

Kwaliteitsbeeld Zorgmed Wijkverpleging



Inhoudsopgave

1. Over Zorgmed

- Cultuur
- Missie
- Visie

3

2. Kwaliteit en veiligheid

- Generiek kompas

5

3. Onze cliënten: het kennen van wensen en behoeften

- Open in gesprek

6

4. Samenwerken: het bouwen van netwerken

- Cliëntgericht
- Mantelzorg
- cliëntenraad
- Onderscheidend

7

5. Het werk organiseren

- Advies
- Reablement
- Vilans
- Denktank
- Veilige zorg

9

6. Leren en ontwikkelen

- Studenten
- Bevoegd en bekwaam

12

7. Inzicht in kwaliteit

- Cliënttevredenheid
- Medewerkertevredenheid
- Perspectief naar volgend jaar

13

1. Over Zorgmed

Cultuur

Bij Zorgmed staan aandacht, gelijkwaardigheid en respect voor elkaar centraal. Dit resulteert in tevredenheid zowel bij onze cliënten als onze medewerkers. Bij Zorgmed kun je jezelf zijn. Wij zijn trots om deel uit te maken van deze organisatie en willen graag ons steentje bijdragen door het verschil te maken voor onze cliënten. Als medewerker van Zorgmed nemen we eigen regie en krijgen we de juiste steun en voldoende vrijheid om onze gezamenlijke en persoonlijke doelen te bereiken. Door onze flexibiliteit kunnen we ons aanpassen aan veranderende omstandigheden en behoeften om zo onze maatschappelijke betrokkenheid en persoonlijke ontwikkeling vorm te geven. Wij zijn Zorgmed en samen maken we het verschil!



Missie

Zorgmed is een middelgrote zorgorganisatie die zich onderscheidt door haar praktische benadering en het denken in mogelijkheden in plaats van beperkingen. We staan midden in de Brabantse gemeenschap en hebben oprechte aandacht voor de mens en zijn mogelijkheden, evenals voor onze medewerkers die graag het verschil willen maken. We streven ernaar om mensen in elke levensfase, van jong tot oud, te ondersteunen zodat ze zo zelfstandig als mogelijk hun leven in de vertrouwde thuisomgeving naar eigen wens kunnen vormgeven. Daartoe bieden we verschillende vormen van zorg onder één dak.



Visie

Zorgmed heeft het doel te groeien en tegelijkertijd haar kleinschalige en gemoedelijke karakter te behouden; de organisatie wil betrokken blijven bij zowel medewerkers, zorgvragers als mantelzorgers en naasten. We hebben vertrouwen in onze medewerkers, ze werken zelfstandig en krijgen waar nodig ondersteuning. We bewegen mee met de veranderende samenleving door te investeren in duurzaam inzetbare medewerkers zodat zij zich gemakkelijk kunnen aanpassen, door vernieuwende ideeën en technologieën te omarmen, door intensiever samen te werken met andere (zorg)organisaties en door verbinding te creëren tussen de verschillende zorgvormen die we binnen Zorgmed uitvoeren.



2. Kwaliteit en veiligheid

Generiek kompas

Het landelijk Generiek kompas “Samen werken aan kwaliteit van bestaan” is het kader dat door Zorginstituut Nederland is ontwikkeld om zorgaanbieders in de verpleging, verzorging en thuiszorg te ondersteunen bij het systematisch verbeteren van de kwaliteit van zorg. De komende decennia blijft de zorgvraag stijgen; mensen worden steeds ouder en blijven ook steeds langer thuis wonen. De druk en complexiteit van zorg verplaatst zich naar de thuissituatie met gevolgen voor de inrichting van zorg en mantelzorg. De kwaliteit van bestaan maar ook de voldoening van zorgprofessionals, het inrichten van het werk op een manier die bij hen past, zijn belangrijke pijlers.

Het Generiek kompas geeft richting aan de beweging naar kwaliteit van bestaan. Het laat de bouwstenen zien die nodig zijn om deze te versterken. Hoe leren we wensen en behoeften van zorgvragers en hun mantelzorgers kennen, werken we hierin samen, organiseren we de zorg op een deskundige en veilige manier en hoe werken we aan ontwikkeling en verbetering. Tenslotte, hoe kijken we terug en laten we zien wat hiervan de effecten zijn op de kwaliteit van bestaan en wat leren we hiervan voor de toekomst?

Met dit kwaliteitsbeeld willen we laten zien hoe Zorgmed in 2024 heeft gewerkt aan kwaliteit van zorg en bestaan.

‘In deze organisatie voel ik me geen nummer, maar word ik echt gezien en erkend, als ik bel, weet men wie ik ben.’

- Medewerkertevredenheidsonderzoek 2024 -

We hechten veel waarde aan kwalitatief goede zorg en zijn ISO-gecertificeerd. We werken met een kwaliteitsmanagementsysteem waar we volgens de PDCA cyclus streven naar continue verbetering. We doen jaarlijks onderzoek naar cliënttevredenheid en medewerkertevredenheid. Ook het monitoren van incidenten aan de hand van bijvoorbeeld MIC en MIM registratie en het intern en extern auditen van onze werkprocessen geven ons inzicht in de te verbeteren zaken. Onze teams, de cliëntenraad en de ondernemingsraad denken hierin graag mee. De korte lijntjes en laagdrempeligheid zorgen ervoor dat zowel cliënten als medewerkers ons goed weten te vinden om zaken te bespreken.

3. Onze cliënten: het kennen van wensen en behoeften

Open in gesprek

Om onze zorg goed en op maat te kunnen uitvoeren, gaan we in gesprek met een zorgvrager en zijn of haar naaste. Volgens een vaste systematiek verzamelen we informatie om de zorg zo goed en plezierig mogelijk te laten verlopen. Aan de hand van de Omaha systematiek en Normen Verpleegkundig indiceren V&VN) stellen we gezamenlijk het zorgplan op. We kijken wat iemands eigen redzaamheid nog is, al dan niet samen met zijn naaste en geven advies in deze. Het dossier (ECD) is inzichtelijk voor zowel de cliënt als mantelzorger en te gebruiken om ook in een digitale omgeving direct met elkaar te kunnen communiceren.



**‘Ik ben heel tevreden
met de aandacht van het team voor mijn wensen en welzijn.’**

- cliënttevredenheidsonderzoek PREM 2024 -

Zorgmed biedt met het ‘Zorgmedcafe’ maandelijks de gelegenheid cliënten en hun naasten binnen te lopen en mee te doen met gezamenlijke activiteiten. Het infobulletin Zorgpraet verschijnt periodiek en biedt informatie over de organisatie, activiteiten die georganiseerd worden en bespreekpunten van de cliëntenraad.

4. Samenwerken: het bouwen van netwerken

Clïëntgericht

Onze wijkteams werken nauw samen met de naasten en professionals rondom hun cliënten. Het deelnemen aan multidisciplinaire overleggen, casuïstiekbesprekingen e.d. zijn hiervan onderdeel. We werken met korte lijnen in de keten, zodat we snel kunnen schakelen met bijvoorbeeld een ergotherapeut, praktijkondersteuner of de transferverpleegkundige uit het ziekenhuis. We weten elkaar goed te vinden!

Zorgmed neemt deel aan de Zorgketen Dementie Eindhoven. Zorgtrajectbegeleiding is onderdeel van ons zorgaanbod; door samenwerking in de wijk bieden we de zorgvrager met (beginnende) dementie zo optimaal mogelijke zorg.

Mantelzorg

‘Ik ben zeer tevreden over de liefdevolle aandacht op de momenten dat het even niet zo goed gaat met mijn moeder.’

– cliënttevredenheidsonderzoek 2024 –

Voor de cliënt werken wij met een vaste contactpersoon (Eerst Verantwoordelijke Verzorgende). Deze is ook voor de mantelzorger herkenbaar en bereikbaar bij vragen.

‘Graag betrekken wij uw mantelzorger bij de zorg die wij verlenen. Mantelzorg neemt een onmisbare plaats in in het geheel van de zorg en van de thuiszorg in het bijzonder. Waar thuiszorg start, heeft de mantelzorger al een hele periode van zorgen achter de rug. Onze visie is het uitgangspunt bij de benadering van mantelzorgers en het aanbieden van ondersteuning.’ – www.zorgmed.nl – visie op mantelzorg

Clëntenraad

Zorgmed heeft al jaren een betrokken cliëntenraad die graag meedenkt over de ontwikkelingen binnen de wijkverpleging. De raad werd afgelopen jaar elk kwartaal bijgepraat door het management maar ook door wijkverpleegkundigen. Er werd bijvoorbeeld een demo gegeven over zelfredzaamheidshulpmiddelen en innovaties in de zorg. Er zijn bijvoorbeeld pilots uitgevoerd met de Tessa robot en bij een groeiende groep cliënten is de medicijndispenser geïntroduceerd. De cliëntenraad denkt mee over hoe deze in te zetten en te communiceren. Het nieuwe jaar willen we de cliëntenraad graag uitbreiden omdat het aantal leden helaas is teruggelopen.

Onderscheidend

Zorgmed biedt naast wijkverpleging ook huishoudelijke zorg en ambulante begeleiding. De organisatie kan hiermee onderscheidend zijn in het aanbod. De afdelingen hebben een mix aan deskundigheid waarvan we over en weer gebruik kunnen gaan maken. Het ondersteunen van de oudere doelgroep begeleiding door medewerkers wijkverpleging, of het bieden van aanvullende mantelzorg door medewerkers huishoudelijke zorg is aanbod waarmee we in 2025 verder aan de slag willen.



5. Het werk organiseren

In de wijkteams van Zorgmed wordt met een mix aan deskundigheid van medewerkers gewerkt; er werken (HBO) verpleegkundigen, verzorgenden IG en helpenden plus samen. Zorgroutes zijn hierop samengesteld waardoor medewerkers passend op de zorgvraag ingezet kunnen worden en hun werkplezier bevorderd wordt. Het wijkteam heeft periodiek overleg om organisatorische, vakinhoudelijke en cliëntgerichte zaken te bespreken. Zo nodig worden de planner, functionaris kwaliteit of bijvoorbeeld de ergocoach hierbij betrokken.

Advies

De HBO verpleegkundigen komen elk kwartaal samen om wijkoverkoepelende zaken te bespreken. Op de agenda staan bijvoorbeeld te communiceren ontwikkelingen en uitkomsten van analyses of verbetermaatregelen. Ook wordt er casuïstiek besproken. Naar aanleiding hiervan kan er ook advies worden gegeven aan het managementteam. Er is geen sprake van een formele Verpleegkundige Adviesraad, echter door de kleinschaligheid van de organisatie is de drempel laag en een advies makkelijk te delen. Belangrijkste zaken worden uiteraard ook besproken in het eigen wijkteam.

Reablement

Al voordat de zorg start kijken we samen met cliënt en mantelzorger waar het een optie is hulpmiddelen ter zelfredzaamheid in te zetten. 'Reablement' is een manier van werken waarmee zorgverleners cliënten helpen 'te zorgen dat' in plaats van 'te zorgen voor'. Onze teams en de cliëntenraad zijn hierover geïnformeerd; onze 'zelfredzaamheidskoffer' bevat demo's van aantrekhulpmiddelen, oogdruppelbril, medicijndispenser, klittebandzwachtels enz. Daarnaast nemen we sinds enkele jaren ook het (beeld-)bellen mee in de opties van zorgverlening. Zo hopen we steeds meer zorg op maat te kunnen bieden en daarnaast ook ruimte te creëren voor zorgverlening aan meer cliënten.

Vilans

Verpleegkundigen hebben via Zorgmed een account binnen Vilans en kunnen hiermee altijd de meest recente protocollen raadplegen.

Denktank

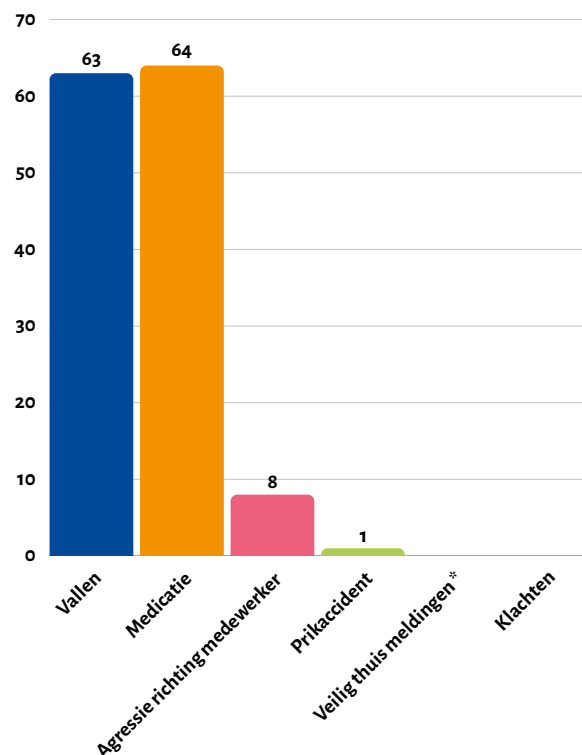
Afgelopen jaar is het verzuim hoog geweest en is er verlies in capaciteit geweest. Daardoor hebben medewerkers in meerdere teams gewerkt om in te vallen, wat de rust en stabiliteit verminderden. Evenwicht tussen werk en privé is voor een aantal medewerkers uit balans geraakt. Het najaar van 2024 is hiertoe een denktank met vertegenwoordigers uit de wijkteams gestart, van waaruit het project 'werkplezier' is opgezet. Inzetten van flexibele schil en werving nieuwe medewerkers en leerlingen blijven van groot belang.

Veilige zorg

Ons digitaal dossier biedt applicaties om o.a. medicatietoediening en wondzorg te monitoren. Hierdoor is beter inzichtelijk hoe deze zorg verloopt; deze apps zijn we de afgelopen jaren steeds meer gaan benutten. Medicatieveiligheid is bij onze doelgroep kwetsbare ouderen een belangrijk onderdeel van goede zorg. De landelijk afgestemde 'Veilige principes in de medicatieketen' zijn in ons beleid en onze protocollen verwerkt.

We hebben een organisatiebrede meldingscommissie die periodiek de verzamelde MIC en MIM en overige meldingen analyseert en op basis hiervan advies geeft aan de teams en de organisatie. De meldingscommissie bestaat uit vertegenwoordigers van de afdelingen, de kwaliteitsfunctionaris en de aandachtsfunctionaris Veilig Thuis. Om meer bekendheid te geven aan de Meldcode Veilig Thuis heeft deze laatste de wijkteams bezocht om informatie te geven en casuïstiek te bespreken. Ook het komend jaar staat dit op de agenda.

Het afgelopen jaar zijn er de volgende meldingen gedaan door verpleegkundigen en verzorgenden uit onze wijkteams. In ongeveer een derde van de gevallen is het zorgplan of medicatiebeleid hierop aangepast en is cliënt verwezen naar arts of behandeld. Een enkele keer werd cliënt n.a.v. een val opgenomen.



* VT melding 2 keer overwogen, niet doorgezet

Buiten het bevorderen van een veilige cultuur om afwijkingen binnen de zorg te signaleren en hierover meldingen te doen via een MIC of MIM, werken we ook samen met vertrouwenspersonen. Voor zowel onze cliënten als voor medewerkers zijn er vertrouwenspersonen bereikbaar. De vertrouwenspersonen gaan vertrouwelijk met klachten om en ondersteunen de cliënt of de medewerker. Zorgmed werkt samen met Zorgbelang Brabant om cliënten die vallen onder de Wet Zorg en Dwang bij te staan mocht er sprake zijn van gedwongen zorg. Dit is tot op heden niet voorgekomen binnen onze doelgroep wijkverpleging. Zorgmed heeft conform klachtenregelingen voor cliënten en medewerkers een onafhankelijke klachtencommissie en is aangesloten bij de Geschillencommissie VVT.

In 2025 zal Zorgmed inzetten op het verder uitbouwen van de functie van vertrouwenspersoon binnen de organisatie. Hierbij wordt nadrukkelijk aandacht besteed aan het vergroten van de bekendheid en zichtbaarheid van de vertrouwenspersonen. Doel is om de drempel tot contact laag te houden en de rol van de vertrouwenspersoon als aanspreekpunt bij persoonlijke of werk gerelateerde zorgen te versterken.

6. Leren en ontwikkelen

Studenten

Zorgmed investeert graag in opleiding en ontwikkeling. We hebben contacten met de zorgopleidingen en bieden opleidingsplaatsen aan verzorgenden, verpleegkundigen BOL en BBL en HBO-V studenten. Deze studenten worden door vaste medewerkers begeleid en kunnen deelnemen aan de interne trainings- en toetsingsrondes. 2024 kende een terugloop in leerlingen zoals ook landelijk een trend bleek; gelukkig hebben we in 2025 weer een aantal nieuwe leerlingen kunnen plaatsen!

Bevoegd en bekwaam

We hebben een verpleegkundig skillsteam dat zich bezighoudt met het trainen en toetsen in het eigen skillslab en het begeleiden binnen het leermanagementsysteem (LMS). Onze verzorgenden en verpleegkundigen zijn geregistreerd in het Kwaliteitsregister V&VN en kunnen meedoen aan trainingen zoals bijvoorbeeld 'Motiverende gespreksvoering' of 'Grensoverschrijdend gedrag'. Ook worden externe bijscholingen gevolgd om vaktechnisch op de hoogte te blijven. Door de beperkte capaciteit a.g.v. ziekteverzuim is hier het afgelopen jaar minder ruimte voor geweest helaas. We willen hier in 2025 zeker weer meer aandacht en ruimte voor bieden. Om tussentijds bekwaam te blijven, worden on the job toetsen afgenomen zodat iedereen bevoegd en bekwaam is blijft voor de zorg die geleverd wordt. Het van elkaar leren en meelopen is hiervan onderdeel.

7. Inzicht in kwaliteit

Met dit kwaliteitsbeeld hebben we in hoofdlijnen onze manier van werken aan kwaliteit van zorg en bestaan proberen weer te geven. Het afgelopen jaar is er hard gewerkt om de zorg en het verlenen van zorg zo optimaal mogelijk te blijven voortzetten. Het verzuim en het verlies van capaciteit door uitstroom zijn reden tot zorgen voor de continuïteit geweest. Gelukkig laten de cliënt- en medewerkertevredenheidsonderzoeken wel zien dat de tevredenheid boven benchmark (Triqs, Actiz) blijft. Gedurende het jaar hebben we het verzuim van 11.9% naar 8.9% kunnen brengen en we zien momenteel dat dit verder daalt. Ook hebben we een aantal nieuwe leerlingen en collega's kunnen aannemen; we hopen dat deze trend zich voortzet in 2025!

Cliënttevredenheid

Graag horen we via medewerkers uit de wijk en de planners hoe de zorg ervaren wordt. Cliënten weten ons goed te bereiken en zijn vaak met een telefoontje geholpen. De zorg wordt ervaren als vriendelijk en persoonlijk en de tevredenheid over de medewerkers is groot. In het tevredenheidsonderzoek van 2024 geven cliënten de wijkverpleging een 9.1. Ook op Zorgkaart Nederland kan men een waardering achterlaten en scoort wijkverpleging van Zorgmed een 9! Zorgmed kende een NPS van 69 in 2024, ruim boven benchmark. Hier zijn we heel blij mee en trots op!

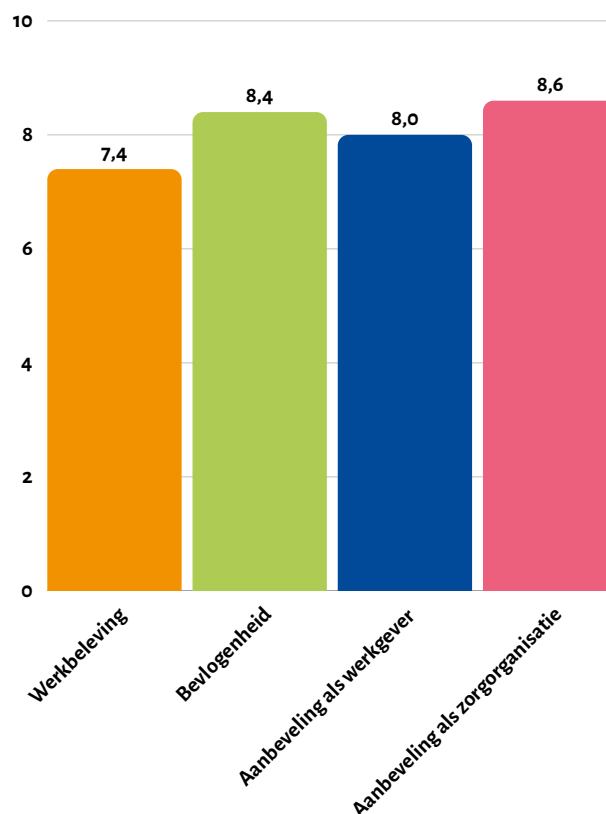
‘Ik ben zeer tevreden. De gehele zorgverlening is heel fijn, lieve, deskundige en zorgzame medewerkers.’

‘De medewerkers zijn meelevend, hebben tijd voor goede en duidelijke uitleg als ik vragen heb.’



Medewerkertevredenheid

Ook medewerkers kunnen zich uitspreken; via Actiz vo we jaarlijks een Medewerkertevredenheidsonderzoek uit. Voor wijkverpleging kwam hier in 2024 het volgende uit:



Top 3 positieve zaken genoemd over het werken bij Zorgmed waren:

1. Inhoud van het werk
2. Waardering die ik ontvang
3. Invloed op werkinhoud, roosters, en werktijden

En de minst aantrekkelijke kanten van het werken bij Zorgmed de hoge werkdruk en de manier waarop veranderingen werden doorgevoerd.

Deze zaken zijn meegenomen in de doelstellingen voor het nieuwe jaar. De denktank is hiervan een voorbeeld, maar ook het werken aan de voorwaarden rondom plannen en roosteren. Te denken valt aan zelf roosteren, werk- en rusttijden, werk-privébalans in bereikbaarheid.

Onze ondernemingsraad heeft actief meegedacht bij het organiseren van het medewerkertevredenheidsonderzoek en heeft ook vragen kunnen stellen over het eigen functioneren binnen de organisatie.

‘Ondanks dat je alleen op pad bent tijdens je route, voel je je nooit echt alleen. Het fijne aan Zorgmed is dat er korte lijntjes zijn met directie, planning en administratie. “De deur staat altijd open.” Heb ik tussendoor een vraag of wil ik mijn verhaal kwijt? Dan kan ik altijd binnenlopen of bellen. Daarnaast krijg ik de ruimte om te werken aan diverse ontwikkelingen in de organisatie. Dit is heel breed maar vaak passend bij je interesses. Ik heb bij Zorgmed bijvoorbeeld het skillslab mee opgezet en daarbij het leermanagementsysteem (e-learning en portfolio) ingericht en geïmplementeerd. Ik organiseer samen met mijn collega’s middagen waarop medewerkers getoetst kunnen worden voor bepaalde vaardigheden zodat de kennis bij iedereen weer opgefrist wordt. Kortom, ik ben heel blij met deze leuke, afwisselende en uitdagende baan.’

Blog www.zorgmed.nl

‘De diversiteit in het werk maakt het zo leuk’



Perspectief naar volgend jaar

Toekomstbestendig werken betekent dat Zorgmed staat voor een aantal uitdagingen. We zien graag dat onze medewerkers in balans en met behoud van energie hun werk kunnen doen. Tevreden medewerkers zijn de sleutel tot de continuïteit van zorg voor onze cliënten. Met persoonlijke aandacht voor de voorwaarden waaronder een medewerker aan het werk is, tijdens bijvoorbeeld een jaargesprek maar ook 'het gezien worden' tussen de bedrijven door, het aanbieden van opleiding en ontwikkeling en het inspelen op behoeften van medewerkers hopen we te kunnen zorgen voor behoud, maar ook instroom van nieuwe medewerkers.

Daarnaast is er een grotere groep aan cliënten die zorg behoeven en rijst de vraag hoe we deze met de bestaande capaciteit kunnen blijven bedienen. Afgelopen jaren is er gewerkt aan het inzetten van zorgtechnologie maar ook aan het managen van verwachtingen van cliënten en hun naasten. Welke zelfredzaamheidshulpmiddelen zijn er (eerst) in te zetten maar ook wie kan wat betekenen in het netwerk van de cliënt? In onze werkwijze 'intake' maar ook binnen indiceren van zorg en het formuleren van doelstellingen zijn reeds stappen gezet; in 2025 gaan we hierop voort.

Deze thema's staan centraal het komend jaar. Met onze collega's in de wijk en de projectgroep "Werkplezier" hopen we hier een slag in te maken!





Zorgmed Thuiszorg

info@zorgmed.nl

Carmelitessestraat 4

5652 EW Eindhoven

