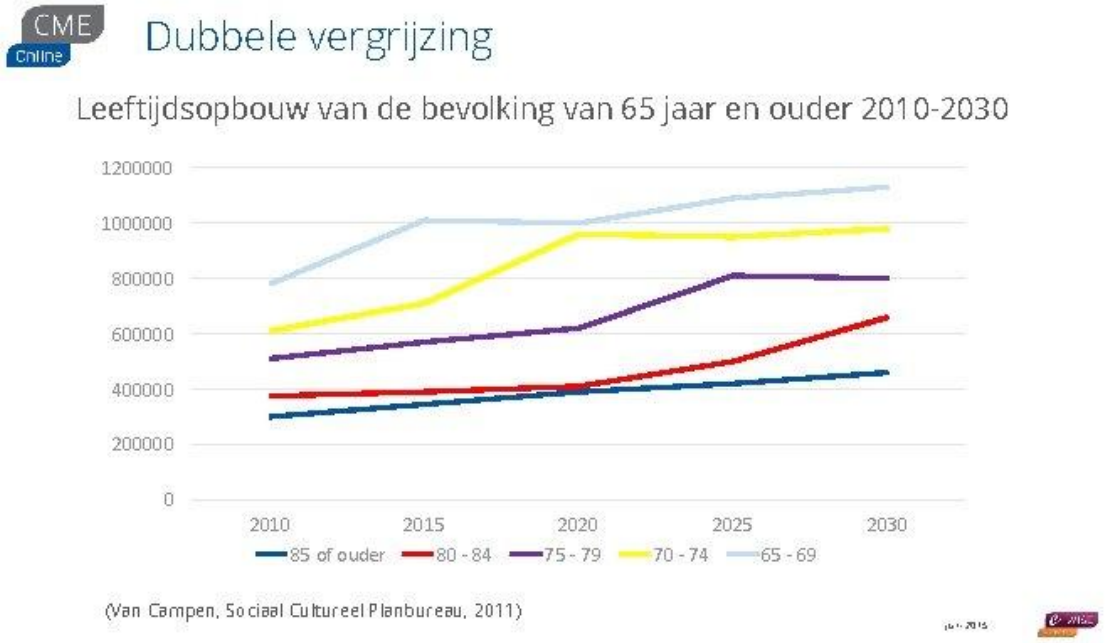
Kwaliteitsplan 2025

Wijkzorg Nijmegen

Inleiding

De dubbele vergrijzing stijgt. De term verwijst naar het feit dat **niet alleen het aantal ouderen in Nederland toeneemt, maar dat ook de gemiddelde levensverwachting steeds verder stijgt**. Dit betekent dat de groep ouderen op twee manieren groeit: er komen meer ouderen bij en ze blijven langer leven.



Er komen nieuwe vragen op ons pad en de zorgvragen in de thuissituatie zullen de komende jaren toenemen.

Daarbij is en blijft het belangrijk dat ouderen zo lang mogelijk in hun eigen vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen, daar waar ze zich prettig voelen.

Kwaliteit van zorg, eigen regie en volwaardigheid in de samenleving zijn essentieel.

In het kwaliteitsplan 2025 van Wijkzorg Nijmegen B.V. (hierna WZN) wordt beschreven welke ambities WZN heeft om de zorg verder te verbeteren.

Om ons beter te kunnen richten op de kwaliteit van bestaan is het Generieke kompas opgesteld.

De bedoeling is om met dit kompas ons beter te kunnen richten op de kwaliteit van het bestaan en een andere manier van kijken en vormgeven van kwaliteit van zorg te realiseren.

Het kompas doet recht aan wat nu goed werkt en maakt ruimte voor wat anders kan en moet. Het kompas laat de bouwstenen zien die nodig zijn om de kwaliteit van bestaan te versterken. Deze bouwstenen vormen de structuur van dit kwaliteitsplan.

Het kwaliteitsplan is een uitwerking van de voor WZN meest belangrijke onderwerpen uit de bouwstenen en uitgangspunten die in het kompas opgetekend staan.

1. Zorgvisie en profiel WZN

1.1 Missie

Wijkzorg Nijmegen verleent zorg aan alle mensen die persoonlijke verzorging & verpleging nodig hebben in de regio Nijmegen. Zorg op maat, afgestemd op de individuele wensen en behoeften van de cliënt.
Onze missie is een brug slaan tussen de behoeften aan zorg van cliënten en thuis in de vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen. Wij willen kwalitatieve goede zorg verlenen, betrokken zijn in de zorgverlening en uitgaan van de mogelijkheden van de cliënt om zo de eigen kracht en eigen regie te vergroten.

1.2 Visie

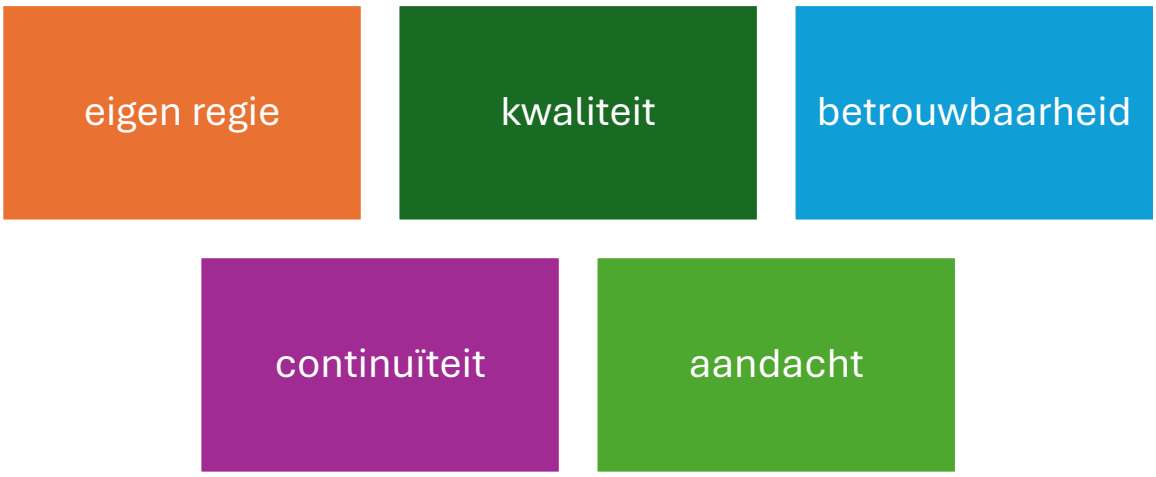
Binnen de zorgverlening van Wijkzorg Nijmegen staat de cliënt centraal.
Wij vinden het belangrijk dat de cliënt zich veilig en vertrouwd voelt en zich ondanks de benodigde zorg “thuis” blijft voelen. Behoud van eigen regie, continuïteit en aandacht zal het welbevinden van onze cliënt doen vergroten.
Samen met de cliënt en diens betrokkene, als de cliënt dit wenst, bespreken we de zorgvraag. De zorgbehoeften worden opgenomen in het zorgplan en de doelen worden daarin geformuleerd.
Er zal, indien nodig, een samenwerking tot stand worden gebracht met andere relaties. Bv een huisarts of een welzijnsorganisatie.
De zorg wordt verleend vanuit een methodisch proces, waardoor de kwaliteit van zorg behouden blijft. Wanneer de behoefte van de cliënt verandert, kan deze bijgesteld worden.
Door het netwerk van de cliënt en Wijkzorg Nijmegen te vergroten, zal Wijkzorg Nijmegen werken aan verbetering, herstel dan wel behoud van mogelijkheden, gezondheid en welzijn.
Met respect en empathie wordt de zorg verleend door gemotiveerde en gediplomeerde professionals. Onze werkwijze is open en eerlijk. Inzet, flexibiliteit en betrokkenheid staan voorop in de zorgverlening.
Door het volgen van scholing en bijscholing blijven onze medewerkers bekwaam en deskundig en zal de kwaliteit van zorg door Wijkzorg Nijmegen toekomstbestendig en actueel zijn.

1.3 Kernwaarden

Onze kernwaarden:

Onze cliënten krijgen de juiste mensgerichte en liefdevolle zorg dankzij de kennis, vitaliteit en het werkplezier van onze medewerkers. Want ieder mens is uniek. Dit vind je terug in onze kernwaarden.

Wijkzorg Nijmegen is betrouwbaar, oprecht en staat voor vakmanschap.

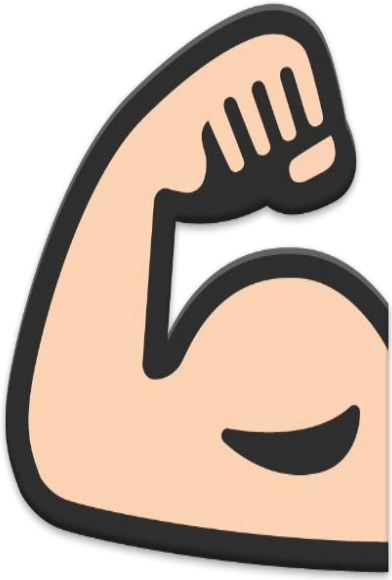


1.4 Profiel

WZN verleent laag- tot midden complexe thuiszorg in de regio Nijmegen.

De organisatie is bewust klein van omvang, zo zijn onze cliënten goed in beeld en daardoor kennen we onze cliënten. We focussen ons op de gezondheid en het welbevinden van de cliënt (in) én zijn omgeving.

We zetten ons in om de zelfredzaamheid van de client te stimuleren, te behouden en waar mogelijk te vergroten. De eigen kracht van de client versterken.



Dit bereiken we door de zorg samen met de cliënt te bespreken en samen tot een passend zorgplan te komen. We betrekken de omgeving van de cliënt en de mantelzorgers hier nadrukkelijk bij.

In het zorgplan worden, in overleg met de cliënt en hun naasten, afspraken vastgelegd over de wijze waarop wij de dagelijkse zorg en ondersteuning bieden en met welke specifieke wensen en behoeften rekening moet worden gehouden.

Zelfredzaamheid is daarbij een sleutelwoord, het gaat er immers om cliënten zo lang als mogelijk en zoveel als mogelijk in hun eigen kracht te zetten met behoud van eigen regie. Dit sluit aan bij de visie van WZN.

In het zorgplan worden o.a. doelen SMART geformuleerd, interventies beschreven, bepalende kenmerken genoemd en de verantwoordelijkheid rondom medicatie (BEM) en diabetes (BED) wordt vastgelegd.

Tijdens de evaluatie momenten worden de doelen geëvalueerd en zn. bijgesteld. Op deze manier is de PDCA-cyclus gewaarborgd wat bijdraagt aan het bewaken/verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Een goede regie en samenwerking met andere verwijzers is hierbij van belang.

In het kader van de dubbele vergrijzing zal WZN meer gebruik gaan maken van domotica, zodat er meer zorg op afstand kan worden verleend.

Een voorbeeld hiervan is een SMART bril, waarbij er bv mee gekeken kan worden bij de zorgvraag in de thuissituatie van de client.

WZN heeft een medezeggenschapsorgaan (RVC) die actief meedenkt in de verbetering van de kwaliteit van zorg.

Doelen 2024-2026 per ambitie

1. Kwaliteit van zorg

De zorgvraag van cliënten zal steeds complexer worden en blijven, de client wordt individualistischer en mondiger. Wijkzorg Nijmegen bereidt zich daarop voor door te investeren in voldoende kwalitatief personeel (VOG, referentiecheck, diplomacheck en het uitvoeren van de vergewisplicht).

De goede elementen van Wijkzorg Nijmegen behouden we en bouwen verder uit: bij Wijkzorg Nijmegen staat de client centraal. Het is belangrijk dat de cliënt zich veilig en vertrouwd voelt en zich ondanks de benodigde zorg “thuis” blijft voelen. Behoud van eigen regie, continuïteit en aandacht zal het welbevinden van onze cliënt doen vergroten.

Wijkzorg Nijmegen onderscheidt zich door de kleine omvang, waardoor onze cliënten goed in beeld zijn en blijven. Kwaliteit staat dan ook hoger in het vaandel dan kwantiteit.

De zorg wordt verleend vanuit een methodisch proces (NANDA/NIC/NOC), professionele standaarden spelen daarbij een goede rol. De zorg zal worden uitgevoerd op basis van de Vilans protocollen.

Wijkzorg Nijmegen zal de integrale samenwerking met andere disciplines versterken om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

In 2026 hoopt Wijkzorg Nijmegen een samenwerkingsverband te hebben met de gemeente Nijmegen en zich in te kunnen schrijven voor zorgcontractering met de zorgverzekeraars.

Om op de hoogte te zijn en te blijven is het belangrijk focus op de “buitenwereld” te houden om zo mogelijk in te spelen op nieuwe trends en ontwikkelingen en mogelijke kansen ter bevordering van de kwaliteit van zorg.

Evaluaties, VIM analyses, PREM en ervaringen via andere (zorg) organisaties zullen mede bijdragen tot het verbeteren van de kwaliteit.

Wijkzorg Nijmegen zal ook blijven investeren in leerlingen/stagiaires om zo de kansen te verhogen op de krapte van de arbeidsmarkt. De komende jaren zal de samenwerking met de opleidingen worden versterkt en zullen er meer leerlingen

en stagiaires worden begeleid. Zij zullen worden ingewerkt op basis van meeloopdagen en via het inwerkprogramma.

Dit uit maatschappelijk oogpunt en gezien de krapte op de arbeidsmarkt.

In de toekomst zal de inzet aan ZZP'ers mogelijk minder kunnen worden hierdoor. Ook ZZP schap in de zorg wordt onder de loep genomen en dit resulteert mogelijk in een groter aanbod van medewerkers in loondienst.

Onze huidige medewerkers van Wijkzorg Nijmegen hebben niet meer de ambitie tot het volgen van een opleiding gezien de gemiddelde leeftijd. Zij zullen zich wel blijven bekwamen in hun VRH-handelingen d.m.v. de intercollegiale toetsing en zijn geïnteresseerd in gastsprekers.

Zij zullen hun opgedane kennis en ervaring optimaal benutten en zich blijven ontwikkelen op hun eigen deskundigheidsniveau.

Medewerkers moeten zich wel competent en toegerust voelen voor hun werk en met motivatie werken. De teamleden krijgen ieder een eigen rol met de daarbij behorende verantwoordelijkheid wat ten goede komt aan de kwaliteit van zorg. Door wijzingen in het huidige team zullen de sterrolllen/ verantwoordelijkheden opnieuw moeten worden ingericht.

Ook de inzet aan derden zal een andere functiemix kennen. Ondanks dat de zorg 70% laagcomplex zal zijn, zal de inzet niet alleen op helpende + niveau zijn. Om de kwaliteit van zorg te bewaken en te verbeteren zullen ook medewerkers met een functieniveau 3ig of hoger op de laag complexe routes worden ingezet.

De Kwaliteit wordt verder onder andere bewaakt door wet-/ en regelgeving, de VIM analyses en de evaluaties.

Om de kwaliteit verder te bewaken en te verbeteren zal Wijkzorg Nijmegen ook structureel overleg hebben met intern toezicht. Regelement hiervoor is opgesteld en notulen zijn aanwezig.

Ook zal er jaarlijks een certificering plaatsvinden door TUV Nederland om zo de kwaliteit te bewaken. Tevens heeft Wijkzorg Nijmegen meldingsplicht en is in beeld bij de Inspectie IGZ.

2. Gezellige werkgever

De combinatie van een andere beroepsrol en vaardigheden van medewerkers, de vergrijzing en de steeds kleiner wordende beroepspopulatie voorspellen dat voldoende goed opgeleid personeel een knelpunt is dat snel groeit.

De luxe om sollicitanten te selecteren wordt vervangen door aantrekkingskracht van Wijkzorg Nijmegen op medewerkers. Medewerkers worden steeds mondiger en hanteren toenemend een onderhandelingsstrategie. Wijkzorg Nijmegen zal

en stagiaires worden begeleid. Zij zullen worden ingewerkt op basis van meeloopdagen en via het inwerkprogramma.

Dit uit maatschappelijk oogpunt en gezien de krapte op de arbeidsmarkt.

In de toekomst zal de inzet aan ZZP'ers mogelijk minder kunnen worden hierdoor. Ook ZZP schap in de zorg wordt onder de loep genomen en dit resulteert mogelijk in een groter aanbod van medewerkers in loondienst.

Onze huidige medewerkers van Wijkzorg Nijmegen hebben niet meer de ambitie tot het volgen van een opleiding gezien de gemiddelde leeftijd. Zij zullen zich wel blijven bekwamen in hun VRH-handelingen d.m.v. de intercollegiale toetsing en zijn geïnteresseerd in gastsprekers.

Zij zullen hun opgedane kennis en ervaring optimaal benutten en zich blijven ontwikkelen op hun eigen deskundigheidsniveau.

Medewerkers moeten zich wel competent en toegerust voelen voor hun werk en met motivatie werken. De teamleden krijgen ieder een eigen rol met de daarbij behorende verantwoordelijkheid wat ten goede komt aan de kwaliteit van zorg. Door wijzingen in het huidige team zullen de sterrolllen/ verantwoordelijkheden opnieuw moeten worden ingericht.

Ook de inzet aan derden zal een andere functiemix kennen. Ondanks dat de zorg 70% laagcomplex zal zijn, zal de inzet niet alleen op helpende + niveau zijn. Om de kwaliteit van zorg te bewaken en te verbeteren zullen ook medewerkers met een functieniveau 3ig of hoger op de laag complexe routes worden ingezet.

De Kwaliteit wordt verder onder andere bewaakt door wet-/ en regelgeving, de VIM analyses en de evaluaties.

Om de kwaliteit verder te bewaken en te verbeteren zal Wijkzorg Nijmegen ook structureel overleg hebben met intern toezicht. Regelement hiervoor is opgesteld en notulen zijn aanwezig.

Ook zal er jaarlijks een certificering plaatsvinden door TUV Nederland om zo de kwaliteit te bewaken. Tevens heeft Wijkzorg Nijmegen meldingsplicht en is in beeld bij de Inspectie IGZ.

3. Gezellige werkgever

De combinatie van een andere beroepsrol en vaardigheden van medewerkers, de vergrijzing en de steeds kleiner wordende beroepspopulatie voorspellen dat voldoende goed opgeleid personeel een knelpunt is dat snel groeit.

De luxe om sollicitanten te selecteren wordt vervangen door aantrekkingskracht van Wijkzorg Nijmegen op medewerkers. Medewerkers worden steeds mondiger en hanteren toenemend een onderhandelingsstrategie. Wijkzorg Nijmegen zal

mee moeten bewegen in wensen en mogelijkheden en beperkingen om zo bestaande medewerkers te behouden en nieuwe medewerkers te binden. De rollen draaien langzaam om!

Een goede werksfeer, waar aandacht is voor medewerkers en waar vanuit inhoud energie wordt gestoken in ontwikkeling van professionaliteit, kennis en vaardigheden.

Jezelf mogen zijn en gewaardeerd worden, tijd voor en met elkaar.

De tevredenheid onder de medewerkers zal een vast agendapunt tijdens het werkoverleg worden. Wat gaat goed/naar wens en wat dient er veranderd te worden.

Tussentijdse gespreksmomenten, signalen of evaluaties zullen ertoe bijdrage de tevredenheid te behouden en te verbeteren.

De beoordelingen van de zzp’ers worden meegenomen in de leveranciersbeoordelingen.

Het flexibel en inzetbaar houden van medewerkers is belangrijk om op de veranderende clientvraag en regelgeving in te kunnen spelen.

We willen een organisatie zijn met een goed werkgeverschap: goede sfeer, openheid, respect en waardering zijn essentiële elementen.

De administratieve last wordt zo efficiënt mogelijk ingericht en uitgevoerd, waardoor er meer tijd en ruimte overblijft om daadwerkelijk met de zorg bezig te kunnen zijn.

Ontwikkelingen zullen we blijven volgen en hier zo snel mogelijk op inspringen daar waar mogelijk.

De vaste formatie zal uitgebreid moeten worden, om meer ruimte in te bouwen voor overige zaken en meer ruimte te creëren om leerlingen/stagiaires te gaan begeleiden. Vaste formatie verhogen en de inzet aan ZZP’ers verlagen. Tevens behoud van een flexibele schil bij uitval, ziekte, vakanties ed.

De werkdruk is beheersbaar en er is meer aandacht voor team aangelegenheden.

Indien de vaste formatie kan worden uitgebreid, zal de capaciteit om meer cliënten in zorg te nemen verhoogd worden tot een maximum van 50 cliënten.

Belangrijk is niet alleen de instroom van nieuwe medewerkers, maar ook het voorkomen van ongewenste uitstroom.

Tot slot is het belangrijk dat medewerkers zich “thuis” voelen bij Wijkzorg Nijmegen en ze zich betrokken voelen. We proberen een open sfeer te creëren en laagdrempelig te zijn.

Al eerder genoemd is de gemiddelde leeftijd vrij hoog. Dit leidt misschien tot een hoger risico, maar de verantwoordelijkheid en de betrokkenheid bij de organisatie is wel merkbaar.

4. Gezonde organisatie/ gezonde bedrijfsvoering en financieel gezond

Sturen op een financiële gezonde organisatie vormt een blijvende uitdaging de komende jaren. De zorgverzekeraars hanteren strengere eisen en de tarieven bij niet gecontracteerde organisaties zijn niet royaal. (ong 65% van het gemiddelde marktconforme tarief).

De algemeen NZA-tarieven gelden, de mogelijkheden tot omzetvergroting zijn sterk begrensd, de financiële risico’s zijn groot en er zijn hoge kostenposten met name de kosten aan uitbesteed werk aan derden. Daarnaast zijn er kosten om te voldoen aan alle wet-/ en regelgeving, bv de PREM.

De kostenpost aan uitbesteed werk zal verlaagd moet worden, echter lukt dat alleen als de vaste formatie kan worden uitgebreid. Hier wringt dan ook meteen nog steeds de schoen. Mogelijk zal het werken als zzp’er in de zorg in de toekomst meer ontmoedigd worden, waardoor er hopelijk een ruimere arbeidsmarkt ontstaat.

Er bestaat wel ruimte voor uitbreiding maar er zijn weinig mensen in loondienst vindbaar. ZZP’ers hanteren vrij hoge tarieven en zijn vaak niet inzetbaar in de

weekenden of tijdens feestdagen. Maar om de roosters dekkend te maken en uitval op te kunnen vangen, is de inzet aan zzp’ers onmisbaar.

Dit leidt tot zeer hoge kosten waardoor de omzet nog verder verhoogd zal moeten worden. Om de omzet te verhogen zijn er ook weer meer medewerkers nodig. Er zal efficiënt bekeken moeten worden wat rendabeler is voor Wijkzorg Nijmegen. Minder cliënten, minder inzet zzp’ers of meer inname cliënten wat dan ook weer resulteert in meer zzp uren.

Het streven is om zo financieel mogelijk gezond te zijn en te blijven en tegenslagen op te kunnen vangen. Begin 2024 zit hier voor het eerst een stijgende lijn in. Doel is dit niveau vast te houden en mogelijk te verhogen.

Enerzijds door de omzet te vergroten en tegelijkertijd de kosten te verlagen. Dus zoveel mogelijk zorg verlenen door collega’s in loondienst, aanpassen van de planning en sturen op de juiste verhouding qua uren persoonlijke verzorging en verpleging.

Mogelijke andere acties;

- Routes samenvoegen;

- Zorgtijden anders verdelen;
- Diensten aanpassen;
- Niet te krap indiceren/coördinatie mee indiceren;
- Meer leerlingen inzetten;

- Andere taakverdeling;
- Meer vp dan pv;
- Meer kortdurende zorg; inspelen op cliëntpopulatie;
- Overige kosten mogelijk verlagen;
- Meer sturen op de functiemix;
- Meer zorg verlenen op basis van onder aanneming;
- Soms “nee” verkopen, bij bv eenmalig zorgmoment;
- Sneller optreden bij uitblijven van betalingen.

Voornaamste doel is dan om in 2024 een gezonde bedrijfsvoering te realiseren wat tot een positief bedrijfsresultaat leidt waardoor er ruimte ontstaat voor opvangen van tegenslagen. Ook het opbouwen van een financieel buffer voor bv scholing of andere uitgaven is een doel voor de komende jaren.

Huidig aanbod bestaat nog merendeel uit laag complexe zorg. Laag complexe zorg betreft met name ook cliënten met een hoge leeftijd. Deze cliënten hebben door een hoge leeftijd vaak een chronische beperking waardoor de cliënt lange tijd in zorg blijft.

Hierdoor verandert de cliëntpopulatie nauwelijks en de inname mogelijkheden verkleinen gezien deze zorgvragen vaak langdurig van aard zijn. Meer inspelen op kortdurende zorg, afhankelijk van het aanbod, is een nieuwe koers die we zullen gaan varen. Ook gezien de vereiste vanuit de zorgverzekeraars. Dit is een criterium bij het inkoopbeleid. Cliënten moeten zo kort mogelijk in zorg zijn, waardoor je de doorlooptijd verhoogt. Het streven blijft wel de doorlooptijd te verhogen, maar niet ten koste van de kwaliteit van zorg aan onze cliënten.

Kortdurende zorg omvat vaak een zorgvraag met verpleging wat de omzet ook kan verhogen. Reëel zal er dus naar de in te nemen zorg worden gekeken. Eenmaal per week persoonlijke verzorging zal niet meer rendabel zijn. Grotere zorgvragen zullen daarop voorrang hebben en langdurige chronisch zorgvragen zullen anders beoordeeld worden.

Het meer inzetten van de mantelzorg en hulpmiddelen in de zorgvraag zal dan ook efficiënter worden bekeken.

Onze ervaring is nog steeds dat zorgorganisaties in de regio nauwelijks meer ruimte hebben tot zorginname of geen laagcomplexe zorg meer innemen. Deze zorgvragen worden dan vaak doorbemiddeld naar kleinere organisaties waaronder ook naar Wijkzorg Nijmegen. Enerzijds wil je de cliënten die zorg nodig hebben de zorg vanuit het “het zorghart ”blijven bieden. Anderzijds zal de organisatie ook zakelijker hierin

moeten staan evenals sneller inspelen op de betalingen. Cliënten worden hierover tijdens de intake geïnformeerd en wij zullen hen vragen het facturatiebeleid te ondertekenen. Mogelijk zal te zijner tijd de vraag aan de jurist worden voorgelegd bij herhaaldelijk uitblijven van betalingen.

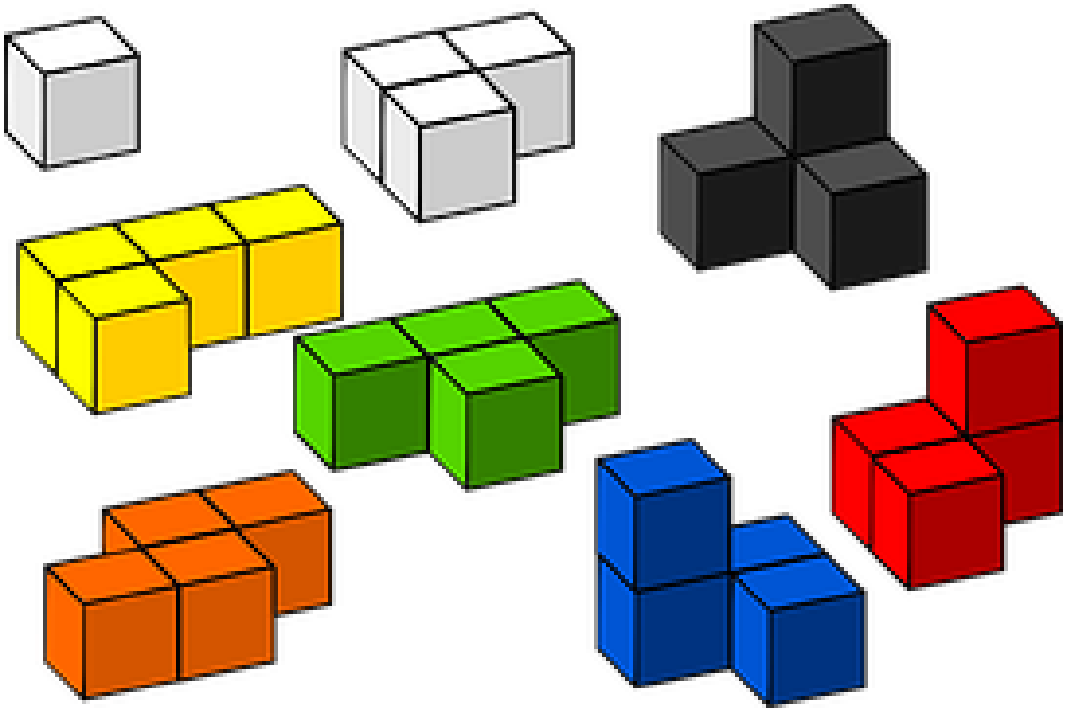
Bij geen betaling van de factuur door de cliënt (vergoede bedrag vanuit de zorgverzekeraar), zal er een 1e herinnering worden gestuurd. Bij uitblijven van de betaling zal er een gesprek met de cliënt plaatsvinden en de zorg eventueel beëindigd worden. Vaak wordt de zorg te lang gecontinueerd waardoor de verliesposten of de achterstanden in de betalingen stijgen.

Een andere maatregel die genomen moet worden, is een snellere aanvraag van de machtiging met name bij de herindicatie. Termijn is binnen 2 weken na afloop van de indicatie. Gezien de achterstand van de zorgverzekeraars en de wijzigingen in het beleid machtigingen aanvragen, zullen de aanvragen eerder verstuurd gaan worden. De kosten lopen immers gewoon door en bij geen machtiging geldt geen declaratie!

Een blijvende aanpak ten behoeve van een financieel gezonde organisatie is het sturen op de juiste functiemix, formatie, verhouding uren persoonlijke verzorging/ verpleging, samenvoegen routes, min-uren en productieve netto uren.

Dit zal ook bijdragen aan de financiële gezondheid van Wijkzorg Nijmegen.

De bouwstenen van het kompas



Bouwsteen 1 Het kennen van wensen en behoeften; het open gesprek;

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken;

Bouwsteen 3: Het werk organiseren;

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen:

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit.

Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften

Dit zegt het Generieke Kwaliteitskompas:

Goede ondersteuning zorg en behandeling die aansluiten bij de kwaliteit van bestaan zetten de mens centraal en sluiten aan op zijn manier van leven, mogelijkheden en wensen. Wat kwaliteit van bestaan is, is voor iedereen anders. Het startpunt is altijd: weten wat er voor iemand toe doet. Dat betreft niet allen de lichamelijke gezondheid, maar ook emoties, het sociale leven, mentale welzijn en de omgeving waarin je leeft. Gehoord en gezien worden is voor iedereen belangrijk. Een open gesprek tussen de mensen met zorgvragen, hun mantelzorgers, naasten, sociale netwerk en de professional vormt de basis. Een open gesprek is een cyclisch proces. Goed luisteren en een open, eerlijke communicatie vormen het vetrekpunt ervan. Ook het oppikken van non-verbale signalen is daarbij belangrijk. De professional is toegerust voor dit gesprek. In een open gesprek wordt aandacht gegeven aan diversiteit, onder andere op het gebied van cultuur, religie, genderidentiteit en seksuele oriëntatie.

Door de mantelzorger, naasten en het sociale netwerk te betrekken kunnen ook afspraken gemaakt worden over wat zij nodig hebben om de balans te houden tussen draagkracht en draaglast.

Op basis van een open gesprek worden afspraken gemaakt over wat iemand zelf nog kan doen, wat samen met het sociale netwerk gedaan kan worden, welke mogelijkheden de lokale omgeving, hulpmiddelen en technologie bieden en wat van de professionele zorg verwacht mag worden en wat gewenst is, ook als de situatie verandert.

De professional deelt de uitkomsten van het gesprek en de afspraken op een voor alle betrokkenen toegankelijke manier. Daarna legt hij deze vast in een zorgplan. Dit plan is bekend bij het hele team, de cliënt met een zorgvraag, de mantelzorger, naasten en het sociale netwerk, mits de cliënt om wie het gaat daar toestemming voor geeft.

Introductie

Het logo van Wijkzorg Nijmegen symboliseert waar we voor staan.

Met de Nijmeegse brug willen we aangeven dat we met onze zorg een brug willen slaan tussen uw behoefte aan zorg en thuis in uw eigen vertrouwde omgeving kunnen blijven.

Behoud van eigen regie, betrouwbaarheid, continuïteit, kwaliteit en aandacht staan in onze zorgverlening centraal.

We bieden professionele verzorging & verpleging zodat de cliënt langer thuis, in zijn vertrouwde omgeving kan blijven wonen.

Wat kwaliteit van bestaan is of wat de wens is, is voor iedereen anders. Het uitgangspunt is te weten wat er voor iemand toe doet op verschillende domeinen.

Zo doen we dat: Een open gesprek (met cliënt en evt familie of mantelzorgers) over alle levensgebieden vraagt om een goede voorbereiding. Het betekent open vragen stellen en actief luisteren naar elkaar. Een open gesprek is een doorlopend gesprek. De uitkomsten en afspraken van een open gesprek (anamnese) worden door de professional op een voor alle betrokkenen toegankelijke manier vastgelegd in het zorgplan. Dit zorgplan omvat de methodiek NANDA/NIC/NOC.

Op basis van het gesprek/intake worden ook de risico's gesignaleerd en vastgelegd wat tevens onderdeel uitmaakt van het zorgplan. Te denken valt aan BEM (beheer eigen medicatie), BED (beheer eigen diabetes) en overige signaleringslijsten.

Door de PDCA (plan-do-check-act) cyclus wordt de kwaliteit mede bewaakt. Uit de evaluatiemomenten worden de doelstellingen geëvalueerd maar ook de clienttevredenheid. Jaarlijks wordt de PREM uitgevoerd. Dit geeft stuurinformatie voor de verbeterplannen en input voor de systeembeoordeling van de organisatie.

Afbeelding 1 laat de waarderingen zien van Zorgkaart Nederland;

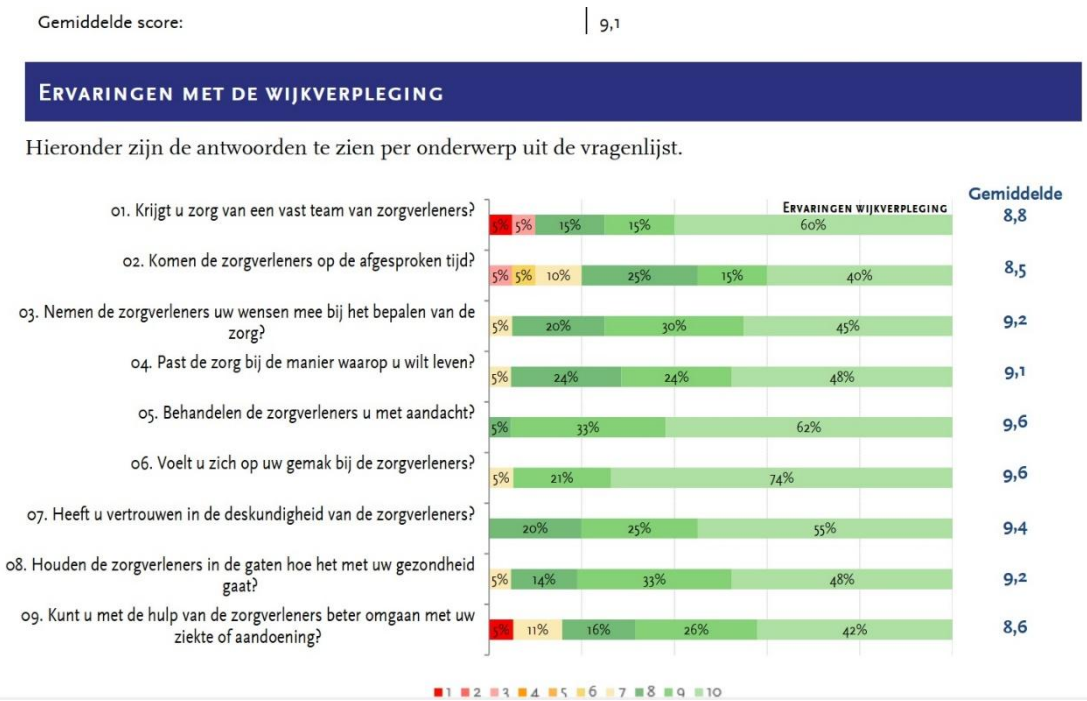
Afbeelding 2 laat de gemiddelde score zien van de PREM in 2024 met de gemiddelde score per onderdeel.

Afbeelding 1

Waarderingen historie

2025
9.7
1 waardering
2024
9.1
10 waarderingen
2023
9.2
12 waarderingen
2022
8.8
7 waarderingen
Meer
Toelichting
Dit is het gemiddelde cijfer per jaar, en het totaal aantal waarderingen dat deze zorgaanbieder kreeg. Als er een jaar ontbreekt, dan zijn er in dat jaar geen waarderingen geplaatst.

Afbeelding 2



Wat willen we verbeteren:

- Toename waarderingen op Zorgkaart Nederland;
- Verdiepen in WLZ aanvragen;
- Over op een andere systematiek zoals OMAHA, en de kennis hiervan verbeteren.
- Inzet Domotica/ EHealth
- Verdiepen in hybride ontwikkelingen.

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Dit zegt het Generieke kwaliteitskompas:

In ieders leven ontstaan zorgvragen, van een vraag naar een helpende hand tot een intensieve zorgvraag. Bij het zoeken naar antwoorden kunnen hulpmiddelen en technologie, mantelzorgers, naasten en vrijwilligers en eventueel aanvullend professionals zorg bieden. Samen vormen ze een netwerk.

Om het sociale netwerk meer te kunnen laten bijdragen aan iemands kwaliteit van bestaan is een andere rol van de samenleving nodig.

Het vraagt meer van het sociale netwerk en een andere invulling van professionele zorg. Dat betekent dat er een sterke sociale basis nodig is waardoor op het moment dat de kwaliteit van bestaan wankelt mensen hun leven zelf zoveel mogelijk kunnen blijven organiseren. Een sociale basis bestaat uit wat mensen met en voor elkaar doen, burgerinitiatieven en de meer professionele, georganiseerde sociale basisvoorzieningen. Bij een sterke sociale basis is de samenleving zo ingericht dat mantelzorgers kunnen zorgen naast hun eigen (werkzame) leven en hebben mensen met een zorgvraag zo lang mogelijk de regie over hun eigen leven, gericht op kwaliteit van bestaan.

Tijdens een open gesprek over de zorg brengt de professional samen met de mens met een zorgvraag en informele zorg het sociale netwerk in kaart. Naast het sociale netwerk wordt zo nodig professionele zorg ingezet. Een goede samenwerking tussen het sociale netwerk en professionals, maar ook tussen professionals onderling is van groot belang om de zorg goed te organiseren.

Introductie

Door de dubbele vergrijzing zullen er meer cliënten in hun thuissituatie verblijven en zullen de zorgvragen toenemen als ook de complexiteit hierin.

Om de zorg doelmatiger te organiseren is een netwerk van essentieel belang om de cliënt te ondersteunen. Te denken valt aan mantelzorgers, naasten, het sociale netwerk en eventueel aanvullende professionele zorg. Samen kunnen ze een netwerk vormen om de client te ondersteunen. Er bestaan professionele en sociale netwerken of een mix tussen beide.

Wat willen we verbeteren

De zorg wordt steeds intensiever, de professionals steeds schaarser en er zijn minder middelen voor handen. Daarnaast is er een maatschappelijke opdracht om de zorg doelmatiger te organiseren. Het is dus nodig om de sociale netwerken van de cliënten te mobiliseren en in te zetten en te faciliteren. Zorgen is een gezamenlijk proces!

Samenwerken in de keten zal steeds meer toenemen. De verbinding tussen de verschillende wijkorganisaties is in ontwikkeling wen wordt in projecten vormgegeven. Ontwikkelingen worden steeds meer samen opgepakt met als doel efficiënte zorg. In de keten worden de domeinen meer aan elkaar gekoppeld en schotten weggehaald om voor de client tot de meest passende oplossing te komen.

Zorg in mijn wijk

Zorg in mijn wijk is als project gestart in de regio Nijmegen: alle zorgvragen vanuit de verwijzers worden aangemeld bij Zorg In Mijn Wijk waarbinnen de zorgvragen verdeeld worden. Deelname kan alleen als de organisatie een contract heeft met een of meerdere zorgaanbieders.

De verdeling in zorgvragen, zo blijkt uit signalen, gaan met name naar de grote aanbieders. De lage tot middencomplexe zorgvragen blijven over en worden verdeeld binnen de aangesloten organisaties.

Het aansluiten bij Zorg In Mijn Wijk is van belang voor Wijkzorg Nijmegen voor het blijven verkrijgen van nieuwe zorgvragen en het voortbestaan van de organisatie.

In een aankomend overleg wordt gekeken naar welke opties er bestaan om niet gecontracteerde aanbieders aan te laten sluiten.

Het verkrijgen van een contract met een of meerdere zorgverzekeraars zal hierdoor ook extra prioriteit krijgen.

Een andere optie om te verbeteren is het aansluiten bij een coöperatie waardoor er gecontracteerde zorg wordt verleend en zij het gehele proces verzorgen.

Samenwerking met huisartsen en alle andere verwijzers is voor Wijkzorg Nijmegen van groot belang. Het is belangrijk om deze relaties te onderhouden en vorm te blijven geven. Hierin is het een voorwaarde dat er goed inzicht is in de sociale kaart van de regio. We weten elkaar te vinden!

We maken ook deel uit van de branchevereniging SPOT waarin kennis en ervaring wordt gedeeld.

Verbeteracties 2025:

- Versterken van de samenwerking andere disciplines;
- Versterken van de samenwerking met andere organisaties in de regio;
- Aansluiten bij Zorg In Mijn Wijk;
- Sluiten van contracten met een of meer zorgverzekeraars;
- Meer organiseren van multidisciplinaire overleggen (MDO's).
- Versterken mantelzorg.
- Actiever inzetten van SPOT.

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Dit zegt het Generieke kwaliteitskompas:

Het werk wordt op verschillende manieren georganiseerd door de diversiteit aan vormen van organisaties. Zo zijn er grotere verpleeghuiszorglocaties, maar ook kleinschalige woonvormen, locaties voor eerstelijnsverblijf en locaties voor geriatrische revalidatie. Er zijn teams die in de wijkverpleging werken en zzp'ers die in de wijk werkzaam zijn. Ook de grote diversiteit aan doelgroepen die zorg ontvangen maakt dat het werk divers georganiseerd wordt.

Zo doen we het bij Wijkzorg Nijmegen:

Wijkzorg Nijmegen bestaat sinds 2019 en levert thuiszorg (verzorging & verpleging) binnen de regio Nijmegen. We zijn een relatief kleine organisatie waar bewust voor wordt gekozen. De cliënten zijn zo goed in beeld en de communicatie betreft kortere lijnen.

Ons team bestaat uit Helpende +, verzorgende en verpleegkundigen allen uiteraard gediplomeerd. Verpleegkundigen komen ook bij verzorgings cliënten om zo mede de kwaliteit te bewaken. De zorg die verleend wordt is laag-tot midden complex. Uiteraard worden hierbij de grenzen van de deskundigheden goed bewaakt. Hoog complexe zorg wordt niet verleend en dus niet ingenomen.

Wijkzorg Nijmegen is 24uur per dag bereikbaar en dus bereikbaar voor ongeplande zorg. De achterwacht is altijd door een verpleegkundige.

De VRH-handelingen worden afgetoetst door middel van de intercollegiale toetsing aan de hand van de Vilans protocollen.

Ook bieden we een lerende omgeving aan stagiaires op MBO- en hbo-niveau en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Wijkzorg Nijmegen maakt geen gebruik van vrijwilligers, gezien de extramurale setting. Wel wordt er door cliënten bv gebruik gemaakt van een dagbesteding waar de vrijwilligers wel aanwezig zijn.

De verantwoordelijkheden binnen Wijkzorg Nijmegen liggen zoveel mogelijk bij de medewerkers maar de eindverantwoordelijkheid ligt bij de manager.

Het ziekteverzuim is laag <2%. De medewerkers geven aan tevreden te zijn. Tijdens de werkbesprekingen wordt er aandacht besteed aan het vaste agendapunt: “wat gaat goed, wat kan beter en welk cijfer geven jullie aan het werken binnen Wijkzorg Nijmegen.

Hierdoor is meteen helder wat er mogelijk speelt en welke veranderingen wenselijk zijn. Er bestaat een open cultuur binnen het team waardoor collega’s zich veilig en prettig voelen en zich niet weerhouden feedback te geven. Ook is de cultuur zo dat de meldingsbereidheid m.b.t. de VIM procedure hoog is. De kwartaalanalyses geven zo ook input voor het verbeterplan evenals de tevredenheid van cliënten en medewerkers, evt. klachten, verzuim etc. Deze analyses worden jaarlijks beschreven in een systeembeoordeling en leidt tot inzichten en verbeteracties. Ook hierin is de PDCA-cyclus gewaarborgd.

Dit zegt het Generieke Kwaliteitskompas:

Binnen de zorg is steeds meer mogelijk met en door inzet van technologie. Om kwaliteit van bestaan te bevorderen werken alle actoren samen om de digitalisering van de zorg vorm te geven.

In een open gesprek spreekt de professional samen met de mens met een zorgvraag af welk deel van de zorgvraag ingevuld kan worden door hulpmiddelen, technologie en informele zorg en welke aanvulling de professionele zorg daarop kan bieden. Dit is afhankelijk van de duur, de zwaarte van de zorgvraag, de levensfase en de context waarin de zorgvrager zorg ontvangt.

Uitganspunt is dat er gewerkt wordt volgens de professionele standaarden, normen en richtlijnen die gelden in de sector. Waarbij aandacht is voor passende competenties, rollen, (bij) scholen en verantwoordelijkheden.

Zo doen we het bij Wijkzorg Nijmegen

Innovatie

Innovatie speelt een grote rol bij het toegankelijk houden van de zorg in Nederland. Met innovatie kunnen we onze zorg slimmer en efficiënter inrichten en de zelfredzaamheid van onze cliënten vergroten. Met behulp van innovatieve oplossingen maken we hen minder afhankelijk van zorg en krijgen onze zorgmedewerkers juist tijd voor cliënten met een expliciete zorgvraag. Dankzij deze oplossingen kunnen zij aan de slag bij cliënten waarbij de zorg echt onmisbaar is.

Een innovatieve oplossing is niet per definitie technologisch van aard, maar kan ook betrekking hebben op een dienst of proces.

Door middel van het inzetten van (digitale) hulpmiddelen wordt de zelfredzaamheid bevorderd, met als doel onze cliënten langer zelfstandig thuis te laten wonen.

In 2025 willen aandacht gaan besteden aan innovatie, een beeld gaan vormen wat er geïmplementeerd kan gaan worden.

We willen graag de Smart Glasses gaan implementeren en de klittenbandzwachtels meer gaan inzetten.

Ook zijn we actief bezig met het gaan opzetten van een eigen leerportaal wat bv een opleidingsplan bevat, up to date protocollen, bevoegd & bekwaamheidsmatrix en bv filmpjes van diverse onderwerpen.

Onze aandachtsvelder kwaliteit zal dit o.a. gaan bewaken en mede gaan inrichten.

Met de implementatie van innovatieve oplossingen willen we bereiken dat zorg slimmer en efficiënter wordt ingezet en de zelfredzaamheid van onze cliënten wordt vergroot. Dit wordt bereikt met de inzet van al bewezen arbeidsbesparende innovaties, die relatief vaak en met succes bij andere zorgorganisaties wordt ingezet.

Door gebruik van de Smart brillen en het leerportaal kunnen de leerlingen bv op afstand worden begeleid, wat weer tijdwinst oplevert voor zorg aan cliënten.

Dit zegt het Generieke kwaliteitskompas:

Zorgorganisaties bieden professionals en clientraden de mogelijkheid om zeggenschap te hebben in beleidsontwikkelingen. De zorgorganisatie stelt in overleg met hen een passende deskundigheidsmix vast.

Een passende deskundigheidsmix in teams gebaseerd op: signalen, beschikbaarheid en samenwerking. Zeggenschap is belangrijk voor werkplezier. Plezier en voldoening in het werk worden bepaald door verschillende factoren, zoals omgang met collega's, de interactie met mensen met een zorgvraag, de wijze waarop het werk is georganiseerd en of en hoe iemand daar invloed op heeft, werkdruk, het soort werkzaamheden en de kans om te leren.

Organisatie medezeggenschap

Omdat Wijkzorg Nijmegen nog een relatief jonge en kleine organisatie is, vindt (mede)zeggenschap nu alleen nog plaats op individueel client-/ en medewerkersniveau.

- Op individueel cliëntniveau: via het zorgplan en de zorgverleningsovereenkomst;
- Op individueel medewerkersniveau: via teambesprekingen;
- Op instellings-/ en landelijk niveau.

Binnen Wijkzorg Nijmegen is er intern toezicht geregeld.

De Raad van Toezicht voert zijn toezichthoudende, adviserende en werkgeversrol op een professionele en onafhankelijke wijze uit.

Er zal structureel overleg plaatsvinden.

De toezichthoudende taak heeft in ieder geval betrekking op:

- Het realiseren van de maatschappelijke doelstelling van de organisatie;
- De strategie, identiteit en continuïteit van de organisatie;
- De verhouding met publieke en private financiers;
- De dialoog met de interne en externe belanghebbenden;
- De naleving van wet- en regelgeving;
- De bedrijfsvoering, het risicobeheer en het zakelijk beleid.

Bij 25 of meer medewerkers zal Wijkzorg Nijmegen een cliëntenraad opzetten, zoals bedoeld in de *Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz).*

Als leidraad zal het stappenplan van LSR, Landelijk Steunpunt (mede)zeggenschap gelden (https://hetlsr.nl).

Tijdens ieder teamoverleg wordt de tevredenheid van de medewerker besproken:

Wat gaat goed;

Wat kan beter;

Wat zou je willen veranderen.

Dit om sneller inzichtelijk te hebben of de medewerkers tevreden of ontevreden zijn, sneller acties zijn dan mogelijk en van belang om uitstroom te voorkomen. Onze medewerkers zijn de succesfactor van onze organisatie. Zij werken tenslotte dag in dag uit met onze cliënten. Het is daarom ontzettend belangrijk om te weten hoe het dus met onze medewerkers gaat. Gaan ze met plezier naar het werk? En wat maakt dat ze bij Wijkzorg Nijmegen willen blijven werken? We kiezen voor deze aanpak in tegenstelling tot het uitzetten van een breed MTO (medewerkers tevredenheidsonderzoek) om zo sneller acties te verbinden aan de uitkomsten. Doordat medewerkers sneller resultaat zien van hun feedback, zal dit bijdragen aan hun gevoel gehoord te worden wat bijdraagt aan het werkplezier.

Behoud van onze medewerkers is een belangrijke ambitie.

Wijkzorg Nijmegen wil gestaag groeien, maar niet “overgroeien”.

Onze cliënten hebben alleen een ZVW-indicatie voor persoonlijke verzorging of verpleging of een combinatie van beide. Daarnaast verlenen we ook zorg op basis van onder aanneming bij een WLZ-indicatie of op basis van pgb.

De zorg is laag tot hoog complex en wordt alleen uitgevoerd door bevoegde en bekwame medewerkers. Ons team bestaat uit helpende+, verzorgende(3ig) en verpleegkundigen (HBO).

De bevoegd en bekwaamheid wordt bewaakt in een matrix. Onze medewerkers worden afgetoetst op de VRH-handelingen en zo blijven ze bekwaam. De bekwaamheid wordt vastgelegd per handeling.

De invoering van een leerportaal moet bijdragen aan de deskundigheidsbevordering van onze medewerkers.

Een passende deskundigheidsmix stelt ons in staat de zorg te bieden die passend zijn bij de behoeften van onze cliënten.

Onze verpleegkundigen komen ook bij de verzorgingscliënten zodat daar ook de kwaliteit van zorg mede wordt bewaakt.

In ons softwaresysteem worden de certificeringen per medewerker aangegeven en bewaakt zodat de juiste bevoegdheid bij de juiste client kan worden ingezet.

Acties 2025:

- **Inrichten leerportaal;**
- **Innovatiebeleid opstellen;**
- **Behoud medewerkers;**
- **Investeren in stagiaires/leerlingen;**
- **Toetsen bekwaamheden;**
- **Uitvoeren RI&E**

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Dit zegt het Generieke Kwaliteitskompas:

Kwaliteit steunt op vakbekwame professionals. Professionals die samen continu de zorg verbeteren onder meer door vanuit de professionele standaard, multidisciplinair werken en ervaren uitkomsten van zorg. Daarbij krijgen zij de mogelijkheid om de opgedane deskundigheid toe te passen en te (leren) werken volgens professionele standaarden, zoals richtlijnen en beroepscodes. Bovendien zijn zij toegerust om hun werk goed te kunnen doen en krijgen zij de ruimte en het vertrouwen om hun expertise in te zetten en waar mogelijk te delen. Belangrijk daarbij is dat zij zich ook bewust zijn van hun eigen expertise om zo nodig andere beroepsprofessionals in te schakelen. Tot slot moet er tijd zijn om te reflecteren en de uitkomsten daarvan te implementeren. Dit gebeurt binnen de grenzen van de opleidingseisen, competenties en bevoegdheden, en zonder toename van administratieve lasten voor professionals.

Kwaliteit steunt op vakbekwame professionals. Het is daarom belangrijk dat ze zich kunnen blijven scholen en ontwikkelen. We willen ervoor zorgen dat onze medewerkers goed geschoold en getraind worden en zijn om hun taak te kunnen vervullen.

Bekwaamheid in voorbehouden en risicovolle handelingen is een vereiste.

De opleidingswensen worden besproken in de teambesprekingen of in de individuele gesprekken en meegenomen in een opleidingsplan.

Wijkzorg Nijmegen heeft een subsidie aangevraagd voor het ontwikkelen van een eigen leerportaal. Deze willen we gaan inrichten met instructiefilmpjes, up to date protocollen, bevoegd & bekwaamheidsmatrix, e-learnings, opleidings- inwerkplan ed.

Vanuit het continu leren van incidenten en het verbeteren van kwaliteit worden er per kwartaal analyses gemaakt van de VIM meldingen. De meldingen worden structureel in ieder teamoverleg besproken evenals de mogelijke oorzaken van de meldingen. De procedure is voor allen duidelijk en de VIM coördinator/ sterrol kwaliteit bewaakt dit proces. Zij is het aanspreekpunt voor het team. Zo worden er ook analyses gemaakt van de evaluaties, verzuim, klachten, clienttevredenheid etc om ook daar

verbeterpunten uit te halen. Deze worden in een verbeterplan beschreven met het gewenste resultaat.

Wat we ook nog willen verbeteren is intervisie, uitnodigen van gastsprekers of andere inhoudsdeskundigen om zo bij te dragen aan de ontwikkeling en deskundigheidsbevordering van onze medewerkers.

Daarbij worden sterrollen gekoppeld aan de medewerkers en deze zullen worden geïmplementeerd.

Het continue ontwikkelproces is niet meer uit de zorg weg te denken. Binnen ons kwaliteitssysteem gaan we uit van de PDCA-cyclus (plan-do-check-act) om structureel te werken aan kwaliteit. Dit laten we ook graag toetsen. Jaarlijks plannen we een audit met TUV Nord. Tijdens deze audits wordt getoetst waar we als organisatie staan, op basis van de NEN-normen voor kleine organisaties. Er wordt jaarlijks o.a een systeembeoordeling geschreven met analyses, verbeterregister die tijdens de audit ook worden besproken. De eventuele verbeterpunten of aanbevelingen worden meegenomen en vertaald naar verbeteracties en deze worden getoetst in de volgende audit.

Acties 2025

- Inrichten leerportaal;
- Uitwerken en implementeren sterrollen;
- Periodieke audit;
- Opstellen en uitbreiden scholingsplan.

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Dit zegt het Generieke kwaliteitskompas:

Goede zorg sluit aan bij persoonlijke mogelijkheden, wensen en behoeften van mensen met een zorgvraag. Het is van belang dat zorgorganisaties regelmatig evalueren wat goede zorg en kwaliteit van zorg is en om inzichtelijk te maken hoe het binnen de organisatie gaat.

Systematisch werken aan kwaliteit van zorg is rand voorwaardelijk voor zorgorganisaties bij het maken van beleid over goede zorg en is het nodig om de kwaliteit van zorg te monitoren het daar waar nodig te verbeteren. Het bieden van inzicht in kwaliteit is niet alleen vanzelfsprekend voor intern gebruik door zorgorganisaties, maar ook in de relatie tussen de mensen met een zorgvraag en de professional en in de maatschappelijke context. Er kan informatie worden opgehaald en beschikbaar gesteld voor verschillende doelen. Bijvoorbeeld voor mensen met een zorgvraag als basis voor zelf regie en om keuzes te kunnen maken, voor professionals en voor organisaties ten behoeve van leren en ontwikkelen (bouwsteen 4), voor afspraken over de financiering en monitoring van de zorg en voor maatschappelijke verantwoording.

Zorgorganisaties hebben hun basis op orde, maken inzichtelijk hoe ze ervoor staan en wat hun inspanningen zijn om de kwaliteit te monitoren en verder te ontwikkelen. Dit vormt het uitgangspunt voor het kwaliteitsbeeld.

Inzicht in kwaliteit is niet alleen vanzelfsprekend voor zorgorganisaties, maar ook in de relatie tussen de oudere en de professional en in de maatschappelijke context. Er kan informatie worden opgehaald en beschikbaar gesteld voor verschillende doelen. Bijvoorbeeld voor ouderen als basis voor keuzes die zij moeten maken, voor professionals en voor organisaties ten behoeve van leren en ontwikkelen, voor afspraken over de financiering van de zorg en voor maatschappelijke verantwoording. Er zijn in ieder geval drie niveaus van verantwoording te onderscheiden:

1. Relatie client-professional;
2. Organisatie;
3. Maatschappelijke context.

Zorg is een belangrijk onderdeel van de samenleving. Degene die zorg verlenen zijn partner van veel andere professionals en netwerken. Een open houding, benaderbaar zijn en inzicht verschaffen in de manier van werken zijn daarvoor vanzelfsprekend. Het leveren van goede zorg vraagt om voortdurend in gesprek te zijn met professionals, andere zorgpartners in de keten en andere maatschappelijke organisaties.

Binnen Wijkzorg Nijmegen zijn alle medewerkers bevoegd & bekwaam. De bekwaamheid wordt regelmatig getoetst.

Jaarlijks vindt er een onafhankelijke audit plaats door TUV NORD. Hierbij wordt gekeken of de organisatie voldoet aan de gestelde normen en wetgeving. De hele organisatie wordt bekeken en de PDCA-cyclus wordt geëvalueerd.

Vanaf 2020 heeft Wijkzorg Nijmegen haar HKZ (Harmonisatie kwaliteitsbeoordeling in de zorgsector) certificaten behaald.

De volgende audit staat gepland in 2025.

Jaarlijks wordt ook de client tevredenheid onderzocht door een onafhankelijk bureau van Loveren & Partners.

In 2024 scoorde Wijkzorg Nijmegen een 9.1

Wat willen we verbeteren

- Wijkzorg Nijmegen wil graag de samenwerking in de regio gaan verbreden & versterken. Zo ook met de zorgverzekeraars;
- Eigen leerportaal;
- Meer inzet E-health.

Bijlage 1

Concrete uitwerking doelen Jaarplan 2024/2026

Doel	Prestatie indicatoren	Acties
Certificering HKZ kleine organisaties	Certificaat HKZ kleine organisaties.	✓ Interventies uitvoeren nav verbeterregister 2023 systeembeoordeling 2023; ✓ Hercertificatietraject TUV Nederland voortzetten en behoud certificaat; ✓ Datum her- certificering 08-08-2024.
Behoud cliëntenbestand minimaal 35	Aantal cliënten in zorg (Minimaal 35); Behoud en groei van cliënten; Geen klachten; Positieve waardering uit de PREM; Geen wachtlijst: Tevreden cliënten; Cliënten in onder aanneming.	✓ Samenwerking met UMCN/ SMK en CZW; ✓ Toename samenwerkingspartners/ netwerk vergroten met andere zorgaanbieders in de regio; ✓ Goede verbinding stakeholders ✓ Website aanvullen en up-to-date houden; ✓ Correspondentie verwijzers (huisartsen, transferpunten ziekenhuizen, andere thuiszorgorganisaties); ✓ Hogere naamsbekendheid; ✓ Mond-op-mond reclame door tevreden cliënten en verwijzers; ✓ Uitbreiden formatie; ✓ Efficiënte planning; ✓ Cliënttevredenheidsonderzoek uitzetten nov 20243 (PREM) bij van Loveren & Partners bij > 30 cliënten; ✓ Doorlooptijd verhogen; ✓ Gemiddelde score van evaluaties 8.0; ✓ Grotere deelname MDO's; ✓ Afspraken nakomen;

		✓ Meer kortdurende zorg.
Financieel gezond	✓ Kostendekkend/ kostenverlagend; ✓ Hogere omzet; ✓ Minimaal 35 cliënten; ✓ Stijging in productieve uren met 10% in mei 2024 t.o.v. uren mei 2023; ✓ Daling improductieve uren <20%; ✓ Stijging in aantal uren verpleging >25% , daling in uren verzorging < 25%; ✓ Positief eindresultaat eind 2024.	✓ Versterken samenwerkingsrelaties/ verwijzers; ✓ Geen luxe uitgaven; ✓ Minimale overhead; ✓ Kosten versus opbrengsten; ✓ Productieve uren versus niet productieve uren in kaart brengen; ✓ Inzet uren deskundigheid in verhouding tot PV/VP uren & gezonde functiemix; ✓ Samenvoegen routes; ✓ Routes herindelen; ✓ Meer inname vp; ✓ Grotere zorgvragen innemen; ✓ Uren ZZP verminderen; ✓ Meer ZZP met lagere tarieven; ✓ Mogelijk opnieuw herinrichten van de taken. ✓ Meer inzetten op midden complexe zorg en laagcomplexe zorg verlagen. ✓ Meer leerlingen/stagiaires. ✓ Meer kortdurende zorg.
Behoud en instroom medewerkers	Toename in FTE > 3.5 FTE in 2024 Toename leerlingen en/of stagiaires Tevreden medewerkers, minimaal evaluatiecijfer 7.5 Verloop < 1% Afname ZZP	✓ Vacatures website, Indeed; ✓ Fijne werksfeer; ✓ Goed werkgeverschap/ persoonlijke aandacht; ✓ Meer taken en verantwoordelijkheden binnen het team; ✓ Samenwerking opleiding(en); ✓ Meer stage-/leerlingplaatsen; ✓ Ontwikkel-/ en opleidingsmogelijkheden creëren; ✓ Deskundigheidsniveau 2 t/m 4 (erkenning SBB); ✓ Functioneringsgesprekken 2024; ✓ Sterrollen verdelen, nader omschrijven van een activiteitenplan over de sterrollen, implementatie hiervan; ✓ Heldere kaders taken en verantwoordelijkheden; ✓ Medewerkertevredenheid als vast agendapunt vertalen in acties; ✓ Vitaliteit medewerkers; ✓ Flexibiliteit verhogen in diensten/rooster;

		✓ Zelfroosteren binnen het team; ✓ Teambuilding; ✓ Inspelen op signalen; ✓ Actiever zoeken op Indeed.
Stijging van meldingen (bijna) incidenten	Kwartaalanalyses; Gewenste stijging van 25% 3e kwartaal 2024 tov 2e kwartaal 2024	✓ Bespreken VIM procedure; ✓ Vergroten meldingsbereidheid; ✓ Open cultuur; ✓ Elkaar aanspreken op een (bijna) incident en het invullen van een VIM-formulier bevorderen; ✓ Maken van kwartaalanalyses; ✓ VIM als vast agendapunt en de meldingen bespreken; mogelijke oorzaken vaststellen; ✓ Medewerkers aanspreken op het niet aanleveren van de VIM meldingen; ✓ Toezien op aanwezige meldingen; ✓ ZZP'ers verplichten deze meldingen aan te leveren.
Door ontwikkelen van kwaliteit	✓ Behoud HKZ certificaat; ✓ Digitaliseren van de dossiers ; ✓ Aangesloten blijven bij SPOT; ✓ Vakbekwame medewerkers (gediplomeerd); ✓ Werken met Vilans-protocollen; ✓ Rapporteren volgens SOAP methodiek; ✓ Uitkomsten PREM; ✓ (Toename) waarderingen Zorgkaart Nederland, minimaal 20; ✓ Per cliënt evalueren, vastgelegd in zorgplan, en bij uit zorg gaan een eindevaluatie; ✓ Digitale zorgomgeving	✓ Methodisch werken volgens NANDA, risico's in kaart brengen; ✓ Inhoudelijke controles op zorgdossiers; ✓ Uitkomsten cliënt-/ en medewerkertevredenheid/ klachten; ✓ Analyse klachten, cliëntevaluaties, zorgkaart NL); ✓ VIM- analyse en verbeterplannen; ✓ Aftoetsen VRH; ✓ E-learning, toetsen van bekwaamheden; ✓ Veiligheid van cliënten borgen door onder andere juiste inzet van medewerkers op de juiste plaats; ✓ Integrale samenwerking versterken, MDO's; ✓ Werken volgens de PDCA- cyclus; ✓ Hanteren professionele standaarden/ protocollen; ✓ Volgen trends en ontwikkelingen; ✓ Leren van ervaringen van andere (zorg)organisaties; ✓ Meer inzet van domotica; ✓ Verdiepen in digitaal aftekenen (van medicatie); ✓ Digitale inzage cliëntdossiers door cliënten; ✓ Risicosignaleringen per cliënt; ✓ Input Raad van Toezicht; ✓ Intercollegiale toetsing;

	creëren/ zorg op afstand.	✓ Nieuwsbrieven SPOT; ✓ Kortere lijnen andere disciplines bv wondspecialist; ✓ Uitnodigen gastsprekers.

Jaarlijks worden de indicatoren geëvalueerd. De resultaten hiervan zullen structureel worden opgenomen in het verslag van de systeembeoordeling en worden meegenomen in het jaarplan. Zo nodig worden de interventies aangepast of bijgesteld.