

Kwaliteitsbeeld 2024



Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Missie en Visie van Centraalzorg:	3
Uitdagingen in de zorgsector:.....	4
1. Het kennen van wensen en behoeften.....	5
Over ons:	5
Wensen en behoeften van de cliënt:.....	5
2. Het bouwen van netwerken	7
Samenwerking met andere organisaties:	7
Netwerk rondom de cliënt met een zorgvraag:.....	8
De meerwaarde voor onze cliënten:	8
3. Het werk organiseren	10
Teamstructuur en deskundigheidsmix:	10
Zeggenschap en overlegstructuren:	10
Medewerker Tevredenheid:	12
Vertrouwenspersoon.....	12
4. Leren en ontwikkelen	13
Scholing en praktijkopleiding:	13
Metingen in het primaire proces:.....	14
Cliënt Tevredenheid:.....	15
5. Inzicht in kwaliteit.....	16
Externe audit, meting van kwaliteit:	16
Reflectie op kwaliteit:.....	16
Vooruitblik op volgend jaar:	17

Inleiding

Centraalzorg is een zorgorganisatie die continu in beweging is als het gaat om het bieden van goede zorg. Wij blijven ons ontwikkelen en aanpassen om de zorg kwalitatief, naar behoefte en met oog voor zelfredzaamheid zo goed mogelijk te leveren aan onze cliënten.

Missie en Visie van Centraalzorg:

Missie: Lokaal, betrokken, vertrouwd en betrouwbaar

- Centraalzorg stelt de cliënt, (zorg)medewerker en vrijwilliger centraal, zij worden gehoord en gezien.
- Onze betrokken zorgverleners/zorgteams borgen op professionele wijze de zelfredzaamheid en het welzijn van de cliënt en werken met toewijding vanuit een positieve gezondheid(s)beleving.

Visie:

- Professionele zorg/kwaliteit van zorg: opleidingen, training, werving en selectie, creëren van een gezond zorg(werk)klimaat. Te behalen door aan HKZ certificering te voldoen.
- Betrokken zorgverleners: Zorgverleners zijn betrokken bij de cliënten, maar ook betrokken bij onze organisatie. Zij hebben een positieve beleving over Centraalzorg als zorgorganisatie en werkgever. Centraalzorg heeft een gericht beleid om de beleving van de zorgverleners positief te beïnvloeden. "Centraalzorg is a great place to work and belong".
- Betrokken zorgteams: Centraalzorg faciliteert de samenhang van de zorgteams door activiteiten en werkprocedures die het teamgevoel versterken.
- Betrokken interne medewerkers/vrijwilligers: de interne medewerkers/vrijwilligers voelen dat zij een actieve bijdrage aan de missie leveren door o.a. de zorgverleners en cliënten te faciliteren.
- Zelfstandigheid, eigen regie en een positieve beleving door cliënten: Het zorgbeleid is gericht op participatie en welzijn van de cliënten. Het aanbod aan de client beperkt zich niet tot zorg, maar betreft ook andere activiteiten waardoor er een positieve beleving ontstaat. De cliënt voelt zich welkom en gewaardeerd en wordt ook als zodanig behandeld.
- Gericht op de omgeving: Alle medewerkers van Centraalzorg zijn zich bewust van de invloed van de externe omgeving bij de realisatie van de missie. Onze leiding toont durf, lef en doorzettingsvermogen.

Uitdagingen in de zorgsector:

De kaders waarbinnen wij werken, het nieuwe Generiek Kompas -samenwerken aan kwaliteit van bestaan- integreert het Kwaliteitskader Wijkverpleging, het addendum WLZ-zorg thuis en het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Daarnaast blijft het Kwaliteitskader Palliatieve zorg van toepassing naast het Generiek Kompas.

De krapte op de arbeidsmarkt en de toegenomen complexe zorgvragen hebben de samenleving doen inzien dat de beschikbare professionele zorg in de nabije toekomst niet in staat is om alle vragen op te vangen.

Dit vraagt een andere benadering van de zorgprofessionals; van 'zorgen voor' naar 'zorgen met'.

De gehele samenleving is verantwoordelijk voor het maken van deze verandering. Het vraagt een aanpassing van het bestaande beeld van mensen die afhankelijk zijn en dus zorg nodig hebben. Het gaat erom hoe we samen kunnen bijdragen aan welbevinden en welzijn (waarbij zorg en behandeling een onderdeel kan zijn) van mensen.

Een open gesprek is het uitgangspunt om te bepalen welke vorm van zorg bij iemand past en beschikbaar is in diens persoonlijke situatie. Samen met een wijkverpleegkundige in gesprek gaan over de verwachtingen die iemand met een zorgvraag heeft, wat kan hij/zij zelf doen en wat zijn de mogelijkheden. Als het met hulp van mantelzorgers, naasten, het sociale netwerk en/of technologie voor korte of langere tijd niet meer gaat, is zorg beschikbaar.

In dit kwaliteitsbeeld 2024, leest u wat er het afgelopen jaar gebeurde binnen en buiten Centraalzorg en waar wij ons het komende jaar op richten aan de hand van de vijf bouwstenen uit het Generiek Kompas. Het zijn aanknopingspunten om dagelijks te werken aan kwaliteit en daar zicht op te krijgen:

1. Het kennen van wensen en behoeften
2. Het bouwen van netwerken
3. Het werk organiseren
4. Leren en ontwikkelen
5. Inzicht in kwaliteit-het kwaliteitsbeeld

Bron: Handreiking Inzicht in Kwaliteit -bijlage van het Generiek Kompas

1. Het kennen van wensen en behoeften

Over ons:

Centraalzorg biedt thuiszorg in de regio Amersfoort, Leusden, Scherpenzeel en Woudenberg. Er wordt gewerkt vanuit twee locaties, Amersfoort en Leusden.

Centraalzorg biedt persoonlijke en verpleegkundige thuiszorg vanuit de Zorg Verzekering Wet (ZVW) en de Wet Langdurige Zorg – het Modulair Pakket Thuis (WLZ-MPT).

Daarnaast biedt Centraalzorg begeleiding en huishoudelijke zorg in de regio. Onze dagbesteding 'De Wijkkamer' is een ontmoetingsplek waar Leusdenaren met geheugenproblemen en dementie terecht kunnen voor het ontvangen van een passend dagbestedingsprogramma.

Centraalzorg werkt met kleine teams, met supervisie van een wijkverpleegkundige. Er is sprake van korte communicatielijnen binnen de organisatie. Men kent elkaar en de betrokkenheid van een ieder is groot.

Het doel is dat onze cliënten hun zelfstandigheid en eigen regie behouden, doordat het zorgbeleid is gericht op participatie en welzijn van de cliënten. Zelfredzaamheid is hierbij het uitgangspunt.

Wensen en behoeften van de cliënt:

Om de wensen en behoeften van de cliënt in kaart te brengen bespreekt de wijkverpleegkundige met de cliënt en zijn naaste(n) de zorgvraag en bespreekt men de mogelijkheden om en hoe zelfredzaam te blijven. In dit eerste oriënterende gesprek bespreekt men adviezen over de inzet van mantelzorg, hulpmiddelen, technologie, e-Health en de eventuele inzet van het sociaal netwerk, fysio- en ergotherapie.

Als dit onvoldoende is, volgt het intakegesprek met de wijkverpleegkundige en deze stelt de aanleiding voor de zorgvraag en het zorgplan op in Omaha ONS NEDAP.

De cliënt en zijn naasten kunnen met behulp van Caren-zorgt meelesen in het zorgdossier en bekijken op welk tijdstip zij de zorg kunnen verwachten. Het berichtenverkeer van Caren-zorgt heeft de mogelijkheid om familiecommunicatie open te zetten.

Iedere cliënt die in zorg komt, krijgt een eerst verantwoordelijke verzorgende of verpleegkundige(EVV-er) toegewezen. Regelmatig wordt de zorg en het zorgplan van de cliënt geëvalueerd door de EVV-er en waar nodig wordt het zorgplan in overleg met de wijkverpleegkundige aangepast. Met elkaar wordt gekeken of de doelen haalbaar zijn binnen de gestelde indicatie en waar mogelijk wordt de zorg afgebouwd en kan de cliënt

weer zelfstandig functioneren binnen deze termijn. Is zelfstandigheid niet haalbaar, dan wordt bekeken wat wel binnen de mogelijkheden ligt van de cliënt of dat er een andere indicatie nodig is, bijvoorbeeld een aanvraag voor de Wet Langdurige Zorg.

De EVV-er neemt met de cliënt de risicosignaleringslijst door, de arbo-check en de tussenevaluatie. De uitkomst van de tussenevaluaties 2024 is gemiddeld een 8,5 voor de kwaliteit en een 8.8 voor de aanbeveling. De doelen zijn nog niet of deels behaald en waar nodig is het zorgplan van de cliënt aangepast. De cliënt kan met al zijn vragen bij de EVV-er terecht. Voor vragen over de planning kan er contact opgenomen worden met de zorgcoördinator van het team. Wanneer de zorg afgesloten wordt bij de cliënt, volgt er een eindevaluatie met de EVV-er. De uitkomst van de eindevaluaties 2024 is voor kwaliteit gemiddeld een 8.8 en voor de aanbeveling een 9.0.

"We staan er gelukkig niet alleen voor,

*Centraalzorg helpt en denkt met ons mee!
Het is voor mij heel belangrijk dat de
medewerkers van Centraalzorg ook oog
hebben voor mijn partner"*

Ervaring van een cliënt

Bij dementie, wordt in overleg met de huisarts, de specialist ouderengeneeskunde en de familie, contact gelegd met het DementieD2-netwerk van regio Eemland en wordt een casemanager ingezet bij de cliënt om de voortgang van het proces te monitoren en de multidisciplinaire samenwerking te coördineren. Cliënten met geheugenproblemen kunnen voor een zinvolle dagbesteding naar onze Wijkkamer aan de Rozengarde in Leusden. Ook maken cliënten graag gebruik van de mogelijkheid om naar een dagbesteding te gaan op één van de zorgboerderijen, Zorgboerderij Blommendal in Stoutenburg of Zorgboerderij Breehoef in Woudenberg.

De Wijkkamer is een ontmoetingsplek waar mensen met geheugenproblemen en dementie een passend dagbestedingsprogramma ontvangen. De activiteiten en begeleiding worden aangeboden in overleg met onze casemanager dementie. Onze bezoekers kregen het afgelopen jaar de ruimte om eigen ideeën uit te voeren. Er werd een wisselend activiteitenprogramma geboden. Ons activiteitenprogramma bestond uit: Schilderen, het ontwerpen van kunst, themagerichte spellen en beweging op de stoel. In de zomermaanden gingen we graag naar buiten, bezochten we de markt, en deden we, indien mogelijk, gezamenlijk boodschappen. Na onze activiteiten genoten onze bezoekers van een zelfgemaakte (warme) lunch.



2. Het bouwen van netwerken

Samenwerking met andere organisaties:

Centraalzorg werkt in de regio Eemland mee aan het "Regioplan Wijkverpleging Eemland" om door middel van meer onderlinge samenwerking de zorg met elkaar beter te kunnen faciliteren en te zorgen dat we met elkaar de zorg kunnen blijven leveren die de cliënt daadwerkelijk nodig heeft in een krappere wordende arbeidsmarkt.

Het doel van deze overleggen is, efficiënter werken in de keten en samenwerking op het gebied van passende zorg. Denk hierbij aan het doorvoeren van de triage oog-druppelen en de triage steunkousen in de gehele regio. Samenwerkingsafspraken ten aanzien van acute zorg, ziekenhuisverplaatste zorg, wijkgericht werken, beeldschermzorg, onplanbare nachtzorg en de inzet van technologische ontwikkelingen worden besproken, zoals spraak gestuurd rapporteren.

Door zorgtoewijzingen in de keten meer per wijk op elkaar af te stemmen en beter te verdelen onder de aanbieders moet de zorg efficiënter ingezet kunnen worden, waardoor meer cliënten geholpen kunnen worden. Dit zal mogelijk gevolgen hebben voor de keuzevrijheid van de cliënt.

Deze gezamenlijke doelen worden het komende jaar verder uitgewerkt. Bestuurders en zorgverleners van de diverse zorgorganisaties uit de regio Eemland zijn bij dit overleg betrokken. Vanuit Centraalzorg zijn de zorgmanager, teamleider en een wijkverpleegkundige betrokken bij deze overleggen. De directeur neemt deel aan het bestuurlijk overleg 'Regioplan Wijkverpleging Eemland'.

Centraalzorg participeert ook in het Ouderengeneeskundig Netwerk Thuis in Eemland(ONTiE). ONTiE is een van de samenwerkingsprojecten binnen Samen Sterker Eemland. Samen Sterker Eemland is een domeinoverstijgend netwerk van de huisartsen, zorginstellingen, gemeenten, het zorgkantoor en een zorgverzekeraar in de regio Eemland. Hierbij komen diverse onderwerpen aan bod in het kader van samenwerken om de zorg voor kwetsbare ouderen goed te organiseren.

<https://samensterkereemland.nl/wp-content/uploads/2024/01/Visual-regioplan-297-breed-x-600-hoog-def.pdf>

Centraalzorg neemt deel in het DementieD2 netwerk in de regio Eemland. Casemanagers van de verschillende organisaties in regio Eemland werken hierin samen om alle aanvragen voor casemanagement met elkaar te verdelen en in behandeling te nemen. Centraalzorg heeft twee casemanagers, waarvan voor één casemanager naar opvolging gezocht wordt, daar zij haar taken heeft beëindigt in 2024. In 2025 gaat één van de wijkverpleegkundige starten met de opleiding voor casemanager.

Naast de Regionale Netwerk bijeenkomsten doen de wijkverpleegkundigen mee met de Multi-Disciplinaire-Overleggen (MDO's) met huisartsen, praktijkverpleegkundigen en fysio-en/of ergotherapeuten.

Afhankelijk van de cliënt, gemeente of wijk, wordt bepaalt welke medewerker of wijkverpleegkundige bij een overleg betrokken wordt. De wijkverpleegkundigen overleggen wijk-gebonden met huisartsen, apotheken, welzijnsteams en andere zorgorganisaties. Centraalzorg is betrokken in alle wijken binnen onze regio. Bestuurlijk zijn er overleggen met de diverse gemeenten, de branche organisatie en de verzekeraars.

Netwerk rondom de cliënt met een zorgvraag:

Tijdens het eerste oriënterende gesprek met de wijkverpleegkundige wordt besproken welke mantelzorgers, burens, kennissen, familie beschikbaar zijn om de cliënt te ondersteunen en wat de cliënt nog zelf kan. De wijkverpleegkundige brengt dit in kaart en stemt met het sociale netwerk en de cliënt de taken af. Waar nodig wordt contact gelegd met zorg- en welzijn binnen de gemeente, ergo- en/of fysiotherapeut.

Nadat alle wensen en behoeften van de cliënt duidelijk zijn, volgt het intake gesprek en wordt er een zorgplan opgesteld. De wijkverpleegkundige monitort samen met de toegewezen eerst verantwoordelijk verzorgende (EVV-er) de zorg voor de cliënt en past waar nodig het zorgplan aan.

Voor cliënten die een specifieke wondbehandeling nodig hebben, kan onze wondverpleegkundige ingeschakeld worden. Komend jaar wordt er een tweede wondverpleegkundige opgeleid binnen onze organisatie.

Centraalzorg geeft ook palliatieve en terminale zorg. In een persoonlijk gesprek met de cliënt en zijn of haar naasten worden de wensen en behoeften omtrent de laatste levensfase besproken. Huisarts en ketenpartners worden hierbij betrokken.

De zorgverleners zijn allemaal geschoold en bevoegd en bekwaam in verpleegtechnisch handelen welke passend zijn bij hun opleidingsniveau zodat er altijd veilige zorg wordt geleverd bij de cliënt.

De meerwaarde voor onze cliënten:

De professionele netwerken zijn van groot belang om zo met verschillende organisaties in de toekomst passende zorg te kunnen blijven leveren bij een toenemende zorgvraag, vergrijzing en een krappere wordende arbeidsmarkt. De zorgvraag zal mogelijk op termijn lager in de keten worden gezet, waardoor er meer gespecialiseerde zorg in de thuissituatie verleend kan worden.

Onze wijkverpleegkundige zorgt dat tijdens het oriënterend en/of intakegesprek er een duidelijk beeld ontstaat van het netwerk rondom de cliënt. Het sociale netwerk rond de

cliënt speelt een belangrijke rol in het langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen van de cliënt. Door de inzet van mantelzorgers, naasten, burens en kennissen goed in kaart te brengen, wordt zichtbaar of de cliënt in staat is om thuis te kunnen blijven wonen. Belangrijk is dat de eigen regie en basisvoorzieningen geborgd zijn. Voor cliënten met géén of een klein netwerk is eerder professionele zorg noodzakelijk, waarbij ook de gemeenten betrokken worden.

3. Het werk organiseren

Teamstructuur en deskundigheidsmix:

Centraalzorg werkt in kleine teams met een passende deskundigheidsmix.

Wijkverpleegkundigen, verpleegkundigen, verzorgenden, helpende en leerlingen werken hierin samen. Met de huisartsen, praktijk- en transferverpleegkundigen is regelmatig cliëntgebonden overleg, indien nodig overlegt men ook met de lokale apotheken, de huisartsenpost en specialisten.

Met de wijkverpleegkundige van het team, werken verpleegkundigen, verzorgenden en helpende samen in de wijk om de zorg voor de cliënt zo goed en efficiënt mogelijk te laten verlopen. Signalen en observaties worden gerapporteerd in het ONS Dossier en besproken met de EVV-er, de zorgcoördinator, teamleider of wijkverpleegkundige, afhankelijk van het probleem of de vraag. De zorg voor de cliënt wordt gemonitord door de wijkverpleegkundige, zorgindicaties/plannen worden aangepast indien nodig. Er wordt goed gekeken naar mogelijkheden zoals het inzetten van zorgtechnologie en e-Health. Er wordt gewerkt met een digitaal dossier: ONS van Nedap. Voor de overdracht met het ziekenhuis wordt gebruik gemaakt van POINT. Waar mogelijk wordt de Medido, een medicijndispenser ingezet voor de medicatieverstrekking. Beeldzorg is niet goed van de grond gekomen. In de corona tijd is er een pilot geweest met Mobilea, maar dit leverde onvoldoende resultaat op. In het regio overleg zijn we aan het kijken naar mogelijke samenwerking op het gebied van beeldzorg en onplanbare nachtzorg. Wij zijn 24 uur per dag bereikbaar voor de cliënten die wij in zorg hebben. Voor de zorgverleners is er altijd een achterwacht, zodat zij er in de wijk niet alleen voor staan. Voor komend jaar willen we gaan kijken of spraak gestuurd rapporteren in ONS gemak en tijdwinst gaat opleveren voor de zorgverleners en cliënten. In de verschillende teamoverleggen van Centraalzorg wordt aandacht besteed aan berichtgevingen vanuit de organisatie, arbobeleid, medicatie, incident meldingen, cliënt casussen en er worden intervisies gehouden.

Zeggenschap en overlegstructuren:

In het Verpleegkundige & Verzorgende overleg (VAR) worden vijf keer per jaar alle zaken ten aanzien van ons vak besproken. Dit gaat om wet- en regelgeving, richtlijnen, kwaliteitsontwikkelingen, onderwerpen vanuit de organisatie, diverse onderwerpen vanuit de zorg gerelateerde websites/organisaties worden besproken, zoals van onze branche organisatie 'zorgthuis.nl', de IVM, VenVN, Verenso, Zorg voor Beter, de IGJ en Vilans. Procedures, werkwijzen, zorgtechnologie, interne audits, samenwerking, leren en ontwikkelen worden besproken. Men deelt de uitkomsten van het Verpleegkundige & Verzorgenden-overleg met de Werkgroep Kwaliteit, de zorgcoördinatoren en met de teams in de teamoverleggen.

De Werkgroep Kwaliteit die ook vijf keer per jaar overlegt, stelt werkprocedures vast en adviseert het Managementteam, aan deze werkgroep nemen de directeur, manager zorg, personeelsadviseur, twee teamleiders, een wijkverpleegkundige en een kwaliteitsverpleegkundige deel.

De Ondernemingsraad (OR) van Centraalzorg monitort het gevoerde en te voeren organisatiebeleid vanuit de medewerkers. De OR is dit jaar gestart met nieuwe leden. Het doel is dat zij in 2025 met regelmaat bijeenkomen om de lopende zaken op te pakken.

De cliëntenraad vergadert regelmatig en laat zich door de directeur en manager zorg informeren over de voortgang binnen Centraalzorg. Zij dragen bij aan de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening. Zij behartigt de belangen van de cliënten. De cliëntenraad geeft de directeur gevraagd en ongevraagd adviezen over alle aangelegenheden die van invloed zijn op de zorgverlening. De cliëntenraad bestaat uit drie leden en wenst uitbreiding. Daarom een oproep: cliënten en/of hun naasten/mantelzorgers zijn welkom! E-mail uw belangstelling naar clienraad@centraalzorg.nl

De Raad van Toezicht ziet toe op het strategisch beleid van Centraalzorg, het functioneren van de bestuurder en op de algemene gang van zaken binnen Centraalzorg. Zij vergaderen minimaal vijf keer per jaar en staan de bestuurder met raad terzijde. De Raad van Toezicht bestaat uit vier personen, de voorzitter, vicevoorzitter, secretaris en notulist. Middels een planning- en control cyclus worden de volgende thema's besproken: de organisatie, de cliënten en medewerkers, het maatschappelijk belang en duurzaamheid. Onderwerpen die besproken worden, zijn: de jaarrekening, het accountantsverslag, de begroting, kwaliteit- en inspectierapporten en het evalueren van het eigen functioneren. Jaarlijks zijn er gesprekken met de cliëntenraad en leidinggevenden van Centraalzorg. De focus voor 2024 lag op continuïteit en krapte op de arbeidsmarkt, financieel gezond blijven en e-health ontwikkelingen en het hierbij aanhaken door Centraalzorg.

Medewerker Tevredenheid:

Jaarlijks hebben de medewerkers ontwikkelgesprekken met de leidinggevende, waarin onder andere aandacht is voor de persoonlijke ontwikkeling en de wensen op het gebied van scholing en opleiding en oog voor werkplezier. Medewerkers geven volmondig aan plezier in het werk te hebben en 97% geeft aan dat de inhoud van het werk bevalt. De balans tussen werk en privé is volgens 92% in balans, niet iedereen voelt zich dagelijks voldoende fit. De training tiltechnieken is georganiseerd om bij te dragen aan een goede balans. om energie zo goed mogelijk in te zetten en te gebruiken. Een vitaliteitsplan wordt opgesteld.

Het aantal mantelzorgers onder de medewerkers is toegenomen van 18% in 2022 naar 41% in 2023, in 2024 is dit nog 15%. We blijven in gesprek met hen en bieden ondersteuning waar nodig.

Het ziekteverzuim was de afgelopen jaren vrij hoog, het aantal langdurig zieken neemt langzaam af, we hopen komend jaar weer terug te komen op een gemiddeld verzuim dat voor de branche gebruikelijk is.

In 2024 is het tweejaarlijks Medewerker Tevredenheid Onderzoek gehouden.

Resultaat :

- inhoudelijke beleving werk 8.1
- zelfstandigheid/inspraak 7.7
- sfeer/werkplezier 8.2
- veiligheid 7.9
- ontwikkelgesprek 8.3
- organisatie 8.4

Op het gebied van inspraak verwachten we verbetering omdat de OR in 2025 start met nieuwe mensen. Op het gebied van veiligheid heeft de training Tiltechnieken tot nieuwe inzichten voor veilig en verantwoord werken geleid.

Vertrouwenspersoon

Als een medewerker op het werk geconfronteerd wordt met ongewenst gedrag, zoals agressie, discriminatie, pesten of seksuele intimidatie, kan deze medewerker met het voorval ook terecht bij een externe, onafhankelijke vertrouwenspersoon. In 2024 heeft de vertrouwenspersoon geen vragen ontvangen.

4. Leren en ontwikkelen

Scholing en praktijkopleiding:

Onze visie op leren en ontwikkelen:

Centraalzorg stimuleert persoonlijke ontwikkeling, aansluitend bij ontwikkelingen in de zorg. Uitgangspunt hierbij zijn persoonlijke ambities en kwaliteiten. Medewerkers hebben regie over hun eigen ontwikkeling. Zij nemen verantwoordelijkheid ten aanzien van bekwaamheid, intrinsieke motivatie, uitdagingen aangaan en meebewegen in veranderingen in de zorg.

Centraalzorg faciliteert en ondersteunt een open leerklimaat, waar werkpleklers tot zijn recht komt. Een ieder wordt gemotiveerd het beste uit zichzelf te halen, betrokken te zijn bij het leren en voelt zich verbonden met Centraalzorg, rekening houdend met mogelijkheden en ambities van de individuele medewerker. Stimuleren van ontwikkelingen door de medewerkers te prikkelen om te leren en daarmee zichzelf tot een hoger niveau te tillen. Daarmee wordt ook een leven-lang leren gewaarborgd.

Centraalzorg beschikt over een eigen praktijkopleiding en is een door SBB erkend leerbedrijf. De praktijkopleider van Centraalzorg geeft in samenwerking met de e-learning van de BSL-academie, de 3-jaarlijkse scholing in verpleegtechnische handelingen.

Er wordt door de praktijkopleider ook veel aandacht geschonken aan trainingen voor de werkbegeleiders, leerling bijeenkomsten en een open en veilig leerklimaat.

Twee verpleegkundigen van Centraalzorg zijn door QT-Time opgeleid om de reanimatie basis- en herhalingstrainingen te geven, in samenwerking met de Nederlandse Reanimatie Raad en COSY-ERC. De zorgverleners waarderen deze trainingen en ervaren deze als zeer leerzaam. Er is hierbij ook voldoende ruimte om ervaringen te delen en scenario's te oefenen.

Dit jaar is er een uitgebreide scholing tiltechnieken georganiseerd. Fysiek veilig en respectvol werken in de zorg is het uitgangspunt. Gedurende drie dagdelen zijn de zorgverleners getraind in het toepassen van de nieuwste richtlijnen voor tillen en het gebruik en inzet van de diverse hulpmiddelen. De zorgverleners zijn erg positief over deze training. Zij staan open om volgens deze nieuwe inzichten te gaan werken en dit met elkaar ook uit te dragen naar de cliënten. Daarbij zal soms aanschaf van nieuwe hulpmiddelen en extra uitleg bij de cliënt nodig zijn. Dit alles om onze zorgverleners zolang mogelijk op een gezonde en Arbo technisch verantwoorde manier te laten werken.

De wondverpleegkundige verzorgde trainingen over hygiëne in de wondzorg, hierdoor zijn zorgverleners getraind om op een zelfde manier te gaan werken, met als doel de wondzorg naar een hoger niveau te tillen. In 2025 start nog één van de verpleegkundigen met de opleiding tot wondverpleegkundige.

In 2024 is er een scholing medicatie en medicatieveiligheid gegeven door een extern opleidingscentrum, SVOZ. Hierbij zijn na een e-learning en fysieke bijeenkomst de zorgverleners weer geschoold in alle veiligheidsaspecten rondom de verstrekking van medicatie aan cliënten en de rol van de zorgverlener daarin.

Regelmatig vergroten zorgverleners 'kennis en kunde' in het ziekenhuis, door mee te kijken op een poli of met een verpleegtechnische handeling bij een cliënt, die zij daarna in de thuiszorg toepassen volgens het voorgeschreven protocol.

In 2025 worden er meer thema gerichte scholingen aangeboden, onder meer door de casemanager dementie en een scholing op het gebied van zorgtechnologie. Deze scholingen zijn nog in ontwikkeling.

Centraalzorg heeft een samenwerkingsverband met de verschillende regionale opleidingsscholen, waaronder de Hogeschool Utrecht, de Christelijke Hogeschool Ede, het ROC en MBO in Amersfoort en het Hoornbeekcollege. Er is geregeld contact met de verschillende onderwijsinstellingen, zoals werkveldbijeenkomsten, samenwerkingsoverleg en contact rondom de voortgang van de student. Daardoor zijn de lijnen naar beide kanten kort. De student wordt gezien binnen de organisatie, waardoor de student zich kan ontwikkelen tot een volwaardig toekomstig zorgverlener. Elk jaar kunnen wij 10 tot 12 leerlingen van niveau 2 tot en met 6 in opleiding, een plaats bieden. Daarnaast zijn we dit jaar bezig geweest met het maken van een kort promotiefilmpje voor werving van personeel. U vindt het filmpje op onze website.

Metingen in het primaire proces:

Jaarlijks zijn er interne audits, bedoeld om het primaire proces continu te borgen en waar mogelijk te verbeteren. Middels deze interne audits worden de risico's in kaart gebracht en verbeter-doelen opgesteld. De interne audits zijn op de volgende onderdelen:

- Cliëntveiligheid: audit op het zorgdossier, de risicosignalering en de MIC-meldingen(melding incident cliënt).

De zorgdossiers worden gecheckt op volledigheid en aangevuld of aangepast waar nodig.

Met de risicosignaleringslijst(quickscan) worden de clientrisico's in kaart gebracht op het gebied van gewicht, medicatie, vallen, huidletsel, mondzorg, psychisch welbevinden en mantelzorg. Waar nodig worden adviezen gegeven en interventies ingezet, deze worden verwerkt in het zorgplan.

De Meldingen Incident Cliënt worden per kwartaal teruggekoppeld in de team overleggen en verbetermaatregelen worden besproken. De meeste incidenten betreffen vallen en medicatie.

- Medicatieveiligheid: op het gebied van 'Beheer Eigen Medicatie' de BEM. In deze audit wordt gekeken of de cliënten in de juiste BEM categorie zijn ingedeeld. indien dit niet het geval is wordt het zorgplan met de juiste BEM categorie aangepast.
- Onvrijwillige zorg: Wij bekijken jaarlijks of cliënten die onder de Wet Zorg en Dwang vallen géén onvrijwillige zorg krijgen. De veertig cliënten die in 2024 onder de doelgroep WZD vallen, zijn allen wilsbekwaam ter zake. Centraalzorg levert géén onvrijwillige zorg.
- Cliënt ervaring meting: de PREM, jaarlijkse meting:

Cliënt Tevredenheid:

De cliëntervaringen voor Centraalzorg wijkverpleging worden jaarlijks in samenwerking met Qualizorg gemeten via de vragenlijst PREM, Patient Reported Experience Measures Wijkverpleging. In mei-juni 2024 is deze meting binnen Centraalzorg gedaan. Van de 150 uitgenodigde cliënten vulden 112 cliënten de vragenlijst in, een respons van 74,7%.

Het aanbevelingscijfer is een 9.2. De uitkomst is aangeleverd bij Mediquest en gepubliceerd op zorgkaart Nederland:

<https://www.zorgkaartnederland.nl/zorginstelling/wijkverpleging-centraalzorg-leusden-3062501>

Uitkomst: de zorgplanning kan beter. Dit in goede banen leiden blijft de uitdaging. Er wordt uiteraard rekening gehouden met de wensen van zorgtijden van cliënten, echter door de vele afspraken die cliënten hebben met artsen, ziekenhuis, fysiotherapeut, dagbesteding, de onverwachte situaties bij cliënten en door uitval van medewerkers is het lastig aan ieders wenstijden te voldoen. Cliënten zijn gevraagd de eigen afspraken tijdig te melden aan de zorgplanning en via Caren kan de cliënt zien rond welke tijd de zorgverlener is ingepland.

"De bekwame zorgverlening van Centraalzorg in vrijwel de meeste activiteiten, daarnaast is het fijn dat er een vast team per client is, zo weet de client wie er komt en wat hij, zij kan verwachten qua zorg"

"Heel goede invulling zorg door mijn EVV-er, zowel qua inzicht, kennis, empathie als mede de verpleging op zichzelf"

"Omdat ze daardoor mijn leven prettiger maken en het praatje dat we samen hebben, ook het bijstaan wat heel belangrijk is"

"Zij doen hun best meer tijd per persoon indien mogelijk"

5. Inzicht in kwaliteit

Externe audit, meting van kwaliteit:

Centraalzorg werkt aan haar kwaliteit vanuit het INK-model, wij zijn HKZ-VVT gecertificeerd. Jaarlijks wordt onze kwaliteitscyclus door Lloyds beoordeeld of wij voldoen aan de HKZ-VVT(2019)normen. Deze jaarlijkse externe audit helpt ons om kritisch te blijven kijken naar onze werkwijze en te beoordelen welke procedures, werkwijzen en prestaties wij kunnen verbeteren. Een onderdeel van de audit is het inzien van een aantal cliëntendossiers, dit uiteraard met toestemming van de cliënt. Zo toetst men de juistheid en volledigheid van de primaire processen bij een cliënt.

In 2024 concludeerde LRQA dat er royale betrokkenheid en 'korte lijnen' tussen cliënten, medewerkers en leidinggevenden is. De PDCA(Plan DO Check Act) cyclus is aanwezig en hiermee een goede borging van de primaire processen. Een tekortkoming is de stakeholdersanalyse, deze wordt opgepakt door het management. In oktober 2025 vindt de volgende externe audit plaats.

Reflectie op kwaliteit:

Het werken aan kwaliteit van zorg is onderdeel van onze dagelijkse werkzaamheden.

Leren en verbeteren om dagelijks goede zorg te kunnen leveren.

Het kwaliteitsdocumentsysteem My DMS en de HKZ-VVT normen helpen ons hierbij. Ons jaarplan, het Generiek Kompas en Kwaliteitsbeeld geven ons richting aan de kwaliteit van zorg. De jaarlijkse externe audit door Lloyds helpt ons deze richting te bewaken en te verbeteren.

Vooruitblik op volgend jaar:

In 2025 wordt de Missie/Visie van de organisatie herijkt. Op een gezamenlijke 'heide-dag' gaat Centraalzorg de Missie /Visie opnieuw tegen het licht houden en waar nodig herzien. De PREM vragenlijst wordt begin 2025 herzien. Centraalzorg verwacht aan de hand van de nieuwe vragenlijst meer inzicht in de ervaringen van de mantelzorgers rondom de cliënt te krijgen.

Centraalzorg is zich bewust van het nut van werken volgens de principes van positieve gezondheid en duurzame zorg. Anders werken in de wijkverpleging, door meer inzet van zorgtechnologie, de inzet van hulpmiddelen, het spraak-gestuurd rapporteren en het verpleegkundig adviesgesprek zijn al besproken in het Regioplan- en het V&V-overleg van Centraalzorg en worden komend jaar geïmplementeerd.

In 2023 startte een Information Security Officer (ISO) een traject om binnen Centraalzorg de informatiebeveiliging en privacy van cliënt- en medewerker-gegevens in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG) en de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO), te brengen. Centraalzorg streeft er naar om ultimo 2025 zich aantoonbaar geconformeerd te hebben aan de NEN 7510. De eerste maatregelen zijn al genomen.

In maart 2025 levert Centraalzorg dit Kwaliteitsbeeld -voor het eerst- aan in Mediquest en zal het voor iedereen toegankelijk zijn op de Website van Centraalzorg.