



Kwaliteitsverslag

VERSIE 1.4 FEBRUARI 2025



Inhoud

Introductie	2
Maatschappelijke context	2
Doelen 2024	2
Het open gesprek (bouwsteen 1)	3
Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)	3
Het werk organiseren (bouwsteen 3)	4
Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)	5
Reflectie op kwaliteit	6
Perspectief naar volgend jaar	6

Introductie

Het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' is een kompas dat wil bijdragen aan en gericht is op de kwaliteit van bestaan van mensen met een zorgvraag, ongeacht de locatie waar de zorg wordt geleverd, passend bij de maatschappelijke ontwikkelingen. Het kompas sluit aan bij verschillende fases waarin mensen hulp, ondersteuning, zorg of behandeling ontvangen. Het kompas gaat uit van één integrale visie op kwaliteit van zorg voor mensen met een zorgvraag.

Tegelijkertijd is het ook van belang dat professionals voldoening uit hun werk halen en mantelzorgers kunnen zorgen op een manier die bij hen past. Vanuit verschillende perspectieven is het van belang om met elkaar de ruimte te benutten om tot gezamenlijke antwoorden te komen op (complexe) vragen.

Haaglanden Thuiszorg integreert de uitgangspunten van het Generiek Kompas in haar dagelijkse praktijk door een zorgplan op te stellen die aansluit bij de zorgvraag van de client. Daarbij is ook de samenwerking met mantelzorgers belangrijk voor Haaglanden Thuiszorg. Verder streeft Haaglanden Thuiszorg en goede werkomgeving waar medewerkers ruimte hebben voor ontwikkeling en zicht betrokken voelen bij de organisatie.

Maatschappelijke context

De zorgvraag groeit in de regio Haaglanden, waarbij de focus ligt op het aanbieden van toegankelijke en kwalitatieve zorg aan huis. Deze zorgvraag wordt beïnvloed door demografische veranderingen, zoals de vergrijzing en het aantal cliënten met complexe zorgbehoeften. Haaglanden Thuiszorg speelt hierop in door zich te richten op maatwerk in verpleging en verzorging voor haar cliënten.

Doelen 2024

Optimalisatie van bevoegdheden en bekwaamheden van het personeel

Dit proces is met succes afgerond. Medewerkers zijn nu beter uitgerust om kwalitatieve zorg te verlenen, met name op het gebied van wondzorg, wat bijdraagt aan de veiligheid en tevredenheid van de cliënten.

Aanbestedingen voor wijkverpleging

De organisatie heeft een contract met Zorgverzekeraar DSW afgesloten, wat verdere groeikansen biedt in de wijkverpleging. Dit draagt bij aan de stabiliteit en toekomstbestendigheid van Haaglanden Thuiszorg. In 2025 wil Haaglanden Thuiszorg meedoen met de aanbestedingsprocedures van DSW en CZ Zorgkantoor en CZ zorgverzekeraar.

Risico's rondom klimaat vaststellen

Haaglanden Thuiszorg heeft een verduurzamingsplan opgesteld voor de komende jaren. Het plan geeft inzicht over hoe Haaglanden Thuiszorg omgaat met de risico's voor onze cliënten en de kwaliteit van de geboden zorg die kunnen voortkomen uit de gevolgen van Klimaatverandering. Met de Green Deal Duurzame Zorg 3.0 als leidraad zet de organisatie zich in voor een duurzame toekomst. Dit verduurzamingsplan beschrijft de maatregelen en acties die Haaglanden Thuiszorg zal nemen om haar ecologische voetafdruk te minimaliseren en bij te dragen aan een gezonde en duurzame leefomgeving voor cliënten, medewerkers en de gemeenschap.

Materiële controle door Menzis

Dit proces is positief afgerond, wat bevestigt dat de organisatie voldoet aan de kwaliteits- en verantwoordingsvereisten van de zorgverzekeraar.

Het open gesprek (bouwsteen 1)

Haaglanden Thuiszorg is een kleine organisatie met korte lijnen. Professionals zijn makkelijk bereikbaar voor cliënten en hun families, wat het mogelijk maakt om op informele momenten vragen te stellen of zorgen te bespreken. Dit bevordert de continuïteit in communicatie en maakt het voor alle partijen laagdrempelig om het gesprek aan te gaan. Daarnaast worden er jaarlijkse minimaal 2 evaluatie momenten ingepland waarin de voortgang en de behoeften van de cliënt besproken worden. Deze gesprekken bieden ruimte voor feedback van zowel de cliënt als hun naasten, zodat alle betrokkenen actief kunnen deelnemen aan het zorgproces.

Eén keer per jaar wordt er een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Zo ook is dit in 2024 weer afgerond. 80% van de cliënten heeft meegedaan aan het onderzoek. Het volgende is hieruit naar voren gekomen: In een cijfer uitgedrukt geven deze cliënten Haaglanden Thuiszorg een 9.1. Algeheel beeld is dat de zorg als kwalitatief goed is en dat de medewerkers vriendelijk en bekwaam zijn.

Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)

Haaglanden Thuiszorg werkt nauw samen met een ander partijen om integrale en afgestemde zorg te leveren. Deze samenwerking heeft als doel de zorg voor cliënten efficiënter, toegankelijker en beter afgestemd op hun individuele behoeften te maken. Hier is een overzicht van hoe deze samenwerkingen worden vormgegeven en wat de meerwaarde is voor cliënten:

Samenwerking met huisartsen/ ziekenhuizen: Haaglanden Thuiszorg onderhoudt nauwe contacten met huisartsen en wijkverpleegkundigen om een compleet beeld te krijgen van de zorgbehoeften van de cliënt. Door regelmatige afstemming met deze professionals kan de zorg snel worden aangepast als de gezondheidssituatie van de cliënt verandert.

Ondersteuning door specialistische zorgpartners: In gevallen waar specifieke zorg of expertise nodig is, werkt Haaglanden Thuiszorg samen met gespecialiseerde zorgorganisaties, zoals organisaties voor revalidatie of palliatieve zorg. Deze samenwerking geeft cliënten toegang tot gespecialiseerde zorg die Haaglanden zelf niet direct kan bieden, zonder dat er vertragingen ontstaan.

Samenwerking met apotheken: De implementatie van ONS Medicatie zorgt voor een veilige en efficiënte uitwisseling van medicatie-informatie tussen Haaglanden Thuiszorg en lokale apotheken. Met dit systeem hebben zorgverleners en apothekers altijd een actueel overzicht van de medicatie die cliënten gebruiken, inclusief doseringen, toedieningstijden en wijzigingen. De implementatie van ONS Medicatie voorkomt medicatiefouten en zorgt ervoor dat cliënten op tijd hun medicatie ontvangen.

Samenwerking met een wondconsulent: Haaglanden Thuiszorg werkt samen met een gespecialiseerde wondconsulent voor de verzorging van complexe wonden. De wondconsulent biedt expertise in wondzorg en werkt samen met zorgverleners om behandelplannen op te stellen en te monitoren. Door nauw samen te werken met de wondconsulent kunnen zorgverleners effectief inspelen op het genezingsproces en bij complicaties snel de juiste behandeling inzetten. Dit verhoogt de kwaliteit van wondzorg, verkort de genezingstijd en vermindert de kans op infecties.

Lidmaatschap bij brancheorganisatie ZorgthuisNL: Haaglanden Thuiszorg is aangesloten bij ZorgthuisNL, een brancheorganisatie voor zorgaanbieders in de thuiszorg. Door het lidmaatschap bij ZorgthuisNL blijft Haaglanden Thuiszorg op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen en kwaliteitsstandaarden in de thuiszorg. Dit helpt hen om beter in te spelen op veranderende eisen en om deel te nemen aan gezamenlijke initiatieven voor kwaliteitsverbetering.

Contract met DSW wijkverpleging. Haaglanden Thuiszorg neemt deel aan aanbestedingen en heeft recent afgesloten contract met DSW. Dit zorgt voor een efficiënter gebruik van middelen en verhoogt de kwaliteit van zorg in de regio. Cliënten profiteren van een betere zorgdekking en beschikbaarheid van zorgverleners in hun buurt.

Het werk organiseren (bouwsteen 3)

Door de combinatie van scholing, externe samenwerking, en het waarborgen van zeggenschap, creëert Haaglanden Thuiszorg een zorgomgeving waarin deskundigheid en zorgkwaliteit centraal staan en de zorgvraag van cliënten op een effectieve en veilige manier wordt beantwoord.

Haaglanden Thuiszorg levert verpleging en verzorging aan ongeveer 30 cliënten. Om kwalitatief goede zorg te kunnen leveren heeft Haaglanden thuiszorg de volgende zorgmedewerkers in loondienst:

- ◆ Wijkverpleegkundige niv 5/6: 1
- ◆ Verpleegkundige niv 4: 1
- ◆ Verzorgende IG: 5

Medewerkers krijgen regelmatig bij- en nascholing. Door scholing blijft het team goed op de hoogte van nieuwe technieken en protocollen. Afgelopen jaar hebben alle medewerkers training gekregen voor wondzorg en verschillende risicovolle handelingen.

In situaties waarin de zorgvraag complex is en de capaciteit beperkt, kan er een dilemma ontstaan tussen beschikbare zorgverleners en de benodigde deskundigheid. Door samen te werken met andere organisaties en gebruik te maken van externe specialisten, zoals wondconsulenten, zorgt Haaglanden Thuiszorg ervoor dat cliënten toch de juiste zorg ontvangen.

Eén keer per kwartaal vinden er werkoverleggen plaats om de zorg te evalueren, kwaliteit te bespreken en mogelijke risico's in kaart te brengen. Dit creëert een cultuur waarin de medewerkers betrokken worden in het proces van het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Ook kunnen de medewerkers via beoordelingsgesprekken of het jaarlijkse medewerkerstevredenheidsonderzoek hun inzichten delen en suggesties doen om de zorgpraktijk te verbeteren.

Afgelopen jaar heeft er een medewerkerstevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Door ziekte heeft 1 medewerker niet meegedaan aan dit onderzoek. De overige medewerkers wel. Uit het onderzoek is

naar voren gekomen dat de medewerkers tevreden zijn en graag werken voor Haaglanden Thuiszorg. Er is geen overmatige werkdruk. Haaglanden Thuiszorg is een prettige werkgever.

Ook het verzuimpercentage laat zien of medewerkers tevreden en betrokken zijn bij de organisatie. Het gemiddelde verzuimpercentage binnen de VVT is in 2024 7,9%. Binnen Haaglanden Thuiszorg is het verzuim momenteel 11,9%. Dit percentage is het gevolg van een langdurig zieke medewerker. Dit drukt verhoudingsgewijs zwaar op dit cijfer. De overige medewerkers zijn vrij gebleven van ziekte verzuim.

Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)

Het leren en ontwikkelen van professionals bij Haaglanden Thuiszorg is structureel vormgegeven en afgestemd op zowel de behoeften van de zorgverleners als op de organisatiedoelen. Haaglanden Thuiszorg stimuleert continu leren en stelt medewerkers in staat om hun vaardigheden en kennis te blijven verbeteren.

Haaglanden Thuiszorg biedt jaarlijks scholing aan over belangrijke en terugkerende onderwerpen zoals medicatieveiligheid, BHV en risicovolle en voorbehouden handelingen. Dit garandeert dat zorgverleners altijd beschikken over up-to-date kennis en bekwaamheden. Ook biedt Haaglanden Thuiszorg verdiepende trainingen aan op specifieke zorggebieden, zoals wondzorg en zwachtelen. Tijdens functioneringsgesprekken worden persoonlijke ontwikkelplannen besproken, waarin de individuele leerdoelen van medewerkers naar voren komen. Dit helpt bij het identificeren van specifieke ontwikkelbehoeften en geeft medewerkers de kans om actief te werken aan hun groei.

In 2024 hebben diverse medewerkers scholing gekregen over de volgende onderwerpen:

- ◆ Verpleeg technische handelingen
- ◆ Deelname wondcongres

Haaglanden Thuiszorg stimuleert een cultuur waarin medewerkers actief worden aangemoedigd om hun eigen leer- en ontwikkeltrajecten aan te sturen. Medewerkers kunnen gebruikmaken van online leerplatforms voor aanvullende modules en cursussen. Dit biedt de flexibiliteit om te leren op eigen tempo en maakt het makkelijk om aanvullende kennis en vaardigheden op te doen naast het werk.

In 2023/2024 hebben alle medewerkers de beschikbare modules doorgenomen en afgerond voor 2025 gaat Haaglanden Thuiszorg in samenspraak met de medewerker belijken waar behoefte aan is.

Haaglanden Thuiszorg maakt gebruik van een kwaliteitsmanagementsysteem (KMS), ISO 9001:2015, dat een systematische en continue verbetering van zorgkwaliteit ondersteunt, door middel van de PDCA-Cylcus. Door de implementatie van het geïntegreerd kwaliteitsmanagementsysteem kan Haaglanden Thuiszorg voortdurend werken aan de verbetering van zorgkwaliteit, veiligheid en cliëntgerichtheid. Dit systeem bevordert niet alleen de naleving van kwaliteitsnormen, maar ondersteunt ook het efficiëntieproces en bevordert een cultuur van continue verbetering binnen de organisatie.

Reflectie op kwaliteit

De uitkomsten van cliënt tevredenheid n.a.v. metingen, evaluaties, meldingen, overleg etc., worden periodiek geanalyseerd en beoordeeld. Op basis van de analyses bepalen de bestuurders of maatregelen moeten worden genomen.

De betrokkenheid van cliënten, naasten, mantelzorgers en professionals in het kwaliteitsbeleid van Haaglanden Thuiszorg draagt bij aan een zorgaanpak die op maat is en gericht op continue verbetering. Door volgens de vijf bouwstenen te werken, bouwt Haaglanden Thuiszorg aan een zorgcultuur die cliëntgericht, veilig en transparant is en waarin samenwerking en continue ontwikkeling centraal staan. Deze aanpak zorgt voor een zorgverlening die niet alleen voldoet aan de behoeften van cliënten, maar ook voldoet aan de verwachtingen van professionals en hun behoefte aan werkvervulling en betrokkenheid in het proces.

Perspectief naar volgend jaar

Jaarlijks wordt het volledige kwaliteitsmanagementsysteem beoordeeld aan de hand van het managementreview. Voor het komende jaar blijft het voor Haaglanden Thuiszorg een prioriteit om een balans te vinden tussen de stijgende kosten en inkomsten, evenals het verder optimaliseren van de zorgkwaliteit en efficiëntie. Een belangrijke focus ligt hierbij op het uitrollen van de wondzorgapp. De organisatie blijft zich inzetten voor het goed opleiden en motiveren van haar medewerkers. Externe factoren, zoals de Wet DBA, de samenwerking met DSW en het meedoen aan verschillende aanbestedingsprocedures, zullen van cruciaal belang zijn voor de verdere ontwikkeling van de organisatie in 2025.