

Kwaliteitsbeeld ZGV 2024-2025



Inhoudsopgave

INLEIDING	3
1. WIE ZIJN WIJ	5
1.1 ZONNEHUISGROEP VLAARDINGEN.....	5
1.2 MISSIE, ZORGVISIE EN KERNWAARDEN	6
Onze visie:	6
Onze missie:	6
Kernwaarden:.....	6
Generiek Kompas	6
2. BOUWSTEEN 1: HET KENNEN VAN DE WENSEN EN BEHOEFTE	8
3. BOUWSTEEN 2: BOUWEN VAN HET NETWERK	10
Gezond en wel Thuis	10
Informele zorg	11
4. BOUWSTEEN 3: HET ORGANISEREN VAN HET WERK	13
Het Potentieel Pakken.....	13
Leerunit gestart op de Revalidatieafdeling	13
Methodieken.....	13
Project Portfolio Management	14
Innovatie en digitaliseren.....	14
Zeggenschap.....	15
5. BOUWSTEEN 4 LEREN EN ONTWIKKELEN	17
ZGV Academie	17
Audits/ metingen	17
Interne auditcommissie	19
VIM-Arbo meldingen, klachten en calamiteitenonderzoek	19
Meldingen bij Inspectie	19
6. BOUWSTEEN 5 INZICHT IN KWALITEIT	20
Cliëntenwaarderingen.....	20
Generiek Kompas	20
7 TEN SLOTTE	22

Inleiding

Iedere dag prettig leven en prettig werken, dat is de ambitie van Zonnehuisgroep Vlaardingen. We streven naar een mooie dag met een 'gouden randje'.

Prettig leven en prettig werken is onze basis. Bij Zonnehuisgroep Vlaardingen streven we ernaar dat cliënt en medewerker zich prettig voelen in de omgeving waarin hij of zij woont, werkt of zorg ontvangt. Dit betekent dat we verder kijken dan de zorgverlening alleen: we zorgen voor een ondersteunende leefomgeving, waarbij welzijn en werkplezier hand in hand gaan.

Ouder worden gaat gepaard met veranderingen. Dit betekent echter niet dat het plezier in het leven hoeft te verminderen. Onze organisatie zet zich in om cliënten een dag met een gouden randje te bieden, waarbij aandacht is voor sociale interactie, betekenisvolle activiteiten en een omgeving waarbij mensen zichzelf kunnen zijn.

Daarnaast is het essentieel dat medewerkers met voldoening en plezier hun werk kunnen uitvoeren. Een prettige werkomgeving, voldoende ontwikkelmogelijkheden en een cultuur van samenwerking en ondersteuning dragen hieraan bij. We geloven dat prettiger werken leidt tot betere zorg voor onze cliënten.

Per 1 juli 2024 is het Generiek Kompas in het register van het Zorginstituut ingeschreven. Het Generiek Kompas biedt ruimte om op een andere manier naar zorg te kijken. Het legt nadruk op het voorkomen van een grotere zorgvraag door samen te kijken naar wat mensen zelf kunnen doen en wat zij samen kunnen doen en hoe de zorg daarbij kan aansluiten. Het Kompas legt geen normering op maar geeft richting aan kwaliteit van het bestaan, of dat nu thuis, in de wijk of in het verpleeghuis is.

Het Kompas is in lijn met het programma Wonen, ondersteuning en Zorg voor ouderen (WOZO) en sluit aan op de nieuwe norm voor die zorg: 'zelf als het kan, thuis als het kan en digitaal als het kan'. Het Generiek Kompas geeft ook de richting aan waarin we als ZGV naartoe zijn gegaan; van formele zorg als uitgangspunt naar aansluiten op de ondersteuningsvraag van de ouderen en hun naasten.

Het Generiek Kompas vraagt aan organisaties een kwaliteitsbeeld te maken. In dit beeld geven organisaties aan hoe zij werken aan kwaliteit en of er aandacht is voor de vier bouwstenen.

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld 2024-2025 van Zonnehuisgroep Vlaardingen. Het kwaliteitsbeeld geeft een terugblik op de behaalde kwaliteitsdoelen van 2024 en een vooruitblik op de te bereiken doelen van 2025.

Het kwaliteitsbeeld is mede opgesteld aan de hand van gesprekken met medewerkers en leidinggevenden uit de zorg. Onze visie uit 'Prettig Leven en prettig werken doe je samen' is de basis voor dit kwaliteitsbeeld.

Het kwaliteitsbeeld is voorgelegd aan de Raad van Bestuur en het MT. Ook is het voorgelegd aan de verschillende medezeggenschapsraden. De verbeteringen die de raden hebben aangegeven, zijn verwerkt in het kwaliteitsplan.

Kwaliteitsbeeld 2024-2025

Onze medewerkers zijn trots op hun werk en laten graag zien op welke manier zij zorgen voor een dag met een gouden randje voor onze cliënten. Dat laten zij zien door uitspraken in afzonderlijke kaders, die in dit kwaliteitsbeeld verwerkt zijn.

Dag met een gouden randje:

Ik luister tijdens de adl altijd naar de bewoner en maak dan een gezellig praatje, echt even aandacht hebben voor de bewoner, dat zorgt voor een dag met een gouden randje 😊

1. Wie zijn wij

Onze samenleving is in beweging en dat heeft invloed op hoe we leven, werken en zorgen. Vergrijzing, een krimpende beroepsbevolking, een groeiende zorgvraag, digitalisering en de nadruk op eigen regie vragen om een nieuwe kijk op zorg. Niet de ziekte of beperking staat centraal, maar juist ook wat wél kan.

Bij Zonnehuisgroep Vlaardingen kijken we breder dan zorg alleen. We zetten ons in om bij te dragen aan het fysieke, sociale en emotionele welzijn van mensen. Ons doel? Iedere dag prettig leven en prettig werken. We streven naar een mooie dag, met een gouden randje.

1.1 Zonnehuisgroep Vlaardingen

Zonnehuisgroep Vlaardingen is een middelgrote zorgorganisatie, gevestigd in Vlaardingen. Met vier verpleeghuizen, een geriatrich revalidatiecentrum, een verpleeghuis voor cliënten van 18-65 jaar met NAH, thuiszorg en dagbesteding biedt ZGV een breed scala aan zorg en diensten binnen de gemeente Vlaardingen en omstreken.

Wij bieden ouderenzorg, zowel voor cliënten met psychogeriatrische als somatische aandoeningen. Bij cliënten is steeds meer sprake van complexe en meervoudige problematiek.



ZGV levert wonen, welzijn, zorg en behandeling op verschillende locaties: Het Zonnehuis, De Laurenburg, Revalidatiecentrum De Dillenburg, Adriaan Pauw, Drieën-Huysen Noord en Drieën-Huysen Zuid. Elke locatie heeft huisvesting voor de eigen specifieke doelgroep.

Zorgaanbod	Locatie
Psychogeriatric	Adriaan Pauw, Het Zonnehuis, Drieën-Huysen-Noord
Somatiek	Het Zonnehuis en Drieën-Huysen-Zuid
NAH (18-65 jaar)	De Laurenburg en Drieën-Huysen-Zuid
Geriatrische revalidatiezorg (GR)	Revalidatiecentrum De Dillenburg

Kwaliteitsbeeld 2024-2025

Zorgaanbod	Locatie
ELV intensief (Crisis, kortdurende zorg)	Revalidatiecentrum De Dillenburg
Extramurale zorg	Zonnehuis Thuis
Dagbesteding	Drieën-Huysen Zuid
Eerstelijnsbehandeling (poliklinisch) (fysiotherapie, ergotherapie, logopedie en diëtetiek) en multidisciplinaire extramurale behandeling	De Dillenburg, levert behandeling aan huis en op locatie Het Zonnehuis en Drieën-Huysen Zuid.

1.2 Missie, zorgvisie en kernwaarden

In 2024 hebben we onze visie opgesteld: 'Prettig leven en prettig werken doen we samen'. Hierin benadrukken we de grote uitdagingen in de ouderenzorg. Door de groeiende zorgvraag en de toenemende tekorten op de arbeidsmarkt, komen zowel de kwaliteit van zorg als de zorgprofessionals onder druk te staan. In het voorjaar van 2025 starten we met het opstellen van een traject, waarbij we komen tot een meerjarenstrategie. Dan wordt de missie en visie officieel vastgesteld.

Onze missie, zorgvisie en kernwaarden zijn zo'n 465de basis van ons werk en geven richting aan ons handelen.

Onze visie:

Ieder mens is uniek en heeft eigen wensen en gevoelens. Die staan bij Zonnehuisgroep Vlaardingen centraal. Het sociale netwerk van mensen is daarbij van groot belang. Samenwerken met familie, naasten en vrijwilligers is voor ons essentieel. Thuis maar ook als mensen tijdelijk bij ons verblijven of vast bij ons komen wonen, zorgen we er met elkaar voor dat mensen zo lang mogelijk het leven kunnen blijven leiden dat zij willen. Dit doen we met medewerkers die zichzelf kunnen blijven ontwikkelen in een veilige en prettige omgeving.

Onze missie:

Met onze 1000 medewerkers en zo'n 465 vrijwilligers zetten wij ons bij Zonnehuisgroep Vlaardingen in om mensen, die bij ons wonen en mensen die tijdelijk of thuis ondersteuning krijgen, elke dag een dag met een gouden randje te bezorgen. Kwaliteit van leven staat bij ons voorop. Wij verlenen kwalitatief hoogstaande zorg in de context van fijn wonen, leven, een sociaal netwerk, gezellige activiteiten en goede maaltijden.

Werken bij Zonnehuisgroep Vlaardingen betekent werken in een fijne omgeving, waar ruimte is voor ontwikkeling, eigen initiatief en lef. We zijn betrokken, professioneel en doen het samen.

Bij Zonnehuisgroep Vlaardingen is het prettig samen-wonen en samen-werken.

Kernwaarden:

- **Betrokken:** Wij zijn betrokken bij onze cliënten en hun welzijn, betrokken bij collega's en de organisatie.
- **Samen:** We werken samen en nemen samen verantwoordelijkheid voor de zorg en ondersteuning van onze cliënten.
- **Professioneel:** We werken doelmatig, nakomen van afspraken staat centraal en we gaan respectvol met elkaar om.

Generiek Kompas

Het Generiek Kompas biedt ruimte voor een andere kijk op kwaliteit van leven en de rol van zorg daarbij. De focus ligt meer op het voorkomen van een grotere zorgvraag door te onderzoeken wat mensen zelf en samen kunnen, en hoe de zorg hierop kan aansluiten. Dit vergroot de eigen regie van

Kwaliteitsbeeld 2024-2025

mensen en draagt bij aan hun kwaliteit van leven. Tegelijkertijd zorgt het ervoor dat de beschikbare zorg zo effectief mogelijk wordt ingezet.

In het document 'Prettig leven, Prettig Werken' laten we zien hoe we de focus op de anders-georganiseerde-zorg willen leggen, hoe we de zorg zo effectief mogelijk kunnen inzetten en wat daarbij anders moet worden gedaan alsmede anders worden georganiseerd. Hiervoor hebben we een programmastructuur ingericht met projecten die in grote mate bijdraagt aan het anders kijken en anders doen. Een aantal projecten heeft betrekking op kwaliteit van zorg en zijn ook in dit kwaliteitsbeeld opgenomen.

Dag met een gouden randje:

"Als EVV'er is het een ware zegen om een waardevolle bijdrage te kunnen leveren aan het welzijn van client en mantelzorgers. Elke aai, knipoog of een lief woord is niet alleen waardevol voor hen, maar ook voor mij als zorgverlener. De dankbaarheid, liefde en het vertrouwen dat je terugkrijgt, is voor beiden de dag met dat gouden randje. ♥

2. Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften

Om goede zorg te verlenen en om oprecht in iemand geïnteresseerd te zijn, is het van belang dat je de mens kent. Niet alleen zijn beperkingen, zijn ziekte en zorgvraag zijn belangrijk maar juist wat zijn drijfveren zijn, welke achtergrond hij heeft, zijn normen en waarden, zijn voorkeuren en zijn wensen. Het doel van deze kennis is het zorgen voor een zo goed mogelijke kwaliteit van leven. Wat kwaliteit van leven betekent, verschilt per persoon.

In het verbeterplan van Basis naar Beter uit 2020 heeft ZGV al gezegd dat om persoonsgerichte en belevingsgerichte zorg te bieden, het essentieel is dat zorgmedewerkers de cliënt goed kennen. Dit betekent dat medewerkers inzicht hebben in de persoonlijke behoeften en achtergrond van de cliënt, zodat de zorg hierop afgestemd kan worden. Destijds is het project 'Ken je cliënt' opgezet. Het doel van dit project was om een volledig beeld van de cliënt te krijgen. Door middel van zeven stappen, waaronder het volledig en juist invullen van het dossier, het juist gebruik van Mikzo en het vullen van Mijn Verhaal in Carenzorgt (samen met de mantelzorgers en de familie van de cliënt), ontstond een volledig beeld van de cliënt. Medewerkers waren hierdoor beter in staat om de juiste zorg te geven. Ook begrepen medewerkers het onbegrepen gedrag van cliënten beter, omdat zij de achtergrond van de cliënten kenden.



Met deze aanpak is 'Ken je cliënt' stevig verankerd in de dagelijkse zorg, zodat cliënten niet alleen de juiste zorg krijgen, maar ook als individu worden gezien en gewaardeerd.

Twee keer per jaar wordt tijdens de zorgdossier-meting bekeken of alles goed wordt ingevuld en of het zorgdossier juist wordt gebruikt. De resultaten hiervan worden besproken in de Stuurgroep Kwaliteit en Veiligheid en mogelijke aandachtspunten worden teruggegeven aan de kwaliteitsverpleegkundigen en de teamleiders, die op de afdeling de aandachtspunten tijdens de werkoverleggen bespreken.

Vijf jaar na de start van dit project, is een opfrissing nodig om de kennis te vernieuwen en de uitvoering te optimaliseren. Daarom wordt aan de kwaliteitsverpleegkundigen gevraagd om de

Kwaliteitsbeeld 2024-2025

stappen in het programma samen met de strategisch beleidsadviseur opnieuw uit te werken alsmede opnieuw te implementeren op de afdelingen van de verschillende locaties. Zo blijft het inzicht in de wensen en behoeften van cliënten actueel en goed geborgd.

Een open gesprek tussen de zorgvrager, mantelzorgers, naasten, het sociale netwerk en zorgprofessionals is essentieel om de wensen en de behoeften van cliënten en hun naasten te bespreken. Dit gesprek is een continu proces, waarbij goed luisteren en een open, eerlijke communicatie de basis vormen.

Op basis van een open gesprek worden afspraken gemaakt over wat iemand nog zelf kan doen, wat samen met het sociale netwerk gedaan kan worden en wat van de professionele zorg verwacht mag worden en wat gewenst is.

Het is belangrijk om het open gesprek te blijven voeren, zodat medewerkers duidelijke afspraken kunnen maken met cliënten. Momenteel zijn nog niet alle medewerkers voldoende vaardig in het voeren van deze gesprekken. Vooral de EVV'ers zullen deze gesprekken oppakken met cliënten en/of hun contactpersonen.

In Q1 2025 komt de waaier 'Open gesprek methodieken' beschikbaar. ZGV zal naar aanleiding van deze publicatie een keuze maken uit de methodieken. De medewerkers zullen worden getraind volgens deze methodiek. Hierdoor zullen medewerkers toegerust zijn om het open gesprek aan te gaan.

Focus 2025:

- Q2-Q3 Updaten en opnieuw implementeren Project 'Ken je cliënt'.
- Q2: Keuze maken uit de waaier Open gesprek methodieken.
- Q4: Medewerkers trainen volgens de gekozen methodiek.

3. Bouwsteen 2: Bouwen van het netwerk

Zorg is een gedeelde verantwoordelijkheid. De zorg voor ouderen begint dan ook al thuis, in de eigen omgeving en met een eigen sociaal netwerk van familie, vrienden en buren om de ouderen heen. Zonnehuisgroep Vlaardingen werkt niet alleen met onze eigen medewerkers, maar werkt ook actief samen met andere zorgaanbieders, huisartsen, welzijnsorganisaties en de lokale gemeenschap. Door de krachten te bundelen, creëren we een netwerk waarin ouderen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven en waarin zorg efficiënt en effectief wordt ingezet.

Het Generiek Kompas onderscheidt twee netwerken:

- Het sociale netwerk, waarbij mantelzorg, familie, vrienden, buren en kennissen een belangrijke rol spelen.
- Het professionele netwerk, waarbij verschillende professionals vanuit verschillende domeinen zorg en welzijn met elkaar werken.



Gezond en wel Thuis

In 2024 zijn Zorgkantoor DSW en de gemeenten Schiedam, Vlaardingen en Maasluis in het kader van het programma Regionale Aanpak Ouderenzorg een project gestart om een netwerk op te starten en te versterken, het project Gezond en wel Thuis.

Gezond en Wel Thuis is een woon-zorgconcept voor ouderen tussen zelfstandig thuis en het verpleeghuis in, waarin zorg- en gemeenschappelijke activiteiten worden georganiseerd. Het doel is om achttien locaties op te zetten in de regio Delfland-Schieland-Westland.

Kwaliteitsbeeld 2024-2025

Een van die locaties is Parc Drieën-Huysen: hier wordt met inzet van een interne projectleider een community gecreëerd met omwonenden die naar elkaar omzien en elkaar de hand reiken wanneer er hulp nodig is.

Op deze locatie worden activiteiten aangeboden en er worden activiteiten gecreëerd door bewoners voor zichzelf, zodat een gemeenschap van omwonenden ontstaat. Voor deze omwonenden worden er bijeenkomsten georganiseerd, waarin verschillende onderwerpen die relevant zijn voor ouderen, worden toegelicht en uitgediept, zoals het gebruik van hulpmiddelen thuis.

De projectleider en de wijkverpleegkundige van Gezond en wel thuis houden één keer per week een spreekuur, waarbij zij vragen beantwoorden op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Zij kunnen de bewoners doorverwijzen naar andere organisaties, hierbij gebruiken zij de sociale kaart. Deze sociale kaart is tijdens het project opgesteld en bevat een diversiteit aan diensten en organisaties waarbij het professionele netwerk nog beter kan worden benut.

Een van de resultaten is De Ontmoeting waarbij in de brasserie van Drieën-Huysen Zuid (een van onze locaties) de omwonenden elkaar ontmoeten tijdens de maaltijd, of met elkaar koken en gezellig eten maken.

In Q2 en Q3 2025 bestendigen en borgen we dit project. We zetten een communitybuilder in, die het project Gezond en wel Thuis verder zal uitbouwen.



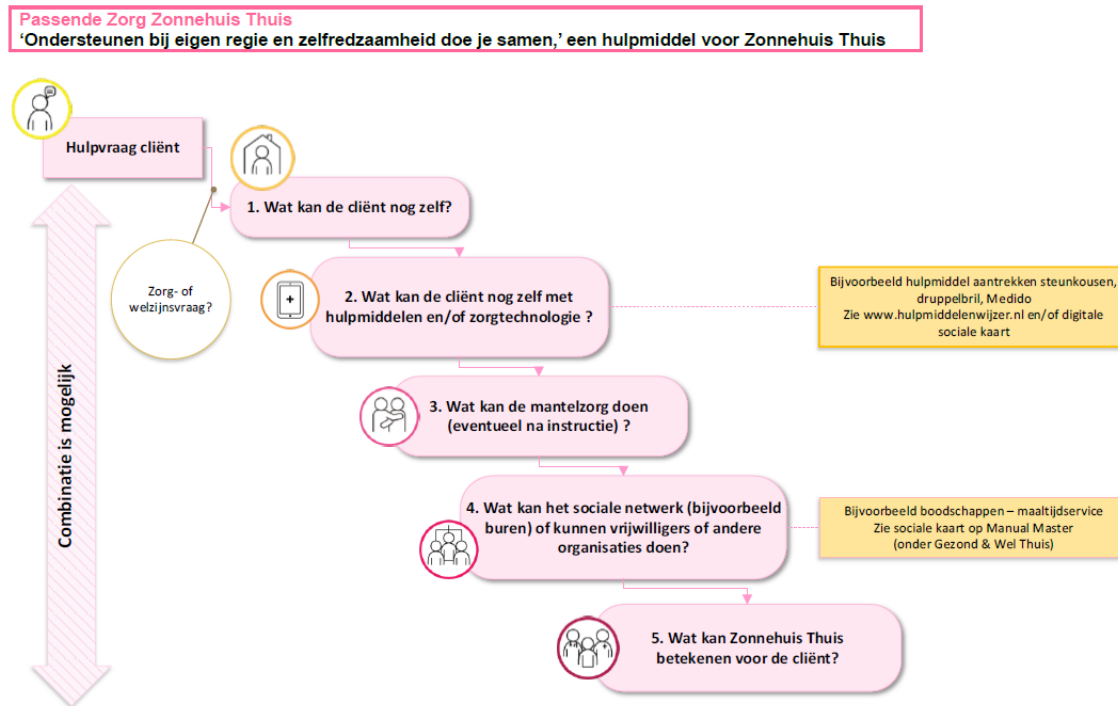
Informele zorg

Een project dat in 2025 van start zal gaan voor de intramurale cliënten is het project Informele zorg. Wanneer ouderen tijdelijk of langdurig ondersteuning nodig hebben, zal ook de betrokkenheid van het sociale netwerk van belang zijn om de oudere een dag met een gouden randje te bezorgen. Doel is dat de mantelzorgers en familie en vrienden kijken wat zij kunnen doen voor de cliënt, zodat zij betrokken worden bij het welzijn van de cliënt. De bestaande structuren vanuit de thuissituatie worden op deze wijze voortgezet en de cliënt kan een deel van zijn leven continueren.

Tijdens het gesprek bij binnenkomst of tijdens een open gesprek wordt samen vastgesteld wat het sociale netwerk kan bijdragen aan de zorg.

Kwaliteitsbeeld 2024-2025

In de thuiszorg wordt de informele zorg al langer betrokken bij de zorg. In augustus 2024 is een hulpmiddel, het instrument “Passende Zorg” ontwikkeld waarbij gekeken wordt wat de cliënt nog zelf kan en waarbij wordt gekeken wat de mantelzorg/ informele zorg kan doen. Dit hulpmiddel is in 2024 geïmplementeerd in de teams van Zonnehuis thuis.



Voor 2025 wordt voor welzijn een tweede instrument ontwikkeld, “Passende Welzijn”.

Dit hulpmiddel zal worden geëvalueerd en kan worden gebruikt bij het open gesprek binnen het verpleeghuis. De projectgroep Informele Zorg zal het instrument meenemen in het uitvoeren van de opdracht.

Focus 2025:

- Q2-Q3 Uitbouwen en bestendigen Gezond en wel Thuis
- Q2 Instrument Passende Welzijn
- Q2: Start projectgroep Informele zorg
- Q2-Q3: Projectgroep Informele zorg.

4. Bouwsteen 3: Het organiseren van het werk

We leven in een veranderende zorgwereld: de vraag naar zorg neemt door de vergrijzing steeds meer toe en de zorg wordt steeds complexer; ouderen hebben niet meer één diagnose maar hebben meerdere aandoeningen. Dit geeft veel uitdaging op de arbeidsmarkt. Eén van deze uitdagingen is het aantrekken en behouden van professionals. Hoe regelen we de juiste mensen met de juiste kwalificaties op de juiste plek? Maar ook: hoe krijgen medewerkers de juiste kwalificaties? En welke zeggenschap is er binnen ZGV, zodat op het gebied van beleidsontwikkeling ook sprake is van input vanuit de professionals en de cliënten?

In 2024 zijn er verschillende initiatieven geweest om medewerkers te binden en te boeien.

Het Potentieel Pakken

Met het project Het Potentieel Pakken hebben we gekeken naar medewerkers, die in een andere fase van hun leven zitten en daardoor een andere contractgrootte zouden willen. Hierdoor zorgden we voor meer uren op de werkvloer, waardoor de continuïteit voor de afdeling en het werkplezier worden vergroot.

Leerunit gestart op de Revalidatieafdeling

Met de krapte op de arbeidsmarkt is het cruciaal om studenten op te leiden en te behouden in een leeromgeving die hen voorbereidt op hun toekomstige werk. In de oude situatie werd elke stagiair gekoppeld aan een medewerker. Omdat er meer stagiairs zijn dan medewerkers, werden stagiaires onvoldoende begeleid. Ook was de leeromgeving niet aangepast op de behoeften van de jongere generatie.

Daarom is de geriatrische revalidatieafdeling De Dillenburg een leerunit LEO (Leren en Ontwikkelen) gestart in 2024, waarbij meerdere stagiaires gekoppeld worden aan één medewerker. Op deze wijze krijgen zij voldoende begeleiding vanuit de afdeling. De stagiair werkt samen met andere stagiaires, dat ervoor zorgt dat stagiaires van en met elkaar leren en ontstaat er een grote mate van zelfstandigheid.

In 2025 wordt de leerunit geëvalueerd en wordt onderzocht of een leerunit kan worden gestart op een andere locatie, bijvoorbeeld op De Laurenburg.

Methodieken

In 2024 was het doel om voor de doelgroep Som en PG een methodiek te hebben. De doelgroep NAH heeft al sinds het starten van locatie De Laurenburg de methodiek Oer. Afgelopen jaar is voor de PG de ABC-methodiek gekozen.

De ABC-methode is een in Amerika ontwikkelde werkwijze om goed en zorgvuldig achter de oorzaak van probleemgedrag bij dementie te komen. Met de ABC-methode kun je de oorzaken van onbegrepen gedrag bij dementie 'lezen'.

Dag met een gouden randje:

Voor mij is een dag met een gouden randje als ik een bewoonster kan geruststellen wanneer ze naar het ziekenhuis moet voor controle en bang is dat ze niet meer terug mag komen. Met een knuffel als geruststelling en de verzekering van mij dat ze later die dag echt weer terug komt, zegt ze met tranen in de oren: "Maa ik dan wel weer thuis komen."

Kwaliteitsbeeld 2024-2025

De ABC-methode is ontwikkeld door de Academische Werkplaats Dementie en is gebaseerd op de richtlijn 'Omgaan met gedragsproblemen bij dementie'. In de laatste maanden van 2024 zijn de medewerkers van de PG-afdelingen getraind in deze methodiek. In 2025 wordt de methode geïmplementeerd op de PG-afdelingen. Een aantal kwaliteitsverpleegkundigen en teamleiders wordt getraind volgens het principe train-de-trainer, zodat zij nieuwe medewerkers kunnen trainen en ondersteunen bij de implementatie van de ABC-methodiek.

Project Portfolio Management

ZGV heeft via het visiedocument 'Prettig leven, Prettig werken doen we samen' een aantal projecten in het leven geroepen, waarmee we de ambitie om het anders te doen, willen realiseren. Een aantal van deze projecten is in de tweede helft van 2024 gestart en deze zullen doorlopen in 2025. Een aantal projecten zal in Q1 en Q2 2025 starten.

Voor deze projecten is het Project Portfolio Management opgezet. Met Project Portfolio Management brengen we structuur aan in onze projecten, waardoor we continuïteit en tempo behouden.

Elk project heeft een projecteigenaar en een projectleider en voor elk project is een projectgroep opgezet. Door middel van vaste formats van businesscases, voortgangsdocumenten en vaste beslismomenten is helder en duidelijk hoe het proces van een project verloopt. Dit vergroot de kans op tijdige en succesvolle resultaten.

De ambitie om het komende jaar anders te werken vraagt om focus op verschillende projecten. In 2025 zullen we een aantal projecten oppakken.



Innovatie en digitaliseren

Digitaal als het kan, is een van de aandachtspunten van het WOZO. Met alle technische ontwikkelingen en digitalisering in de zorg, is er ook een mogelijkheid dat een deel van de zorgvraag kan worden ingevuld door hulpmiddelen en andere technologieën. Hiertoe zijn binnen ZGV verschillende initiatieven gestart, die worden doorontwikkeld in 2025.

Door de slimme inzet van hulpmiddelen en zorgtechnologie kunnen cliënten langer zelfstandig blijven zonder veelvuldige zorg van zorgmedewerkers.

Kwaliteitsbeeld 2024-2025

In Q1 2025 starten twee projecten voor de medicatiedistributie:

- In de thuiszorg is in Q4 2024 gestart met de Medido medicijndispenser. Dit is een zorgtechnologie die medicatie op de juiste tijden zelf uitgeeft en een signaal geeft dat het tijd is voor medicatie inname. Hierdoor is er geen personeel nodig om de medicatie aan te reiken en is de cliënt niet afhankelijk in zijn dagstructuur van zorgmedewerkers. Dit scheelt voor de inzet van medewerkers in de thuiszorg.
- ETDR: Digitaal aftekenen van medicatie. Dit is een zorgtechnologie waarbij medicatie digitaal wordt afgetekend. Het zorgt er ook voor dat wijzigingen in medicatie direct aangepast worden op de aftekenlijst, waarmee fouten in toediening van medicatie voorkomen kunnen worden. Daarnaast kan de dubbele controle via de app gedaan worden, hetgeen het aftekenproces vergemakkelijkt én het zorgt voor een betere vastlegging van de dubbele controle.
- In Q1 start vanuit RIGA het project met de innovatie 'douchen op bed', de Syren Shower. Drie organisaties participeren in de pilot waaronder ZGV. De startbijeenkomst is gehouden in januari 2025. De pilot zal in Q2 2025 verder worden ontwikkeld.



In 2024 is het project Zorg Inhoudelijk Ondersteuner (ZIO) van start gegaan. Binnen ZGV zijn zeven specifieke onderwerpen geselecteerd, waarvoor per afdeling een medewerker als deskundige fungeert in de rol van Zorginhoudelijk Ondersteuner. Voor elk onderwerp is een ZIO-coördinator aangesteld, die verantwoordelijk is voor het bevorderen van de aandacht binnen de organisatie. Daarnaast organiseert de ZIO-coördinator jaarlijkse bijeenkomsten en trainingen om de kennis en vaardigheden met betrekking tot het onderwerp verder te ontwikkelen. De geselecteerde onderwerpen zijn:

1. Continentiezorg
2. Ergocoach
3. Mondzorg
4. Medicatieveiligheid
5. Decubitusprevent
6. Hygiëne- en infectiepreventie
7. Voeding en bijvoeding

Zeggenschap

Professionals krijgen binnen Zonnehuisgroep Vlaardingen de ruimte om hun vakinhoudelijke kennis in te zetten voor beleidsvorming en verbetering van de zorgprocessen. Dit stimuleert eigenaarschap en verhoogt de kwaliteit van zorg.

Kwaliteitsbeeld 2024-2025

De Raad van Bestuur faciliteert binnen ZGV een aantal organen:

1. CCR (Centrale Cliëntenraad) en cliëntenraden hebben recht op informatie, adviesrecht of instemmingsrecht op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz); De CCR komt ten minste 5 keer per jaar bijeen.
2. De OR (ondernemingsraad) heeft recht op informatie, advies of instemming op grond van de Wet op de ondernemingsraden. De OR komt wekelijks bijeen en bespreekt één keer per maand het (voorgenomen) organisatiebeleid en de uitvoering van dit beleid met de bestuurder.
3. De Raad van Toezicht komt ten minste 5 keer per jaar bijeen en houdt toezicht op het beleid en de algemene gang van zaken. Twee leden van de Raad van Toezicht hebben zitting in de commissie Kwaliteit en Veiligheid van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht is eenmaal per jaar aanwezig bij een overleg van de CCR en eenmaal per jaar bij een overleg van de OR.
4. ZGV heeft een PAR (professionele adviesraad), die onafhankelijk functioneert van het lijnmanagement en zich richt op de beroepsinhoudelijke inbreng voor beleidsontwikkelingen én de kwaliteit van zorg en behandeling. De PAR heeft het recht om hierover te adviseren.
De PAR is eind september 2023 geïnstalleerd. De PAR komt ten minste 4 keer per jaar bijeen. Na een voortvarende start is in 2024 door het vertrek van 3 leden (wegens uiteenlopende redenen) de continuïteit van de overleggen onder druk komen te staan. In Q1 2025 zal een doorstart met 3 nieuwe leden plaatsvinden. De PAR zal ook dit jaar deelnemen aan de regionale PAR.
5. De Vrijwilligersraad behartigt de belangen van de vrijwilligers. De leden van de Vrijwilligersraad komen zes keer per jaar bijeen.

Focus 2025:

- Q3: Onderzoek of het mogelijk is om een leerunit op een andere locatie te starten (De Laurenburg)
- Q1: Doorstart PAR
- Q2: Implementatie ABC-methodiek op de PG-afdelingen
- Q1-Q4: Implementatie en uitrol ZIO op de afdelingen

5. Bouwsteen 4 leren en ontwikkelen

ZGV is een lerende organisatie. Een lerende organisatie is in staat om zich continu te verbeteren. Op basis van de resultaten van audits en metingen, houden we vinger aan de pols en sturen we bij wanneer de resultaten voor ons niet voldoende zijn.

We investeren in de kennis en vaardigheden van onze medewerkers en bevorderen een cultuur van professionaliteit en deskundigheid.

Op verschillende manieren nemen we kennis tot ons, van e-learnings en micro-learnings tot broodje kennis en klinische lessen. Zowel digitaal als tijdens bijeenkomsten ontwikkelen onze medewerkers zich tot deskundige professionals.

In 2024 zijn er 11 trainingen geweest, zowel intra als extramuraal. Hieraan hebben 601 medewerkers meegedaan.

ABC-training observatie 107 deelnemers	ABC-training verpleegkundige voorwacht 25 deelnemers	Assessortraining 24 deelnemers	BHV Regulier 262 deelnemers
BHV Ploegleider 26 deelnemers	Dysfagie 73 deelnemers	Ergocoach 33 deelnemers	EVV-scholing 12 deelnemers
Indiceren 9 deelnemers	Workshop Wilkey 9 deelnemers	Workshop Wilkey 21 deelnemers	

ZGV Academie

ZGV faciliteert voor verzorgenden verschillende opleidingen en e-learnings. Het aanbod van de opleidingen en trainingen is momenteel alleen zichtbaar in de leeromgeving. Hierdoor worden veel medewerkers niet bereikt.

Gezien de krapte op de arbeidsmarkt en het tekort aan juist gekwalificeerd personeel, willen we onze medewerkers beter aan ons binden. Het doel is dat iedereen zich op zijn of haar manier kan ontwikkelen binnen de eigen wensen en mogelijkheden. Daarom wil ZGV komend jaar de ZGV Academie oprichten. Zowel huidige medewerkers, toekomstige medewerkers, vrijwilligers als mantelzorgers kunnen terecht bij de ZGV academie. Buiten de oprichting van de ZGV Academie wil ZGV ook een uitbreiding van het aanbod van trainingen en opleidingen. Het aanbod is nu nog erg gericht op de basis van de zorgmedewerkers.

Audits/ metingen

Kwaliteitsverpleegkundigen verrichten twee keer per jaar een audit met als onderwerp Zorgdossier (zie ook bouwsteen 1) en het onderwerp Medicatieveiligheid. Op deze wijze blijven we niet alleen op de hoogte van de stand van zaken wat betreft deze onderwerpen, maar weten we ook op welke wijze de zorgdossiers ingevuld zijn en welke onderwerpen nog onvoldoende uitgevoerd worden. Na elke meting worden de resultaten door de kwaliteitsverpleegkundigen besproken met de teamleiders en waar nodig worden concrete verbeteracties doorgevoerd.

Kwaliteitsbeeld 2024-2025

In de Stuurgroep Kwaliteit en Veiligheid wordt elk kwartaal de stand van zaken rond alle metingen gemonitord en geëvalueerd. Door de overall-analyse zijn en blijven we op de hoogte van de meeste actuele kwaliteitsstatus van de gehele organisatie. Waar nodig wordt gericht een actie- of verbeterplan ingezet om de kwaliteit van zorg weer te verhogen.



In februari 2025 is de jaarlijkse meting Landelijke Prevalentie Zorgproblemen (LPZ) gehouden. We hebben meegedaan aan de module Kwaliteitsindicatoren.

	Kwaliteitsindicator	Landelijk 2024	ZGV 2024	ZGV 2025
1.	Decubitus cat. 2 en hoger	3.7	7.1	13.3
2.	Medicatiefouten besproken in team	95.1	100	100
3.	Formele medicatiereview door SO, apotheker en zorgmedewerker	42.8	33.1	25.2
4.	Prevalentie afspraken over behandeling rond levenseinde ongeacht type	97.9	100	99.7
5.	Prevalentie plan voor zorg rondom toiletgang aanwezig in dossier	75.8	62	70.8
6.	Prevalentie voedselvoorkeuren in de afgelopen 6 maanden besproken en vastgelegd	70.2	54.3	59.4

Dag met een gouden randje:

Hoewel ik geen directe zorg aan cliënt en verleen, probeer ik aandacht te hebben voor cliënten (of bezoekers) die een vast rustmomentje hebben op de stoelen die voor onze kamer staan; een praatje over het eten of hoe het met degene gaat is een kleine moeite en levert dikwijls een leuk gesprekje op.

Kwaliteitsbeeld 2024-2025

Interne auditcommissie

In 2025 wordt de interne auditcommissie van ZGV nieuw leven in geblazen. Een aantal leden heeft reeds aangegeven in de auditcommissie te blijven. Het aantal auditors zal worden aangevuld met nieuwe leden voor de auditcommissie. Daarvoor zal een wervingscampagne worden opgezet. De onderwerpen voor het najaar 2025 en voorjaar 2026 zijn reeds bekend, de AVG en privacy in het najaar, de hygiënepreventie in het voorjaar van 2026.

VIM-Arbo meldingen, klachten en calamiteitenonderzoek

VIM-Arbomeldingen, klachten- en calamiteitenonderzoek naar incidenten zijn van belang om te leren van fouten die binnen ZGV zijn gemaakt. Het leren van fouten en het naar aanleiding daarvan verbeteren van processen, is onlosmakelijk verbonden met onze status van lerende organisatie.

In 2024 zijn 3156 VIM-meldingen gedaan, die onder te verdelen zijn in medicatiemeldingen en overige meldingen, waarvan een overgroot deel betrekking heeft op agressie. Deze VIM-meldingen worden besproken en geanalyseerd in de VIM-commissie, Hiervan wordt verslag gedaan in het verantwoordingsformulier VIM-Arbocommissie. Dit verantwoordingsformulier wordt meegenomen in de overall-analyse en besproken in de Stuurgroep Kwaliteit en veiligheid.

Onderwerp	Aantal meldingen
Vallen	1271
Medicatie	1400
Overige w.o. agressie	485
Totaal	3156

Meldingen bij Inspectie

Wanneer er een tekort in zorg is en de cliënt ernstig letsel oploopt, wordt dit gemeld bij de Inspectie Gezondheid en Jeugd (IGJ). De Inspectie vraagt ons om onderzoek te doen naar het incident en verbetermaatregelen op te stellen. Deze maatregelen worden bijgehouden in een bestand en de uitvoering ervan wordt periodiek gemonitord. Op deze wijze houden we zicht op de meest actuele stand van onze verbetermaatregelen.

In 2024 zijn 5 meldingen bij de Inspectie Gezondheid en Jeugd gedaan.

Calamiteiten	2
Geweld in de zorgrelatie	1
Ontslag i.v.m. veiligheid cliënten*	2

* 1 ontslag had betrekking op geweld in de zorgrelatie

Focus 2025:

- Q1 start maken met opzetten ZGV Academie
- Q2 doorstart interne auditcommissie
- Q4 audit AVG en Privacy

6. Bouwsteen 5 Inzicht in kwaliteit

Systematisch werken aan kwaliteit van zorg en het monitoren en borgen van die kwaliteit zijn noodzakelijk voor het maken van (beleids-)plannen. Door de monitoring kunnen we zien waar de verbeterpunten liggen en welke acties concreet moeten worden ondernomen. In de Stuurgroep Kwaliteit en Veiligheid bespreken we alle resultaten van metingen en analyseren we de verbeterpunten. Hierop wordt vervolgens in de organisatie weer geacteerd. ZGV heeft een erkend en werkend kwaliteitssysteem. We zijn gecertificeerd volgens de ISO 9001 (deze norm stelt de klanttevredenheid centraal) en dit wordt jaarlijks getoetst door een externe organisatie, Certificatie in de Zorg.

Cliëntenwaarderingen

Ook in 2024 konden op Zorgkaart Nederland cliënten en hun naasten hun waardering voor ZGV kenbaar maken. In december 2024 zijn de cliëntwaarderingen opgehaald door Facit, een onafhankelijk onderzoeksbureau. Zij hebben interviews met (vertegenwoordigers van) cliënten gehouden. Zij hebben hun de 6 vragen van Zorgkaart Nederland gesteld en de resultaten van de waardering worden (alleen met toestemming) op Zorgkaart Nederland gezet. Daarnaast ontvangt ZGV een rapport naar aanleiding van de interviews. Hierdoor hebben we inzicht in waar onze cliënten tevreden over zijn en waar onze verbeterpunten liggen. Deze rapportages zijn voor onze locaties mede de basis voor onze verbeterplannen en jaarplannen.

Waarderingen Zorgkaart Nederland 2025

Locatie	Waardering	Aantal deelnemers
Adriaan Pauw	7.9	9
De Laurenburg	7.5	8
Dillenburg (revalidatie)	7.6	41
Drieën-Huysen Noord	7.9	26
Drieën-Huysen Zuid	7.5	5
Zonnehuis	7.5	34
Zonnehuis Thuis	8.4	106

Voor 2025 is er een vragenlijst met 10 vragen ontwikkeld vanuit de projectgroep van het Generiek Kompas. Acht vragen zijn voor de cliënten om te beantwoorden, twee vragen worden aan de mantelzorgers gesteld. Op 14 februari is door Actiz het eerste concept van de vragenlijst gepubliceerd. ZGV zal onderzoeken op welke wijze we de vragen opnemen in onze kwaliteitscyclus: nemen we de vragen lijst af tijdens de halfjaarlijks MDO óf vragen we, net als voorgaande jaren, een onafhankelijk onderzoeksbureau om dit voor ons te doen?

Generiek Kompas

Dit jaar werken we voor het eerst met het Generieke Kompas. Het is een ontwikkelingsproces met een heldere koers, waarbij nog diverse keuzes moeten worden gemaakt: het concept van waaier over de cliëntwaardering is zojuist gepubliceerd, in het tweede kwartaal wordt het concept van de handreiking 'Leren en Ontwikkelen' en de waaier 'Deskundigheidsmix' verwacht.

Kwaliteitsbeeld 2024-2025

In december 2024 is een bijeenkomst van het Managementteam geweest, waarin het Generiek Kompas is gepresenteerd en de bouwstenen zijn toegelicht. De komende periode zullen we onderzoeken welke hoe we de uitrol van het Generiek Kompas verder zullen vormgeven. Hiervoor zullen we een plan maken waarbij de verschillende waaiers als inspiratiebron zullen dienen.

Medewerkers zullen actief worden meegenomen in de implementatie van het nieuwe kwaliteitskader. Dit gebeurt onder andere via presentaties binnen teams en informatiesessies op het intranet. Daarnaast wordt in het tweede kwartaal van 2025 een concreet plan opgesteld om medewerkers te betrekken en hen te ondersteunen bij het verwerven van de benodigde kennis en vaardigheden.

Focus 2025:

- Q3 Onderzoek en uitvoeren nieuwe vragen cliëntenwaardering
- Q2 Plan voor uitrol Generiek Kompas maken op basis van de waaiers 'Het open gesprek', 'deskundigheidsmix' en 'Leren en Ontwikkelen'



7 Ten slotte

Zonnehuisgroep Vlaardingen zet zich met het Kwaliteitsbeeld 2025 in voor een toekomstbestendige zorgorganisatie waarin kwaliteit van leven en werken centraal staan.

De belangrijkste pijlers in dit plan zijn het versterken van eigen regie, het open gesprek, samenwerking met informele zorg en professionals, en een werkomgeving waarin medewerkers zich prettig voelen en zich kunnen ontwikkelen. Door in te zetten op kennis, innovatie en wijkgerichte zorg bouwen we aan een organisatie die flexibel en wendbaar blijft in een veranderende samenleving.

Onze visie, beschreven in 'Prettig leven en prettig werken doen we samen' vormt de basis van onze aanpak. Dit betekent dat we welzijn, sociale interactie en persoonlijke ontwikkeling centraal stellen. Samenwerking met mantelzorgers, vrijwilligers en andere zorgpartners helpt ons om de zorg optimaal af te stemmen op de wensen en behoeften van cliënten.

Daarnaast blijven we investeren in de ontwikkeling van onze medewerkers door middel van scholing, kennisdeling en professionele zeggenschap. Dit draagt bij aan een duurzame inzetbaarheid en werkplezier.

Tot slot zorgen we ervoor dat de kwaliteit van zorg voortdurend gemonitord en verbeterd wordt via interne en externe audits en het jaarlijkse kwaliteitsbeeld.

We zullen komend jaar het Generiek Kompas verder uitwerken en implementeren binnen ZGV.

Dag met een gouden randje::

De dag heeft een gouden randje wanneer ik de bewoner met dementie een veilig en vertrouwd gevoel geef, doordat ik naar hem luister en inspeel waar hij op dat moment behoefte aan heeft.