften

De ZorgZaak vindt het belangrijk dat cliënten eigen regie behouden en dat zij hun eigen keuzes maken. Bij de intake wordt er aandacht geschonken aan alle levensgebieden van de cliënt.

Er worden gevarieerde welzijnsactiviteiten georganiseerd voor de cliënten, zodat deze aansluiten bij de behoeften van de cliënten. Er is speciale aandacht voor de kracht van natuur en welzijn, omdat uit tal van onderzoeken is gebleken dat natuur een positieve invloed heeft op de client.

Door het meten van de clienttevredenheid, komen er waardevolle tips, suggesties en opmerkingen waar de ZorgZaak mee aan de slag gaat. In 2024 was de totale gemiddelde waardering een 8,9.

Het bouwen van netwerken

De ZorgZaak betreft familie/mantelzorgers bij de zorg en welzijn van de client onder andere door uit te nodigen voor evaluaties van het ZorgLeefPlan en overleg.

Er zijn veel vrijwilligers op de locaties die waardevolle taken verrichten rondom de woonlocaties en welzijnsactiviteiten doen met de cliënten.

Tevens neemt de ZorgZaak deel aan diverse netwerken voor informatie en ervaring uitwisseling en kennisvergroting.

Het werk organiseren

De ZorgZaak heeft een deskundigheidsmix van personeel op de locaties die afgestemd is op de zorgvraag van de cliënten. Door deelname aan diverse “banenbeurzen” kan de ZorgZaak het mooie werk in de zorg promoten en door stageplaatsen aan te bieden, worden vacatures opgevuld.

De ZorgZaak neemt deel aan projecten over innovaties in de zorg, zoals een oogdruppelbril als norm in Drenthe.

Om ziekteverzuim te beperken is er beleid ontwikkeld en geïmplementeerd: *inzetbaarheidsbeleid is van ons allemaal*.

Regelmatig houdt de ZorgZaak medewerkerstevredenheidsonderzoeken op basis van een van de zeven bronnen van arbeidsvreugde. De tevredenheid is groot wat zich o.a. uit in weinig verloop en vacatures kunnen opvullen.

Zeggenschap in de zorg heeft de ZorgZaak georganiseerd door een Ondernemingsraad met een personeelsvertegenwoordiging uit alle diensten van de ZorgZaak, een Professionele Advies Raad (PAR) voor vakinhoudelijke zeggenschap, een viertal commissies over zorgonderwerpen als Medicatie om beleid en overige lopende zaken te bespreken.

Leren en ontwikkelen

De ZorgZaak stimuleert medewerk(st)ers om zich continue te ontwikkelen. Hiervoor worden fysieke trainingen aangeboden, casuïstiek bespreking en is er het platform Groei met ruim 900 e-learning trainingen. Daarnaast heeft de ZorgZaak voor het tweede jaar subsidie ontvangen voor Zeggenschap in de zorg: thema Behoud en werkplezier.

Voorkant foto van Huize de Eik in Slagharen

Inzicht in kwaliteit

Kwaliteit is een levend orgaan binnen De ZorgZaak, waar de hele organisatie zich verbonden en verantwoordelijk bij voelt. De kracht van onze organisatie ligt bij de zorgkennis onder onze zorgprofessionals. Daarbij borgen wij de laagdrempelige communicatie en betrokkenheid bij onze cliënten. Wij doen wat wij zeggen.

De ZorgZaak houdt intern diverse audits om de kwaliteit te toetsen en zonodig verbeteracties uit te voeren. Extern wordt de ZorgZaak jaarlijks geaudit door het Keurmerk Instituut om ISO gecertificeerd te zijn. Medewerk(st)ers worden gestimuleerd om MIC en MIM te melden. Per kwartaal komt een MIC MIM commissie om met behulp van de Prisma methode deze te analyseren en zo nodig maatregelen in te voeren om herhaling te voorkomen/beperken. Er is een klachtencommissie die klachten van cliënten behandelt en deze bespreekt om verdere klachten te voorkomen.

Wet Zorg en Dwang: de ZorgZaak heeft als beleid Nee, tenzij en zal eerst alle mogelijke alternatieven onderzoeken. Afgelopen jaar heeft de ZorgZaak dit niet hoeven toe te passen.

Tot slot

In 2025 streven wij naar verdere integratie van innovatie, samenwerking in de vorm van BuurtSamenZorg en mensgerichte zorg met kwaliteit van bestaan als uitgangspunt.



De ZorgVilla in Veenoord

Inhoud

Samenvatting.....	1
Inleiding.....	4
Wij zijn de ZorgZaak	5
Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften	8
Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken.....	11
Bouwsteen 3: Het werk organiseren.....	14
Bouwsteen 4: Werken aan leren en ontwikkelen	17
Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit	18
Reflectie op 2024.....	21
Conclusie en visie 2025	22

Inleiding

Van een kwaliteitskader naar een kwaliteitskompas

Het Generiek Kompas - Samen werken aan kwaliteit van bestaan – beschrijft waar goede zorg aan moet voldoen. Het Generiek Kompas is het uitgangspunt van ons kwaliteitsbeeld 2025. Dit beeld biedt inzicht in de kwaliteit van zorg die wij leveren, gebaseerd op de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas. Een belangrijk uitgangspunt is dat cliënten met een WLZ-indicatie en diens naasten duidelijkheid hebben in wat zij mogen verwachten van 'goede zorg'. Voorgaande jaren werd nog een kwaliteitsplan en een kwaliteitsverslag apart geschreven en ook voor zowel ZVW cliënten als WLZ cliënten gold een ander Kwaliteitskader. Dit is vervangen door één Kwaliteitskader: Generiek Kompas en ook de twee verslagen worden vervangen door één Kwaliteitsbeeld.

Het kwaliteitsbeeld is opgesteld met behulp van vele zorgmedewerkers met diverse functies. Mede hierdoor kunnen wij tot een onderbouwd en passend kwaliteitsbeeld komen voor het jaar 2025.

In 2024 hebben wij belangrijke stappen gezet om onze zorg verder te ontwikkelen en af te stemmen op de wensen en behoeften van onze cliënten. In dit kwaliteitsbeeld blikken we terug op deze ontwikkelingen en beschrijven wij onze plannen voor 2025.

De bouwstenen vormen de structuur van ons kwaliteitsbeeld. Omdat het werken volgens het Kwaliteitskompas en met de bouwstenen nieuw is, zal iedere paragraaf ingeleid worden met een toelichting vanuit het Kwaliteitskompas. Daarna beschrijven we op welke wijze de ZorgZaak invulling zal geven aan deze bouwstenen. De uitgangspunten die als basis dienen voor *Samen werken aan kwaliteit van bestaan*, hebben we per bouwsteen uitgewerkt.

De bouwstenen zijn:

- Het kennen van wensen en behoeften
- Het werk organiseren
- Inzicht in kwaliteit
- Het bouwen van netwerken
- Leren en ontwikkelen



De Kloosterstaete in Hoogeveen

Wij zijn de ZorgZaak

Onze Droom: We veranderen de beleving van zorg.

“Verandering start bij dromers. Zij zijn de visionairs die een betere toekomst voor cliënten en medewerkers voor ogen hebben en zich daarbij niet laten tegenhouden door belemmeringen.”

Wij geloven in dromen als basis voor verandering. Een collectieve zorgdroom, omdat wij zien dat wij met een dergelijke droom, met visie, lef en doorzettingsvermogen het verschil maken en samen de toekomst van de zorg vormgeven. Onze droom is ontstaan uit een sterk gevoel dat het anders moet en kan. Dagelijks streven zullen wij ernaar om onze droom waar te maken.

Missie

De ZorgZaak, met elkaar maken we het verschil in de levens van anderen.

Visie

Bij De ZorgZaak vinden we verbinding belangrijk. De ZorgZaak draagt bij aan het creëren van een zorgzame, gastvrije en ondersteunende leefomgeving waarin mensen kunnen rekenen op de steun van hun lokale gemeenschap. Dit noemen wij "BuurtSamenZorg".

Onze dienstverlening

De ZorgZaak is een zorgorganisatie die begeleiding, huishoudelijke ondersteuning en zorg op drie woonlocaties verzorgt. Op de locaties wonen cliënten geclusterd en wordt zorg aangeboden aan cliënten die een Wlz-indicatie hebben ontvangen. Op de locaties zijn gezamenlijke huiskamers aanwezig waar gekookt wordt door gastvrouwen of een kok. Hier kan gezamenlijk gegeten worden en kunnen activiteiten uitgevoerd worden. Op alle locaties organiseren wij een gevarieerd (welzijns)programma, met o.a. natuur thema's en beweging-/spelactiviteiten. Daarnaast worden er per locatie ook uitjes georganiseerd voor cliënten en hun naasten.

Kernwaarden

De missie en visie van de ZorgZaak zijn aangevuld met kernwaarden:

- **Medewerkersgericht:** Wij kennen onze medewerker, luisteren aandachtig en stimuleren persoonlijke groei en ontwikkeling.
- **Clientgerichtheid:** We kennen onze cliënten als geen ander, luisteren aandachtig, vragen door en begrijpen goed wat ze willen. We zijn flexibel en proactief. We zijn pas tevreden als onze cliënten dat ook zijn.
- **Betrokkenheid:** Wij tonen interesse en zijn betrokken bij de kerntaak van de organisatie, het eigen vakgebied en de eigen professie. Wij weten deze betrokkenheid ook op anderen over te dragen.
- **Samenwerken:** We leveren een actieve bijdrage aan een gezamenlijk resultaat of probleemoplossing, ook bij de onderwerpen die juist of misschien enkel voor de ander belangrijk zijn.



Eigen regie

Wij geloven in de kracht en regie van mensen zelf en ondersteunen hen daarbij. Zorg is bij ons te gast in het leven van onze cliënten. Wij zijn er om te helpen, maar de regie blijft bij de cliënt. Wij zorgen ervoor dat het leven van de cliënt, zelfs met zorg, gevuld blijft met waardevolle momenten. En vinden belangrijk dat de cliënt actief blijft en zoveel mogelijk zelfredzaam is. We moedigen cliënten aan om actief te blijven en zelfstandig te functioneren binnen hun mogelijkheden. We bieden ondersteuning voor fysieke, mentale en sociale welzijn van cliënten, met een focus op wat de cliënt belangrijk vindt. Bij ons kan de cliënt zichzelf zijn en krijgt hulp bij het aangaan en onderhouden van sociale contacten. Hiermee houden de cliënten de regie over de kwaliteit van het bestaan.



Wandelen met een cliënt in de tuin van Huize de Eik

De indicaties en aantallen

Locatie	Producten	Aantal dagen	Aantal cliënten	Gemiddeld aantal dagen per client
De Eik	VPT 10VV (excl.BH incl.DB)	215	4	54
De Eik	VPT 4VV (excl.BH incl.DB)	2.058	7	294
De Eik	VPT 5VV (excl.BH incl.DB)	3.290	11	299
De Eik	VPT 6VV (excl.BH incl.DB)	2.635	12	220
De Eik	VPT 7VV (excl.BH incl.DB)	310	2	155
Kloosterstaete	VPT 10VV (excl.BH incl.DB)	78	2	39
Kloosterstaete	VPT 4VV (excl.BH incl.DB)	2.012	8	252
Kloosterstaete	VPT 5VV (excl.BH incl.DB)	4.332	12	361
Kloosterstaete	VPT 6VV (excl.BH incl.DB)	4.239	14	303
ZorgVilla	Logeren GHZ-Ig	4	1	4
ZorgVilla	VPT 10VV (excl.BH incl.DB)	267	6	45
ZorgVilla	VPT 4VV (excl.BH incl.DB)	1.617	7	231
ZorgVilla	VPT 5VV (excl.BH incl.DB)	2.640	9	293
ZorgVilla	VPT 6VV (excl.BH incl.DB)	4.973	20	249
ZorgVilla	VPT GGZ Wonen 2 (modulair incl.DB)	366	1	366

Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften

Dit zegt het Generiek Kwaliteitskompas:

Goede ondersteuning, zorg en behandeling zetten de mens centraal en sluiten aan op zijn manier van leven, mogelijkheden en wensen, zijn kwaliteit van bestaan. Wat kwaliteit van bestaan is, is voor iedereen anders. Een open gesprek tussen mensen met zorgvragen, hun mantelzorgers, naasten, sociale netwerk en de professional vormt de basis. Een open gesprek is een cyclisch proces. Goed luisteren en een open, eerlijke communicatie vormen het vertrekpunt.

Een open gesprek kan verschillende doelen hebben. Het open gesprek levert een zo volledig mogelijk beeld op van de mens achter de vraag. Op basis van een open gesprek worden afspraken gemaakt over wat iemand zelf nog kan doen, wat samen met het sociale netwerk gedaan kan worden, welke mogelijkheden de lokale omgeving, hulpmiddelen en technologie bieden en wat van de professionele zorg verwacht mag worden en wat gewenst is, ook als de situatie verandert. De professional deelt de uitkomsten van het gesprek en de afspraken op een voor alle betrokkenen toegankelijke manier. Daarna legt hij deze vast in een ondersteuningsplan.

Zo doen we dat bij de ZorgZaak

Compassie, uniek zijn en autonomie

De ZorgZaak vindt het belangrijk dat cliënten eigen regie behouden en cliënten eigen keuzes maken waar dat mogelijk is al dan niet met ondersteuning van de wettelijk vertegenwoordiger. Om hiervoor te zorgen wordt de intake gehouden met de verpleegkundige en wordt er aandacht geschonken aan alle levensgebieden van de cliënt. Hiermee wordt een zo volledig mogelijk beeld van de cliënt geschetst. Deze intake wordt gehouden met de cliënt, waarbij het netwerk zoveel mogelijk betrokken wordt. Elke cliënt heeft een EVV-er (Eerst Verantwoordelijke Verpleegkundige), die samen met de cliënt afspraken maakt en deze vastlegt in het Zorgleefplan van de cliënt.

ZorgLeefPlan

Nadat de cliënt in zorg is, wordt het Zorgleefplan na zes weken geëvalueerd met de EVV-er van de cliënt. Dit doen wij omdat wij de cliënt en de gezondheidssituatie in de loop van deze 6 weken beter leren kennen. Daarna wordt er een definitief Zorgleefplan opgesteld dat passend is bij de huidige gezondheidssituatie en wensen van de cliënt.

De ZorgZaak zet zich in voor een multidisciplinaire samenwerking, zodat de cliënt zo volledig mogelijk passende zorg kan ontvangen.

Het Zorgleefplan wordt twee keer per jaar geëvalueerd, waarvan één keer per jaar multidisciplinair. Indien nodig wordt het Zorgleefplan vaker geëvalueerd wanneer de zorgvraag tussentijds wijzigt. Het evalueren van het Zorgleefplan doen wij met de cliënten en de betrokken naasten van de cliënt.

De Kracht van Welzijn

Bij het opnamegesprek met de EVV-er wordt aandacht besteed aan wat voor de cliënt belangrijk is en hoe de cliënt hier invulling aan wil geven in zijn dagelijkse leven. Vervolgens wordt hier een doel van opgenomen in het Zorgleefplan met evaluatiemoment, indien de cliënt dit wenst.

Op de woonzorglocaties wordt er door de week meerdere activiteiten aangeboden. Tevens hebben wij op al onze woonlocaties meerdere malen per week welzijnsactiviteiten. Deze activiteiten worden gegeven door twee vaste activiteitenbegeleiders, door een zorgmedewerk(st)er met ondersteuning van een gastvrouw en vrijwilligers. Maatwerk is van groot belang. Er worden om die reden dan ook doelen opgenomen in het Zorgleefplan die voortkomen uit de individuele wens en zorgbehoefte van de cliënt. Hierdoor ontstaat een gevarieerd activiteitenprogramma van onder meer spelletjes, jeu de boules, thema gerichte creaties maken, wandelen, bewegen op muziek, natuurthema's als bloemen plukken en andere (bewegings)activiteiten.

Daarnaast worden de belevingstafels op de locaties, die met het kwaliteitsbudget 2021 zijn aangeschaft, goed gebruikt door de cliënten. De belevingstafels, virtuele fiets en Nintendo Switch bieden ontspanning, beleving en stimulering van het geheugen.

Naast de reguliere welzijnsactiviteiten worden er ook dagjes uit georganiseerd, zoals met de bus een bezoek aan een museum of dierentuin. Of deelname aan activiteiten in de buurt, zoals het Danspaleis waar op muziek van vroeger volop wordt gedanst m.b.v. vrijwilligers, mee doen met de wandel4daagse, Burendag, op bezoek bij De Praam om daar te buurten en breien, rondtoeren met de ZorgZaak bus en met de duofiets op stap.

Ook is er aandacht voor religie/geestelijke zorg. In de woonlocatie de Eik wordt er wekelijks een kerkdienst gehouden, op de Kloosterstaete en bij de ZorgVilla worden er gespreksvoeringen o.l.v. een geestelijke georganiseerd.



Spelactiviteit bij Huize de Eik

Innovaties in de zorg

De ZorgZaak implementeert handige innovaties in de zorg, wanneer het gemak dient voor zowel de cliënt als de zorgmedewerk(st)er. Per cliënt wordt er bekeken welke innovaties eventueel gebruikt kunnen worden. Zo hebben cliënten die slecht konden zien de Evolve uitgetest. Een tool die teksten kan voorlezen, zoals een medicijndoosje. Hiervoor neemt de ZorgZaak deel aan TZA Drenthe en het project Anders Werken in de Zorg. Omdat er veel overlap was, werken de projecten gezamenlijk. De ZorgZaak zal in 2025 meedoen aan de oogdruppelbril, waarbij we in Drenthe streven naar de norm Gebruik van oogdruppelbril om de eigen regie van de cliënt te behouden. Ook is er bij een cliënt met hoog valrisico de heupairbag als proef ingezet en gaan we aan de slag met spraakgestuurd rapporteren. Een voorwaarde voor de innovaties is dat de ICT op orde moet zijn. Hiervoor neemt de ZorgZaak deel aan het project "Close the gap" waarbij een adviseur een nulmeting doet, spiegelinformatie geeft en ondersteuning/implementatie aan ICT verbeteringen/uitbreidingen.

Cliënttevredenheidsonderzoek

Jaarlijks houdt de ZorgZaak onder haar cliënten een onderzoek. Op basis van een aantal vragen zoals *hoe vindt u het wonen op de locatie, wat vindt u van de zorg, hoe ervaart u de (welzijns)activiteiten, heeft u nog een wens?* wordt de cliënttevredenheid gemeten. De afdeling Kwaliteit voert dit uit door middel van persoonlijke interviews.

De uitkomst was dat de cliënten totaal gemiddeld een 8,9 gaf. Met de tips/verbeterpunten gaat de ZorgZaak aan de slag. Zo was er bijvoorbeeld op een locatie behoefte aan een winkeltje en nu komt wekelijks de "SRV" wagen langs.

Ook gaat de ZorgZaak weer actief Zorgkaart Nederland promoten, om te vragen of cliënten/mantelzorgers hun waardering willen geven. De eerste resultaten uit 2025 zijn gemiddeld een 9.



2025

9.0



Een spelletje op de belevingstafel bij de Kloosterstaete

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Dit zegt het Generiek Kwaliteitskompas:

Om het sociale netwerk meer te kunnen laten bijdragen aan iemands kwaliteit van bestaan is een andere rol van de samenleving nodig. Het vraagt meer van het sociale netwerk en een andere invulling van professionele zorg. In het kompas onderscheiden we twee vormen van netwerken:

Netwerk rondom de mens met een zorgvraag

Mantelzorgers, familie, vrienden, buren en kennissen spelen een belangrijke rol in het aansluiten op iemands wensen en behoeften. Hun bijdrage is nodig en wenselijk. In een open gesprek kijkt de professional welke rol en betekenis het sociale netwerk kan of wil hebben in de zorg. Daarbij houdt hij rekening met de balans tussen draagkracht en draaglast. Waar nodig wordt ingezet op het versterken van het sociale netwerk. De professional bespreekt samen met de mens met een zorgvraag duidelijk af wie de regie voert. Hij legt de afspraken vast en wisselt die onderling uit. Ook spreekt hij af met wie de informatie mag worden gedeeld.

Professioneel netwerk

Professionals vanuit verschillende disciplines en domeinen (zorg en welzijn) werken met elkaar samen. Zij hebben kennis van de sociale kaart en werken met elkaar samen in teams. Van daaruit bieden zij dagelijks zorg aan mensen met een zorgvraag. Ze werken interdisciplinair om in een breed samenwerkingsverband goed ingebed te zijn in de buurt. De coördinatie van het professionele netwerk is op alle niveaus goed belegd en partners maken afspraken over hoe dit gebeurt.

Zo doen we dat bij de ZorgZaak

Familieparticipatie en vrijwilligers

De ZorgZaak vindt het erg belangrijk om familie en andere naasten (mantelzorgers) van de cliënt te betrekken bij zorg en welzijn. Hierom worden mantelzorgers betrokken bij de intake en evaluatie van de zorg. Wanneer hiervoor goedkeuring is gegeven door de cliënt vindt er regelmatig overleg plaats met de mantelzorgers. Voorbeelden zijn om zorgen te delen, afspraken te maken wanneer een cliënt naar de huisarts toe moet, maar ook in de praktische zin wanneer er iets mist of er iets nieuws moet komen voor de cliënt. De gemaakte afspraken met mantelzorg over de vormgeving van de zorg en welke rol de mantelzorg hierin heeft worden opgenomen in het Zorgleefplan.

Daarnaast vinden we het belangrijk om met de familie/mantelzorgers van de cliënten gezamenlijk te overleggen over de zorg, het wonen op de locatie, activiteiten e.d.. Twee maal per jaar worden hiervoor familiebijeenkomsten georganiseerd.

De ZorgZaak heeft voor elke woon-zorgvorm een eigen nieuwsbrief. Hierin staan de bijzonderheden welke spelen op de locaties zoals geplande uitjes of ontwikkelingen binnen de betreffende locatie. Deze nieuwsbrief wordt elk kwartaal gestuurd naar de cliënt en overige geïnteresseerden, zoals mantelzorgers. Naast de aandacht die er is voor de cliënt is er ook persoonlijke aandacht voor de mantelzorgers. De ZorgZaak heeft haar eigen mantelzorgbeleid. Zorgmedewerkers hebben aandacht voor de zorgen van de mantelzorgers en in het opvangen van signalen van mogelijke (dreigende) overbelasting. Wanneer deze signalen er zijn, wordt er in gesprek gegaan en worden er passende afspraken gemaakt om verdere overbelasting te voorkomen.

Bij de ZorgZaak zijn rond de 100 vrijwilligers betrokken. Zij verrichten onmisbaar werk in de tuinen van de woonlocaties, wandelen met de cliënten, (duo)fietsen met cliënten, tourrit met de bus of helpen bij andere (welzijns)activiteiten voor de cliënten.



Nieuwsbrief van de Kloosterstaete

Netwerk van de zorg

De medewerk(st)ers van de ZorgZaak nemen deel aan tal van netwerken om ervaring en kennis te delen. De netwerken zijn onder meer:

- Een lerend netwerk van collega organisaties de Bremhoeve, Sanniek, Zwarte Rackers, t Hoes in 't Groen, Verzorgd wonen in Exloo en Huize Wezup. De netwerkleden zijn ook woonzorgvormen die thuiszorg bieden op verschillende locaties. Twee à drie keer per jaar komen zij samen om ontwikkelingen in zorg en beleid met elkaar te bespreken.
- Een noordelijk lerend netwerk waar kwaliteitsfunctionarissen van zorgorganisaties aan deelnemen en kennis met elkaar uitwisselen (*zoals het nieuwe kwaliteitskompas*).
- De ZorgZaak is lid van het Dementie netwerk.
- Ook is de ZorgZaak lid van het Palliatieve zorg netwerk.
- Daarnaast neemt de bestuurder van de ZorgZaak deel aan het Drents bestuurlijk VV&T overleg.
- De ZorgZaak is lid van TZA Drenthe (Technologische Zorg Academie) waarbij de zorg, leveranciers en het onderwijs met elkaar werken aan handige technologische hulpmiddelen om de zorg beter en efficiënter te maken en daardoor het werkplezier van de zorgmedewerk(st)ers te verhogen.
- Deelname aan het Project Anders Werken in de Zorg om kennis uit te wisselen over het inzetten van zorgtechnologie en innovatieve hulpmiddelen.
- Tot slot in 2025 zal de ZorgZaak actief deelnemen aan het project Reablement. Dit is een manier om samen met de cliënt te werken aan herstel van zijn leven en zelfredzaamheid. Het heeft als doel om cliënten zo onafhankelijk mogelijk te maken van zorg, daar als uitgangspunt: zoveel mogelijk en zo lang mogelijk (weer) de dingen zelf blijven doen.

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Dit zegt het Generiek Kwaliteitskompas:

Het werk wordt op verschillende manieren georganiseerd door de diversiteit aan vormen van organisaties. In een open gesprek kijkt de professional samen met de mens met een zorgvraag hoe de eigen regie versterkt kan worden en welke betekenis mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk hebben. Daarnaast wordt in het open gesprek welk besproken welk deel van de zorgvraag ingevuld kan worden door hulpmiddelen, technologie en welke aanvulling de professionele zorg daarop kan bieden. Het vraagt ook om (lokale) afstemming met andere organisaties die betrokken worden om te komen tot een passend antwoord op de zorgvraag. Dat betekent dat de beschikbaarheid, inzet en bereikbaarheid van zorg en welzijn en een passende deskundigheidsmix van personeel afgestemd zijn op de zorgvraag in het werkgebied.

Voor de meest kwetsbare mensen is extra of andere deskundigheid nodig en specifieke zorg en behandeling. Bij een ongeplande of in complexiteit toenemende medische zorgvraag is er expertise aanwezig om de triage te verzorgen en de juiste expertise bijeen te roepen.

Organisaties werken met professionals en cliëntenraden aan zeggenschap in beleidsontwikkelingen. Zeggenschap draagt bij aan leef- en werkplezier. De organisatie stelt in overleg met professionals en cliënten een passende deskundigheidsmix vast. Een passende deskundigheidsmix in teams is gebaseerd op: signaleren, beschikbaarheid en samenwerking.

Zo doen we dat bij de ZorgZaak

De deskundigheidsmix

De personeelssamenstelling van de drie locaties is in kwalitatief en kwantitatief opzicht afgestemd op de zorgvraag. Tijdens de zorg en ondersteuning bij intensieve zorgmomenten zijn minimaal twee zorgmedewerk(st)ers beschikbaar om deze taken te verrichten.

De ZorgZaak werkt met kleine zorgteams. De medewerkers hebben een circulerend rooster, dat gezamenlijk in het team is opgesteld. Inzet van uitzendkrachten wordt zo veel mogelijk beperkt. Indien deze inzet wel nodig is, wordt er voor gezorgd dat er zoveel mogelijk dezelfde medewerkers ingezet worden bij één client. In de teams werken zorgassistenten, helpenden niveau 2, leerlingen, verzorgenden niveau 3IG, verpleegkundigen niveau 4 en 5/6. We kiezen er per team voor om te werken met een combinatie van functies. Elk functieniveau heeft zijn eigen kwaliteiten en vaardigheden. Daardoor is er altijd sprake van een gezonde deskundigheidsmix met aandacht voor kwaliteit van zorg en veiligheid.

Sterk werkgeversmerk

Door te werken aan een positief werkgeversmerk kan de ZorgZaak laten zien hoe zich te onderscheiden van andere soortgelijke organisaties, in waarden, cultuur en verwachtingen. Door hier eenduidig en transparant in te zijn, zetten wij de ZorgZaak op de kaart en wordt onze identiteit herkenbaar. Dit doet zij o.a. door deel te nemen aan een aantal “banenbeurzen” om het mooie werk in de zorg te promoten, zoals StartFest Assen, Zoo werk t Festival Emmen, Open bedrijven festival Meppel en Werkfestival Steenwijkerland. Daarnaast worden er nauwe contacten met scholen onderhouden en stageplekken aangeboden. Ook was de ZorgZaak aanwezig bij de Opendag Alfa-College Hoogeveen en in Assen en in Hoogeveen On Stage. Regelmatig komt het voor dat een stagiaire na afronding van haar studie een vaste baan bij de ZorgZaak betreft.

Inzetbaarheidsbeleid

Om het ziekteverzuim te beperken is er bij de ZorgZaak inzetbaarheidsbeleid ontwikkeld. Samen met de medewerk(st)er wordt gewerkt aan preventie en aan de inzetbaarheid. Er wordt extra aandacht aan medewerk(st)ers gegeven om (verder) verzuim te voorkomen. Zij kunnen tal van trainingen volgen op Platform Groei over bijvoorbeeld balans & privé, vitaliteit, stress etc.

Medewerkerstevredenheid

Tevredenheid onder de medewerkers is voor de ZorgZaak belangrijk, daarom krijgt in dit kader onderstaande onderwerpen extra aandacht:

- Medezeggenschap in rooster, werkdruk
- Veilige werksituatie
- Fouten maken mag, als we er van leren
- Onze personeelsvereniging ZorgVermaak voor gezellige activiteiten buiten het werk om
- Activiteiten die voor alle medewerkers zijn, zoals het jaarlijkse teamuitje en Sinterklaasviering
- Gevarieerd scholingsaanbod
- Mogelijkheden voor verdere professionele groei binnen de ZorgZaak

Daarnaast houden we bij de ZorgZaak regelmatig een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO). We doen dit op basis “de zeven bronnen van arbeidsvreugde”. Bij elk onderzoek formuleren we vragen op basis van één deze onderwerpen. Met de uitkomsten gaan we aan de slag en nadat deze zijn opgelost, houden we een nieuwe enquête. De tevredenheid is hoog en dit uit zich doordat de ZorgZaak een laag personeelsverloop heeft en vacatures kan opvullen.

Zeggenschap bij de ZorgZaak

De ZorgZaak vindt het belangrijk dat medewerk(st)ers een eigen inbreng hebben: meepraten, meebepalen en invloed uitoefenen. Het maakt de kwaliteit van zorg en begeleiding én de tevredenheid over het werk beter. Dat gebeurt door een Ondernemingsraad waar medewerk(st)ers uit alle afdelingen van de ZorgZaak in zitten voor een juiste en goede vertegenwoordiging namens het personeel. Er is een PAR (Professionele Advies Raad) opgericht waar medewerkster van Zorg en Begeleiding zitting in hebben voor vakinhoudelijk advies en zeggenschap.

Daarnaast werken we aan kwaliteitsverbetering met vier kerncommissies: Medicatie, Hygiëne, Palliatief-terminale zorg en Ergonomisch werken.

In deze commissies hebben zorgmedewerk(st)ers zitting. Zij zijn de aandachtsvelders (aanspreekpunt op de locatie) over deze onderwerpen en kunnen hun waardevolle inbreng geven over het beleid.

Ook is er bij de ZorgZaak een Cliëntenraad. Cliënten/mantelzorgers vertegenwoordigen de cliënten van de huishoudelijke zorg, ambulante begeleiding en de woonlocaties. Zij geven gevraagd en ongevraagd advies over bijvoorbeeld verbouwing van de woonzorglocatie, kwaliteitsplannen of acties naar aanleiding van het clienttevredenheidsonderzoek.



Persoonlijke verzorging bij de ZorgVilla

Bouwsteen 4: Werken aan leren en ontwikkelen

Dit zegt het Generiek Kwaliteitskompas:

Werken aan leren en ontwikkelen is een gezamenlijke opdracht voor individuele professionals, met het netwerk van de mens met een zorgvraag, kwaliteits- en beleidsmedewerkers, teams, teamleiders en bestuurders. Zij werken hierbij samen met onder andere cliëntenraden, beroepsorganisaties, academische werkplaatsen en andere partijen. Reflecteren op doelen, werkwijze en resultaten is een belangrijk onderdeel van leren en ontwikkelen. Naast een middel voor leren en ontwikkelen is reflectie een belangrijk middel om zeggenschap vorm te kunnen geven. Organisaties bieden professionals de ruimte om zich voldoende te scholen en bieden hun tijd, ruimte en inzicht om samen te leren van kwaliteitsinformatie. Zij zorgen voor een open klimaat waarin kort-cyclische feedback, continue reflectie en dialoog gestimuleerd worden. Ook bij mensen met een zorgvraag en hun naasten is aandacht voor leren en ontwikkelen.

Zo doen we dat bij de ZorgZaak

De ZorgZaak stimuleert medewerk(st)ers om zich continue te ontwikkelen. Hiervoor heeft zij het platform Groei. Dit is een e-learning platform waar meer dan 900 trainingen worden aangeboden. Dit betreffen zowel vakinhoudelijke als ontwikkel online trainingen. Vakinhoudelijk bijvoorbeeld over dementie of hoe je een juiste rapportage maakt. Ontwikkel trainingen bijvoorbeeld over werk & balans. Daarnaast worden er diverse cursussen aangeboden voor de zorgmedewerk(st)ers om bevoegd en bekwaam te blijven. In de teamoverleggen wordt casuïstiek besproken om van elkaar te leren en wordt er intervisie gehouden.

De ZorgZaak heeft voor het tweede jaar subsidie gekregen inzake Zeggenschap in de zorg. Was er het vorig jaar aandacht geschonken aan Veerkracht, dit jaar is het thema Behoud en werkplezier. Door vakinhoudelijke trainingen als “Zeg ja bij dementie” wordt de kennis van de medewerk(st)ers vergroot en dit geeft meer werkplezier bij het omgaan met cliënten met dementie. Deze trainingen worden fysiek gehouden voor zowel de zorg- als begeleidingsmedewerk(st)ers.

Ook aan de vrijwilligers worden trainingen aangeboden. Zij kunnen ook gebruik maken van het platform Groei en e-learningen volgen.

Naast het e-learning platform Groei en “fysieke gehouden” trainingen/bijeenkomsten is er in de teamoverleggen aandacht voor casuïstiek. Elke medewerk(st)er kan een casuïstiek inbrengen, zodat er van geleerd kan worden en de medewerk(st)ers hun professionaliteit verder ontwikkelen.

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Systematisch werken aan kwaliteit van zorg is randvoorwaardelijk voor organisaties bij het maken van beleid over goede zorg. Het monitoren van de kwaliteit van zorg is nodig om vast te stellen of deze verbeterd moet worden. Het bieden van inzicht in kwaliteit is niet alleen vanzelfsprekend voor intern gebruik door organisaties, maar ook in de relatie tussen de mensen met een zorgvraag en de professional en voor transparantie voor keuze-informatie, zorginkoop en toezicht.

Zo doen we dat bij de ZorgZaak

Audits

Om de kwaliteit van zorg te toetsen, worden er intern audits gehouden waarbij de regelgeving, kaders en eisen in meegenomen worden van: het Generiek kompas, Inspectie van de Gezondheidszorg en Jeugd, de ARBO wetgeving, HACCP en overige relevante wetgeving. De audits worden minimaal éénmaal per jaar uitgevoerd door de afdeling Kwaliteit. Aan de hand van de bevindingen van de audit wordt er locatiegericht een plan van aanpak gerealiseerd. Naast de audits van afdeling Kwaliteit houden ook de aandachtsvelders zelf audits op de woonlocaties.

ISO certificering

Naast de interne audits op de locaties wordt de ZorgZaak ook extern getoetst. Het Keurmerk Instituut toetst jaarlijks de dienstverlening en het kwaliteitsmanagementsysteem van de ZorgZaak volgens de ISO norm 9001: 2015, zodat de ZorgZaak ISO gecertificeerd is.



Spelactiviteit geeft kwaliteit van bestaan

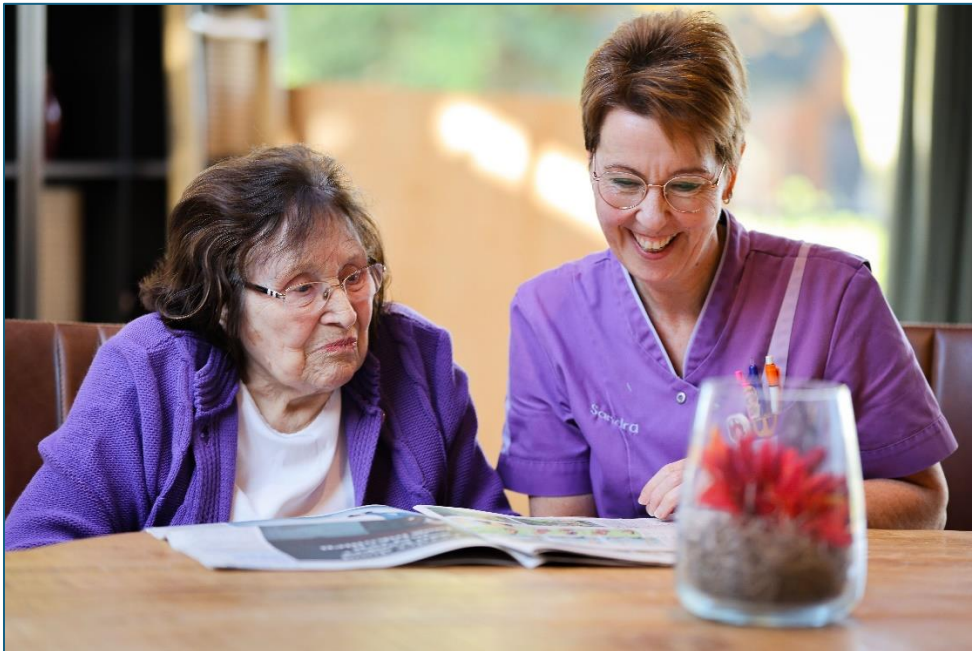
MIC en MIM

De MIC staat voor Melding Incident Cliënt. Wanneer er zich een incident voordoet bij een cliënt dat (mogelijk) schadelijke gevolgen heeft voor de cliënt wordt hiervan een melding gemaakt. Nadat er een melding is gemaakt worden er passende acties ondernomen door de EVV-er, coördinerend verpleegkundige of locatiemanager.

De MIM staat voor Melding Incident Medewerker. Wanneer er zich een incident voordoet bij een cliënt dat (mogelijk) schadelijke gevolgen heeft voor de medewerker wordt hiervan een melding gemaakt. Nadat er een melding is gemaakt, worden er passende acties ondernomen door de locatiemanager.

Per kwartaal wordt er een analyse gemaakt van de MIC/MIM per locatie met behulp van de prisma methode. Deze kwartaalanalyses worden besproken tijdens teamoverleggen en tijdens de MIC/MIM commissie overleggen.

De MIC/MIM commissie bestaat uit locatiemanagers en een adviseur Kwaliteit. Het doel van deze MIC/MIM commissie is: zorgvuldige analyse van incidenten, organisatie brede maatregelen treffen om dergelijke incidenten te voorkomen en hierdoor de kwaliteit van zorg te verbeteren en de veiligheid van zowel cliënten als medewerk(st)ers te verhogen.



Aandacht voor het samen lezen van informatie

Klachten

De cliënten van de ZorgZaak kunnen op een laagdrempelige manier een klacht indienen. In eerste instantie kunnen ze zich wenden tot de medewerk(st)er/leidinggevende. Komen zij er niet uit, dan kan er officieel een klacht worden ingediend per brief, e-mail of telefonisch. De klachtencommissie behandelt de klacht op basis van hoor en wederhoor om tot een oplossing te komen.

Door analyse van de klachten kunnen er, indien nodig, kwaliteitsverbeteringen komen.

Wet Zorg en Dwang

De ZorgZaak is een geregistreerd aanbieder van de Wet Zorg en Dwang (WZD) en volgt zorgvuldig het landelijke beleid van de WZD. De ZorgZaak heeft aan de hand van deze regelgeving haar eigen beleid en protocol opgesteld dat is geïmplementeerd binnen de woonlocaties. Zo zijn al onze medewerkers op de hoogte van de inhoud van de Wet Zorg en Dwang

Het beleid van de ZorgZaak is NEE wij zetten geen onvrijwillige zorg in TENZIJ dit noodzakelijk is voor de cliënt. Om te voorkomen dat wij onvrijwillige zorg aanbieden, onderzoeken wij eerst alle mogelijke alternatieven, al dan niet multidisciplinair, met als doel vrijwillige zorg in te zetten. Afgelopen jaar heeft de ZorgZaak geen WZD toegepast. Ook kan een cliënt altijd een beroep doen op de WZD cliëntvertrouwenspersoon die onafhankelijk van de ZorgZaak haar taak uitvoert. Zij is aangesteld door het Zorgkantoor en bezoekt regelmatig de locaties om in een ongedwongen sfeer op een laagdrempelige manier cliënten te kunnen spreken.

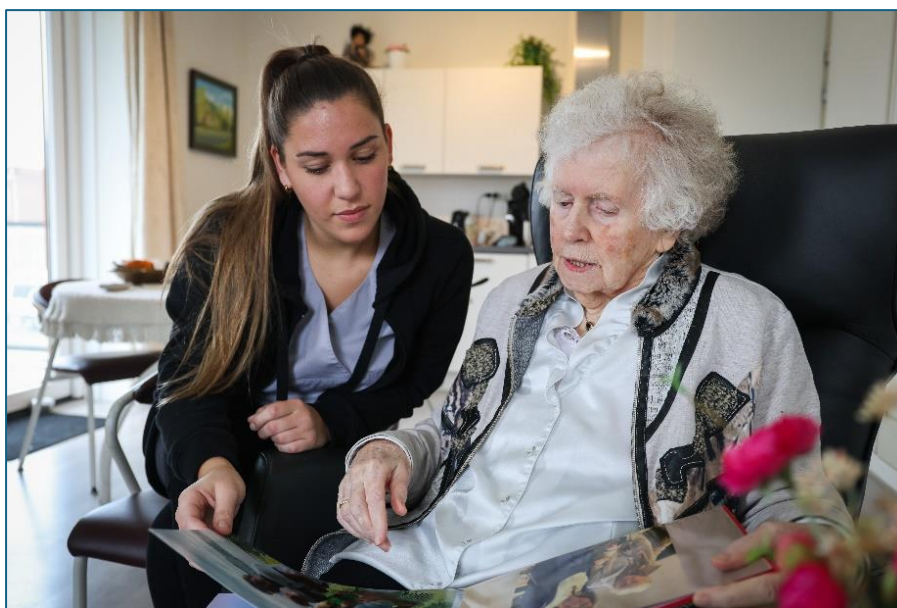


Op hun eigen wijze wonen op Huize de Eik

Reflectie op 2024

Gebaseerd op ons kwaliteitsplan van 2024 reflecteren we op de volgende speerpunten:

- **De 4 pijlers van ZorgZaak:** Gezondheid, Gastvrijheid, Gemak en Groei bleven een centraal thema. Vooral de pijler Groei heeft geleid tot positieve veranderingen, zoals verbeterde scholing en teamontwikkeling. Dit hebben wij gedaan door middel van scholing, het stimuleren van zelfstandigheid van zelforganiserende teams, uitbreiden van interne commissies, intensievere samenwerking met ketenpartners, blijven meegaan met landelijke ontwikkelingen en groeien in naamsbekendheid in de provincie Drenthe en de kop van Overijssel.
- **Cliënttevredenheid:** Met een score van gemiddeld een 8,9 voor cliënten zijn wij trots op de kwaliteit die wij bieden. We blijven ons richten op behoud en verdere verhoging van deze score.
- **Innovaties:** In 2024 hebben wij veel technologische hulpmiddelen getest en bij succes geïmplementeerd. In het kader van Nachtzorg hebben we op Huize de Eik een digitaal slot (Nuki) aangeschaft dat over een analoog slot heen is gezet. Hiermee kan de nachtdienst vanaf haar telefoon makkelijk de (buiten)deur bedienen in plaats van fysiek naar toe te lopen. Daarnaast is de Somnox2 per locatie aangeschaft. Cliënten met dementie die onrustig slapen kunnen hiermee een betere nachtrust krijgen. Voor welzijn, bewegen en gezond fit is de "Moofie" beweegstick aangeschaft. Hiermee stimuleert de bewegingsagoog op zowel individuele basis als bij groepsactiviteiten om cliënten te bewegen. Voor welzijn is tevens de wondertelefoon aangeschaft. Cliënten ervaren plezier met het gebruik van deze telefoon. Ook zijn er BBrain sprekende klokken aangeschaft voor cliënten met dementie om hen te ondersteunen en hierdoor het zorgpersoneel te ontlasten. Tot slot is er ook een vertaalcomputer aangeschaft om bij bepaalde cliënten beter te kunnen communiceren.
- **Medewerkerstevredenheid:** Het in 2024 gestarte medewerkers-tevredenheidsonderzoek gaf inzicht in verbeterpunten. Op basis hiervan zijn concrete acties genomen.
- **Samenwerking en netwerken:** Door intensievere samenwerking met ketenpartners en het betrekken van mantelzorgers hebben we de zorg verder gepersonaliseerd en versterkt.



Mooie gesprekken door samen een fotoalbum te bekijken bij de Kloosterstaete

Conclusie en visie 2025

Hoewel er de afgelopen jaren veel is bereikt, is er nog veel te doen om onze nieuwe missie dichterbij te brengen. Om de missie van de ZorgZaak te realiseren, willen we de organisatie versterken én inzetten op samenwerking op alle niveaus intern en extern. Dat gaat verder dan het optimaliseren van de structuur van de organisatie. Het gaat ook 'over ons', namelijk hoe we met elkaar een context en cultuur creëren die bijdraagt aan de missie. Dat doen we door samen te bepalen hoe we ons werk organiseren; dus hoe we handelen, met elkaar afstemmen en samen tot een breed gedragen besluitvorming komen. Alleen als we erkennen dat wij hiervoor allemaal de verantwoordelijkheid dragen – en als de locatiemanagers dat faciliteren – kunnen we met elkaar de optimale voorwaarden realiseren voor onze gemeenschappelijke doelen.

Bij het versterken van de organisatie ligt het komend jaar de nadruk op onze executiekracht, goed werkgever- en werknemerschap en partnerschap. De ZorgZaak ziet zich de komende jaar gesteld voor grote opgaven op het gebied van voldoende en vitaal personeel, het slimmer en anders organiseren van de zorg en de vernieuwing en verduurzaming van onze woonhuizen. We willen dit alles doen vanuit een succesvolle, maatschappelijk ondernemende organisatie, die in tijden van schaarste de waarde van haar inzet voor cliënten en de samenleving werkelijk weet te verhogen.

Op landelijk niveau zijn er afgelopen jaren diverse akkoorden afgesloten en nieuwe programma's geïntroduceerd: het Integraal Zorgakkoord (IZA), het Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO), het Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA), het Programma Toekomstige Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn (TAZ) en de Green Deal Duurzame Zorg 3.0. Deze akkoorden en programma's, de een meer dan de ander, vragen van ons en partijen om met elkaar de samenwerking te intensiveren. Een noodzakelijke ontwikkeling waar de ZorgZaak zich sterk voor zal maken het komende jaar verder in zal investeren.

We richten ons op het verder ontwikkelen van visie gestuurd en impactvol leiderschap en het vergroten van ons vermogen om zaken van de grond te krijgen. We doen dat op een manier die past bij de maatschappelijke opgave om bij te dragen aan toegankelijke, kwalitatief goede en betaalbare zorg.

Om de zorg ook in de toekomst betaalbaar en toegankelijk te houden voor diegenen die professionele zorg nodig hebben, moeten we de zorg anders organiseren en hulpvragen breder bekijken dan alleen vanuit het perspectief van de zorg. Dat is niet alleen noodzakelijk, maar ook wenselijk, zodat cliënten zo lang mogelijk zelf regie kunnen voeren over hun leven. We werken daarom toe naar een nieuwe balans tussen sociale, ecologische en economische factoren, in de volgende programmalijnen:

1. Buurtsamenzorg
2. Duurzaamheid
3. Kracht van Welzijn
4. Sterk werkgeversmerk
5. Gemak en goede zorg (digitalisering)

We willen dit alles doen vanuit een succesvolle, maatschappelijk ondernemende organisatie, die in tijden van schaarste de waarde van haar inzet voor onze cliënten en de samenleving werkelijk weet te verhogen. Met warme zakelijkheid en een hoog aanpassingsvermogen. En vooral ook met onze ervaren zorgprofessionals en jonge talenten die we optimaal toerusten om nieuwe rollen en taken op zich te nemen.

Om maatschappelijke waarde te kunnen realiseren, hebben wij een stevig fundament nodig, bestaande uit: een duurzame gezonde exploitatie: een stabiele financiële huishouding, zodat we ook op lange termijn van maatschappelijke waarde kunnen blijven.

Samengevat

In lijn met het Generiek Kompas richten wij ons op een zorgproces dat aansluit bij de behoeften van onze cliënten en het sociale netwerk. In 2025 streven wij naar verdere integratie van innovatie, samenwerking en mensgerichte zorg, met kwaliteit van bestaan als uitgangspunt.



In beweging met de Moofie stick op de Kloosterstaete