



Kwaliteitsbeeld

HilverZorg



**Editie
2024**

Inleiding

Vanaf 1 juli 2024 is het Generiek kompas in werking getreden. Dit kompas vervangt het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, het kwaliteitskader wijkverpleging en het addendum Wlz-zorg thuis. Het uitgangspunt is de vraag van de mens met een zorgvraag ongeacht de plek waar iemand die zorg krijgt of moet krijgen of vanuit welke wet de zorg geleverd wordt. Het Generiek kompas legt meer de nadruk op het voorkomen van een grotere zorgvraag door te kijken naar wat ouderen zelf en samen met hun netwerk kunnen en hoe de professionele zorg en ondersteuning daarop kunnen aansluiten.

Het Generiek kompas is opgebouwd uit 5 bouwstenen:

Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Binnen de 5 bouwstenen wordt de beweging van het kompas verder uitgewerkt. Met dit kompas wordt richting gegeven aan de beweging. De kwaliteit van bestaan staat centraal. Uitgangspunten zijn daarbij om iemand te respecteren voor wie hij is, het open gesprek te voeren en de kracht van samen met voldoende professionele ruimte.

De Koers van HilverZorg “Samen verder” is onze leidraad vanaf 1 januari 2025 en biedt veel overeenkomsten met het Generiek kompas. Het Zorginstituut Nederland en HilverZorg hebben een gelijke visie op de ouderenzorg voor de toekomst.

In de koers van HilverZorg worden vier bewegingen beschreven die de organisatie wil gaan doormaken:

Beweging 1: Van zorg, behandeling, ondersteuning en werk naar betekenisvol leven

Beweging 2: Van zorgen voor naar zorgen dat

Beweging 3: Van zorgorganisatie naar sociale ruggengraat in de buurt

Beweging 4: Van co-creatie naar co-realisatie in de regio

De kernwaarden Liefdevol, Gastvrij en Moedig zijn het kompas voor alle vier de bewegingen. Zij vormen de belangrijkste normen en waarden in de organisatie. Het welbevinden van de cliënt staat centraal waar vanuit de organisatie ondersteuning, zorg en behandeling omheen staan. De beweging naar ‘betekenisvol leven’ wordt gemaakt.

Binnen de genoemde 4 bouwstenen van het Generiek kompas komen de vier bewegingen vanuit de Koers van HilverZorg 2025-2030 volledig aan de orde.

Onderliggend kwaliteitsbeeld geeft een indruk van alle aspecten op het gebied van kwaliteit waar HilverZorg mee bezig is of mee bezig gaat. Er wordt geïnvesteerd in de medewerkers zoals de koers aangeeft. Als het goed gaat met de medewerkers kan er pas aan de cliënt een betekenisvolle dag gegeven worden.

Met dit kwaliteitsbeeld nemen wij u mee in de beweging die HilverZorg in 2024 heeft ingezet en de komende jaren verder gaat uitbouwen in samenwerking met de ondernemingsraad, de centrale cliëntenraad, de lokale cliëntenraden en de professionele adviesraad.

Onze droom

“Wij geloven in een woon-, werk- en leefomgeving waar je jezelf mag zijn. Waar jij ertoe doet. In een plek waar jij als onderdeel van een gemeenschap je leven kunt leiden zoals jij dat wilt. Waar jij dingen kunt doen die er voor jou toe doen.”

Wij geloven in een omgeving waar mensen naar elkaar omkijken. Waar iedereen vanuit zijn of haar rol een helpende en betekenisvolle hand kan bieden. Vanuit de gedachte dat dit heel normaal is.

Dit doen wij door zelf ook een gemeenschap te vormen. Een gemeenschap waarin we samen onszelf zijn. En verbinding met elkaar ervaren. Er voor elkaar zijn. Dit is waar HilverZorg voor staat. Dit is waar wij in geloven.”

Rachel Leijdekkers, raad van bestuur

Bouwsteen 1

Het kennen van de wensen en behoeften

1. Inhoud bouwsteen

Goede ondersteuning, zorg en behandeling zetten de cliënt centraal. Aansluiting op de manier van leven, mogelijkheden en wensen van de cliënt geeft kwaliteit van bestaan. Hierbij is een open gesprek van belang, het open gesprek levert een zo volledig mogelijk beeld op van de cliënt. Centraal staat de vraag “wat is voor de cliënt belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld?”. Het levensverhaal van de cliënt vormt hierin de basis. Kennis van hoe de cliënt en zijn naasten de ondersteuning, zorg en behandeling ervaren geeft inzicht in welke verbeteringen er nodig zijn om meer tot elkaar te komen en tevredenheid te creëren.

2. Terugblik op 2024

De missie van HilverZorg is en blijft Jezelf blijven, vanuit de visie ieder mens is uniek. Met een eigen levensverhaal en een eigen netwerk waarmee hij of zij het leven deelt of deelde. Door echt in contact te zijn, door samen te werken en het sociale netwerk actief te blijven betrekken, wordt aan mensen in verschillende levensfasen zoveel mogelijk de ruimte geboden om zichzelf te blijven. HilverZorg maakt zich sterk voor persoonsgerichte zorg. Iedereen doet ertoe! De cliënten worden zoveel mogelijk in staat gesteld om van betekenis te zijn en een betekenisvolle dag te hebben. Nu en in de toekomst.

In Q4 2024 is het jaarlijkse Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uitgevoerd waarvan de cijfers en de analyse in Q1 2025 gepresenteerd zijn. Hierop worden per locatie verbeteracties ingezet[1]. De uitkomsten zijn opgenomen bij bouwsteen 5.

In 2024 zijn er diverse initiatieven gestart om nog beter aan te kunnen sluiten bij de wensen en de behoeften van de cliënt:

De actiecirkel “De cliëntreis”

De cliëntreis in de zorg is een manier om de ervaringen van een cliënt in kaart te brengen, vanaf het eerste contact met een zorgverlener tot aan de afronding van de behandeling. Het doel van deze visualisatie is om inzicht te krijgen in de behoeften, verwachtingen, emoties en tevredenheid van de cliënt, en om kansen te identificeren voor het verbeteren van de kwaliteit en de efficiëntie van de zorg. De visualisatie bestaat uit een tijdlijn met de belangrijkste stappen die een cliënt doorloopt, en de interacties die hij of zij heeft met de zorgverleners, de organisatie en de omgeving. Bij elke stap wordt aangegeven wat de cliënt doet, denkt, voelt en ervaart, en welke factoren daar invloed op hebben. Ook worden de knelpunten en de verbeterpunten benoemd, en de mogelijke oplossingen of acties die daaruit voortvloeien.

Een groep medewerkers vanuit diverse disciplines neemt samen met de centrale cliëntenraad (CCR) stap voor stap de cliëntreis door vanaf de aanmelding tot en met de nazorg voor nabestaanden waarbij alle processen en documenten meegenomen worden.

[1] Meer informatie hierover wordt eind juni 2025 gepubliceerd in ons jaarverslag 2024 via www.jaarverslagenzorg.nl

De actiecirkel “Betekenisvol leven en sterven”

Binnen deze actiecirkel staat het woord betekenisvol centraal.

Verskillende initiatieven zijn in 2024 voortgekomen vanuit deze actiecirkel of multidisciplinair besproken binnen de actiecirkel:

- De Club van Betekenis (zie hieronder)
- Video Interventie Ouderenzorg.

Er worden video-opnames van medewerkers gemaakt in contact met zorgvragers. De VIO begeleider geeft ondersteuning aan teams in samenwerking met de betrokken disciplines in tweewekelijkse sessies van intake tot uitvoeringsfase. Tijdens de intake stelt de VIO begeleider de hulpvraag vast. De VIO begeleider maakt naar aanleiding van elke video opname een analyse van de communicatie, de afstemming en de probleemsituatie.

- Twee subsidieaanvragen (inmiddels beide ook gehonoreerd) voor meer kennis en kunde bij de medewerkers rondom de palliatieve en/of terminale fase van de cliënt. Hoe vervul je de wensen en behoeftes van de cliënt en zijn naasten optimaal in de fase van het sterven?
- Van medisch model naar woonmodel op de afdeling Magnolia van locatie De Egelantier. Ouderen met een ondersteuningsbehoefte blijven langer thuis wonen. Zij krijgen zorg vanuit de wijkverpleging en wanneer dit van structurele aard en omvang is vanuit VPT-teams. Langer thuis wonen betekent voor de intramurale sector dat de zorgvraag in de loop der tijd is veranderd. De zorgvraag is complex en zelfs vaak hoog complex. Ouderen hebben vaak te maken met meerdere chronische ziektes en aandoeningen, waardoor een “verpleegkundige” diagnose soms moeilijker te stellen is. Dit gaat soms ook gepaard met gedragsproblematiek zoals loopdrang, repetitief gedrag, onrust, snelle agitatie, argwaan, zorg mijndend gedrag, apathisch gedrag en/of agressie. Daarnaast zien we een steeds kortere opnameduur. Ouderen komen in het laatste stukje van hun leven bij ons wonen. Hierin gaan we minder uit van behandelen en richten we ons meer op de kwetsbaarheid van de ouder wordende mens. Door meer de aandacht te leggen op het welzijn krijgt het leven meer betekenis. Het geven van leven aan de dagen i.p.v. dagen geven aan het leven. Wanneer we ons hierop richten is het medisch model minder passend en om die reden willen we ons meer richten op het woonmodel.

Het project “De Club van Betekenis”

HilverZorg heeft eind 2024 200 actieve vrijwilligers die niet alleen ondersteunen bij activiteiten met de cliënten, maar ook gezamenlijk de HilverTours bussen rijden en onderhouden. Bij HilverZorg is het uitgangspunt dat iedereen van betekenis kan zijn voor een ander en dat iedereen dit op zijn eigen manier mag doen. HilverZorg toont waardering naar deze vrijwilligers tijdens bijzondere gebeurtenissen. Zij krijgen een Sinterklaas- en kersttentie en worden uitgenodigd tijdens locatie gebonden vieringen. De vrijwilligers zijn een belangrijk onderdeel van de organisatie en de betrokkenheid van deze mensen draagt bij aan het doel van “gewoon leven”.

In 2024 is er veel aandacht besteed aan het bedenken van een nieuwe strategie rondom het werven en behouden van vrijwilligers. Hiervoor is eind 2024 een netwerkcoördinator aangenomen die deze ideeën samen met de vrijwilligerscoördinatoren van de locaties zal gaan vormgeven. Een belangrijk initiatief dat hieronder valt is de Club van Betekenis. Mensen die van betekenis willen zijn, worden in de gelegenheid gesteld dit te doen vanuit hun eigen kracht en interesses. Samen met andere mensen kunnen zij, vanuit hun gedeelde interesse, op een locatie bijdragen aan een betekenisvolle dag. Hierin kunnen vrijwilligers, mantelzorgers, mensen die bij ons wonen en mensen die anderszins betrokken willen zijn, elkaar ontmoeten en van betekenis zijn op een manier die bij ze past.

Met het oprichten van een Club van Betekenis hoopt HilverZorg inwoners van Hilversum en omgeving, die van betekenis willen zijn voor de ouderenzorg, te binden aan HilverZorg. Naasten kunnen zich hierdoor gaan verbinden aan een locatie als vrijwilliger. Vrijwilligers zijn vaak een onbekende doelgroep die juist die extra aandacht aan de cliënt kunnen bieden waardoor de dag van een cliënt meer betekenisvol wordt. Het ondersteunen, begeleiden en waarderen van deze groep is van groot belang. Daarnaast is er ook steeds meer diversiteit aan generaties vrijwilligers die elk hun eigen behoeftes hebben.

Het ECD

In 2024 konden medewerkers uit diverse disciplines deelnemen aan droomsessies over het ideale ECD. Het ECD Caress waarmee intramuraal gewerkt wordt moet eind 2025 vervangen worden door een nieuw ECD omdat Caress stopt met deze applicatie.

3. Vooruitblik op 2025

In 2025 is de actiecirkel gestart “het meetbaar maken van de koers”. Hierin wordt verdergegaan met het implementeren van het instrument MijnZorgpeiler. Door het gebruik van dit instrument wordt er nog beter aangesloten op de manier van leven, mogelijkheden en wensen van de cliënt wat bijdraagt aan de kwaliteit van bestaan.

Naar aanleiding van het analyseren van het CTO worden de gegevens omgezet in verbeterpunten. De Club van Betekenis wordt verder vormgegeven waardoor gezamenlijk de samenwerking in de buurt versterkt wordt. Informele zorg zal een steeds grotere ruimte innemen rondom de cliënt, zowel intramuraal als extramuraal. Dit heeft direct te maken met het betrekken van het sociale netwerk van de cliënt bij de dagelijkse ondersteuning met als doel om samen de betekenisvolle dag inhoud te geven. De droomsessies voor een nieuw ECD gaan in Q2 van 2025 over in de aanschaf van een nieuw ECD.

Bouwsteen 2

Het bouwen van netwerken

1. Inhoud bouwsteen

Om het netwerk rondom de cliënt onderdeel te maken van de kwaliteit van bestaan is een andere rol van de samenleving nodig. In het kompas worden twee soorten netwerken onderscheiden: Het netwerk rondom de cliënt met een zorgvraag en het professionele netwerk van de organisatie.

2. Terugblik op 2024

Het professionele netwerk van de organisatie

HilverZorg is actief in verschillende samenwerkingsverbanden, de belangrijkste zijn Gezond Gooi en het Regiokompas. In Gezond Gooi zijn het ziekenhuis Tergooi, VVT-instellingen, RHOGO, GGZ, Merem, De Regio, Versa Welzijn, Zilveren Kruis en gemeentes vertegenwoordigd. Voor Gezond Gooi is een onafhankelijke voorzitter en programmacoördinator geworven. Vanuit verschillende coalities worden plannen voor de snelle toets voor de IZA[2] ingediend waarvan een aantal plannen uitgewerkt mogen worden tot een transformatieplan.

Het versterken van de sociale basis wordt gezien als een belangrijk deel van de oplossing voor de groeiende zorgvraag. Het levert een belangrijke bijdrage aan de (ervaren) gezondheid en het welzijn van mensen en aan de opgave om de professionele zorg en ondersteuning van goede kwaliteit, betaalbaar en toegankelijk te houden voor iedereen.

Het Regiokompas is een samenwerkingsverband van de vier grote regionale VVT-instellingen die met het Zilveren Kruis de uitdagingen voor de toekomst van de ouderenzorg gezamenlijk het hoofd willen bieden.

De afdeling kwaliteit is onderdeel van de volgende drie regionale netwerken:

Netwerk palliatieve zorg Gooi en Vechtstreek

De kwaliteitsadviseur van HilverZorg is deelnemer van het kernteam van het netwerk. Aan de deelnemers van het kernteam wordt een actieve bijdrage gevraagd ten aanzien van de invulling van het beleid voor de cliënten in de palliatieve en terminale fase op basis van de beschikbare gelden.

Eind 2024 hebben 6 palliatief consulenten (waaronder twee van HilverZorg) het post-HBO certificaat behaald met financiering middels een subsidie vanuit het netwerk.

Met deze consulenten wordt in de toekomst een regionale poule geformeerd die onder begeleiding staat van een verpleegkundig specialist. Deze poule gaat regionale ondersteuning bieden bij complexe casuïstiek op het gebied van palliatieve en/of terminale zorg. Daarnaast bieden de consulenten ondersteuning binnen de eigen organisatie.

[2] Integraal Zorgakkoord

Vanuit het netwerk is ook ondersteuning en samenwerking geboden voor de twee aangevraagde en toegekende subsidies binnen de palliatieve zorg:

De subsidie heeft betrekking op de volgende twee projecten:

- Project Sigma. Doelstelling van dit project is meer kennis van het markeren van de palliatieve en/of terminale fase van de cliënt.
- Project Dedicated. Doelstelling van dit project is meer kennis over de palliatieve en/of terminale fase van de cliënt met dementie.

Gekoppeld aan beide projecten zijn er nog specifieke leernetwerken waar HilverZorg deel van uitmaakt en van waaruit ook meerdere intervisie bijeenkomsten worden georganiseerd.

Netwerk kwaliteit vanuit de vier ouderenzorgorganisaties Gooi en Vechtstreek

Een efficiënte samenwerking tussen de vier organisaties en afstemming in protocollen staat hier centraal. Een voorbeeld van een resultaat van dit netwerk in 2024 is het gezamenlijke Geneesmiddelen Distributie Protocol voor de wijkverpleging.

Netwerk regio 3 ActiZ

Deze regio is veel breder dan de regio Gooi en Vechtstreek. Deelnemers zijn ouderenzorgorganisaties waarbij ActiZ de verbindende factor is.

Een actueel voorbeeld uit 2024 is het cameratoezicht bij cliënten in de wijk waarbij de kennis van het besprokene toegepast is in het actuele protocol van HilverZorg.

Het netwerk rondom de cliënt

Samenwerking tussen de formele zorg, de informele zorg en het sociale netwerk van de cliënt is de basis voor de kwaliteit van zorg. Zoals beschreven bij bouwsteen 1 is betekenisvol leven voor de cliënt dat waarnaar gestreefd wordt en dat vindt plaats vanuit het gezamenlijke. Weten wie de cliënt is, wat hij nodig heeft en hier de ondersteuning op afstemmen vergroot het basale geluk van de cliënt.

De zorgcoördinatoren/ cliëntcoaches van HilverZorg hebben de taak om structuur in multidisciplinaire overleggen te bieden, indien wenselijk en haalbaar samen met de naasten van de cliënt.

3. Vooruitblik op 2025

Vanuit de actiecirkel “Betekenisvol leven en sterven” wordt er zowel met project Sigma als met project Dedicated gestart. Bij project Sigma staat de cliënt centraal maar worden ook de naasten en het netwerk van de cliënt betrokken. De in 2024 opgeleide zorgconsulenten krijgen een belangrijke rol om de zorg in de palliatieve en/of terminale fase van de cliënt te versterken en te verbeteren. Door het project Sigma wordt de kennis van alle betrokken zorgprofessionals vergroot wat ondersteunend is bij het herkennen en markeren van deze fases. Niet alleen de zorgmedewerkers zijn belangrijk in deze fases van de cliënt maar ook medewerkers die niet direct aan het bed staan.

Binnen de methodiek van het project Dedicated wordt er thematisch gewerkt rondom de palliatieve en/of terminale fase van de cliënt met dementie. Binnen dit project worden medewerkers geschoold tot ambassadeur volgens het train-de-trainer principe.

Door beide projecten wordt niet alleen het netwerk rondom de cliënt versterkt maar wordt HilverZorg ook een grotere speler in de regio op het gebied van de palliatieve zorg.

Bouwsteen 3

Het werk organiseren

1. Inhoud bouwsteen

De doelstelling van deze bouwsteen is om de eigen regie van de cliënt te versterken en te kijken welke betekenis en functie de professionele zorg, de mantelzorgers en de naasten hebben. Daarnaast wordt er gekeken welk deel van de zorgvraag ingevuld kan worden door hulpmiddelen en/of technologie.

2. Terugblik op 2024

HilverZorg wil cliënten ondersteunen om invulling te geven aan betekenisvol leven. Cliënten moeten vooral zichzelf kunnen blijven. Hiertoe wordt zoveel mogelijk de zorgverlening afgestemd op de behoeften van de cliënten: wat wil de cliënt en hoe was de cliënt gewend te leven. Het aspect van welbevinden wordt steeds belangrijker t.o.v. zorg. Medewerkers zijn actief in het benutten van mogelijkheden om met cliënten op stap te gaan en proberen er elke dag weer een mooie dag van te maken.

Van medisch naar woonmodel

In 2024 is er een start gemaakt met de verandering van medisch model naar woonmodel. Locatie De Egelantier is hier met één afdeling mee gestart. Het woonmodel vraagt een andere deskundigheid van de medewerkers, een andere functiemix. De aandacht komt bij het woonmodel meer te liggen op de woonondersteuners, de helpenden en de verzorgenden. Woonondersteuners krijgen hiervoor een verkorte opleiding vanuit de Academie van HilverZorg waarin ze kennis maken met een stukje basis ADL[3], dementie, voeding en vocht en welzijn.

Door de gewijzigde functiemix is er meer financiële ruimte om extra werknemers in te zetten en wordt er minder deskundigheid van verpleegkundigen op de werkvloer ingezet voor ADL-taken. Het Algemeen Verpleegtechnisch Team (AVT) van HilverZorg is 24/7 beschikbaar voor extra ondersteuning bij, en uitvoering van, verpleegtechnisch handelen en krijgt hierdoor een grotere rol.

HilverZorg werkt met een Triageboekje, opgesteld door het AVT-team, waardoor de werknemers op de werkvloer handvatten krijgen hoe te handelen en wie zij moeten inschakelen bij een complexere casus.

De overgang naar het woonmodel levert mooie resultaten op bij zowel cliënten als medewerkers. De tijd voor ontspanning, welzijn en extra aandacht voor de cliënt is groter geworden en de medewerkers ervaren meer overzicht in en voldoening van hun werkzaamheden.

[3] ADL: Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen.

Zingeving

In 2024 is in opdracht van de manager Behandelvakgroep een adviesrapport verschenen over hoe binnen HilverZorg met het thema zingeving gewerkt zou kunnen worden. Dit adviesrapport, met de titel 'Zingeving is van ons allemaal' resulteerde in het aantrekken van een senior adviseur zingeving binnen de organisatie die in de zomer van 2024 versterking heeft gekregen van twee zingevingsspecialisten om het adviesrapport in de praktijk te brengen. Voor zowel bewoners (individueel en op groepsniveau), als voor medewerkers (individueel en op groepsniveau) zijn stappen gezet in begeleiding, ondersteuning en coaching als het gaat om zingeving, betekenisvol leven/werken. Deze begeleiding vindt plaats op de locaties en in het (hier later genoemde) Vitaliteitshuis. Zingeving past bij de visie van HilverZorg als het gaat over betekenisvol leven. Zingeving is er niet alleen voor de cliënten maar ook voor medewerkers. Daarnaast is het goed dat een organisatie hiervoor gerichte aandacht heeft.

In 2024 is er ook gestart met een terugkerend Moreel Beraad voor de deelnemers van het Groot Beraad en op locaties. Voor de uitvoering van het Moreel Beraad wordt het stappenplan Cura[4] gebruikt. Met de komst van de zingevingsspecialisten hebben zij de Moreel Beraden onder hun hoede genomen voor de locaties. Hier wordt veel gebruik van gemaakt. De locaties weten de zingevingsspecialisten goed te vinden. De Moreel Beraden bieden medewerkers gelegenheid om met elkaar en op gestructureerde wijze ethische dilemma's te bespreken.

Cliëntcoaches

Begin 2024 zijn de eerste cliëntcoaches afgestudeerd aan de HilverZorg Academie. Zij hebben allemaal een werkplek gekregen binnen de VPT-teams[5]. De opleiding tot cliëntcoach is een nieuwe opleiding. De cliëntcoaches voeren intakegesprekken, begeleiden cliënten en coördineren de zorg voor het team. De opleiding is vertaald naar twee functieprofielen. September 2024 is de tweede klas gestart. Deze leerlingen verwachten in maart 2025 hun diploma te behalen.

Het Vitaliteitshuis

Om zoveel mogelijk mensen zo lang mogelijk in de zorg werkzaam te houden is duurzame inzetbaarheid van essentieel belang. HilverZorg is zich in 2024 gaan richten op de vitaliteit van de medewerker. In juni 2024 heeft HilverZorg het Vitaliteitshuis geopend. Hierin worden medewerkers begeleid tijdens verzuim en wordt preventief gewerkt aan het voorkomen van verzuim door o.a. weerbaarheidstrainingen, verbeteren van fysieke en mentale gezondheid en workshops (bijvoorbeeld op het gebied van voeding).

Commissies "zicht op kwaliteit"

In 2024 zijn vijf commissies rondom belangrijke kwaliteitsthema's voor geheel HilverZorg opnieuw vormgegeven. De verschillende commissies worden voorgezeten door een kwaliteitsadviseur en het uitgangspunt is dat elke locatie (én de behandelvakgroep) vertegenwoordigd is in elke commissie.

[4] Cura: Concentreren, Uitstellen, Reflecteren en Actie ondernemen.

[5] VPT: Volledig Pakket Thuis.

HilverZorg kent de volgende commissies:

Commissie Wet zorg en dwang (Wzd)

Het stappenplan Wzd wat toegepast moet worden bij onvrijwillige zorg blijkt nog niet goed ingebed te zijn in de organisatie. Met de commissie is het gehele proces opnieuw in kaart gebracht waarbij aandachtspunten extra benadrukt zijn. Eén van de struikelblokken was het niet goed ingericht zijn van de Wzd in het zorgdossier Caress, een punt wat snel opgelost kon worden. Daarnaast wordt de rol van coördinator van zorg, die een belangrijke rol vervult bij de Wzd, in het proces beter neergezet. Bij de Academie is de vraag neergelegd om intervisie/ het bespreken van casuïstiek rondom Wzd in gang te zetten voor alle werknemers die hiermee te maken hebben. Tevens worden de e-learnings door enkele commissieleden kritisch bekeken of zij voldoen aan de meest recente richtlijn.

Commissie Palliatieve zorg

In 2024 is in kaart gebracht wat de verbeterpunten zijn m.b.t. het bieden van de juiste palliatieve zorg en is er beleid gemaakt op hoe het bieden van goede palliatieve zorg eruit moet zien in de dagelijkse praktijk. In 2024 is het mogelijk gemaakt om infuuspompen voor medicatie in te zetten in de terminale of de stervensfase.

HilverZorg participeert in het netwerk Palliatieve Zorg Gooi en Vechtstreek. Vanuit dit netwerk is subsidie verstrekt om twee verpleegkundigen op te leiden tot consulent palliatieve zorg. Deze opleiding is door beiden eind 2024 met succes afgerond. Deskundigheidsbevordering van de medewerkers m.b.t. palliatieve zorg is een belangrijk aandachtspunt wat de consulenten oppakken. Bij ZonMw zijn twee subsidies aangevraagd (en toegekend) voor meer kennis en kunde rondom de palliatieve en terminale fase van de cliënt.

Commissie Farmacie

De commissie Farmacie focust zich op het actualiseren van het beleid ten aanzien van de medicatieverstrekking en de toepassing hiervan in de praktijk. De apotheker die verbonden is aan HilverZorg heeft zitting in de commissie. Verbeterpunten vanuit incidenten en calamiteiten worden meegenomen in de commissie Farmacie. Het Geneesmiddelen Distributie Protocol is eind 2024 (doorlopend naar 2025) aangepast naar de huidige richtlijn.

Commissie VIM[6]

Trends voortkomend uit de decentrale commissies op locatie worden hier centraal besproken. Met name vanuit deze commissie worden verbeterpunten meegenomen naar het verbeterregister van de locatie waardoor de PDCA[7]-cyclus zichtbaar is en er monitoring en ondersteuning kan plaatsvinden vanuit de afdeling kwaliteit.

Eind 2024 bleek dat de centrale VIM-commissie niet goed bezocht wordt doordat de decentrale commissies nog onvoldoende georganiseerd zijn. De voorzitter heeft samen met de behandelaar eind 2024 (doorlopend naar 2025) besloten om eerst aandacht te geven aan de decentrale commissies.

[6] VIM: Veilig Incident Melden

[7] PDCA: Plan-Do-Check-Act

Commissie Hygiëne en Infectie Preventie (HIP)

Eén van de belangrijkste werkzaamheden in de zorg is hygiëne. Uniformiteit in procedures (standaard en bij uitbraak) is de doelstelling van deze commissie. Begin 2024 is er gestart met het melden via een centraal meldpunt (MUIZ). Het Meldpunt voor Uitbraken Infectieziekten & BRMO (MUIZ) is een webbased softwareprogramma. MUIZ helpt bij het transparant melden van uitbraken van alle infectieziekten en geeft een real-time overzicht voor de regio.

Eind 2024 zijn de nieuwe draaiboeken voor infectiepreventie in werking getreden. Evaluatie en bijstelling van de draaiboeken vindt plaats in Q1 van 2025.

Incidenten en klachten

Klachten

Klachten worden in eerste instantie zoveel mogelijk in de lijn besproken en direct opgelost. Lukt dit niet dan wordt de klacht gemeld bij en afgehandeld door de klachtenadviseur van de afdeling kwaliteit. Incidenteel worden klachten rechtstreeks ingediend bij CBKZ, een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

In geheel 2024 zijn 7 klachten binnengekomen bij CBKZ. Vrijwel alle klachten, intern en extern, zijn ook afgehandeld in 2024.

Incidenten

In 2024 zijn op basis van incidenten zeven prisma light onderzoeken uitgevoerd door de afdeling kwaliteit. Verbetermaatregelen vanuit de onderzoeken zijn meegenomen in de PDCA-cyclus.

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Calamiteiten met een ernstig gevolg voor de cliënt, veroorzaakt door een zorgtekort, worden direct gemeld bij de IGJ. In 2024 zijn vijf calamiteiten gemeld. De inspectie is akkoord gegaan met de rapporten van de extern onderzoeker en verbetermaatregelen zijn meegenomen in de PDCA cyclus.

De cliëntenpopulatie

Wonen

In onderstaande tabellen is zichtbaar hoe de cliëntenpopulatie van HilverZorg eind 2024 was samengesteld. Het aantal cliënten met een ZZP4[8] is verder gedaald. De verwachting is dat alle cliënten met een ZZP4 in de toekomst deze zorg in de thuissituatie zullen ontvangen middels een MPT[9] of VPT[10].

Het aandeel cliënten met een ZZP5 is licht gestegen, terwijl het aandeel ZZP7 is gedaald door wijziging van de indicatiestelling voor cliënten met Korsakov van een ZZP7 met meerzorg naar de indicatie Korsakov. Eind 2024 verbleven 43 cliënten met de diagnose Korsakov en 59 cliënten met de diagnose gerontopsychiatrie bij het expertisecentrum Nieuw Kerkelanden.

Locatie	VV4	VV5	VV6	VV7	VV8	VV10	Crisis	Crisis IBS	Partner	GGZ4W	Korsakov	Eindtotaal
Alba		36	1	5	1							43
De Egelantier	6	35	32	8	1				1			83
HTT	1	1	7	1								10
De Linde	1		1									2
Lopes Dias	2	2	32	2		1						38
NK Expertisecentrum				40	2					19	43	104
NK Oude Haven		20		5								25
St. Joseph		12		4	1							17
Zonnehoeve		88		34		1	4	1				127
Eindtotaal	10	193	73	99	5	1	4	1	1	19	43	449

peilmoment december 2024

2024	2%	43%	16%	22%	1%	0%	1%	0%	0%	4%	10%	100%
2023	4%	41%	15%	33%	1%	1%	1%	0%	0%	4%	0%	100%

Tabel 1: Cliëntenpopulatie naar indicatie per locatie 2024-2023.

Volledig Pakket Thuis (VPT)

Op basis van de zorgverlening met een VPT krijgen mensen verpleegzorg in de thuissituatie. Zoals onderstaande tabel laat zien is er 20% groei gerealiseerd t.o.v. 2023. De toename is voornamelijk te zien op VPT5 wat voor een belangrijk deel verklaard wordt door de cliënten van de nieuwe locaties Driebergen en Zeist.

Het beleid van de minister is dat er geen nieuwe verpleeghuisplaatsen meer bij mogen komen, terwijl het aantal ouderen zal verdubbelen naar 2040 toe. Dit betekent dat ouderen langer thuis zullen blijven wonen onder eigen regie met inzet van mantelzorg, het eigen netwerk en (digitale) hulpmiddelen. Wanneer dit niet meer gaat, kan professionele hulp middels MPT of VPT een goede oplossing bieden om toch zo lang mogelijk veilig thuis te kunnen wonen.

Aantal cliënten Volledig Pakket Thuis 2024

Locatie	VV2	VV4	VV5	VV6	VV7	VV8	GGZ2W	GGZ4W	Eindtotaal
Geclusterd VPT en VPT in de Wijk		53	39	23	6		1	1	123
Eindtotaal		53	39	23	6		1	1	123

peilmoment december 2024

2023	1	50	33	15	2	1			102
------	---	----	----	----	---	---	--	--	-----

Tabel 2: Cliëntenpopulatie naar indicatie Volledig Pakket Thuis 2024-2023.

[8] ZZP4: Zorgzwaartepakket 4

[9] MPT: Modulair Pakket Thuis

[10] VPT: Volledig Pakket Thuis

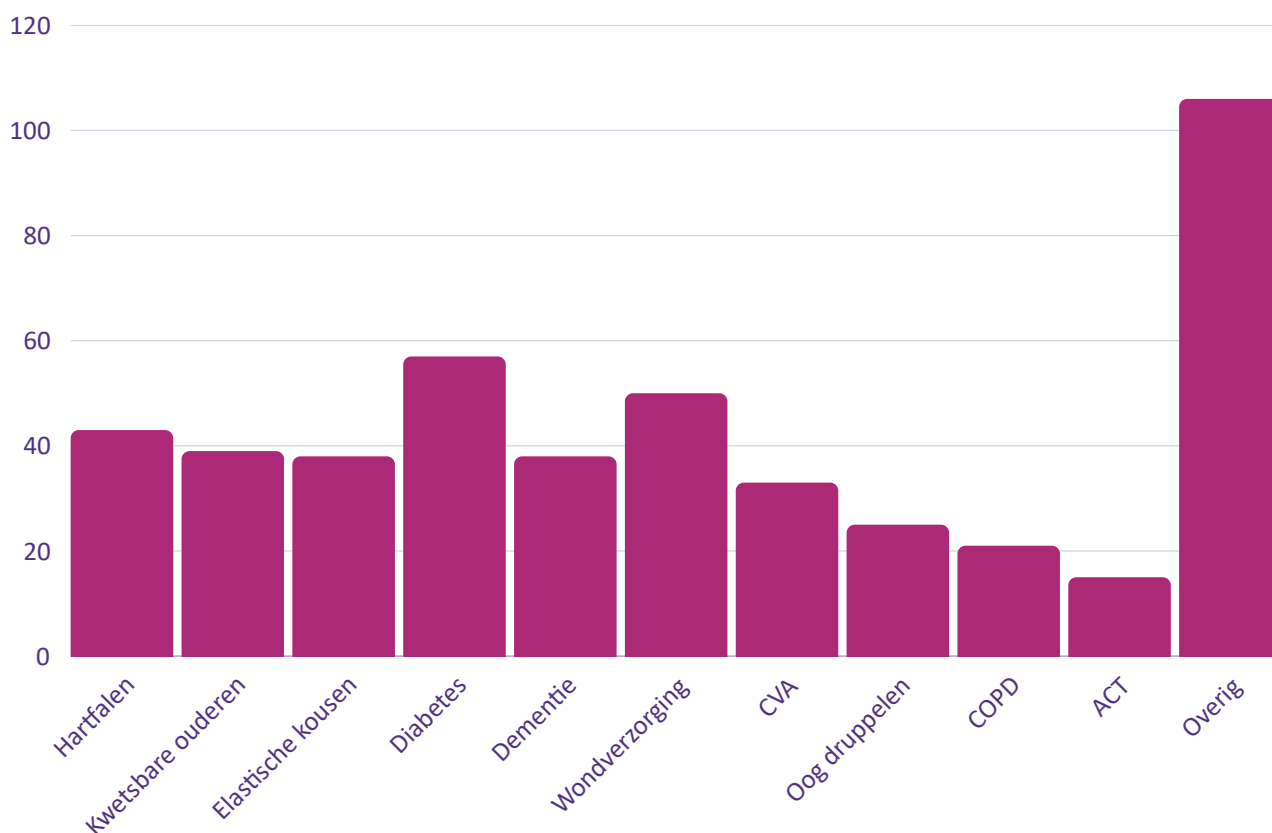
Wijkzorg

Eind 2024 werd aan 266 cliënten wijkzorg geleverd waarbij ruim 70% van de cliënten ouder is dan 80 jaar. Er wordt ingezet op het helpen van meer mensen door meer gebruik te maken van (digitale) hulpmiddelen, waardoor de regie en zelfredzaamheid van mensen bevorderd wordt. De inzet van zorgtechnologie gaat een steeds grotere rol spelen. Begin 2024 is de wijk gestart met beeldzorg. Hierin wordt samengewerkt met zorgorganisatie Vivium. Eind 2024 werden negen cliënten middels beeldzorg bediend en wordt er door de medewerkers opgemerkt dat hier steeds meer interesse voor is. Twee medewerkers van HilverZorg werken samen met Vivium in het beeldzorgteam.

Door de extramuralisering is de druk op het team VPT en op het team Wijk enorm toegenomen. Daarnaast geeft de (alleen werkende medewerker) steeds meer aan zich in een onveilige situatie te bevinden. Dit wordt mede bepaalde door het toenemende gebruik van camera's in de thuissituatie. Er bleek behoefte te zijn aan een wettelijk geldende procedure voor het gebruik van de camera's waar direct gehoor aan is gegeven.

Onderstaande tabel laat zien dat de meeste ondersteuning is geboden aan cliënten met diabetes en wondverzorging (in 2023 was de top twee hartfalen en kwetsbare ouderen).

Kenmerken



Tabel 3: Top 10 meest voorkomende kenmerken/aandoeningen wijkzorg 2024.

Deskundigheidsmix en opbouw personeelsbestand

In de gehele sector is de personele bezetting een enorme uitdaging. De afgelopen jaren was er een duidelijke verschuiving te zien van personeel in vaste dienst naar ZZP-schap. Met de handhaving van de Wet DBA[11] vanaf 1 januari 2025, is daar eind 2024 een kentering in komen. HilverZorg zet vol in om medewerkers in loondienst te nemen, functiedifferentiatie en het zelf opleiden van medewerkers bij de Academie HilverZorg.

Elke afdeling (met een gemiddelde van 24 bewoners) heeft een teamleider.

De personele bezetting liet in 2024 het volgende beeld zien:

	31-12-2024		31-12-2023	
	Aantal medewerkers	FTE's (1)	Aantal medewerkers	FTE's (1)
Woonassistenten (niv. 1)	156	82,4	155	85,1
Helpenden (niv. 2)	117	70,9	115	67,3
Verzorgenden (niv. 3)	182	123,9	194	129,7
Verpleegkundigen (niv. 4 en 5)	113	85,9	96	67,9
Behandelaren	25	19,7	20	15,7
Leerlingen	93	74,4	127	102,2
Stagiaires	12	7,2	18	13,1
Overig zorgpersoneel	52	39,7	49	38,1
Totaal zorgpersoneel	750	504,0	774	519,0
Management en RvB	7	6,7	11	10,9
Support (direct en indirect ondersteunend)	106	90,6	89	74,2
Totaal MT en Support	113	97,3	100	85,1
Totaal HilverZorg	863	601,3	874	604,1

	2024		2023	
	Aantal	fte	Aantal	fte
Vrijwilligers	200		176	
Instroom (excl. stagiaires en vakantiekrachten)	271	179,5	330	209,3
Uitstroom (excl. stagiaires en vakantiekrachten)	263	163,4	214	127,5
Externe inzet		120,8		127,7
Verzuim (excl. zwangerschap)		10,3%		11,1%

Tabel 4: Personele bezetting 2024

[11] Wet DBA: Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties

(1) Contractuele uren (excl. overuren), excl. vakantiekrachten en excl. PNIL (Personeel Niet In Loondienst).

De kijk op zorg aan ouderen vanuit een betekenisvol leven noodzaakt de ontwikkeling tot een andere kijk op zorgverlening en de bestaande functiemix.

Door de structurele arbeidsmarktkrapte voor zorgpersoneel is HilverZorg zich gaan oriënteren op arbeidspotentieel uit het buitenland. In 2024 zijn er nieuwe collega's begroet uit Suriname en Portugal. Dit zorgt voor een welkome aanvulling van personeel en ook voor een nieuwe dynamiek in de zorgteams.

Verzuim

In 2024 was het verzuim gemiddeld 10,3% t.o.v. 11,0% in 2023.

Verzuimduur	Verzuim 2024	Verzuim 2023
Kort (< 15 dgn)	2,3%	2,6%
Middellang (15-91 dgn)	2,7%	3,3%
Lang (92-365 dgn)	3,6%	4,3%
Extra lang (> 366 dgn)	1,6%	0,8%
Totaal	10,3%	11,0%

Tabel 5: Verzuimduur 2024-2023

Sociale veiligheid

Voor behoud van medewerkers is werkplezier essentieel. Het gaat naast de inhoud ook over hoe we met elkaar omgaan. Het gaat dan over cultuur. In de in 2024 geformuleerde Koers 2025 is de cultuur die we binnen HilverZorg willen uitstralen helder geformuleerd.

"Cultuur is hoe we met elkaar omgaan. HilverZorg kent veel bevlogen medewerkers. Die bevlogenheid is de basis voor onze cultuur. Daarbij is het belangrijk dat we die bevlogenheid gebruiken om het gevoel van aandacht voor elkaar (cliënten, naasten en collega's) te laten zien. Laat zien dat iedereen ertoe doet!

Een gezonde cultuur is een open en veilige cultuur. We zijn elkaars gelijken. We luisteren naar elkaar, spreken met elkaar en staan open voor feedback. Een gezonde cultuur is een cultuur waarin het leiderschap als steunend en richtinggevend wordt ervaren. In een gezonde cultuur voelt iedereen zich vrij, omdat er transparantie en duidelijkheid is. Leiderschap ondersteunt en stimuleert een gezonde cultuur en geeft er richting aan...."

Leidinggevendenden hebben een belangrijke rol bij het realiseren van deze cultuur. Sociale veiligheid is ook landelijk een belangrijk thema. HilverZorg heeft naast een externe vertrouwenspersoon ook twee interne vertrouwenspersonen waardoor het voor medewerkers zo laagdrempelig mogelijk is om melding te maken van een ongewenste situatie.

Medewerker Belevings Onderzoek (MBO)

In 2024 is het medewerkersbelevingsonderzoek uit 2022 herhaald. Een vergelijking met 2022 laat een verdere verbetering zien op vrijwel alle thema's. Met name de verbetering van de score op de thema's leiderschap en structuur valt op.



Figuur 1: Uitkomsten MBO 2024-2022

Medezeggenschap

De ondernemingsraad

De OR is ingesteld krachtens de Wet op de Ondernemingsraden (de WOR). Op basis van de WOR oefent de OR medezeggenschap uit bij het bestuur op het beleid van de zorgorganisatie en behartigt daarbij de belangen van alle medewerkers. De OR begon het jaar 2024 met 8 leden, ondersteund door een (externe) ambtelijk secretaris. Op basis van de WOR mag de OR van HilverZorg uit maximaal 13 leden bestaan. Er is een convenant van één jaar met de bestuurder gesloten om met maximaal 9 leden te werken. Het convenant is in 2025 verlengd.

Centrale Cliëntenraad

De Centrale Cliëntenraad (CCR) behartigt de belangen van cliënten binnen de doelstellingen van HilverZorg en ziet toe op de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. Zowel met betrekking tot zaken die meerdere locaties betreffen als op strategische dossiers. Hierbij sluit de CCR zich aan bij de ontwikkelde visie van HilverZorg, zoals beschreven in de Koers 2025 (Ruimte voor aandacht) en de hieruit afgeleide ambities voor 2024 en de nieuwe Koers 2025-2030. Hieronder valt mede de voortgaande regionale samenwerking. In het jaarplan 2024 van de CCR zijn kwaliteit, welzijn, eten en drinken, familieparticipatie en uitbreiding lokale cliëntenraden (LCR-en) speerpunten geweest.

Lokale cliëntenraden (LCR)

In 2024 is de aandacht van de CCR gericht op werving van leden voor de verschillende Lokale Cliëntenraden en de Centrale Cliëntenraad.

Het verloop is groot, na verhuizing of overlijden van hun naaste stoppen veel leden van de cliëntenraad.

Werving is uitgezet door HilverZorg via de lokale krant en digitaal.

Professionele Advies Raad (PAR)

Sinds 1 juli 2023 is de Wet Zeggenschap in de Zorg een feit, een toevoeging aan de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg (Wkkgz). Deze wet bepaalt dat een zorgorganisatie zorgprofessionals de kans moet geven invloed uit te oefenen op het beleid, wanneer dat van belang is voor het verlenen van goede zorg.

Begin 2024 is gestart met werving nieuwe leden en het inbedden van de PAR in de organisatie- en overlegstructuur. Alhoewel HilverZorg streeft naar een multidisciplinaire PAR bestaat de PAR momenteel enkel uit verpleegkundigen en verpleegkundigen in opleiding.

3. Vooruitblik op 2025

Het verder vormgeven van de Club van Betekenis draagt bij aan het vormen van een sociale ruggengraat in de buurt en versterkt de regionale samenwerking. De zorgconsulenten palliatieve zorg zullen deel gaan uitmaken van een poule die regionaal ondersteuning zal gaan bieden. De transitie van medisch model naar woonmodel, zoals gestart op locatie De Egelantier, vraagt zoals eerder aangegeven een andere deskundigheid en een andere organisatievorm.

In 2025 zal verder aandacht besteed worden aan opleidingen en scholing die hiervoor nodig zijn. De actiecirkel “De cliëntreis” krijgt verder vorm en er zal gestart worden met de actiecirkel “zinnvolle dagbesteding”.

Bouwsteen 4

Leren en ontwikkelen

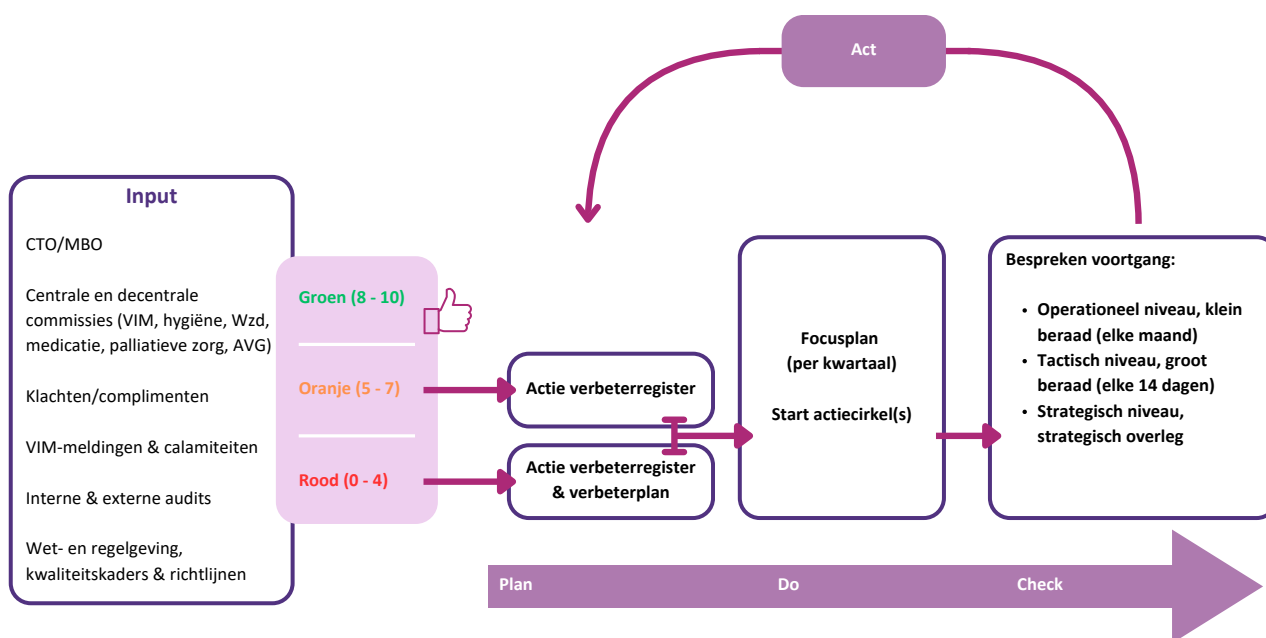
1. Inhoud bouwsteen

Werken aan leren en ontwikkelen is een gezamenlijke opdracht voor elke medewerker of toekomstig medewerker in de organisatie. Een lerende organisatie zorgt 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. De arbeidsmarkttekorten blijven de komende jaren de grootste uitdaging in de ouderenzorg. Van belang is het huidige personeel te binden aan HilverZorg en voldoende personeel aan te trekken, daar er de komende jaren ook veel medewerkers met pensioen zullen gaan.

HilverZorg heeft de eigen HilverZorg Academie opgericht, die in samenwerking met OPPstap opleidingen verzorgt en ontwikkelt. HilverZorg investeert hiermee in vakbekwame collega's, opleidingsmogelijkheden, professionele autonomie en cliëntgerichte cultuur.

Medewerkers van HilverZorg worden gestimuleerd om deel te nemen aan netwerken, commissies, seminars, congressen in relatie tot hun groei in deskundigheid en de doelstelling van de organisatie.

Naast een gezonde aanspreekcultuur en het ontvangen en geven van feedback op de werkvloer maakt HilverZorg gebruik van de in de zomer van 2024 ontwikkelde kwaliteitscyclus, zie hieronder.



Op basis van het stoplichtmodel reflecteren medewerkers op de kwaliteit en het methodisch werken van de afdeling en de daarbij behorende risico's. De afdeling kwaliteit biedt ondersteuning aan de locaties c.q. afdelingen indien nodig, monitoring gebeurt ook vanuit de afdeling kwaliteit via het Klein Beraad.

De PDCA-cyclus is op deze manier goed inzichtelijk.

2. Terugblik op 2024

Het verbeterregister

Het verbeterregister is een instrument wat tot de zomer van 2024 ingevuld werd door de afdeling kwaliteit. Met het invoeren van de kwaliteitscyclus is dit op de plek komen te liggen waar het hoort, bij de locaties. Het instrument is een Excel database wat voor diverse medewerkers te complex is. Vanaf 2025 is het verbeterregister gekoppeld aan Triasweb waardoor er 1 systeem is voor meldingen en verbeteren.

Externe audits

In 2024 is de jaarlijkse externe audit weer uitgevoerd door Certificatie in de Zorg. Ditmaal werd de audit afgenomen bij de locaties Nieuw Kerkelanden, De Egelantier en Lopes Dias. De scope is tevens uitgebreid naar de locaties Driebergen en Zeist die beiden met vlag en wimpel slaagden om toegevoegd te worden aan het certificaat.

Twee andere jaarlijkse externe audits op locatie zijn de HACCP-(Voedselveiligheid) audit en de HIP (Hygiëne Infectie Preventie) audit.

Intern auditteam

De adviseurs van de afdeling kwaliteit voeren de interne audits uit. Een van de doelstellingen van HilverZorg was al eerder om een intern auditteam in te stellen vanuit de medewerkers.

Dit intern auditteam is aan het einde van 2024 geformeerd (er was veel belangstelling voor) waarna implementatie en scholing van dit team plaats gaat vinden in 2025.

De bedoeling is dat door middel van waarderend auditen, observaties en gesprekken de kwaliteit verbetert en bewaakt kan worden.

Het interne auditteam zal in samenwerking met de adviseurs van de afdeling kwaliteit audits uitvoeren op basis van een vastgestelde jaarplanning.

Vakbekwame collega's en opleidingsmogelijkheden

De HilverZorg Academie heeft in 2024 naast de reguliere opleidingen ook twee eigen opleidingen^[12] ontwikkeld. De nieuwe generatie studenten vraagt om een nieuwe manier van leren waarbij een beroep wordt gedaan op het leervermogen van de studenten (competentiegericht, skills-based leren). Naast leerdocenten ondersteunen leercoaches de leerlingen op de werkvloer. Het mr. Roelsefonds onderschrijft het belang van leren en ontwikkelen en heeft de HilverZorg Academie ondersteund met een subsidie.

2024 is het 2e jaar dat de Academie de opleiding tot maatschappelijke zorg heeft verzorgd. De medewerkers maatschappelijke zorg wordt geleerd meer vanuit welbevinden en een betekenisvol leven, de zorg en ondersteuning te verlenen en ook naasten hierbij te betrekken.

[12] De opleidingen zijn NLFQ gecertificeerd.

Een groot succes van de Academie was het starten van de taalklas, waarvan begin 2024 de eerste studenten zijn afgestudeerd. In 12 maanden zijn medewerkers getraind in de Nederlandse taal en opgeleid tot niveau 2 helpende. Vanwege groot succes is in het voorjaar van 2024 een nieuwe taalklas gestart.

Mede vanuit wensen van studenten en in overleg met de diverse raden, is in het 4e kwartaal besloten het leren anders te organiseren, dicht bij de teams op de verschillende locaties. Leren doe je niet alleen via opleidingen, maar vooral ook op de werkvloer van elkaar. Op complexe medische en mentale vraagstukken worden de medewerkers ondersteund door het ambulante verpleegkundig team, specialist ouderengeneeskunde, paramedici en zingevingsspecialisten. De medische en paramedische behandelaren van de behandelvakgroep hebben elk een aantal locaties als speerpunt, zodat ook zij de cliënten (en medewerkers) beter kunnen leren kennen en maatwerk kunnen bieden.

“Laten we samen een cultuur van warmte en verwelcoming creëren in onze organisatie. Wanneer onze collega’s uitstromen als gediplomeerd helpende, laten we hen weten dat ze altijd welkom zullen zijn binnen HilverZorg. Samen kunnen we een gemeenschap opbouwen waarin iedereen zich gewaardeerd en geliefd voelt. Laten we dit samen doen!”

Ilse werkbegeleider 1e taalklas

Verpleegkundigen en verzorgenden krijgen de ruimte om te doen waarvoor ze opgeleid zijn. Zij kunnen zelfstandig beslissingen nemen zoals het inzetten van pijnmedicatie en kunnen in overleg met een arts verpleegtechnische handelingen uitvoeren, zoals het aansluiten van infuuspompen, katheteriseren of het plaatsen van een subcutane naald. Voor de verzorgenden en verpleegkundigen geeft dat meer autonomie en het ontlast de praktijkverpleegkundigen en specialisten ouderengeneeskunde. Middels rapportage in het elektronisch cliëntendossier wordt informatie gedeeld.

Naast de bevoegdheid van medewerkers speelt ook de bekwaamheid van medewerkers een grote rol. In het systeem Pluspoort biedt de Academie verplichte en aanvullende e-learnings aan voor alle medewerkers. De resultaten van deze e-learnings zijn inzichtelijk voor de teamleiders. Voor het aftoetsen van praktijkgebonden vaardigheden zijn er bij de Academie twee skills lokalen. Voor het daadwerkelijke aftoetsen zijn docenten, praktijkbegeleiders en aftoetsers beschikbaar.

3. Vooruitblik op 2025

Samenwerken binnen diverse netwerken in de regio zal onverminderd doorgaan en op verschillende gebieden zelfs worden uitgebreid. Een mooi voorbeeld hiervan is het regionaal expertisecentrum Nieuw Kerkelanden waar naast een fijne woonomgeving ook alle kennis geborgd is voor de regio op het gebied van het syndroom van Korsakov en Gerontopsychiatrie.

Het intern auditteam gaat in Q3 en Q4 2025 volgens de jaarplanning audits uitvoeren waarna de gegevens hieruit volgens de kwaliteit cyclus meegenomen worden in de organisatie.

Bouwsteen 5

Inzicht in kwaliteit

1. Inhoud bouwsteen

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, waar en hoe deze verbeterd kan en moet worden. Het jaarlijkse door de organisatie op te stellen kwaliteitsbeeld geeft zicht op de kwaliteit van de zorgverlening van de organisatie.

2. Terugblik op 2024

Client Tevredenheid Onderzoek (CTO)

Jaarlijks wordt er een CTO uitgevoerd en de gegevens worden aangeleverd bij het Zorginstituut. In 2024 zijn de eerste stappen gezet om naast de verplichte onderdelen van het CTO ook het continue meten mee te nemen. Het continue meten gaat zo geïmplementeerd worden dat hier geheel naar over gegaan kan worden. HilverZorg wil met het inrichten van het continue meten via een online dashboard beter aansluiten op de wensen van de cliënten. Het online dashboard biedt continu inzicht in de resultaten via het instrument MijnZorgpeiler.

De uitkomsten van de verstuurde vragenlijsten in 2024 hebben tips en tops opgeleverd.

Hieronder een overzicht van de meeste genoemde tips en tops.

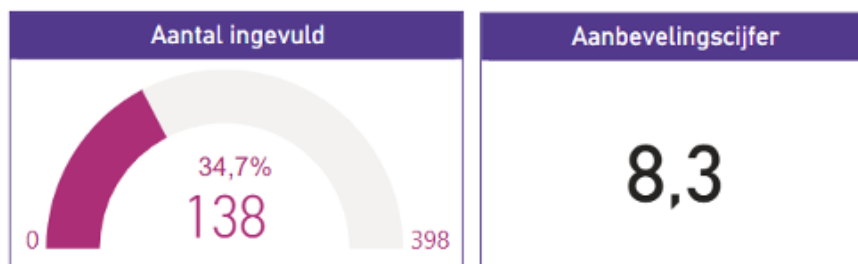
Tips	Tops
<p>Thema's</p> <ul style="list-style-type: none">1 Communicatie2 personele inzet3 professioneel werken4 Tevreden5 betrokken/persoonsgerichte benadering	<p>Thema's</p> <ul style="list-style-type: none">1 Tevreden2 bejegening3 betrokken/persoonsgerichte benadering4 goede zorg5 behulpzaam5 personele inzet

Tabel 6: tips en tops CTO 2024

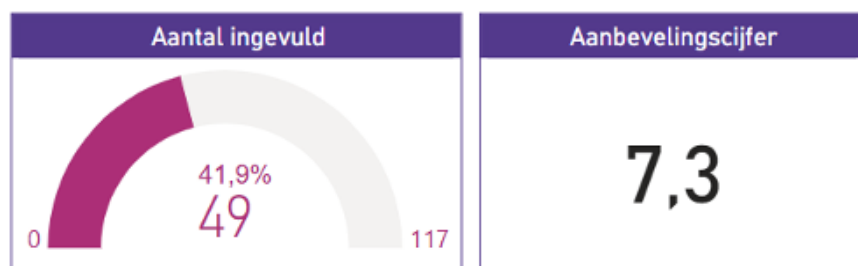
De resultaten uit het CTO vormen de basis om met elkaar in gesprek te blijven. Niet alleen het gesprek met elkaar, medewerkers onderling, maar ook het gesprek met cliënten en hun naasten. Het instrument biedt duidelijk handvatten om het gesprek aan te blijven gaan en verbeteringen in gang te zetten.

Hieronder enkele uitkomsten vanuit het CTO 2024:

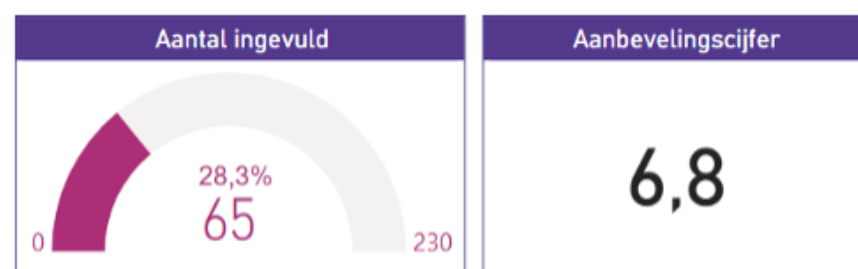
PREM wijkverpleging



Somatiek



Psychogeriatric



De analyse van het CTO wordt besproken met het bestuur en binnen de diverse raden. De analyse wordt na het bespreken met het bestuur en binnen de diverse raden vertaald naar verbeterpunten per locatie en/of HilverZorgbreed. De locatiegebonden verbeterpunten worden opgenomen in het verbeterregister van de locatie waardoor er monitoring en ondersteuning kan plaatsvinden vanuit de afdeling kwaliteit.

3. Vooruitblik op 2025

MijnZorgpeiler

Na de pilot- en startfase in 2024 zal 2025 in het teken staan van de mogelijkheid dat de locatie de online tool zelf in gebruik neemt. Hiervoor worden trainingen gegeven die alle mogelijkheden van de tool laten zien. MijnZorgpeiler is ook uitermate geschikt om laagdrempelig een extra meting onder een bepaalde doelgroep cliënten te versturen. De frequentie kan door de locaties zelf bepaald worden en tevens kunnen de vragen afgestemd worden op de 'taal' van de cliënt. De tool is een visueel ingericht dashboard die met kleuren en grafieken goed zicht geeft op de resultaten.

Hierdoor hebben locatiemanagers en teamleiders continu zicht op de resultaten waarmee de tevredenheid van cliënten verhoogd kan worden en waardoor er beter en sneller aangesloten kan worden op de wensen en behoeften van de cliënt.

Tot slot

Met dit eerste Kwaliteitsbeeld geeft HilverZorg inzicht in de processen, acties en resultaten die de organisatie op het gebied van kwaliteit inzet en heeft behaald. Er gebeurt veel, maar er is ook altijd ruimte voor verbetering. HilverZorg is een lerende organisatie en wil met de nieuwe Koers zich richting 2030 verder blijven ontwikkelen en de uitdagingen van de transformatie in de ouderenzorg stap voor stap samen met de medewerkers, cliënten, naasten, vrijwilligers en het netwerk rondom onze locaties realiseren.