0715424075
www.zorg-vuldig.nl

"De cliënt staat centraal in alles wat we doen.
Daarom leveren we zorg die naadloos aansluit op hun wensen, behoeften en levenswijze.
Continu luisteren, leren en verbeteren vanuit dialoog en vertrouwen vormt hierbij het fundament van onze kwaliteitszorg."

KWALITEITS PLAN 2024

Inhoud

1.	3	Inleiding
2.	4	Het generieke kompas
3.	5,6	Speerpunten
4.	7,8	Positieve gezondheid
5.	9	MIC 2024
6.	10,11	Kwaliteitsbeeld 2024
7.	12,13	Prem V&V 2024
8.	14,15,16	MTO 2024
9.	17,18	Stakeholders analyse
10.	19	Eindconclusie
	20	Samenvattend

KWALITEITS PLAN

1. Inleiding

Dit kwaliteitsplan vloeit voort uit het meerjarenplan 2022-2026 en combineert de belangrijkste inzichten en acties uit de jaarplannen van 2024 en 2025. Tijdens de visie-dag van 23 oktober 2023 is de strategie uit het meerjarenplan geëvalueerd en als passend beoordeeld. De nadruk ligt op werkgeluk, samenwerking en het optimaliseren van zorgprocessen binnen de huidige uitdagingen in de sector. Daarnaast vieren we in 2025 het 25-jarig bestaan van Zorg-Vuldig, een belangrijk moment om stil te staan bij onze groei en impact op de zorg.

Verleden, Heden en Toekomst in Onze Zorgvisie

Verleden:

Altijd Cliëntgericht

Onze organisatie heeft altijd cliëntgerichte zorg hoog in het vaandel gehad. Vanuit een sterke betrokkenheid bij onze cliënten hebben we zorg geboden die aansluit bij hun behoeften en wensen. Dit is door de jaren heen een kernwaarde gebleven en vormt de basis van ons handelen.

Heden:

Aandacht voor Toekomstbestendige Zorg

Door de toenemende vergrijzing en de groeiende zorgvraag is er vanuit verschillende instanties, zoals de overheid en zorgverzekeraars, steeds meer aandacht voor efficiënte en duurzame zorg. Dit vraagt om samenwerking en innovatie. Wij werken binnen de T10, een samenwerkingsverband van tien thuiszorgorganisaties, waarin we gezamenlijk protocollen ontwikkelen. De eerste protocollen waaraan we werken zijn oogdruppelen en steunkousen. Daarnaast vindt er vier keer per jaar een overleg plaats tussen wijkverpleegkundigen van deze organisaties om kennis en ervaringen uit te wisselen.

Toekomst:

Bouwen aan Duurzame Zorg en Samenwerking

In 2025 zetten we belangrijke stappen naar innovatieve en toekomstbestendige zorg:

- Onderzoek naar een Lang Leven Thuis-flat in samenwerking met thuiszorgorganisaties, huisartsen, woningcorporaties en de gemeente, waarbij ook het zorgkantoor betrokken is.
- Start van ‘Oog voor Naasten’, een initiatief gericht op ondersteuning van mantelzorgers en naasten van cliënten.
- Voortdurend meedenken en meewerken aan gezonde zorg, waarbij we inzetten op samenwerking en het verbeteren van protocollen.

Met deze aanpak zorgen we ervoor dat we niet alleen vandaag, maar ook in de toekomst toegankelijke en hoogwaardige zorg kunnen blijven bieden.

2. Het Generiek Kompas
Samen werken aan kwaliteit van bestaan

Wat is het Generiek Kompas?
Richtinggevend kader → Biedt een gezamenlijke visie op wijkverpleging en helpt bij besluitvorming.
Cliëntgericht → Uitgangspunt is wat de cliënt nodig heeft, niet alleen de indicatie.
Samenwerking → Stimuleert samenwerking tussen zorgverleners, gemeenten, welzijnsorganisaties, artsen, revalidatiecentra en ziekenhuizen.
Waarom is het belangrijk?
Duidelijke zorgafspraken → Voorkomt onnodige versnippering en overlap in zorg.
Meer autonomie voor verpleegkundigen → Professionele ruimte om keuzes te maken in het belang van de cliënt.
Aansluiting op wet- en regelgeving → Sluit aan bij WLZ, ZVW en WMO.
Wat betekent het voor ons werk?
Minder bureaucratie → Eenvoudigere verantwoording, meer tijd voor zorg.
Oplossingsgericht werken → Focus op wat echt nodig is, niet alleen op standaard protocollen.
Inzet van technologie → Digitale zorgoplossingen zoals beeldbellen en monitoring.
Hoe helpt het Generiek Kompas?
Cliëntgerichte zorg → Structuur in medicatie en voeding, passende ondersteuning voor de mantelzorger.
Samenwerking en afstemming → Vaste casemanager die de communicatie tussen disciplines coördineert.
Minder bureaucratie, meer zorg → Flexibele indicatiestelling, waardoor verpleegkundigen sneller kunnen bijsturen.
Technologie en preventie → Beeldzorg, slimme sensormatten en digitale agenda's om zelfstandigheid te bevorderen.
Moreel Beraad
Binnen Zorg-Vuldig hechten we veel waarde aan reflectie en ethische besluitvorming in de zorg. Daarom maken we bij al onze overleggen bewust ruimte voor moreel beraad. Dit biedt medewerkers de gelegenheid om samen stil te staan bij ethische vraagstukken en dilemma's die zij in de praktijk tegenkomen. Door open gesprekken te voeren en verschillende perspectieven te belichten, bevorderen we een veilige werkcultuur en versterken we de kwaliteit van zorg. Moreel beraad helpt ons om samen bewuste en goed onderbouwde keuzes te maken, met aandacht voor zowel cliënten als medewerkers.

3. Speerpunten

A. 25 jaar Zorg-Vuldig

- Doelstellingen:
- Feestelijke markering van het jubileumjaar.
- Medewerkers betrekken en waarderen.
- Structurele communicatie over 25 jaar Zorg-Vuldig.

Actiepunten:

- Organiseren van een receptie en feest.
- Social media-campagne en interne communicatie.
- Delen van succesverhalen en mijlpalen.

B. Goed Werkgeverschap

- Doelstellingen:
- Tevreden medewerkers en een gezonde werkomgeving.
- Transparante communicatie en persoonlijk contact.

Actiepunten:

- Aandacht in onze nieuwsbrieven over werkgeluk.
- Jaarlijks medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO).

C. Samen Maakt Sterker

- Doelstellingen:
- Open communicatie en korte lijnen.
- Zelfredzaamheid bij cliënten en medewerkers vergroten.

Actiepunten:

- Structureel verpleegkundig adviesgesprek.
- Actieve deelname aan pilot Babyconnect.
- Voorbereiding op KLIM.

D. Kwaliteit van Zorg en Leven

- Wensen en behoeften van cliënten centraal stellen.
- Betrokkenheid van naasten vergroten en oog hebben voor naasten.

Actiepunten:

- Gestructureerde methodiek voor open gesprekken implementeren.
- Scholing in gesprekstechnieken voortzetten.
- Opstellen van een regionale sociale kaart.

E. Technologie en Innovatie

- Efficiëntie en digitale toegang verbeteren.

Actiepunten:

- Verdere implementatie van ECD Carenzorgt.
- Pilot beeldbellen voor niet-urgente consulten.

F. Monitoring en Evaluatie

Doelstellingen:

- Transparantie over kwaliteit en resultaten.

Actiepunten:

- Jaarlijks cliënt-ervaringsonderzoek (PREM) uitvoeren.
- Monitoren van verbeteracties.
- Opstellen van nieuw meerjarenplan in Q4 2025.

4.Positieve Gezondheid binnen Zorg-Vuldig

Zorg-Vuldig hanteert Positieve Gezondheid als uitgangspunt voor zowel cliënten als medewerkers. Dit betekent dat we niet alleen focussen op ziekte en zorg, maar ook op kwaliteit van leven, werkplezier en vitaliteit.
Positieve Gezondheid bij **Zorg-Vuldig**
Verpleegkundig gesprek als basis → Focus op persoonlijke wensen en doelen.
Intake: focus op eigen regie → Stimuleren van zelfredzaamheid.
Samen beslissen → Inzet van technologie of ondersteuning bij sociale activiteiten.
Zorg die meebeweegt → Regelmatige evaluaties en aanpassingen.

Benodigde scholing:

- Training in Positieve Gezondheid.
- Motiverende gespreksvoering 2024/2025

Voor cliënten: zorg die meebeweegt met het leven
Het open gesprek (bouwsteen 1)
Eigen regie staat centraal

- In intake- en evaluatiegesprekken wordt actief gevraagd naar de beleving van gezondheid, welzijn en mogelijkheden voor zelfredzaamheid.
- Cliënten worden gestimuleerd zelf keuzes te maken over hun zorg, ondersteund door de wijkverpleegkundige en mantelzorgers.

Aandacht voor eten en bewegen

- Volgens het zorgplan wordt structureel gevraagd hoe het met de cliënt gaat, met speciale aandacht voor voeding en beweging.
- Medewerkers stimuleren cliënten om gezonde voeding te behouden en voldoende te blijven bewegen, passend bij hun mogelijkheden.
- Waar nodig wordt verwezen naar fysiotherapie, ergotherapie of diëtisten voor extra ondersteuning.

Innovatieve ondersteuning

- Inzet van technologie zoals beeldbellen en slimme sensoren, zodat cliënten zo zelfstandig mogelijk kunnen blijven functioneren.
- Ontwikkeling van een sociale kaart waarmee cliënten en mantelzorgers beter worden doorverwezen naar passende ondersteuning.

Mantelzorgers als partners in zorg
Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)

- ‘Oog voor Naasten’: mantelzorgers worden actief betrokken en ondersteund om overbelasting te voorkomen.
- Structurele samenwerkingsafspraken met welzijnsorganisaties, collega organisaties (T10) en huisartsen.

Met deze aanpak zorgen we ervoor dat Positieve Gezondheid niet alleen een visie blijft, maar actief wordt toegepast in de dagelijkse zorgpraktijk.

Voor medewerkers: werkplezier en vitaliteit

Zorg-Vuldig erkent dat gezonde en tevreden medewerkers de basis vormen voor goede zorg. Daarom investeren we in een duurzame werk-privébalans en vitaliteit:

Gezonde werk-privébalans

- Vaste vrije dagen waarop medewerkers niet worden benaderd, zodat zij écht kunnen opladen.
- Flexibele roosters en mogelijkheid om diensten te ruilen zonder bureaucratische drempels.

Fysieke en mentale vitaliteit

- Aangesloten bij het Fietsplan om beweging te stimuleren en woon-werkverkeer te verduurzamen.
- Workshops en trainingen over mentale veerkracht en stressmanagement.

Betrokkenheid en ontwikkeling

- Leiderschapstrajecten om medewerkers meer zeggenschap en ontwikkelingsmogelijkheden te geven.
- Betere feedbackcultuur: structurele werkoverleggen waarin medewerkers actief meedenken over verbetering van de zorg.

Met deze aanpak zorgen we ervoor dat Positieve Gezondheid niet alleen een visie blijft, maar actief wordt toegepast.

5. Evaluatie MIC-rapportage 2024 Reflectie op kwaliteit

✅ **Wat goed gaat**:

- Persoonlijke zorg en betrokkenheid.
- Alertheid bij veranderingen in de gezondheidstoestand.

⚠ **Wat beter kan**:

- Wachttijden bij zorgverlening.
- Communicatie en bejegening verbeteren.
- Professionele houding van medewerkers versterken.

Preventieve aanpak MIC-meldingen

Om de veiligheid en kwaliteit van zorg te verbeteren, zet Zorg-Vuldig in op een preventieve aanpak bij MIC-meldingen. Het doel is niet alleen om incidenten correct te registreren en op te volgen, maar vooral om ze zoveel mogelijk te voorkomen.

Preventiemaatregelen MIC

1. **Proactieve signalering en risicobeoordeling**

- Per kwartaal MIC-besprekingen binnen teams om patronen in meldingen te herkennen en preventieve acties te bepalen.
- Toepassen van de 'oorzaakanalyse-methode' om structurele oorzaken van incidenten bloot te leggen en aan te pakken.

2. **Teamleren en casuïstiekbesprekingen**

- E-learningmodules en intervisies waarin medewerkers leren van eerder gemelde MIC's
- MIC-besprekingen integreren in werkoverleggen, zodat medewerkers actief meedenken over oplossingen.

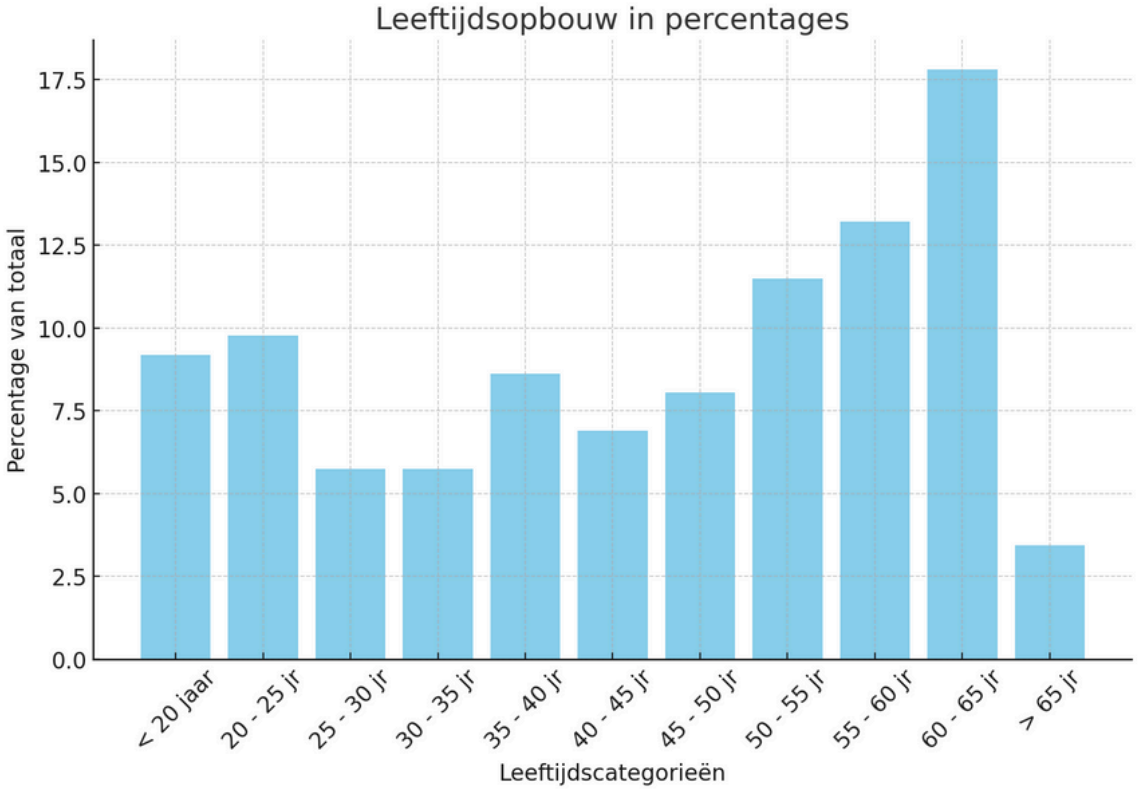
3. **Duidelijke richtlijnen en communicatie**

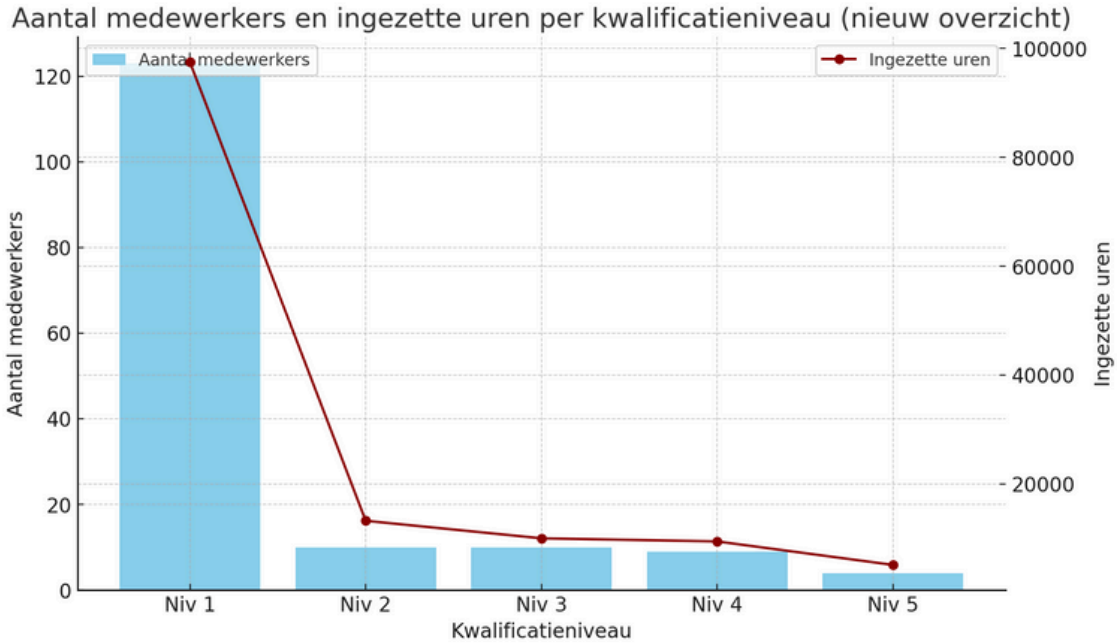
- Verbeterde instructies over medicatiebeheer, omgang met agressie en cliëntbejegening.
- Opzetten van een intern meldsysteem waarin verbeteracties zichtbaar worden en voortgang wordt gemonitord.

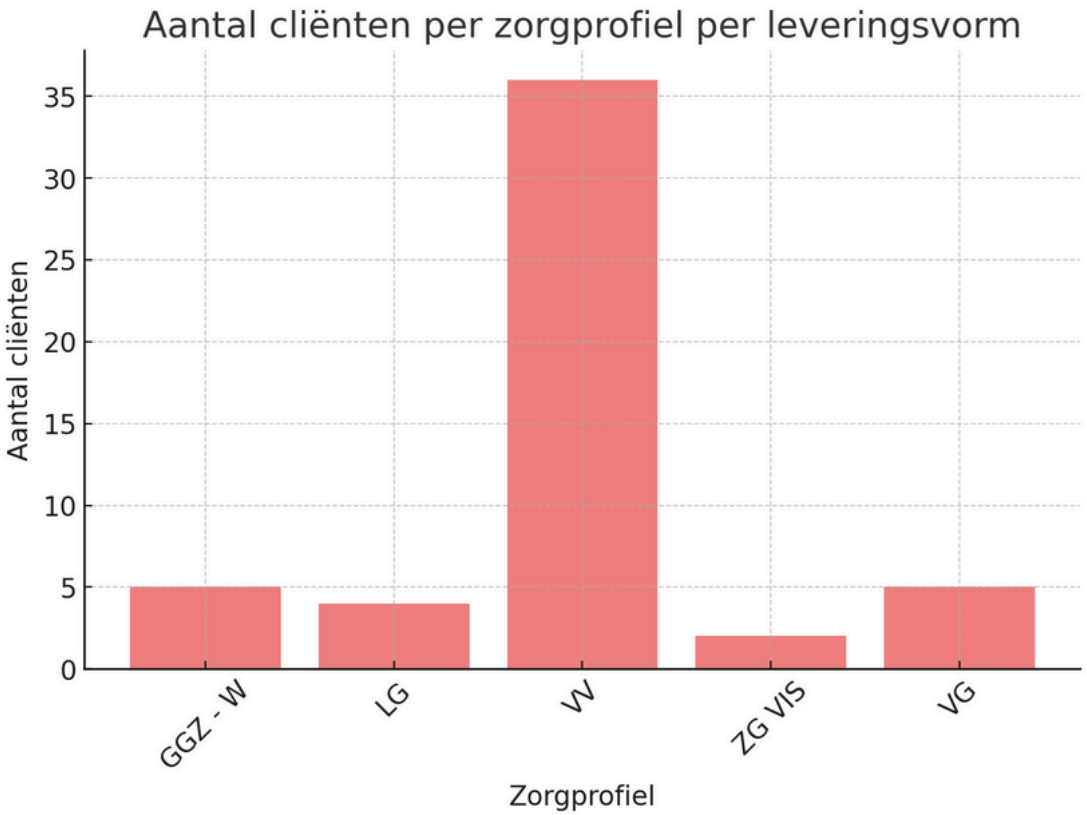
Door deze aanpak verhogen we de meldingsbereidheid, verbeteren we de veiligheidscultuur en zorgen we ervoor dat MIC’s niet alleen geregistreerd, maar daadwerkelijk voorkomen worden.

Door deze inzichten en het Generieke Kompas te verwerken in ons beleid, zorgen we ervoor dat Zorg-Vuldig in 2025 verder groeit als een organisatie waar cliënten ervaren dat elke dag zo fijn mogelijk is.

6. Kwaliteitsbeeld (achtergrondinformatie)







Specifieke thema's

Ziekteverzuimpercentage en –frequentie

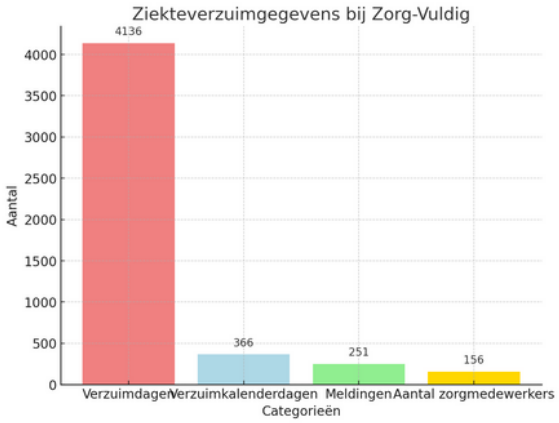
De verdeling laat zien hoe de aantallen zorgmedewerkers, meldingen en verzuimdagen zich tot elkaar verhouden.

Ons ziekteverzuim ligt momenteel hoog, voornamelijk doordat enkele collega's langdurig ziek zijn.

Dit heeft uiteraard veel impact op het team; we missen hun inzet en aanwezigheid enorm. Tegelijkertijd beseffen we hoe belangrijk het is om hen de tijd en rust te geven die nodig zijn om volledig te herstellen. We blijven nauw betrokken en ondersteunen hen zo goed mogelijk, terwijl we samen als team de schouders eronder zetten om deze uitdagende periode te overbruggen.

Ziekteverzuimpercentage en –frequentie ziekteverzuim meldingen

- verzuim dagen 4136
- verzuim kalenderdagen 366
- meldingen 251
- aantal zorg med 156
- 11,30%



7. PREM

Samenvatting PREM Wijkverpleging Zorg-Vuldig

Onderzoek en Respons

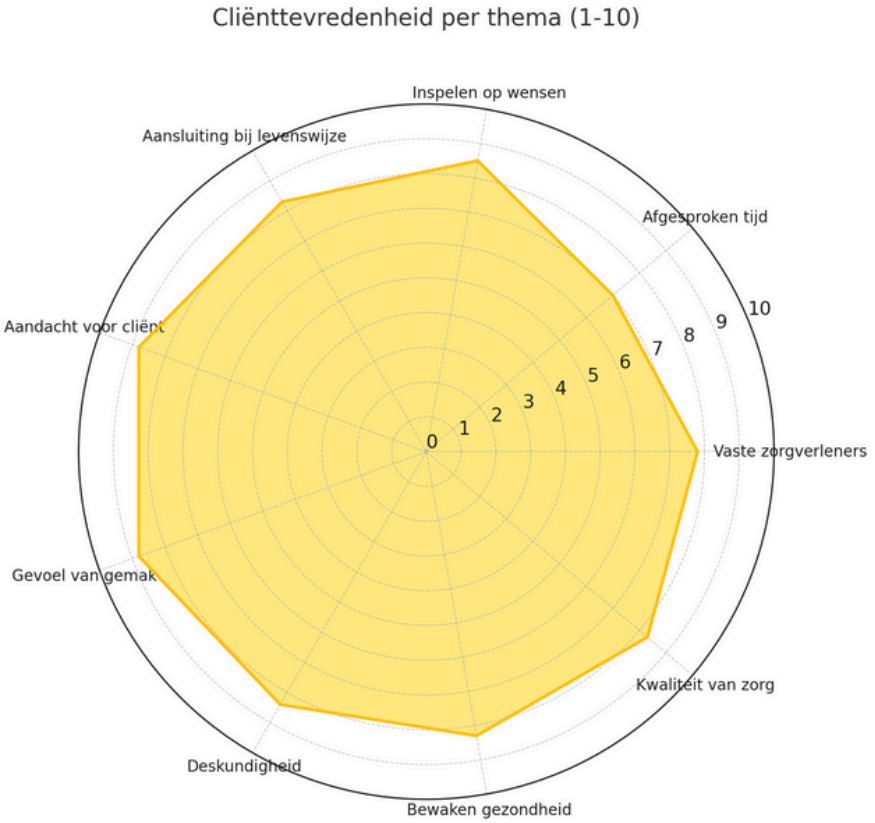
Uit 99 geselecteerde cliënten vulden 20 cliënten (20%) de vragenlijst in tussen 6 november en 18 december 2024. De resultaten zijn verwerkt door Mediquest en aangeleverd bij ZorgkaartNederland.

Resultaten

- Totale score: 8,8
- Net Promoter Score (NPS): 55,0%
- NPS-EU (8, 9 en 10 als promotors): 85,0%

Beoordelingen per thema (schaal 1-10):

- Vaste zorgverleners: 7,8
- Afgesproken tijd: 7,0
- Inspelen op wensen: 8,5
- Aansluiting bij levenswijze: 8,3
- Aandacht voor cliënt: 8,8
- Gevoel van gemak: 8,8
- Deskundigheid: 8,4
- Bewaken gezondheid: 8,3
- Kwaliteit van zorg: 8,3



Algemene Gezondheid en Levenskwaliteit:

- Gezondheid: **6,5**
- Levenskwaliteit: **7,1**

Sterke punten volgens cliënten:

- Zorgverleners zijn vriendelijk, attent en zorgzaam.
- Goede communicatie en aandacht voor de cliënt.
- Cliënten voelen zich gewaardeerd en geholpen bij hun kwaliteit van leven.
- Snelle en adequate reacties bij medische situaties.

Verbeterpunten:

- Meer vaste zorgverleners en minder wisselingen in personeel.
- Betere communicatie over aankomsttijden en tijdige meldingen bij vertraging.
- Hygiëne en naleving van protocollen (zoals handen wassen voor eten geven).
- Zorgverleners moeten meldingen in het systeem beter lezen en opvolgen.

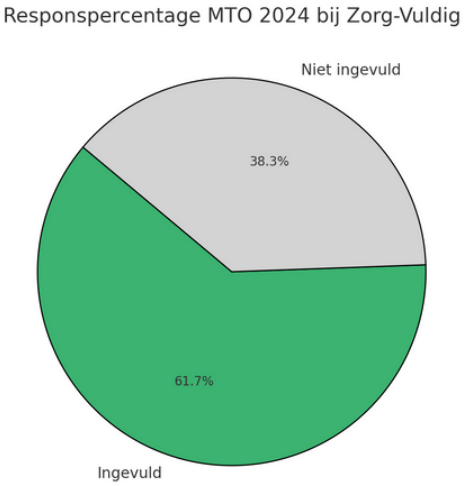
Conclusie

Zorg-Vuldig scoort hoog op cliënttevredenheid en kwaliteit van zorg. Er is ruimte voor verbetering in punctualiteit, communicatie en vastigheid van zorgverleners. Over het algemeen zijn cliënten zeer tevreden en waarderen ze de zorg met een 8,8.

8. MTO:

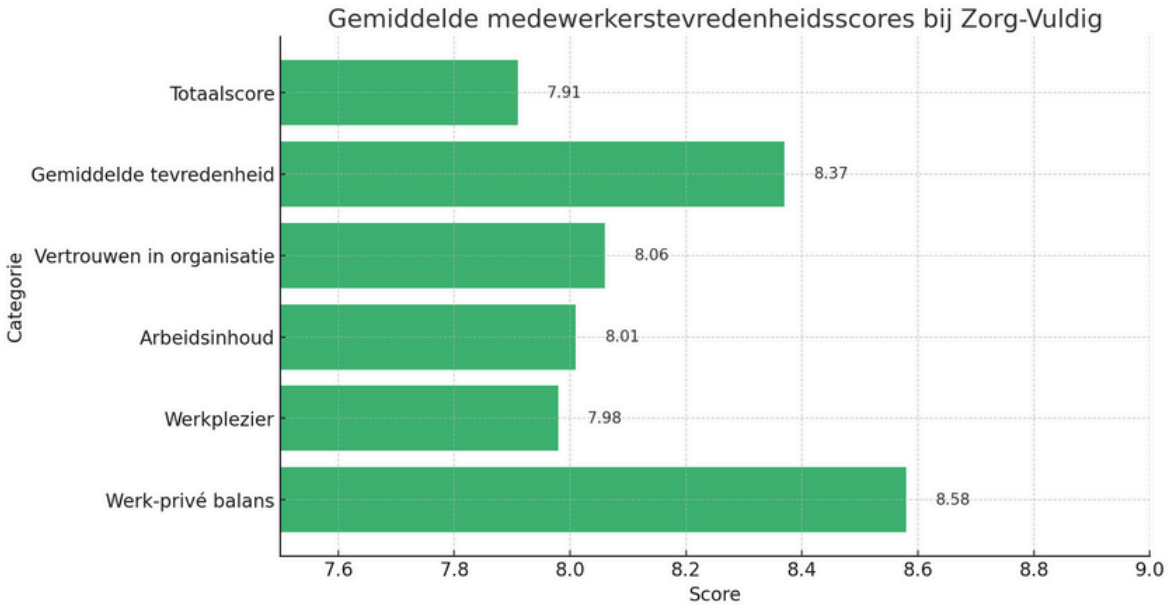
Conclusie Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2024 Zorg-Vuldig

- Hier is de cirkeldiagram met het responspercentage van het Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) 2024 bij Zorg-Vuldig. De grafiek laat zien hoeveel medewerkers de enquête hebben ingevuld en hoeveel niet.



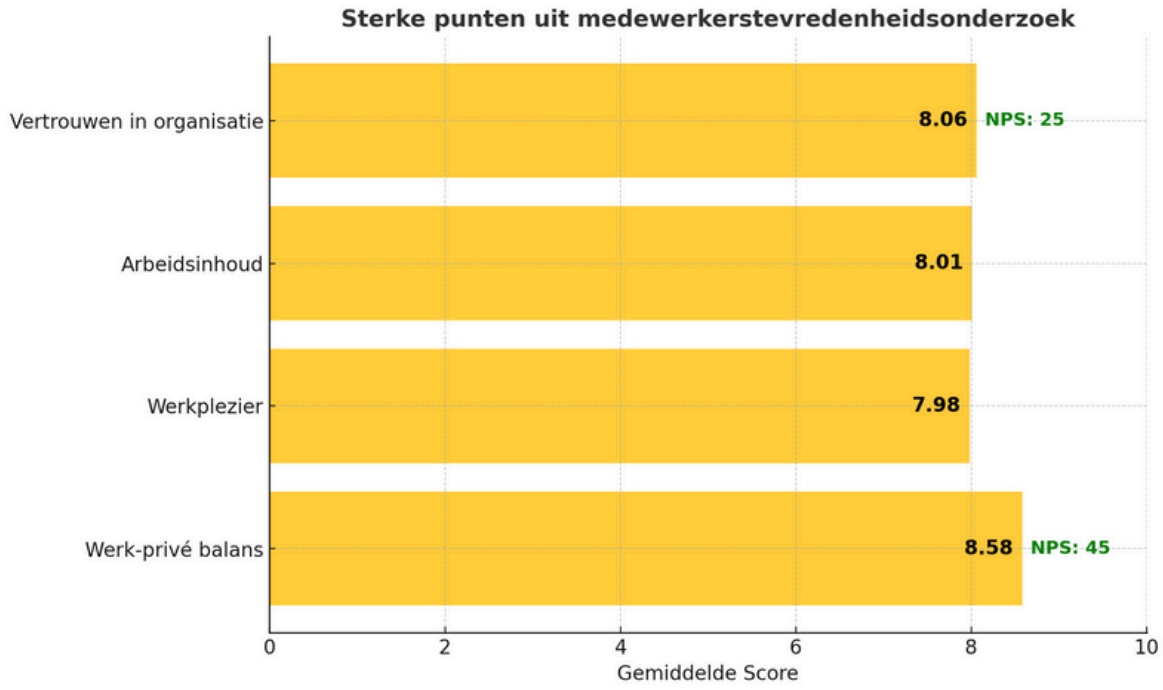
Algemene Tevredenheid en Betrokkenheid

De resultaten laten zien dat medewerkers over het algemeen zeer tevreden zijn over hun werk en werkgever. De gemiddelde totaalscore over alle schaalvragen bedraagt 7,91, terwijl de gemiddelde tevredenheidsscore 8,37 bedraagt. Dit weerspiegelt een positieve werkervaring binnen Zorg-Vuldig. Opvallend is dat 95% van de medewerkers zich op één of meerdere manieren betrokken voelt bij de organisatie, waarbij 77% aangeeft zich thuis te voelen bij Zorg-Vuldig.



Sterke punten

Een belangrijk hoogtepunt uit het onderzoek is de werk-privé balans, die met een gemiddelde score van 8,58 de best beoordeelde categorie is. De Net Promoter Score (NPS) binnen deze categorie is met 45 uitzonderlijk hoog, wat bevestigt dat medewerkers dit aspect zeer waarderen. Ook werkplezier (7,98), arbeidsinhoud (8,01), en vertrouwen in de organisatie (8,06) scoren goed.
Daarnaast tonen de NPS-resultaten aan dat medewerkers Zorg-Vuldig over het algemeen zouden aanbevelen als werkgever. De gemiddelde NPS van 15 is positief, met uitschieters in werk-privé balans (45) en vertrouwen in de organisatie (25). Dit wijst op een sterke werkgever-reputatie binnen de zorgsector.



Aandachtspunten
Hoewel de algehele tevredenheid hoog is, komen enkele verbeterpunten naar voren:

- **Werkoverleggen**: Dit aspect scoort met gemiddeld **6,78** relatief laag in vergelijking met andere onderwerpen. Hier kan Zorg-Vuldig kijken naar verbeteringen in de frequentie en effectiviteit van overlegmomenten.
- **Leiderschap**: Met een gemiddelde score van **7,29** en een NPS van **-3,5** blijkt er ruimte voor verbetering in de ervaren ondersteuning en communicatie vanuit leidinggevenden.
- **Ontwikkelingsmogelijkheden**: Scores rondom opleiding en carrièreontwikkeling blijven achter. De NPS voor "voldoende opleidingsmogelijkheden" is **-5**, wat wijst op een behoefte aan meer doorgroeikansen.

Conclusie
Het MTO 2024 toont aan dat Zorg-Vuldig een werkgever is waar medewerkers zich over het algemeen gewaardeerd en tevreden voelen. De werk-privé balans en het werkplezier worden als grote pluspunten gezien

Kwaliteit in werkprocessen en dagelijkse zorgverlening zorgt voor tevreden medewerkers
In de afgelopen twee jaar hebben wij al onze werkprocessen kritisch bekeken en waar nodig verbeterd. Deze verbeteringen dragen bij aan een efficiëntere werkwijze en een hogere kwaliteit van zorg. Om deze lijn vast te houden, voeren wij jaarlijks minimaal één interne audit uit, waarbij we onze processen toetsen en verder optimaliseren.

wij werken met de actuele protocollen van Vilans, die altijd up-to-date zijn en waarmee we zorg verlenen volgens de geldende richtlijnen en standaarden. Onze kwaliteitsverpleegkundigen hebben dagelijks aandacht voor onder andere medicatiecontrole en de kwaliteit van rapportages in ons ECD.

Om de samenwerking tussen collega’s goed te laten verlopen in de solistische setting van de thuiszorg, maken we dagelijks gebruik van een dagbericht én een gezamenlijk avondbericht. Zo zorgen we voor een goede overdracht, afstemming en continuïteit van zorg.

Binnen ons ECD leggen we zorgvuldig de wensen van cliënten vast, ook als het gaat om laatste wensen en voorkeuren rondom bijvoorbeeld het afsluiten van de woning of het toedekken van de cliënt. Hierbij houden we rekening met de Wet zorg en dwang (Wzd), en zorgen we dat alles in overleg met de cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger zorgvuldig wordt gedocumenteerd.

9.Stakeholders Analyse

Samenvattende Evaluatie Zorg-Vuldig 2024

Algemene waardering

- Gemiddelde tevredenheidsscore: 4,5 sterren (op een schaal van 1-5)
- Veelgebruikte kernwoorden:
  - Positief: Betrokken, Betrouwbaar, Professioneel, Gedegen, Ondernemend
  - Negatief: Slechts enkele kanttekeningen, meestal gerelateerd aan capaciteitstekorten of digitalisering

Sterke punten (vaak genoemd)

1. Betrokkenheid & mensgerichtheid – Wordt als onderscheidend ervaren, zowel door gemeenten als samenwerkingspartners.
2. Korte lijnen & snelle communicatie – Positieve reacties over bereikbaarheid, meedenken en snelle acties.
3. Professionele houding van medewerkers – Zowel in kraamzorg, thuiszorg als WMO.
4. Samenwerking & betrouwbaarheid – Prettig contact en consistent samenwerken, ook bij complexe casussen.

Zwakke punten (vaak genoemd)

1. Personeelstekorten – Vooral genoemd in relatie tot:
   - Wachtlijsten
   - Minder uren kraamzorg of meerdere kraamverzorgenden per gezin
   - Uitval bij ziekte of vakantie
2. Digitalisering & ICT-veiligheid – Enkele signalen over beperkte kennis bij medewerkers en risico op cybercriminaliteit.
3. Zichtbaarheid in bepaalde gemeenten – Bijvoorbeeld in Zoeterwoude, waar Zorg-Vuldig nauwelijks cliënten heeft.
4. Verouderde uitstraling (branding) – Met name voor kraamzorg wordt het logo als weinig aansprekend ervaren.

Aandachtspunten

Aanbevelingen van respondenten

- Security & ICT:
  - Geef bij indiensttreding korte training ‘Cyberbewust in 60 minuten’
  - Overweeg samenwerking of demo met Bastion365
- Capaciteit & personeel:
  - Blijf investeren in werving en opleiding (eventueel met meer focus op GGZ-ervaring)
  - Overweeg werving van niet-Nederlandstalige medewerkers mits communicatief inzetbaar
  - Denk aan landelijke initiatieven zoals gemeente-brede wachtlijsten
- Communicatie naar cliënten:
  - Blijf duidelijk communiceren bij zorgtekorten – voorkomt frustratie en verhoogt begrip

Complimenten en waardering

- Meerdere respondenten gaven 5 sterren en spraken de wens uit om langdurig te blijven samenwerken.
- Er wordt Zorg-Vuldig gezien als een "warme", “coöperatieve” organisatie met een goede naam in de regio.
- Er is veel waardering voor de inzet, bereikbaarheid en meedenkend vermogen van de medewerkers.

Tot slot

- Deze evaluatie laat zien dat Zorg-Vuldig een sterk gewaardeerde samenwerkingspartner is. De belangrijkste verbeterpunten liggen niet zozeer in houding of werkwijze, maar vooral in structurele thema’s zoals personeelstekort, zichtbaarheid en digitalisering. De basis is sterk, en de input biedt concrete handvatten om gericht te verbeteren.

9. Eindconclusie kwaliteit's jaarplan Zorg-Vuldig

Gestart in 2024 en door in 2025.

Wij zetten bij Zorg-Vuldig bewuste en strategische stappen om de kwaliteit van zorg en leven te versterken. Dit plan is niet alleen een voortzetting van onze koers uit het meerjarenplan 2022-2026, maar ook een moment van reflectie en innovatie, passend bij ons 25-jarig bestaan.

We hebben ons laten leiden door de principes van het Generiek Kompas en Positieve Gezondheid, waarbij samenwerking, eigen regie en preventie centraal staan. De speerpunten van dit jaarplan tonen aan dat Zorg-Vuldig niet alleen werkt aan het verbeteren van de dagelijkse zorg, maar ook aan het creëren van een duurzame, toekomstbestendige werkomgeving voor medewerkers én een prettige leefomgeving voor cliënten.

Wat gaan we bereiken in 2025:

✓ **Cliëntgerichte zorg**: Door actief te vragen hoe het gaat en aandacht te hebben voor eten en bewegen, versterken we de zelfredzaamheid en gezondheid van cliënten.

✓ **Ondersteuning van mantelzorgers**: Met het project ‘Oog voor Naasten’ erkennen we de belangrijke rol van mantelzorgers en ondersteunen we hen beter.

✓ **Werkgeluk en vitaliteit**: Zorg-Vuldig bevordert een gezonde werk-privébalans, o.a. door een vaste vrije dag zonder werkcontact en deelname aan het Fietsplan.

✓ **Minder bureaucratie**, meer zorg: Door het Generiek Kompas te hanteren, krijgen zorgverleners meer professionele ruimte en kunnen zij effectiever handelen.

✓ **Innovatie en technologie**: De doorontwikkeling van beeldbellen, sensoren en ECD Carenzorgt helpt cliënten zelfstandiger te blijven en verbetert de efficiëntie van de zorg.

✓ **Continue verbetering en evaluatie**: Door MIC-preventie, structurele audits en jaarlijkse PREM/MTO-onderzoeken blijven we onszelf uitdagen om de zorg verder te optimaliseren.

Toekomstgericht en realistisch

Dit jaarplan zet in op haalbare, meetbare en impactvolle verbeteringen. Door structureel te monitoren en waar nodig bij te sturen, zorgen we ervoor dat Zorg-Vuldig blijft voldoen aan hoge kwaliteitsstandaarden en de verwachtingen van cliënten, medewerkers en samenwerkingspartners.

Met trots en vertrouwen kijken we uit naar een jaar waarin we samen bouwen aan kwalitatieve zorg, werkplezier en een toekomstbestendige organisatie.

Elke dag zo fijn mogelijk – voor cliënten én medewerkers.

Samenvattend

Samenvattend verslag van ons Kwaliteitsplan

In dit kwaliteitsplan is uitgebreid aandacht besteed aan het organiseren van werk (bouwsteen 3) en het leren en ontwikkelen binnen de organisatie (bouwsteen 4). Hieronder volgt een korte samenvatting:

Het werk organiseren

Binnen onze organisatie is een heldere structuur ontwikkeld waarin deskundigheid, veiligheid en zeggenschap centraal staan. Deskundigheid wordt gewaarborgd door continue scholing, gerichte trainingen en samenwerking met onderwijsinstellingen. Er wordt actief gewerkt aan een passende deskundigheidsmix die aansluit op de specifieke zorgvragen van cliënten, zoals bij complexe thuissituaties of palliatieve zorg. Veiligheid wordt gegarandeerd door duidelijke protocollen, afspraken rondom signalering en samenwerking met ketenpartners. Professionals en cliënten hebben duidelijk omschreven zeggenschap, onder andere via regelmatige teamoverleggen, de inzet van cliëntenraden en periodieke cliënttevredenheidsonderzoeken. Eventuele dilemma's rondom deskundigheid, veiligheid en zeggenschap worden in overleg besproken en zo effectief mogelijk opgelost.

Leren en ontwikkelen

Leren en ontwikkelen is structureel ingebed in onze organisatie, waarbij belangrijke thema's zoals Positieve Gezondheid, het Generiek Kompas, Omaha System en MIC-preventie centraal staan. De organisatie werkt nauw samen met onderwijsinstellingen en maakt gebruik van subsidiemogelijkheden om continue scholing en bijscholing mogelijk te maken. Dit zorgt ervoor dat medewerkers optimaal voorbereid blijven op actuele ontwikkelingen in wet- en regelgeving, technologie en zorgmethoden. Er is expliciete aandacht voor de resultaten van leertrajecten, zoals cliënttevredenheid en deskundigheidsmetingen. Op basis daarvan worden gericht verbeterpunten geformuleerd en geïntegreerd in onze kwaliteitscyclus, zodat de organisatie voortdurend blijft leren en verbeteren.
Dit kwaliteitsplan vormt zo een stevige basis voor het borgen en continu verbeteren van kwaliteit in onze zorgverlening.