

Kwaliteitsbeeld HVP Zorg 2024



Inhoudsopgave

1. Inleiding

2. Reflectie op de beweging van het Kompas

- Terugblik
- Uitdagingen en leerpunten
- Vooruitblik

3. Reflectie op de bouwstenen

- Bouwsteen 1: Wat is belangrijk voor cliënten en hoe spelen wij hierop in?
- Bouwsteen 2: Samenwerking met andere (welzijns-)organisaties
- Bouwsteen 3: Deskundigheid, veiligheid en zeggenschap
- Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen van professionals en organisatie

4. Resultaten van cliëntmetingen

- Tevredenheidsscores
- Sterke punten
- Verbeterpunten
- Actiepunten

5. Conclusie en vervolgstappen

- Doorontwikkeling van persoonsgerichte zorg
- Versterking van multidisciplinaire samenwerking
- Verder professionaliseren van medewerkers en organisatie
- Structurele verbetering van cliënttevredenheid
- Uitbreiding en evaluatie van preventieve huisbezoeken en vroegsignalering

Kwaliteitsbeeld HVP Zorg 2024

1. Inleiding

In dit kwaliteitsbeeld reflecteren wij op de kwaliteit van zorg binnen onze organisatie en de voortgang op onze doelen. We hanteren hierbij de bouwstenen van het Generiek Kompas en belichten de samenhang tussen deze elementen. Dit document biedt een terug- en vooruitblik op onze inspanningen en de resultaten van onze systematische kwaliteitsaanpak.

HVP Zorg streeft ernaar om kwalitatief hoogwaardige zorg en hulpverlening te bieden aan cliënten. Wij geloven dat dit het beste bereikt kan worden door de cultuur, normen en waarden van onze cliënten te begrijpen, te respecteren en van daaruit te handelen. Transparantie en oprechtheid zijn hierbij onze kernwaarden. Daarnaast zetten wij empathische en enthousiaste collega's in om de kwaliteit van onze zorg verder te verhogen. Ons doel is om zorg en hulpverlening van hoge kwaliteit te leveren, zodat elke cliënt zo lang mogelijk op zijn of haar eigen manier in de vertrouwde leefomgeving kan blijven wonen.

2. Reflectie op de beweging van het Kompas

Onze organisatie streeft ernaar om continue kwaliteitsverbetering te realiseren, in lijn met de principes van het Generiek Kompas. We kijken terug op onze doelstellingen van het afgelopen jaar, hoe we deze hebben gemonitord en welke verbetermaatregelen nodig zijn voor de toekomst.

Terugblik:

- De implementatie van een zorgcoördinator die verantwoordelijk is voor het bewaken van de kwaliteitsmonitor in het ECD en het tijdig versturen van te verlengen zorgplannen naar de verantwoordelijke wijkverpleegkundige.
- Verbeteringen in de indicatiestelling: wijkverpleegkundigen stellen de indicatie in Omaha bij de cliënt thuis (of via beeldbellen) binnen vijf werkdagen na aanmelding. Dit wordt steekproefsgewijs per kwartaal geëvalueerd.
- Evaluatie en aanpassing van alle formulieren die tijdens de intake worden ingevuld, zoals BEM, mantelzorgformulier en overzicht hulpmiddelen, in samenwerking met wijkverpleegkundigen.
- Start van wijkgerichte preventie en vroegsignalering van cliënten die geen wijkverpleging ontvangen.

Uitdagingen en leerpunten:

De implementatie van een zorgcoördinator heeft geleid tot betere monitoring en tijdige verlenging van zorgplannen, maar er waren initiële knelpunten in de afstemming met wijkverpleegkundigen.

Het verbeteren van de registratie en opvolging van indicaties bleek uitdagend door een variatie in werkwijzen binnen teams, waardoor extra scholing en begeleiding nodig was.

De invoering van wijkgerichte preventie en vroegsignalering werd positief ontvangen, maar vraagt om verdere afstemming met gemeentelijke instanties en andere ketenpartners om bewoners die nog helemaal niet in beeld zijn te kunnen bereiken.

De evaluatie en aanpassing van formulieren tijdens de intake heeft geleid tot efficiënter werken, maar vergde in de eerste fase extra tijd en aanpassing van de administratieve werklust.

Vooruitblik:

In het komende jaar zetten we verdere stappen om de kwaliteit van zorg binnen onze organisatie te verbeteren. Op basis van onze reflectie, de resultaten van cliëntmetingen en de analyse van onze huidige processen, stellen we de volgende doelen en initiatieven voor:

Doelen voor het komende jaar en hoe deze worden gemonitord:

Verbeteren van de continuïteit van zorg:

De resultaten van de cliëntmetingen hebben aangetoond dat er behoefte is aan meer stabiliteit binnen zorgteams. We streven naar het borgen van vaste zorgteams, zodat cliënten meer continuïteit ervaren in de zorgverlening. Dit wordt gemonitord door de tevredenheidsscores over de continuïteit van zorg en feedback van cliënten.

Verhogen van de betrouwbaarheid van afspraken:

Klachten over het niet naleven van afgesproken tijden zijn een aandachtspunt. We zetten in op het verbeteren van de punctualiteit van zorgverleners. Dit wordt gemonitord door het bijhouden van klachten en tevredenheid over afspraakbetrouwbaarheid.

Versterken van zelfredzaamheid:

We zullen extra maatregelen nemen om de zelfredzaamheid van cliënten verder te bevorderen, vooral voor cliënten die hier meer ondersteuning in nodig hebben. Dit zal via specifieke evaluaties en het monitoren van de voortgang van preventieve zorginitiatieven worden gemeten.

Strategische aanpassingen:

Versterking van de multidisciplinaire samenwerking:

In lijn met het IZA-akkoord en onze visie op wijkgerichte zorg, zullen we de samenwerking met gemeentelijke instanties en andere ketenpartners zoals vereniging Transmurale Zorg verder intensiveren. Dit zal helpen om regionaal de zorg toegankelijker te maken en efficiënter zorg te kunnen bieden.

Opleiding en scholing:

Om de continuïteit en deskundigheid van zorgteams te waarborgen, zullen we blijvende training en coaching aanbieden, met focus op de verbetering van de administratieve processen en communicatievaardigheden. We streven ernaar dat alle medewerkers goed voorbereid zijn op hun taken en optimaal kunnen bijdragen aan persoonsgerichte zorg.

Versterking van multidisciplinaire samenwerking en preventieve zorginitiatieven:

Preventieve huisbezoeken en vroegsignalering: Wijkverpleegkundigen blijven een belangrijke rol spelen in de preventieve zorg voor cliënten boven de 75 jaar met een Wmo-indicatie. We zullen deze initiatieven verder uitbreiden en beter afstemmen met de gemeente en andere partners om een grotere groep cliënten te bereiken en zelfredzaamheid te bevorderen.

Wijkgerichte zorg en netwerkontwikkeling: We streven naar verdere afstemming en samenwerking met andere welzijnsorganisaties, waarbij we gezamenlijke zorgplannen ontwikkelen en de effectiviteit van ons preventieve zorgmodel verhogen. In 2025 zullen wij partner worden van VPO Haaglanden, om de toegang tot ouderenzorg gezamenlijk met andere aanbieders in de regio eenvoudig te maken voor ouderen, mantelzorgers en verwijzers.

Met deze doelstellingen en strategische aanpassingen blijven we ons inzetten voor het leveren van zorg die niet alleen aan de huidige behoeften voldoet, maar ook flexibel en toekomstbestendig is. We zullen de voortgang van deze initiatieven monitoren via regelmatige metingen van cliënttevredenheid, interne evaluaties en data-analyse om ervoor te zorgen dat we de juiste stappen zetten in het verbeteren van de zorgkwaliteit.



3. Reflectie op de bouwstenen

Bouwsteen 1: Wat is belangrijk voor cliënten en hoe spelen wij hierop in?

- **Inzicht in de behoeften en verwachtingen van cliënten:**
We blijven in nauw contact met cliënten en hun naasten om een goed inzicht te krijgen in hun zorgbehoeften en verwachtingen. Dit gebeurt door regelmatige evaluaties van zorgplannen en cliënttevredenheidsonderzoeken. Cliënten geven aan behoefte te hebben aan meer stabiliteit in zorgteams en een verbeterde betrouwbaarheid van afspraken, wat we als prioriteit meenemen in onze plannen voor het komende jaar.
- **Toegepaste methoden om cliënttevredenheid te waarborgen en verbeteren:**
We zetten de resultaten van cliëntmetingen actief in om de zorg continu te verbeteren. Dit omvat het verbeteren van de continuïteit van zorg door vaste zorgteams en het vergroten van de betrouwbaarheid van afspraken. Daarnaast bieden we specifieke ondersteuning voor het bevorderen van zelfredzaamheid, vooral voor cliënten die hierbij extra hulp nodig hebben.
- **Acties om persoonsgerichte zorg verder te versterken:**
Door het verder ontwikkelen van wijkgerichte zorg en het versterken van multidisciplinaire samenwerking zetten we in op zorg die nog beter aansluit bij de persoonlijke situatie van de cliënt. We zorgen voor maatwerk door nauw samen te werken met andere zorg- en welzijnsorganisaties en de gemeente.
- **Uitvoering van preventieve huisbezoeken:**
Wijkverpleegkundigen blijven een belangrijke rol spelen in het bevorderen van de zelfredzaamheid van cliënten. Preventieve huisbezoeken voor cliënten boven de 75 jaar met een Wmo-indicatie worden verder uitgebreid en beter gecoördineerd met andere zorg- en welzijnspartners, wat bijdraagt aan vroegsignalering en het verbeteren van de zelfredzaamheid.

Bouwsteen 2: Samenwerking met andere (welzijns-)organisaties

- **Overzicht van partners en samenwerkingsverbanden:**
We versterken onze samenwerking met gemeentelijke instanties, welzijnsorganisaties (Xtra, Woon service wijken, Haags Ontmoeten), Alzheimer Nederland en andere zorgaanbieders (Florence, HWW en Saffier). In 2025 worden we partner van VPO Haaglanden, wat ons in staat stelt om de toegang tot ouderenzorg in de regio eenvoudiger te maken voor ouderen, mantelzorgers en verwijzers. We werken samen met de vereniging Transmurale Zorg en andere ketenpartners om de effectiviteit van onze preventieve zorginitiatieven te vergroten.
- **Hoe afspraken zijn georganiseerd en geëvalueerd:**
Afspraken met partners worden gestructureerd en regelmatig geëvalueerd, zowel intern als extern, om de voortgang van gezamenlijke zorgplannen en initiatieven te monitoren. Evaluaties van gezamenlijke projecten helpen ons om te leren van best practices en gebieden te identificeren voor verbetering.
- **Verbeterpunten en best practices in samenwerking:**
Verbeterpunten in de samenwerking liggen vooral in het verbeteren van de afstemming en communicatie met gemeentelijke instanties, zodat we sneller bewoners kunnen bereiken die nog niet in beeld zijn. Best practices worden gedeeld en toegepast binnen alle samenwerkingen om de zorgaanpak continu te verbeteren.

Bouwsteen 3: Deskundigheid, veiligheid en zeggenschap

- **Opleidingen en trainingen voor medewerkers:**
We investeren in de deskundigheid van onze medewerkers door gerichte opleidingen en coaching aan te bieden, met speciale aandacht voor administratieve processen, communicatievaardigheden en het verbeteren van de samenwerking binnen zorgteams. Dit draagt bij aan het verhogen van de zorgkwaliteit en de tevredenheid van cliënten. Alle zorg medewerkers krijgen bijscholing vanuit een gepersonaliseerde online leeromgeving van Noordhoff.
- **Borging van veiligheid binnen de organisatie:**
Veiligheid blijft een prioriteit binnen onze organisatie. We zorgen voor een veilige werkomgeving door het implementeren van risicobeheersingsmaatregelen en continue monitoring van veiligheidsprestaties. Dit omvat zowel fysieke veiligheid als de veiligheid van gegevens en privacy van cliënten.
- **Dilemma's en oplossingsrichtingen rondom zeggenschap en autonomie:**
We blijven werken aan het versterken van de zeggenschap van cliënten over hun zorg, waarbij we hun wensen en voorkeuren zoveel mogelijk respecteren. Dilemma's rondom autonomie en besluitvorming worden systematisch besproken en opgelost in multidisciplinaire teams, zodat we zowel de cliënt als de zorgverlener optimaal ondersteunen.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen van professionals en organisatie

- **Implementatie van een lerende organisatiecultuur:**
We versterken de cultuur van leren en ontwikkelen door middel van regelmatige intervisie, peer reviews en het stimuleren van feedback. Het delen van ervaringen en kennis zorgt ervoor dat onze medewerkers continu kunnen verbeteren en zich verder kunnen ontwikkelen.
- **Innovaties en verbetertrajecten in deskundigheidsbevordering:**
Innovaties op het gebied van zorgverlening en administratieve processen worden gestimuleerd. Onze medewerkers worden actief betrokken bij verbetertrajecten, zodat zij bijdragen aan de innovatie van zorgaanpakken en het implementeren van best practices.
- **Evaluatie van de effectiviteit van leerinterventies:**
De effectiviteit van alle leer- en ontwikkelingsinterventies wordt regelmatig geëvalueerd. Dit gebeurt door het meten van de impact van trainingen op de werkprocessen en de tevredenheid van zowel cliënten als medewerkers. Evaluaties helpen ons om gerichte verbetermaatregelen te nemen en de scholing verder af te stemmen op de behoeften van onze zorgprofessionals.

HVP Zorg is een organisatie die enorm aantrekkelijk is voor huishoudelijke hulpmedewerkers, verzorgenden, verpleegkundigen en ambulante begeleiders om hun stage te vervullen. In 2024 hebben wij voor 38 stagiaires een bijdrage kunnen leveren aan de opleiding van de toekomstige zorgmedewerkers. Bovendien doen de stagiair(e)s ervaring op met het werken binnen onze organisatie en is het makkelijk om ze in de toekomst te werven als nieuwe medewerker. Organisatie breed volgden in 2024 ongeveer 22 medewerkers een BBL-traject om naar niveau 3-IG, MBO-V, dan wel HBO-V opgeleid te worden. HVP heeft in 2024 wederom de collectieve inschrijvingen in het kwaliteitsregister V&VN actief gestimuleerd. Eind 2024 is ongeveer **80%** van de verzorgenden en verpleegkundigen van onze organisatie collectief ingeschreven in het Kwaliteitsregister V&VN. Dit is ruim boven de normen die met de zorgverzekeraars en zorgkantoren zijn afgesproken.

5. Conclusie en vervolgstappen

Op basis van onze reflectie en de resultaten van de jaarlijkse cliëntmetingen hebben we belangrijke inzichten opgedaan over de kwaliteit van zorg binnen onze organisatie. We hebben zowel sterke punten als verbeterpunten geïdentificeerd, die we gebruiken om onze zorg verder te verbeteren. Het komende jaar zullen we ons richten op de volgende kernpunten en initiatieven:

Doorontwikkeling van persoonsgerichte zorg:

We blijven ons inzetten voor zorg die zoveel mogelijk aansluit bij de individuele wensen en behoeften van onze cliënten. We versterken de persoonsgerichte zorg door te zorgen voor vaste zorgteams, het verbeteren van de continuïteit van zorg en het verder versterken van de zelfredzaamheid van cliënten. Dit wordt ondersteund door preventieve zorginitiatieven zoals huisbezoeken voor cliënten boven de 75 jaar met een Wmo-indicatie.

Versterking van multidisciplinaire samenwerking:

We zetten in op het versterken van de samenwerking met andere zorg- en welzijnspartners, waaronder gemeentelijke instanties, Woon service wijken en vereniging Transmurale Zorg. De uitbreiding van wijkgerichte zorg en preventieve initiatieven is essentieel om meer cliënten vroegtijdig in beeld te krijgen. Dit wordt verder ondersteund door onze deelname aan het VPO Haaglanden, waarmee we de toegang tot ouderenzorg voor ouderen, mantelzorgers en verwijzers vereenvoudigen.

Verder professionaliseren van medewerkers en organisatie:

We blijven investeren in de ontwikkeling van onze zorgprofessionals door middel van gerichte opleidingen, coaching en training. Dit zorgt ervoor dat zij goed voorbereid zijn op hun taken en optimaal kunnen bijdragen aan de verbetering van de zorgkwaliteit. De focus zal liggen op het verbeteren van administratieve processen, communicatievaardigheden en het versterken van de samenwerking tussen zorgprofessionals.

Structurele verbetering van cliënttevredenheid:

We blijven de cliënttevredenheid nauwkeurig monitoren en streven naar structurele verbeteringen in de zorgverlening. Dit gebeurt door het verbeteren van de betrouwbaarheid van afspraken, het waarborgen van de continuïteit van zorg en het versterken van de zelfredzaamheid van cliënten. De resultaten van deze initiatieven zullen we periodiek evalueren en bijsteken waar nodig.



Uitbreiding en evaluatie van preventieve huisbezoeken en vroegsignalering:

Het versterken van preventieve zorg is een belangrijk aandachtspunt voor het komende jaar. Wijkverpleegkundigen blijven een sleutelrol spelen in het uitvoeren van preventieve huisbezoeken en het stimuleren van zelfredzaamheid bij ouderen. We zullen deze initiatieven verder uitbreiden en afstemmen met andere zorg- en welzijnsorganisaties om een bredere groep cliënten te bereiken.

Door deze initiatieven verder uit te rollen en regelmatig te evalueren, blijven wij ons inzetten voor hoogwaardige zorg die niet alleen voldoet aan de huidige behoeften van cliënten, maar ook flexibel en toekomstbestendig is. We zullen de voortgang van deze plannen nauwlettend volgen via regelmatige metingen van cliënttevredenheid, interne evaluaties en data-analyse. Dit stelt ons in staat om snel bij te sturen waar nodig en om ervoor te zorgen dat we de juiste stappen zetten om de zorgkwaliteit te verbeteren.

Met deze doelstellingen en vervolgstappen kijken wij met vertrouwen vooruit naar 2025, waarbij we blijven streven naar een zorgorganisatie die centraal staat in de behoeften van onze cliënten en de principes van het Generiek Kompas.

Bestuurders

HVP Zorg

