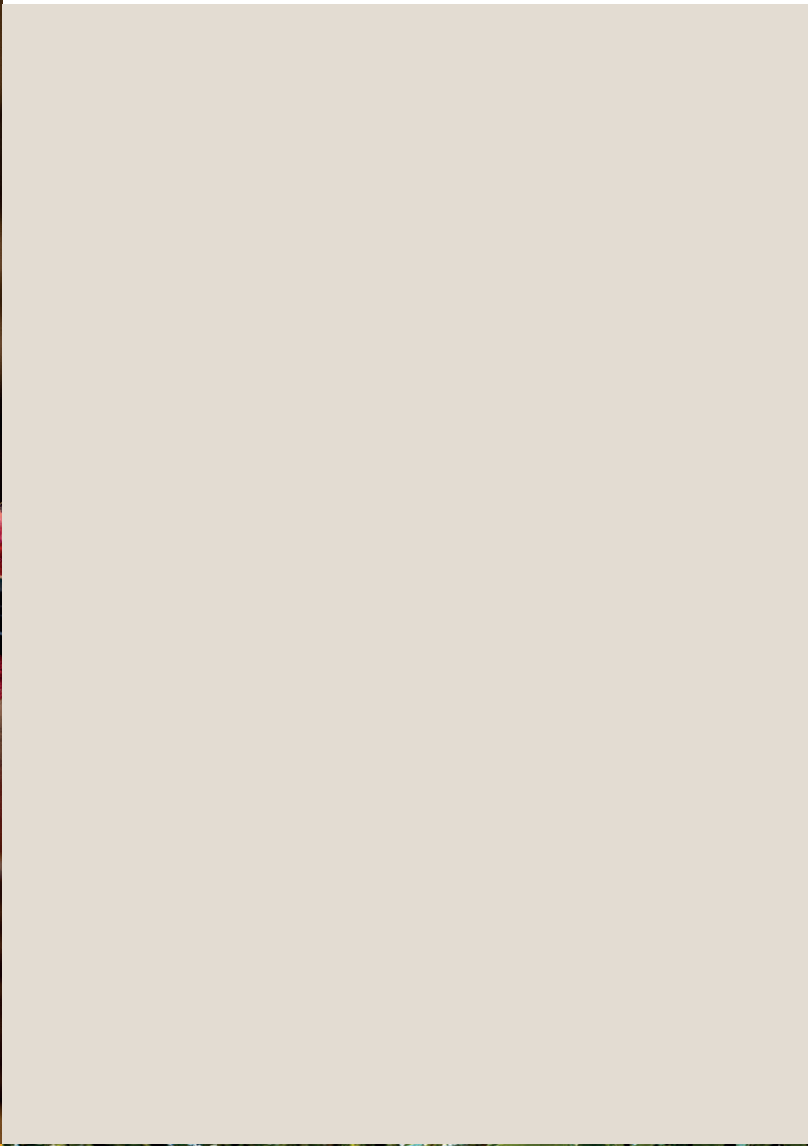


Kwaliteitsplan





Voorwoord

Dit kwaliteitsplan beschrijft de wijze waarop De Zorggroep invulling geeft aan de uitgangspunten uit zowel het kwaliteitskader verpleeghuiszorg als de wijkverpleging. Hiervoor is gekozen omdat we geloven dat kwaliteit van zorg in de basis moet voldoen aan dezelfde eisen, ongeacht waar een cliënt de zorg ontvangt. We streven hierbij naar zo min mogelijk afzonderlijke plannen. Integrale kwaliteit draagt immers bij aan een gezamenlijke koers en waarden in het denken over kwaliteit voor de hele organisatie en in alle zorgvormen.

De vertaalslag van dit concernbrede kwaliteitsplan naar activiteiten in de intramurale locaties vindt plaats in de (locatie)plannen. Deze (locatie)plannen worden komend jaar doorontwikkeld in lijn met de uitgangspunten van het generiek kompas "Samen werken aan kwaliteit van bestaan" ter vervanging van de huidige kwaliteitskaders.

Het kwaliteitsplan en de (locatie)plannen kennen geen jaarcyclus maar zijn doorlopende plannen die gemonitord en bijgesteld worden binnen de beleid- & prognosecyclus op basis van rolling forecast. Op deze manier werken we toe naar dynamische plannen, die periodiek en systematisch geëvalueerd en bijgesteld worden op basis van interne en externe ontwikkelingen. Het kwaliteitsplan blijft op deze manier up-to-date in aansluiting met daar waar De Zorggroep voor staat: "Van waarde zijn in het realiseren van een betekenisvol leven voor haar cliënten en medewerkers. Door diensten flexibel te organiseren in aansluiting bij individuele (zorg)vragen, een aantrekkelijke werkgever te zijn en als grote zorgorganisatie in de regio verantwoordelijkheid te nemen in de keten en gemeenschappen in Noord- en Midden-Limburg".

Marc van Ooijen,
voorzitter Raad van Bestuur



Inhoudsopgave

1.	De Zorggroep	7
2.	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	8
3.	Wonen en welzijn	13
4.	Passende, veilige zorg en ondersteuning	15
5.	Leren en werken aan kwaliteit	20
6.	Personeelssamenstelling	24
7.	Hulpbronnen, omgeving en context	26

Aantal medewerkers en aantal FTE's

Geslacht	Aantal	FTE's
Vrouw	4.540	2.752
Man	413	308
Non-binair	1	1
Eindtotaal	4.954	3.061



Gemiddelde leeftijd

Geslacht	Gemiddelde leeftijd
Vrouw	45,07
Man	41,14
Overig	22,00
Eindtotaal	44,83

Aantal leerlingen per jaar

Functie	2023
BBL - Zorg	399

Aantal zorgmedewerkers HBO+

Aantal	31-12-2023
Niveau HBO+	68

Verzuim 2023

9,70%



Aantal zorgmedewerkers per niveau (excl. BBL)



Aantal	Datum	31-12-2023
Niveau 1		140
Niveau 2		660
Niveau 3		1.637
Niveau 4		520
Niveau 5		223
Eindtotaal		3.171

Aantal zorglocaties

38



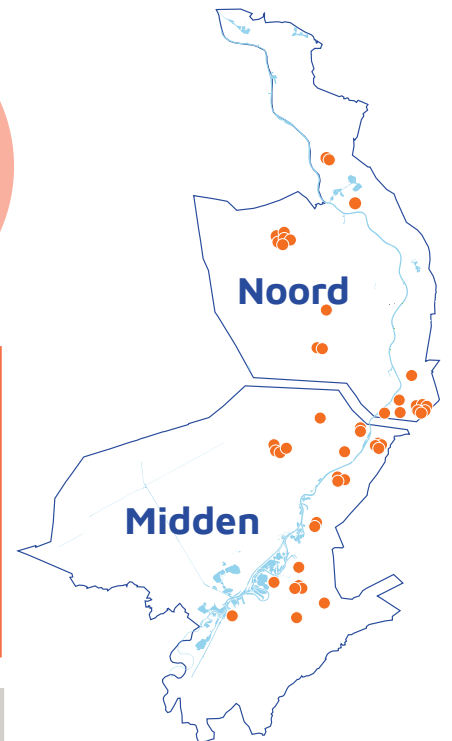
Aantal cliënten intramuraal

1.943



Midden

Noord



Aantal vrijwilligers

2.186



Aantal cliënten extramuraal

5.553



1. De Zorggroep

Wij zijn wij?

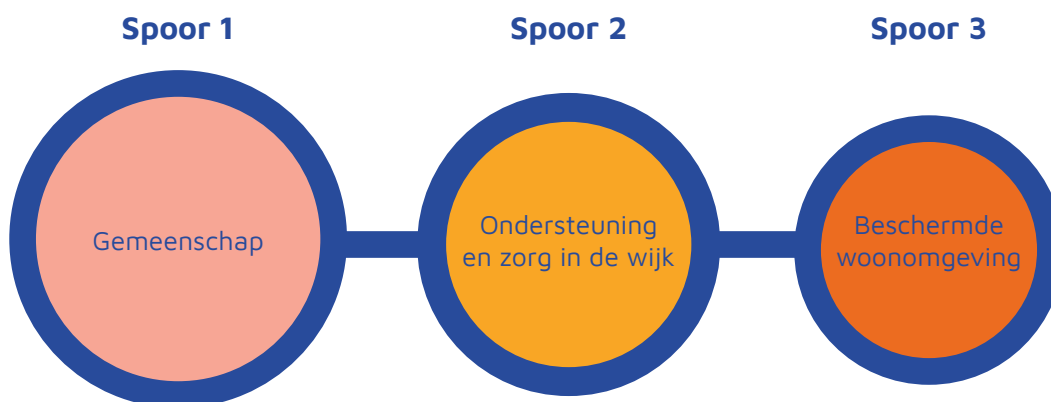
Als grootste VVT-zorgaanbieder in Noord- en Midden-Limburg bieden wij een breed aanbod van diensten. Met thuiszorg en vele woon- en zorgcentra bieden we ondersteuning, zorg en specialistische behandeling aan iedereen die dat nodig heeft. Werken vanuit het gedachtegoed Positieve Gezondheid staat bij ons centraal. Dat betekent dat het accent niet op de ziekte of beperking ligt, maar op de mensen zelf: op hun veerkracht en hun mogelijkheden. Wij willen bijdragen aan vitale gemeenschappen waarin mensen zelf- en samenredzaam en bovenal gelukkig zijn. Ruim 4950 medewerkers en 2150 vrijwilligers zetten zich dagelijks in voor dit ideaalbeeld.

Duurzame Zorg

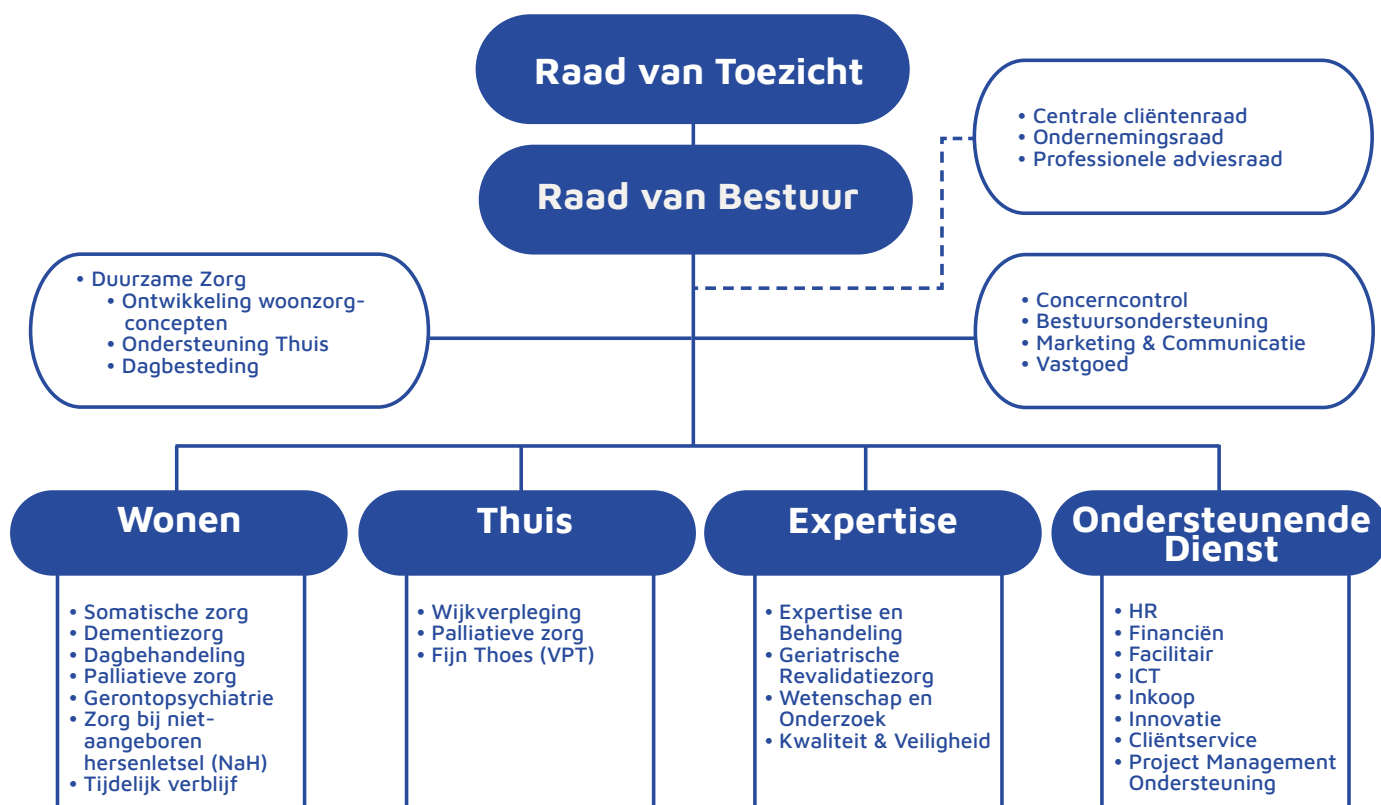
In de komende jaren zal er door de toenemende vergrijzing een groei plaatsvinden van mensen die hulp en ondersteuning nodig hebben. De zorgvragen zullen verdubbelen, terwijl het aantal professionals op zijn best, gelijk blijft. Dit noodzaakt ons om onze zorg- en dienstverlening op een andere manier in te richten. Deze druk biedt tegelijkertijd kansen om aan een behoefte in de maatschappij tegemoet te komen, namelijk te zorgen dat mensen langer, met behoud van kwaliteit van leven, thuis kunnen blijven wonen. De Zorggroep zet daarom vanuit de beweging Duurzame Zorg stevig in op nieuwe, integrale woonbegeleidingsconcepten die uitgaan van het principe dat iedereen 'GeWoon Thuis' woont.

We laten de verbinding tussen zorg en woonplek los en vangen de groei van het aantal mensen met een zorgvraag op in hun thuissituatie. Onze verpleeghuizen transformeren we naar beschermde woonomgevingen in een vitale gemeenschap, als integraal onderdeel van en verbonden met de omgeving. Verhuizen voorkomen we zoveel als mogelijk. Als het toch nodig is dat mensen in een meer beschermde woonomgeving komen wonen, zorgen we ervoor dat ook daar mensen thuis zijn. Ze leven hun eigen leven zoals zij dat gewend zijn, op een plek die voor hen als thuis voelt, met de mensen om hen heen die er daarvoor ook waren. We stimuleren, waarderen en organiseren de contacten met het (informele) netwerk en werken vanuit gelijkwaardigheid met hen samen.

Wij werken vanuit de drie-sporen aanpak, samen met inwoners en partners, aan de beweging. We transformeren in Sevenum, maar ook op andere plekken zijn we aan de slag.



Organogram



2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Wij ondersteunen bij het realiseren van een betekenisvol leven

Cliënten die zelfredzaam zijn, willen niet dat er voor hen gedacht wordt, maar dat er met ze meegedacht wordt. Als dat niet meer gaat, krijgt de omgeving (familie/mantelzorger) een belangrijkere stem. Daarnaast zien we dat mensen die een zorgvraag hebben ook andere zaken nodig hebben voor een gelukkig en betekenisvol leven. Daarom schetsen wij samen met burgers (die de regie blijven voeren) het totale plaatje van wat iemand nodig heeft. We realiseren de antwoorden op die behoefte samen. Door ze zelf in te vullen of door te regelen dat de behoefte wordt ingevuld. Dit ondersteunen doen we in de toekomst steeds vaker in samenwerking met anderen, het liefst vanuit de omgeving van de cliënt en zo vroeg mogelijk, zodat de cliënt zo lang mogelijk zelfredzaam blijft in en met zijn omgeving.

Wat willen we bereiken:

De Zorggroep wil waarde toevoegen aan het leven van cliënten, uitgaande van wat ze (zelf) nog kunnen (Positieve Gezondheid en zelfredzaamheid) en willen (verwachtingen). Omdat de cliënten van De Zorggroep uiteenlopende ondersteuningsvragen hebben, is het van belang om iedere cliënt te leren kennen en de ondersteuningsbehoefte in kaart te brengen. Mantelzorgers en familie

worden actief betrokken bij het leren kennen van de cliënt en het leveren van een bijdrage aan de zorg en het welzijn van hun familielid. Daar waar voorheen de aandacht in het ondersteuningsaanbod veelal uitging naar ondersteuning op zorginhoud, verschuift deze geleidelijk meer richting preventie en welzijn. Belangrijk in deze verschuiving is het werken volgens het gedachtegoed van Positieve Gezondheid.

Hoe gaan we verbeteren?	Tijdpad	Welke resultaten?
Het gedachtegoed van Positieve Gezondheid is leidend in ons professioneel denken en handelen. We leggen het accent op de wens en behoefte van de cliënt.	Doorlopend	Het werken volgens de uitgangspunten van Positieve Gezondheid is verankerd in het zorgproces. Cliënten ervaren in de zorg en ondersteuning meer aandacht voor hun (Positieve) Gezondheid en zelfredzaamheid. We verleggen het accent van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat'. Het welzijn van de cliënten staat centraal.
Integreren van het gedachtegoed Positieve Gezondheid in het zorgdossier en digitalisering van het spinnenweb.	Gestart in 2023 en loopt door in 2024	Zorgvraag van cliënt staat meer centraal: het accent van onze werkzaamheden ligt meer op wat de cliënt zelf wil. Cliënten ervaren meer kwaliteit van leven door het gesprek te voeren over hun (Positieve) Gezondheid.
Integreren van het gedachtegoed Positieve Gezondheid in het medewerkersbeleid en het digitaliseren van het spinnenweb.	Gestart in 2023 en loopt door in 2024	Snel en toegankelijk hulpmiddel voor leidinggevenden om met hun medewerkers het gesprek over hun (Positieve) Gezondheid te kunnen voeren. Hierdoor ervaren medewerkers ondersteuning en aandacht van hun leidinggevenden passend bij hun persoonlijkheid en levensfase.
We nemen een actieve rol in het stimuleren van de (Positieve) Gezondheid van inwoners in de regio (preventief).	Doorlopend	We nemen een actieve rol binnen de regio, samen met zorgpartners, gemeenten en maatschappelijke organisaties, om de gezondheid van de inwoners te bevorderen. Positieve Gezondheid is hierin de gemeenschappelijk taal.

Waar staan we:

Zorgleefplan

Alle cliënten van De Zorggroep ontvangen zorg volgens de afspraken die vastgelegd zijn in het zorgleefplan. Het zorgleefplan is voor de extramurale cliënten opgebouwd volgens de Omaha classificatie en voor de intramurale cliënten volgens de vier domeinen van kwaliteit van leven. De dossiers zijn volledig digitaal en worden vastgelegd in de applicatie ONS. Het zorgleefplan is maatwerk en wordt door het multidisciplinaire behandel- en zorgteam in samenspraak met de cliënt en de familie opgesteld. Iedere cliënt beschikt binnen 24 uur over een voorlopig zorgleefplan en uiterlijk zes weken – na start van de zorg – over een definitief zorgplan. De evaluatie van het zorgleefplan vormt een vast en belangrijk onderdeel van het verpleegkundig en verzorgend proces. In het zorgdossier is terug te lezen of de evaluatie tot wijzigingen

in de afspraken over de zorgverlening heeft geleid. Het zorgplan van intramurale cliënten wordt minimaal twee keer per jaar geëvalueerd. De evaluatiefrequentie voor de extramurale cliënten wordt in overleg tussen verpleegkundige en cliënt bepaald. Cliënten en hun familie en mantelzorgers kunnen via Caren hun digitale dossier inzien, rapportages lezen en het zorgplan ondertekenen. Caren helpt cliënten en mantelzorgers om de zorg te organiseren, informatie te delen, afspraken te plannen en de samenwerking met de medewerkers te versterken. Binnen De Zorggroep wordt er continu gewerkt aan de doorontwikkeling van het digitale dossier (ECD), waarbij de focus ligt op standaardisatie en vereenvoudiging om het methodisch en multidisciplinair werken te bevorderen.

Hoe gaan we verbeteren?	Tijdpad	Welke resultaten?
Doorontwikkeling integrale en methodische dossiervoering door: <ul style="list-style-type: none">• Implementatie van één uniforme ondersteuningsplansystematiek, met vertrekpunt Thuis;• Herinrichting en update set van vragenlijsten (gebaseerd op evidence based richtlijnen).	Gestart in 2023 en loopt door tot medio 2025	Eén uniforme ondersteuningsplansystematiek, waardoor: <ul style="list-style-type: none">• minder gegevens van de client “verloren” gaan bij het komen wonen;• methodisch en multidisciplinair samenwerken bevorderd wordt;• de administratieve lasten voor de medewerkers beperkt worden.
Ondersteuningsplan wordt, samen met het informele netwerk, ingericht vanuit perspectief van de wensen het welzijn van de cliënt.	Gestart in 2023 en loopt door tot medio 2025	Cliëntverhaal vormt het uitgangspunt voor de inrichting van de zorg en ondersteuning. Cliënten ervaren meer kwaliteit van leven.
Uitbreiden van mogelijkheden om informatie te delen via Caren.	Gestart in 2023 en loopt door in 2024	Meer betrokkenheid van familie/mantelzorg bij zorg voor hun naaste.

Verborgen Verlangens

Het project 'Verborgen Verlangens', een initiatief van Vrienden van De Zorggroep en Groene Kruis Ledenorganisatie, vervult jaarlijks kleine maar belangrijke wensen van mensen die in een van onze zorgcentra wonen, van thuiswonende cliënten of juist van mantelzorgers. Wensen die in vervulling kunnen gaan door de inzet van onze vrijwilligers en waar nodig begeleid worden door zorgmedewerkers van De Zorggroep.

De vraag naar persoonsgerichte zorg en welzijn neemt steeds meer toe en ook in 2024 gaan we proberen om zoveel mogelijk wensen te vervullen die bij de aanvrager voor een momentje van geluk zorgen. In 2023 werden 135 wensen vervuld waarvan er enkele zijn

verfilmd en/of regionaal en via L1 worden uitgezonden. Nieuwsgierig geworden naar de wensen die vervuld zijn? Je kunt deze terugkijken of teruglezen in de nieuwsbrieven op www.verborgen-verlangens.nl

Palliatieve Zorg

Palliatieve zorg is een integraal onderdeel van de zorg binnen De Zorggroep en wordt geboden in hospices of in de woonvoorzieningen. Ook in de thuissituatie ondersteunt Groene Kruis Thuiszorg in de palliatieve en terminale fase van het leven. Naast de behandeling van lichamelijke klachten is er ook aandacht voor de behandeling van psychosociale problemen en begeleiding bij spirituele behoeften van de cliënt. Op basis van gedeelde besluitvorming en advance care planning (ACP) wordt een zorgplan opgesteld, waarin de zorgvragen geformuleerd worden. Er wordt o.a. bepaald welke zorgverleners betrokken worden. Op deze wijze wordt de zorg zo optimaal mogelijk afgestemd op de persoonlijke situatie en behoeften en wensen.

Daarnaast maakt De Zorggroep deel uit van meerdere Transmuraal Palliatief Advies Teams, bestaande uit een groep professionals, gespecialiseerd in de zorg voor palliatieve patiënten (en hun naasten) in en buiten het ziekenhuis. Bij dit team kunnen hulpverleners zoals verpleegkundigen, verzorgenden,

huisartsen, medisch specialisten of specialisten ouderengeneeskunde terecht met vragen over een patiënt in de palliatieve fase. De Zorggroep is daarnaast aangesloten bij het Netwerk Palliatieve Zorg Midden- en Noord-Limburg en neemt hieraan actief deel.

Informatie over palliatieve zorg is gebundeld in het (digitale) kennishuis. Hier is onder andere informatie te vinden over advies en consultatie, richtlijnen en meetinstrumenten en het kwaliteitskader palliatieve zorg Nederland. Ook wordt via het kennishuis toegang verleend tot landelijke en regionale kennisbanken, vrijwilligerszorg, mantelzorgondersteuning, patiënteninformatie, lotgenotencontact, geestelijke verzorging/zingeving en levensvragen. Het doel van het kennishuis is het goed toerusten van medewerkers. Binnen De Zorggroep heeft de concernbrede commissie palliatieve zorg een "Palliatieve reis" geformuleerd, waarbinnen het gedachtegoed van Positieve Gezondheid en de dimensies uit het kwaliteitskader palliatieve zorg Nederland verankerd zijn.

Hoe gaan we verbeteren?	Tijdpad	Welke resultaten?
Kennis en deskundigheid bevorderen van medewerkers door middel van het verspreiden van een nieuwsbrief (4x per jaar).	2024	Medewerkers zijn bewust bekwaam in het bieden van palliatieve zorg waarbij afspraken rondom levenseinde in een vroeg stadium uniform wordt vastgelegd. Daardoor is iedereen in de keten op de hoogte van de afspraken die gemaakt zijn met de cliënt en zijn naasten. Vanuit deze basiskennis en zijn functie integreert de medewerker de kernwaarden, principes, methodes en procedures van de palliatieve reis. Cliënten en naasten ervaren passende zorg in de laatste levensfase.
Kennis en bekendheid van medewerkers vergroten op het gebied van beschikbare tools voor palliatieve fase, proactieve zorgplanning en gespreksvoering.	2024	Medewerkers zijn op de hoogte van de beschikbare klinimetrie en andere tools. Cliënten en naasten ervaren passende zorg in de laatste levensfase.

3. Wonen en welzijn

We dragen bij aan de vitale gemeenschap

Onze droom is bij te kunnen dragen aan vitale gemeenschappen. Dat is een gemeenschap in een wijk of dorp, waar mensen samen leven op een prettige manier, met oog en oor voor elkaar. De gemeenschap voorziet in haar eigen behoeften, soms met wat hulp van dichtbij. Thema's als positieve gezondheid, zelfredzaamheid en samenredzaamheid liggen ten grondslag aan het functioneren van deze gemeenschap. Mensen zijn sociaal en er is voldoende ruimte voor ontmoeting en dialoog, met respect voor elkaar. Deze prettige en voor iedere bewoner passende woonomgeving heeft een preventieve werking.

Meer focus op welzijn

In en rondom deze vitale gemeenschap zijn partijen aanwezig die de gemeenschap helpt vitaal te blijven. De ondersteuning richt zich alleen op zaken die de burger en zijn omgeving niet meer zelf kunnen organiseren. De ondersteuners werken samen in een wijkteam dat de gemeenschap kent, hoort en adviseert. Sociale partners als GGZ, politie en woningcorporaties sluiten ook aan bij dit wijkteam, om snel te kunnen schakelen en te kunnen anticiperen op wat nodig is.

Wat willen we bereiken:

De Zorggroep wil van waarde zijn voor het realiseren van een betekenisvol leven voor haar cliënten en medewerkers. Als we door de bril van de cliënt naar de wereld kijken, zien we dat deze het liefst in zijn eigen huis wil blijven wonen of in ieder geval dat thuisgevoel wil ervaren op de plek waar hij woont. Je thuis voelen heeft te maken met verschillende

aspecten van je omgeving; een omgeving die past bij je behoefte, die veilig voelt, herkenbaar is en vertrouwd door contact met de mensen om je heen. Het welzijn van cliënten staat voorop in deze benadering en krijgt een steeds prominentere plek in ons zorg- en ondersteuningsaanbod, al dan niet via strategische allianties met anderen.

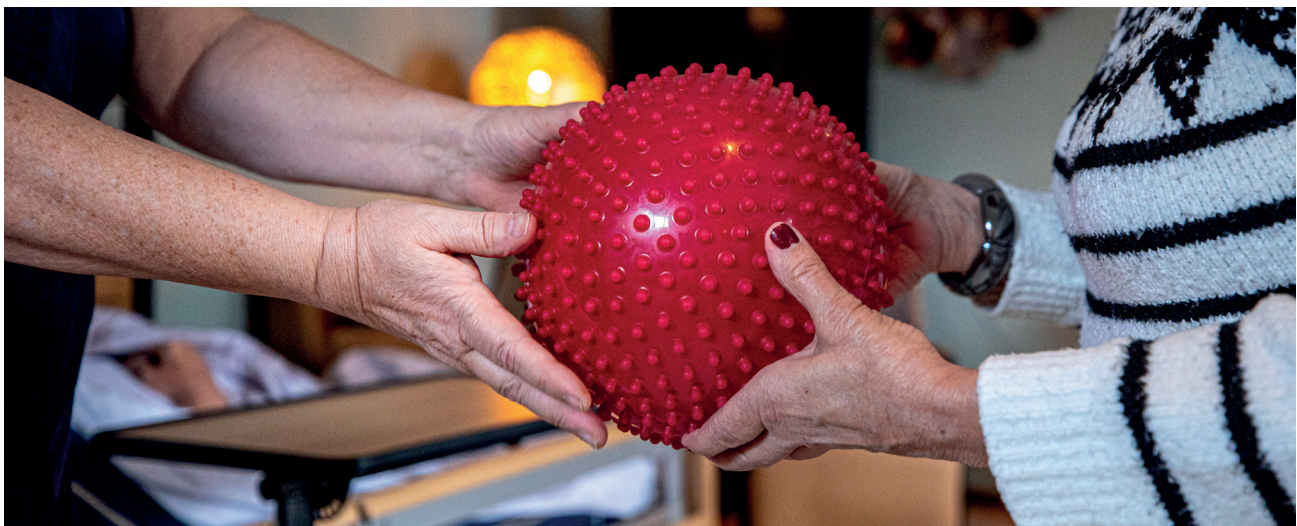
Waar staan we:

Wijkgericht werken

Binnen de sector Thuis ligt de nadruk op wijkgericht werken met als doel om zorg- en dienstverlening lokaal en in samenhang te organiseren op het gebied van wonen, welzijn en zorg. In deze samenwerking staat de cliënt centraal; de cliënt heeft de regie. Vanuit het gedachtegoed Positieve Gezondheid kijken we naar wat iemand nodig heeft en wil en welke ondersteuning hierbij nodig is vanuit zijn eigen sociale netwerk. Zelfredzaamheid en het optimaal inzetten van het sociale netwerk van de cliënt staan centraal binnen wijkgericht werken. Met het wijkplan als hulpmiddel worden preventieve activiteiten opgezet, die passen bij de problemen en kansen die in de specifieke

wijk. Dit met als doel het bevorderen van de gezondheid en vitaliteit van de wijk. Dit doen wij nadrukkelijk niet alleen. Samenwerking is gezocht en gestart met andere zorgpartners om samenwerking tussen wijkteams in dezelfde wijk te bevorderen om uiteindelijk tot optimale zorgverlening voor zoveel mogelijk cliënten te komen. De voortgang van deze gezamenlijke afspraken meten we middels een jaarlijkse resultaatmonitor. Uit deze evaluatie blijkt dat de samenwerking steeds concreter wordt ten aanzien van het wijkgericht werken en werken vanuit dezelfde (holistische) visie op zelfredzaamheid.

Hoe gaan we verbeteren?	Tijdpad	Welke resultaten?
<p>Speerpunten in samenwerking:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gezamenlijke aanpak richting huisartsen/ziekenhuizen namens alle wijkverpleegkundigen van alle organisaties.• Wijkgericht werken is je vak en doe je er niet bij.• Ken je wijk! Wat willen we bereiken, wat gaan we morgen doen en met wie?	<p>Gestart in 2023 en loopt door in 2024</p>	<p>De gezondheid van de wijk is bevorderd, zelfredzaamheid van cliënten gestimuleerd en het sociale netwerk/mantelzorgers optimaal ingezet.</p> <p>Van individueel curatieve zorg naar collectief preventieve ondersteuning.</p> <p>Betere samenwerking met het voorliggend veld.</p> <p>Doelmatiger en efficiënter samenwerken met andere VVT organisaties, waardoor beschikbare capaciteit beter wordt benut.</p>



Eten en drinken

De Zorggroep werkt met een voedingsconcept dat bestaat uit meerdere scenario's waarbij lekker en gezond eten, aandacht voor de beleving en sfeer rondom de maaltijd en het optimaal kunnen inspelen op de behoefte van de bewoners, centraal staan.

Dagelijks maken zo'n 2000 bewoners van De Zorggroep gebruik van de maaltijdvoorzieningen in één van onze restaurants, in de gezamenlijke huiskamer of in de eigen woonruimte. Voor zover mogelijk worden cliënten actief betrokken bij de keuze van het menu en de (voor)bereiding van de maaltijd. De maaltijden variëren van verse bereiding tot het regenereren van hoogwaardige (kant en klaar) maaltijdcomponenten. Het doel is altijd

een tevreden cliënt die geniet van een lekkere en gezonde maaltijd.

Afhankelijk van de woonsituatie wordt de maaltijd bereid door onze koks (in de restaurants), door een cateraar of door het zorgteam. Deze worden ook vaak ondersteund door vrijwilligers of mantelzorgers. In het zorgteam heeft de zorgondersteuner een belangrijke rol in de verzorging van eten en drinken, hierdoor kunnen de zorgmedewerkers zich meer richten op hun zorgtaken.

Uitgangspunt is dat iedereen die een taak heeft in de maaltijdbereiding, beschikt over voldoende basisvaardigheden op dit gebied.

Hoe gaan we verbeteren?	Tijdpad	Welke resultaten?
<p>Verdere uitrol van het voedingsconcept:</p> <ul style="list-style-type: none">• (Door) ontwikkeling visie Eten en Drinken De Zorggroep;• Opstellen kaders voedingsconcept;• (Door) ontwikkeling beschikbare scenario's eten en drinken op uniformiteit en uitvoering;• Training basisvaardigheden warme maaltijd bereiding.	<p>Gestart in 2023 en loopt door in 2024</p>	<p>Tevreden cliënten die genieten van een lekkere en gezonde maaltijd.</p> <p>Heldere en uniform toegepaste visie op eten en drinken in De Zorggroep.</p> <p>Een toekomstbestendig voedingsconcept dat aansluit bij ontwikkelingen zoals vergrijzing, personeelskrapte, financiering en duurzame zorg.</p>

4. Passende, veilige zorg en ondersteuning

We zijn flexibel in het vinden van antwoorden op verschillende vragen

De zorg- en ondersteuningsbehoefte verandert. Er zijn nieuwe technologieën die het mogelijk maken langer thuis te wonen, soms met hulp van de omgeving. Wij passen onze dienstverlening hierop aan. Onze ambitie is om steeds meer te gaan ondersteunen in de eigen omgeving en de groep die naar een verpleeghuis of een andere "24-uurs zorgvoorziening" moet verhuizen relatief steeds kleiner te maken. De flexibele antwoorden vinden we op alle niveaus in de lokale gemeenschap, in samenwerking met verschillende partijen in die gemeenschap.

We ondersteunen op inhoud

Als de ondersteuning in de gemeenschap niet meer passend is bij de behoefte, komen andere partijen in beeld. Woningcorporaties, zorgorganisaties, gemeenten en verzekeraars organiseren samen wat er nodig is voor die specifieke situatie. De inzet van deze specialisten bij een vitale gemeenschap is vanaf het begin veel meer gericht op 'afbouw', zodat ze niet langer wordt ingezet dan nodig en er ook alleen is als de gemeenschap of het wijkteam het zelf lokaal niet (meer) kan oplossen.

Wat willen we bereiken:

Veiligheid in de zorg is een belangrijke basisvoorwaarde voor goede en verantwoorde zorg. Medewerkers van De Zorggroep volgen daarin de landelijke en professionele richtlijnen. We hebben zicht op de individuele risico's bij de cliënt en gaan daarover in gesprek met de cliënt. Ons organisatiebeleid is gericht op

het creëren van een risicogestuurde basisveiligheid voor een aantal kritische processen waaronder medicatieveiligheid, hygiëne en infectiepreventie en (on)vrijwillige zorg. Daarnaast leren we ook naar aanleiding van incidenten rondom veiligheid.

Waar staan we:

Medicatieveiligheid

Monitoren en verbeteren van medicatieveiligheid is permanent onderwerp van aandacht bij De Zorggroep. Digitalisering van het medicatieproces faciliteert de medewerkers in het eenvoudiger en beter navolgbaar te maken van alle te doorlopen stappen. Zowel het voorschrijven van medicatie als registratie van toediening en dubbele controle gebeurt al volledig digitaal. Daar waar cliënten zelf hun medicatie kunnen beheren, wordt er gewerkt conform de beoordeling van medicatie in eigen beheer (BEM) en de inzet van de Medido.



Hoe gaan we verbeteren?	Tijdpad	Welke resultaten?
Continu monitoren en bijstellen van het organisatiebrede beleidskader medicatieveiligheid geconcretiseerd in procesbeschrijvingen, werkinstructies en protocollen.	Doorlopend	Eenduidig beleid en uitvoering van processen, werkinstructies en protocollen ten aanzien van medicatieveiligheid.
Faciliteren medewerkers door deskundigheidsbevordering.	Doorlopend	Medewerkers zijn deskundig en vaardig op het gebied van medicatieveiligheid. Medewerkers signaleren onveilige situaties en spreken elkaar daarop aan. Minder structurele medicatiefouten. Cliënten ervaren meer betrokkenheid bij eigen medicatieproces.
Het bevorderen van leren in zowel de interne als externe keten, door het uitvoeren van audits en het leren van medicatie incidenten.	Doorlopend	Optimaliseren leer- en verbeterloop medicatieveiligheid op medewerker-, team- en organisatieniveau.
Door en voor professionals worden vraagstukken rondom doorontwikkeling van het medicatiebeleid opgepakt. Indien nodig wordt dit verwerkt in medicatiebeleid of worden professionals verwezen naar de juiste richtlijnen.	Doorlopend	Medicatiebeleid sluit aan bij landelijke regelgeving, afspraken met de apotheken en bij het organisatiebeleid van De Zorggroep. Professionals voelen zich voldoende toegerust om hieraan uitvoering te geven en worden indien nodig ondersteund in de uitvoering.

Hygiëne en infectiepreventie (HIP)

Hygiëne en infectiepreventie is een belangrijk thema binnen De Zorggroep. Dit is een basis die op orde moet zijn in de zorg. Zeker voor cliënten die bij ons wonen, omdat zij kwetsbaarder zijn voor infecties. Ook landelijk heeft dit thema momenteel veel aandacht, omdat de antibioticaresistentie alsmaar groter wordt en de ziektelast hoger. Vanuit de HIP-commissie wordt er gewerkt aan het continu verbeteren van het hygiëne- en infectiepreventiebeleid op basis van vigerende wet- en regelgeving. Naast organisatiebrede kaders over HIP is de dagelijkse schoonmaak

geoptimaliseerd en zijn er voor iedereen middelen beschikbaar om hygiënisch te werken.

Om de samenwerking met ketenpartners op HIP-gebied te verbeteren en kennis te delen, is De Zorggroep enerzijds aangesloten bij het Regionaal Overleg Acute Zorgketen (ROAZ). Anderzijds bij het regionale netwerk voor contactpersonen infectiepreventie, gecoördineerd vanuit het antibioticaresistentie (ABR) zorgnetwerk.

Hoe gaan we verbeteren?	Tijdpad	Welke resultaten?
Herzien H&IP protocollen op leesbaarheid en vindbaarheid voor medewerkers.	2024	Protocollen zijn beter leesbaar en vindbaar voor medewerkers waardoor hygiënisch werken bevorderd wordt. Er zal meer gebruik worden gemaakt van landelijke websites als informatiebron.
Deskundigheidsbevordering H&IP <ul style="list-style-type: none"> • Scholen kwaliteitsverpleegkundigen tot kennisdragers; • Starten scholing overige medewerkers. 	2024 en loopt door in 2025	Medewerkers werken conform de richtlijnen van hygiënisch werken.
HIP-audits integreren in de organisatiebrede structuur van interne audits.	2024 en loopt door in 2025	Het thema H&IP is integraal onderdeel van de interne audits binnen De Zorggroep. Verdieping op het thema vindt plaats middels thema-audits.
H&IP voortdurend onder de aandacht brengen en houden bij medewerkers.	Doorlopend	Via gerichte communicatie en scholing wordt het hygiënisch werken door medewerkers bevorderd.

Implementatie Wet zorg en dwang (Wzd)

De Zorggroep wil excellente zorg voor vrijheid bieden aan cliënten. Daarbij wil zij zoveel mogelijk onvrijwillige zorg voorkomen en/of afbouwen. Onze ambitie is dat vrijheid het uitgangspunt vormt voor alle vormen van zorg en ondersteuning voor alle cliënten en bewoners, waaronder het Open Deuren beleid.

De Zorggroep heeft de afgelopen jaren een stevige basisstructuur ontwikkeld om verantwoord uitvoering te kunnen geven

aan de Wet zorg en dwang. De kernteams worden hierbij ondersteund door de Wzd-functionarissen en de Wzd-deskundigen en vormen samen het fundament voor goede zorg volgens de uitgangspunten van de Wzd. De komende jaren ligt het accent met name op de verdere doorontwikkeling en verfijning van het Wzd-beleid.

Hoe gaan we verbeteren?	Tijdpad	Welke resultaten?
Invullingen geven aan het Open Deuren beleid: <ul style="list-style-type: none"> • Start met een pilot op vier locaties; • Aan de hand van de ervaringen van de pilots verdere uitrol op alle locaties van De Zorggroep. 	2024	Cliënten ervaren meer bewegingsvrijheid binnen een veilige woonomgeving en er wordt minder onvrijwillige zorg ingezet.
Doorontwikkeling implementatie Wzd in de thuiszorg door: <ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkeling toolkit en draaiboek uitrol Wzd; • Blauwdruk samenwerking Wzd in de 1e lijn; • Scholing medewerkers thuiszorg. 	2024/2025	Betere samenwerking in de 1e lijn bij de uitvoering van de Wzd in de thuissituatie van cliënten. Thuiszorgmedewerkers zijn beter toegerust in herkennen van onvrijwillige zorg en toepassing Wzd.
Doorontwikkeling methodische benadering Wzd-zorg via het project GRIP door: <ul style="list-style-type: none"> • Artsen en psychologen te scholen in de GRIP methodiek; • Verankeren methodiek in het behandel/zorgdossier. 	2024/2025	Multidisciplinaire teams kunnen probleemgedrag bij cliënten preventief beter signaleren, analyseren, behandelen en evalueren waardoor probleemgedrag voorkomen kan worden. Kwaliteit van leven voor de bewoner, naasten en medebewoners verbetert. Het werkplezier voor de medewerkers neemt toe en de ervaren werkbelasting neemt af.

Decubituspreventie

Voor wat betreft het signaleren van risico's en preventie van decubitus wordt er gewerkt conform de richtlijnen en protocollen van Vilans. Rapportage over risicosignalering en de ingezette maatregelen is geborgd in het ECD. Er wordt gebruik gemaakt van de Bradenschaal als risicoscore-instrument. De Zorggroep werkt multidisciplinair samen met specialisten ouderengeneeskunde, (wond) verpleegkundigen, fysiotherapeuten, diëtisten en logopedisten die in een vroegtijdig stadium risico's ten aanzien van decubitus of eet-, slik- en gewichtsproblemen signaleren en

hierover adviseren. Decubituspreventie gebeurt standaard en met behulp van maatwerk passend bij de zorgvragen.

Preventie ziekenhuisopname

De Zorggroep werkt volgens de landelijke richtlijnen van Verenso en Vilans voor wat betreft het beleid bij onverwachte ontwikkelingen in de zorgvraag van cliënten. Het bespreken van mogelijke complicaties en eventuele noodzakelijke ziekenhuisopname, maakt onderdeel uit van het opnameproces bij De Zorggroep.

Veilig omgaan met gegevens

Veilige en vertrouwelijke omgang met persoonsgegevens is belangrijk voor de kwaliteit en veiligheid van de zorg- en dienstverlening die De Zorggroep levert. We geven hier invulling aan op een manier die zo min mogelijk belastend is voor cliënten en medewerkers. Vanuit de waarden pragmatisme, no-nonsense, creativiteit en durf creëert De Zorggroep een omgeving waarbij privacy en persoonsgegevens maximaal worden beschermd. Hoe we samen veilig omgaan met gegevens is vastgelegd in

het Privacybeleid AVG inclusief het bijbehorende Informatiebeveiligingsbeleid.

Het project 'Implementatie norm-compliance met de NEN7510' is in december 2023 afgerond met de oplevering van het Information Security Management System (ISMS) en bijhorende documentatie. In januari 2024 vindt er een tweedaagse interne audit plaats als nulmeting m.b.t. de NEN7510-norm.

Hoe gaan we verbeteren?	Tijdpad	Welke resultaten?
Jaarlijks terugkerende bewustwordingscampagne voor medewerkers over veilig omgaan met gegevens.	April 2024 (jaarlijks)	Basisbewustzijn over privacy en het veilig omgaan met informatie wordt bij alle medewerkers vergroot.
Resultaten interne audit op de uitgangspunten van de NEN7510- norm worden vertaald naar een actieplan.	Vanaf februari 2024	Continu verbeteren op het gebied van privacy en informatieveiligheid.



5. Leren en werken aan kwaliteit

We blijven leren van onze medewerkers en cliënten

We zijn trots op wat goed gaat en willen blijven leren van onze collega's en cliënten. We willen ook sneller en makkelijker kunnen veranderen. We gaan dingen anders doen om onze opgave gerealiseerd te krijgen. Daarom wordt innovatie steeds belangrijker voor De Zorggroep. Nieuwe ideeën van cliënten, partners, collega's en stakeholders inspireren ons in het vinden van antwoorden.

Wat willen we bereiken:

De huidige en toekomstige ontwikkelingen in de zorgmarkt maken dat De Zorggroep voldoende wendbaar moet zijn om snel en accuraat in te kunnen spelen op deze veranderingen. De Zorggroep is een lerende organisatie die haar medewerkers in staat stelt om, door scholing en het stimuleren van persoonlijke ontwikkeling en initiatief, de dienstverlening aan te passen aan de voortdurend veranderende omgeving.

De basis voor een lerende organisatie is het creëren van ruimte voor (gezamenlijke) reflectie

en het organiseren van feedback. Feedback zorgt er immers voor dat er geleerd kan worden op alle niveaus in de organisatie. In een lerende organisatie is het belangrijk dat je elkaar vanuit respect durft aan te spreken en feedback kan ontvangen, met als doel om te leren. Maar ook het durven maken van fouten, experimenteren en het voorstellen doen voor verbeteringen zijn belangrijke elementen van een lerende organisatie. Daarnaast leren we via audits, (incident)onderzoeken, leernetwerken en scholingen.

Hoe gaan we verbeteren?	Tijdpad	Welke resultaten?
Doorontwikkeling kwaliteit & veiligheid managementsysteem (KVMS).	Continu proces	Een kwaliteitssysteem passend en faciliterend aan alle processen binnen de organisatie.
Verdere doorontwikkeling inrichting interne auditcyclus.	2024	Auditcyclus die inzicht geeft in de trojspunten en verbeterpunten van de locaties en organisatie.
Doorontwikkeling leren van incidenten en calamiteiten.	Continu proces	Analyses van incidenten en calamiteiten worden gebruikt als verbeter- en ontwikkelinformatie.
Doorontwikkeling stuur- en verantwoordingsinformatie K&V in samenspraak met lijnorganisatie en kwaliteitsverpleegkundigen.	Continu proces	Inzicht en sturing op resultaten en het verbeterpotentieel van teams en organisatie.

Borging functie van kwaliteitsverpleegkundige.	Continu proces	Vergroten van het lerend vermogen van de organisatie door intensief samen te werken, te reflecteren en te leren van elkaar.
Doorontwikkeling lerend netwerk in samenwerking met regionale partners.	Continu proces	Vergroten van het lerend vermogen van de organisatie door intensief samen te werken, te reflecteren en te leren van elkaar.

Waar staan we:

Interne audits

De audits binnen De Zorggroep zijn zo ingericht dat door waardierend te auditen er van en met elkaar geleerd wordt op een positieve manier. Zo verwerven we inzicht in onze successen en leren we waar onze verbetermogelijkheden/-kansen liggen. Medewerkers krijgen de kans om naast hun bestaande werkzaamheden aan de slag te gaan als auditor en zo uitdaging in hun werk te brengen of te houden. De afdeling

kwaliteit & veiligheid zorgt voor de coördinatie van het geheel. Zo borgen we ook dat de informatie uit de audits op de juiste plekken binnen de organisatie gedeeld wordt. De doorontwikkeling van de interne audits op inhoud en proces en borging ervan in het kwaliteit- & veiligheidsmanagementsysteem staan centraal in 2024.

Hoe gaan we verbeteren?	Tijdpad	Welke resultaten?
Doorontwikkeling van interne audits naar meer integrale audits.	Gestart in 2023 en loopt door in 2024	Teams worden minder belast met verschillende audittypes en krijgen een integrale terugkoppeling op successen en verbetermogelijkheden ten aanzien van kwaliteit & veiligheid.
Vaststellen meerjaren auditplanning	2024	Een meerjaren auditplanning met meerdere auditrondes per jaar.
Borging interne audits in het kwaliteit- & veiligheidsmanagementsysteem	2024	Beter inzicht in verbetermogelijkheden en sneller genereren van kwaliteitsinformatie.

Leren van incidenten

De Zorggroep stimuleert het melden van incidenten en biedt een veilige omgeving waarbinnen incidenten gemeld en afgehandeld kunnen worden. Het melden is belangrijk om te kunnen leren en verbeteren en daarmee de kans op herhaling van fouten en risico's te verkleinen. Door regelmatig (bijna) fouten en (bijna) incidenten met elkaar te bespreken, worden medewerkers meer bewust waar risico's en knelpunten zitten en hoe gewerkt kan worden aan veilige zorg en veilig werken. Indien noodzakelijk wordt door opgeleide en

niet bij de casus betrokken medewerkers een quickscan of een verdiepend onderzoek uitgevoerd volgens de Prisma methodiek (calamiteitenonderzoek).

Een (bijna) incident kan zich ook voordoen tijdens de samenwerking met een ketenpartner. De Zorggroep werkt middels het Transmuraal Incident Melden samen met verschillende organisaties in de regio om zicht te krijgen op incidenten die in de keten plaatsvinden.

Hoe gaan we verbeteren?	Tijdpad	Welke resultaten?
Doorontwikkeling van het registratieve proces van melden van incidenten.	Gestart in 2023 en loopt door in 2024	Het melden van incidenten wordt vereenvoudigd door: <ul style="list-style-type: none"> • de inrichting van één centrale meldknop; • het meer intuïtief inrichten van het meldformulier; • het onderzoeken van de mogelijkheden voor een koppeling met het ECD (voorkomen dubbele registratie).
Trendanalyses m.b.t. incidenten maken onderdeel uit van teamreflecties en worden voorbereid door de kwaliteitsverpleegkundigen.	Continu proces	Vergroten leereffect vanuit incidenten en verbetering kwaliteit van zorg en ondersteuning.
Kwaliteitsverpleegkundigen krijgen een prominentere rol in het onderzoeken en afhandelen van incidenten.	Gestart in 2023 en loopt door in 2024	Vergroten leereffect vanuit incidenten en calamiteiten en verbetering kwaliteit van zorg en ondersteuning.

Leren van klachten

Medewerkers staan dagelijks met aandacht en met hart voor zorg klaar voor onze cliënten. Toch kan het voorkomen dat cliënten/ familie en mantelzorgers niet tevreden zijn over de geboden zorg of dat zaken anders verlopen dan zij graag zouden zien. Er zijn verschillende mogelijkheden om deze klachten onder de aandacht te brengen van De Zorggroep. Bij voorkeur worden de klachten zo dicht mogelijk bij de bron besproken en opgelost. Meestal betekent dit dat een klacht besproken wordt tussen de klager en de (zorg)medewerkers, en waar gewenst de leidinggevende.

Is dit niet mogelijk dan bestaat er de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris, klachtencommissie of de Raad van Bestuur. Indien de interne procedure niet leidt tot een passende oplossing, dan kan er in beroep gegaan worden bij de onafhankelijke geschillencommissie. De Zorggroep ziet klachten als waardevolle informatie om samen met cliënten en familie en mantelzorgers op zoek te gaan naar mogelijkheden om de kwaliteit van zorg- en dienstverlening te verbeteren.

Hoe gaan we verbeteren?	Tijdpad	Welke resultaten?
Borging uitkomsten van klachten als verbeterinformatie. Trendanalyses m.b.t. klachten maken onderdeel uit van teamreflecties.	Continu proces	Vergroten leereffect vanuit klachten. Verbetering van kwaliteit van zorg, samenwerking met naasten en ervaren kwaliteit van leven.
Digitaliseren registratie van klachten.	Continu proces	Proces van melden, registreren en monitoren van klachten is gedigitaliseerd. Trends kunnen beter inzichtelijk gemaakt worden.
Vergroten bewustwording medewerkers over het ontstaan en voorkomen van klachten.	Continu proces	Medewerkers voelen zich beter toegerust om klachten te voorkomen en op te lossen.
Samenwerking tussen klachtenfunctionaris en juridisch beleidsadviseur borgen.	Continu proces	Medewerkers voelen zich goed ondersteund bij het voorkomen en oplossen van klachten.

6. Personeelssamenstelling

We zijn een aantrekkelijke werkgever

De Zorggroep wil collega's en nieuwe medewerkers inspireren om mee te bouwen aan vitale gemeenschappen. Dit betekent dat de organisatie niet alleen iets vraagt van medewerkers. Ze heeft hen ook iets te bieden: inspiratie, uitdaging, ontwikkeling en collegialiteit. We richten ons op positieve gezondheid en creëren een veilige en gezonde werkomgeving waarin we oog hebben voor een juiste balans tussen werk en privé. Wij weten immers dat het hart van onze medewerkers óók thuis ligt.

Wat willen we bereiken:

Kwalitatief goede zorg en ondersteuning zijn alleen mogelijk met professionele en betrokken medewerkers. De Zorggroep investeert in vitaliteit en professionaliteit van medewerkers en houdt rekening met hun individuele behoeften. Van medewerkers wordt gevraagd en verwacht dat ze investeren in hun eigen vitaliteit en professionaliteit. Dienend en situationeel leiderschap zijn hierbij cruciaal. Vertrouwen geven en talenten waarderen zijn vanzelfsprekend, net zoals het leren van elkaar en van fouten.

Om medewerkers te inspireren en uit te dagen en nieuwe medewerkers te werven, wil De Zorggroep aantrekkelijker worden als werkgever. Om de zorg ook in de toekomst toegankelijk en betaalbaar te houden en de leidende rol in de regio te kunnen pakken, maakt dat we onze zorg anders moeten gaan organiseren. Een scherp en ambitieus HR-plan, volgend uit de strategie, is daarin randvoorwaardelijk en vormt de basis voor het realiseren van de juiste kennis op het juiste moment. Aan de hand van de drie strategische HR-lijnen en de "routekaart Positieve Gezondheid" gaan we hier de komende jaren mee aan de slag.



Hoe gaan we verbeteren?	Tijdpad	Welke resultaten?
Doorontwikkeling cultuur en (persoonlijk) leiderschap.	Doorlopend	Resultaatgericht werken en sturen op waar wij als De Zorggroep voor staan. Medewerkers werken in een omgeving die stimulerend en motiverend is en worden gefaciliteerd in het tonen van verantwoordelijkheid en eigenaarschap. Cliënten en naasten ervaren meer passende zorg en ondersteuning.
Ontwikkelen van een opleidingshuis ingericht op basis van benodigde en verwachte competenties en vaardigheden.	Gestart in 2023 en loopt door in 2024	Medewerkers zijn voldoende toegerust om in te kunnen spelen op (veranderende) zorgvragen van cliënten. Een regionaal opleidingsinstituut als leverancier van kennis binnen de ouderenzorg en dat kan inspelen op functies die in de toekomst nog gaan ontstaan.
Inrichten van de beloningssystematiek op basis van het waarderen en ontwikkelen van vaardigheden en passend bij de levensfase van de medewerkers.	Gestart in 2022 en loopt door in 2024	Levensfasegericht werken op basis van behoefte van de individuele medewerker. Medewerkers zijn beter toegerust om professioneel en hoogwaardige zorg en ondersteuning te bieden.
Doorontwikkeling medewerkersbeleid op basis van uitgangspunten Positieve Gezondheid.	Doorlopend	Medewerkers ervaren passende ondersteuning bij hun persoonlijkheid en levensfase, zodat iedereen bezig kan zijn met waar hij/zij goed in is.
Vergroten duurzame inzetbaarheid door meer aandacht voor preventie.	Doorlopend	Medewerkers ervaren minder werkdruk en zijn trots om bij De Zorggroep te werken. Cliënten ervaren meer persoonlijke aandacht door betrokken medewerkers.

7. Hulpbronnen, omgeving en context

We streven naar duurzame oplossingen

De structurele duurzame oplossingen voor de toenemende zorgkloof liggen wat ons betreft in het sociaal domein: investeren in en bijdragen aan vitale gemeenschappen, leefbare dorpen en wijken en verbindingen leggen tussen de verschillende financieringsvormen van zorg en welzijn.

Zorginnovatie

De Zorggroep wil het zorg- en dienstenaanbod verder optimaliseren door middel van inzet van zorgtechnologie en andere innovaties. Zorginnovatie is geen doel op zich, maar een middel om kwaliteit van leven en/of kwaliteit van zorg te vergroten of ter ondersteuning van het medewerkersproces. Gezien de krappe arbeidsmarkt richt De Zorggroep zich ook op arbeidsbesparende technologieën en innovaties. Meerdere innovatiebegeleiders ondersteunen onze professionals om de inhoudelijke vraag/behoefte van cliënten, mantelzorgers of medewerkers te vertalen naar diverse pilots en experimenten rondom zorginnovatie.

Een greep uit de pilots/ experimenten die in 2023 zijn uitgevoerd:

- Een pilot met de Wolk heupairbag binnen de sector Wonen. De Wolk is een hulpmiddel dat als riem onder de kleding gedragen kan worden. Op het moment dat een persoon valt, dan wordt de airbag geactiveerd, waardoor heupletsel kan worden voorkomen.
- Start pilot met de Wolk heupairbag binnen de sector Thuis bij cliënten met verhoogde valangst en/of -gevaar. Dit met als doel het aantal heupfracturen en valangst te verminderen. Op deze manier kan de WOLK heupairbag bijdragen aan het verhogen van kwaliteit van leven en zelfstandigheid van cliënten, zodat zij langer thuis kunnen blijven wonen.
- In samenwerking met de regio (ZorgConnect) kartrekker van het project Diagnostiek op Afstand, waarbij onderzocht wordt welke middelen voor de medische as ondersteunend zijn om tijdbesparend te kunnen werken en de kwaliteit van zorg te behouden of te versterken. Gekozen middelen worden in de praktijk uitgetoetst en waar ondersteunend ingezet.
- Er zijn diverse experimenten uitgevoerd met de inzet van Virtual Reality op het gebied van welzijn voor cliënt en medewerker, het stimuleren van meer bewegen en scholing en training van vrijwilligers en medewerkers.
- Een vervolgexperiment met robot Rose. Robot Rose is een soort computer op wielen met een arm. De robot kan bepaalde taken zelfstandig uitvoeren en wordt voor andere taken op afstand bestuurd. Bedoeling is om cliënten en medewerkers kennis te laten maken met de robot en samen te ervaren hoe een robot cliënten en bewoners kan ondersteunen. Robot Rose wordt ingezet voor vermaak, bewoners attenderen op en 'ophalen' voor eetmomenten en welzijnsactiviteiten en ondersteuning bij muziekactiviteiten.
- Opzet Participatief Actie Onderzoek o.l.v. Maastricht University en in samenwerking met 2 andere VVT-organisaties in Zuid-Limburg, gericht op toepassing van data-geïnformeerde zorg ter ondersteuning van de eigen regie van cliënten.
- Binnen 2 locaties is er een pilot uitgevoerd, waarbij alle tot dan beschikbare slimme hulpmiddelen/ zorgtechnologie zijn geïntroduceerd. Om de juiste impact te kunnen maken is het van belang om de omvang van inzet van slimme hulpmiddelen te vergroten. Geen enkel middel biedt dé kant en klare oplossing. Maar vele kleintjes maken ook een grote. Juist het "stapelen" van de verschillende beschikbare toepassingen en deze op maat kunnen toepassen maken het verschil.

Hoe gaan we verbeteren?	Tijdpad	Welke resultaten?
Duurzaam borgen van gebruik zorgtechnologie binnen de processen van de organisatie.	Doorlopend	Er is een werkend proces binnen De Zorggroep om succesvolle zorgtechnologieën efficiënt en effectief te borgen.
Professionalisering en concretisering Innovatieroute.	Doorlopend	Focus in 2024 ligt op het aanscherpen van afspraken rondom eigenaarschap en taak-/rolverdeling bij implementatie van innovaties/goede praktijken.
Innoveren doen we samen. Innovatie als onderdeel van onze gezamenlijke koers en ingebed in ons dagelijks werk.	Doorlopend	Een lerend en innovatief klimaat binnen de organisatie. (Potentiële) cliënten en/ of vertegenwoordigers zijn standaard betrokken binnen het Innovatieproces. Implementatie van slimme hulpmiddelen wordt versneld en het innovatieklimaat versterkt.
Verbinding en samenwerking in de keten en met kennisinstututen.	Doorlopend	Verdere (wetenschappelijke) kennisontwikkeling op het gebied van innovatie in de zorg. Leren van elkaar op het gebied van innovatie. Waar mogelijk gezamenlijke projecten uitvoeren op het gebied van innovatie.

7. Gebruik van informatie

Medewerkerstevredenheid

De functionaliteit van het medewerkers-
tevredenheidsonderzoek (MTO) en de
doelstelling voor het ophalen en verkrijgen van
de feedback van medewerkers is meervoudig.
Een MTO is een goede indicator om te meten
hoe medewerkers in de organisatie staan
(tevredenheid, betrokkenheid, motivatie,
loyaliteit) en wat de gevolgen hiervan zijn
(werksfeer, verloop, verzuim, effectiviteit,
efficiëntie, klantgerichtheid en productiviteit).
Daarnaast toont het MTO een beeld van de
realisatie van de strategie en de manier van

leidinggeven vanuit het perspectief van de
medewerkers.

In 2021 is er gewerkt aan een nieuw voorstel
voor het MTO, welke in 2023 geïmplementeerd
is en in 2024 een vervolg zal hebben. Het
nieuwe MTO volgt de medewerkersreis,
startend vanaf zijn primaire zoektocht
naar werk tot en met het einde van zijn
dienstverband. Hierbij zijn "onboarding,
offboarding en exit-interviews" belangrijke
elementen.

Hoe gaan we verbeteren?	Tijdpad	Welke resultaten?
Implementatie <u>standaard</u> <u>thermometer</u> : 1 keer per 2 jaar een meting op de basis uitvalsindicatoren en risico's en een algemeen waarderingscijfer van de medewerkerstevredenheid. Deze resultaten worden vergeleken met branchegenoten.	2024	<p>Frequente feedback van onze medewerkers om in een continu verbetercyclus de juiste keuzes te maken.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informatie over het welzijn, veerkracht en welbevinden van de medewerkers • Informatie over de mate waarin de medewerkers in staat zijn hun werk uit te voeren • Informatie over de wijze waarop De Zorggroep medewerkers aanstuurt, faciliteert en begeleidt.
Implementatie <u>thematische</u> <u>thermometer</u> : in een cyclus van 1x per 6-9 maanden op één van de thema's Welzijn & Welbevinden, Competenties & Vaardigheden, arbeidsvoorwaarden, en arbeidsomstandigheden, autonomie en leiderschap.	2023 en verder	

Cliëntervaringen

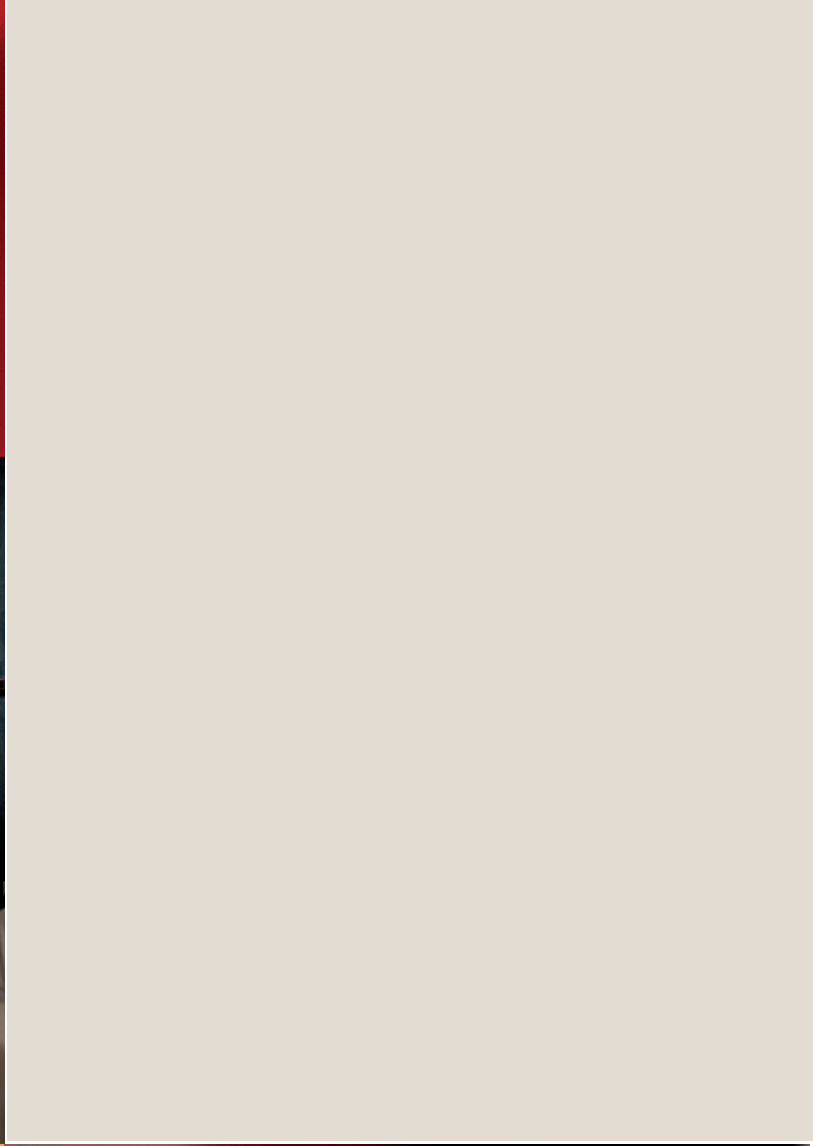
De Zorggroep ontvangt graag feedback
van onze cliënten ten aanzien van onze
zorg- en dienstverlening. Cliënten en hun
vertegenwoordigers weten namelijk als geen
ander wat er goed gaat én waar potentie voor
verbetering zit. Hun inzichten en feedback
helpen ons om onze zorg- en dienstverlening

te verbeteren. We willen deze ervaringen niet
één keer per jaar via een organisatiebrede
meting ophalen, maar continu waarbij we
de cliëntreis als uitgangspunt nemen: op het
moment van in zorg komen, ter voorbereiding
op de zorgleefplanbespreking en het moment
van uit zorg gaan.

Hoe gaan we verbeteren?	Tijdpad	Welke resultaten?
Implementatie en borging vernieuwde vorm cliëntervaringsonderzoek gekoppeld aan de cliëntreis.	Continu proces	Verbetering kwaliteit van zorg en ondersteuning op basis van cliëntervaringen. Ervaren kwaliteit van leven neemt toe.
Trendanalyses over cliëntervaringen maken onderdeel uit van teamreflecties en worden voorbereid door de kwaliteitsverpleegkundigen.	Continu proces	Vergroten leereffect vanuit cliëntervaringen en verbetering kwaliteit van zorg en ondersteuning.
Borging PREM door koppeling aan zorgleefplanbespreking.	Continu proces	Verbetering kwaliteit van zorg en ondersteuning op basis van cliëntervaringen.

De Zorggroep is aangesloten bij Zorgkaart Nederland. Cliënten/ familie en mantelzorgers worden gevraagd en gestimuleerd om hun mening te geven over de betreffende locatie via www.zorgkaart.nl.

Hoe gaan we verbeteren?	Tijdpad	Welke resultaten?
Structureel stimuleren om cliëntwaarderingen te delen op zorgkaart.nl door dit te borgen en te koppelen aan onze eigen systematiek van cliëntervaringen.	Continu proces	Meer cliëntwaarderingen op zorgkaart.nl op basis waarvan de zorg en ondersteuning beter afgestemd kan worden op wensen van cliënten.





De Zorggroep
Postbus 694 5900 AR Venlo
088 - 61 088 61
www.dezorggroep.nl
info@dezorggroep.nl