

Kwaliteitsbeeld Ouderenzorg 2024 Samen verder



Het kennen van wensen en behoeften

Beleving van onze cliënt is excellent

Bereikt in 2024:

- NPS langdurige zorg cliënten: 27
- NPS cliëntwaarderingsgesprekken: 32,8
- NPS langdurige zorg vertegenwoordigers: 26
- NPS PREM Wijkverpleging cliënten: 21
- De Qualicor audit toont aan dat persoonsgerichte zorg goed is ingebed.

Waar we aan gaan werken in 2025:

- D.m.v. Positieve Gezondheid NPS en waarderingscijfer verhogen (NPS > 35 en waarderingscijfer > 8).

Positieve Gezondheid

Bereikt in 2024:

- Positieve Gezondheid is onderdeel van het waarderingsgesprek.
- Bij 40% van de cliënten zijn vragen uit het spinnenweb ingevuld.
- In de NPS waarderings-gesprekken scoren enkele locaties > 35.



Waar we aan gaan werken in 2025:

- Borgen van Positieve Gezondheid.
- Passende zorg en Positieve Gezondheid integreren in zorgteams.
- Trainingen Positieve Gezondheid integreren in het Leerplein en medewerkers scholen.
- Alle zorgplannen hebben een ingevuld spinnenweb.

Advance Care Planning; het voeren van het goede gesprek

Bereikt in 2024:

- In 2024 zijn meer zorgmedewerkers en artsen getraind.
- ACP is een vast onderdeel van de scholingen Palliatieve Zorg Ouderenzorg.

Waar we aan gaan werken in 2025:

- Bij iedere cliënt wordt een ACP gesprek gevoerd.
- Medewerkers opleiden om training te geven aan collega's.
- Borging van ACP overdragen aan de commissie Palliatieve Zorg.

Familieparticipatie en samen beslissen

Bereikt in 2024:

- Cliëntenscore Zorgkaart Nederland: 7,9
- Vertegenwoordigersscore Zorgkaart Nederland: 8,0
- Cliëntwaarderingsgesprekken: 8,1

Waar we aan gaan werken in 2025:

- We starten een implementatieproject familieparticipatie op 1 locatie.
- De NPS-score is > 35.



Het werk organiseren

Magneetorganisatie en verpleegkundig zeggenschap

Bereikt in 2024:

- Iedere locatie heeft een 'magnet motor' (1 aanspreekpunt per locatie).

Waar we aan gaan werken in 2025:

- Inrichten van een verpleegkundig dashboard op basis van gekozen indicatoren.
- Bepalen van de gewenste uitkomst per indicator en dit maandelijks monitoren.
- Verpleegkundigen stimuleren om zelf naar verpleegkundige indicatoren te kijken.
- Indicatoren worden geanalyseerd, geëvalueerd en bijgesteld.
- Onderzoeken welke nieuwe indicatoren we kunnen vaststellen.

Innovatieprogramma

Bereikt in 2024:

- Focus op het structureel toepassen van bewezen technologie.
- De medicatiedispenser in de wijkverpleging is beter geïntegreerd.
- Er zijn voldoende digicoaches aangesteld.
- Uitbreiding van het team met een kwartiermaker Zorgtechnologie & Innovatie.

Waar we aan gaan werken in 2025:

- Er zijn 3 jaardoelen m.b.t. innovatie.
- Versneld invoeren van digitalisering.
- Investeren in een sterke digitale infrastructuur.
- Inzetten van social robotics ter ondersteuning van de dagstructuur en beeldschermtechnologie.
- Alle locaties krijgen training van en begeleiding door digicoaches.

Project vitale en succesvolle teams

Bereikt in 2024:

- Start van het project 'vitale en succesvolle teams'.

Waar we aan gaan werken in 2025:

- Pilot op 2 ouderenzorglocaties.
- Onderzoeken van het effect op werkgeluk en vitaliteit van teams en medewerkers.
- Bij goede resultaten de pilot uitbreiden.

Regeldruk verminderen: Ontregel de zorg

Bereikt in 2024:

- Verpleegkundigen zijn aangesloten bij councils.
- De frequentie van zorgplanbesprekingen is vastgelegd en wordt jaarlijks geëvalueerd met de cliënt.
- Beleid voor overdracht is aangepast.

Waar we aan gaan werken in 2025:

- Ontregelvoorstellen worden ondersteund door de verpleegkundige councils.





Leren en ontwikkelen

Treant Academie

Bereikt in 2024:

- Treant Academie opgestart.

Waar we aan gaan werken in 2025:

- Opleidingsplan wordt verder ontwikkeld tot een uniform plan, per locatie en afdeling.

Programma Werkgeluk

Bereikt in 2024:

- 14 collega's zijn opgeleid tot trainer werkgeluk.
- Er zijn 4 teamsessies werkgeluk gegeven.
- Er is een digitale test ontwikkeld voor een eigen geluksrapport.
- De fysieke geluksboom heeft op 15 locaties een vaste plek gekregen.
- Het medewerker tevredenheidsonderzoek had als gemiddeld cijfer een 7,5, waarbij 82% een 7 of hoger gaf.

Waar we aan gaan werken in 2025:

- Uitstroom van medewerkers < 15 %.
- Verzuim < 7 %.
- Boeien en binden van medewerkers door inwerktrajecten, magneetorganisatieprincipes, positief leerklimaat en maatwerkplannen per team.
- Inspiratiesessies over werkgeluk en betere vindbaarheid van het aanbod m.b.t. werkgeluk en vitaliteit.
- Werkgeluk gekoppeld aan het leiderschapsprogramma en als thema in het jaargesprek.

Verbetercultuur

Bereikt in 2024:

Bereikt in 2024:

- Het project Kort Cyclisch Verbeteren (KCV) is geïmplementeerd.
- Interne zorginhoudelijke audits worden minimaal jaarlijks uitgevoerd.
- Er worden interne audits op risicothema's en flitsaudits uitgevoerd.
- VIM-coördinatoren zijn geschoold op Safety 2 gedachtegoed.

Waar we aan gaan werken in 2025:

- Alle locaties gebruiken verbetertools voor de PDCA-cyclus.
- Verbetercoaches worden aangesteld voor structurele ondersteuning.
- Medewerkers kunnen verbetercoaches om ondersteuning vragen.
- Interne audits worden risico-gestuurd uitgevoerd.
- Verdere implementatie van Safety 2 gedachtegoed.
- Thema's dagbesteding en revalidatiezorg worden onderzocht.



Indicatoren zorg

Bereikt in 2024:

- Klachten: Er waren 47 klachten, dit is een afname t.o.v. 2023.
- WZD: Er zijn 57 meldingen in ons WZD-dashboard, waarvan 43 registraties onvrijwillige zorg en 11 registraties vrijwillige zorg met beperkingen in beweging.
- Incidenten (VIM en Calamiteiten): Er zijn 6903 meldingen in het VIM-dashboard, met een gemiddelde doorlooptijd van 16 dagen en 56 hoog-risico meldingen.

Waar we aan gaan werken in 2025:

- Integraal kwaliteitsdashboard per locatie voor real-time inzicht.
- Toevoegen van de indicator Psychofarmaca.
- Indicatoren ontwikkelen gericht op effectiviteit en inhoud.
- Gesprekskaarten van 'Tijd voor Verbinding' inzetten.
- Safety 2 wordt onderdeel van het werkproces bij veiligheidsincidenten.

