

Kwaliteitsbeeld Generiek kompas
Samen werken aan kwaliteit



Naam:	Kwaliteitsbeeld	Documenteigenaar	S. Abrahamsz
Versie:	1.0	Vervaldatum	31 december 2028
Datum laatste wijziging:	11-03-2025	Pagina	Pagina 1 van 18

Kwaliteitsbeeld Generiek kompas Samen werken aan kwaliteit

Inhoud:

Samenvatting:	3
Inleiding:	4
Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften	6
Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken	8
Bouwsteen 3: Het werk organiseren	10
Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen	13
Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit	16

Naam:	Kwaliteitsbeeld	Documenteigenaar	S. Abrahamsz
Versie:	1.0	Vervaldatum	31 december 2028
Datum laatste wijziging:	11-03-2025	Pagina	Pagina 2 van 18

Kwaliteitsbeeld Generiek kompas Samen werken aan kwaliteit

Samenvatting:

Bij Bakx-Zorgprofessionals staat kwaliteit van leven in de thuissituatie voorop. Bij kwaliteit van leven van mensen met een ondersteuningsvraag hoort het leveren van goede zorg. Goede zorg sluit aan bij de persoonlijke mogelijkheden, wensen en behoeften van onze cliënten. Systematisch werken aan continue verbetering van onze zorg is voor ons een belangrijk speerpunt.

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld 2024 van Bakx-Zorgprofessionals. In dit plan nemen we u aan de hand van de bouwstenen uit het Generiek Kwaliteitskompas mee in de wijze waarop wij invulling geven aan het leveren van goede zorg voor onze cliënten.

Het kwaliteitsbeeld is een terugblik en reflectie op het jaar 2024, daarnaast is het een vooruitblik op het jaar 2025 op basis van de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas:

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

Naam:	Kwaliteitsbeeld	Documenteigenaar	S. Abrahamsz
Versie:	1.0	Vervaldatum	31 december 2028
Datum laatste wijziging:	11-03-2025	Pagina	Pagina 3 van 18

Kwaliteitsbeeld Generiek kompas Samen werken aan kwaliteit

Inleiding:

Van kwaliteitskader naar Generiek kompas

Het Generiek Kompas vervangt de drie kwaliteitskaders: verpleeghuiszorg, wijkverpleging en het addendum voor WLZ-zorg thuis.

Het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' is ontworpen door zeventien verschillende partijen. Het Kompas geeft richting aan de beweging naar passende zorg voor mensen met een brede ondersteuningsvraag in de langdurige zorg het zorgdomein en het sociaal domein. Thuis, in het verpleeghuis of ergens daar tussenin. Ongeacht de plek waar iemand woont als er zorg wordt geleverd, wordt het Generiek Kompas het uitgangspunt voor de kwaliteit van de te leveren professionele zorg.

Het Kompas vervangt de drie huidige kwaliteitskaders: verpleeghuiszorg, wijkverpleging en het addendum voor WLZ-zorg thuis. Het Generiek Kompas stimuleert een open gesprek en een brede blik op kwaliteit van bestaan. Het legt meer dan voorheen nadruk op het voorkomen van een grotere zorgvraag, door te kijken wat ouderen zelf, of samen met hun netwerk, kunnen en hoe de zorg daarop kan aansluiten. Zo ligt de regie meer bij mensen en hun netwerk, wat bijdraagt aan kwaliteit van bestaan. Beschikbare professionele zorg en ondersteuning kan op deze manier zo goed en efficiënt mogelijk worden ingezet.

De grootste verandering is dat het Generiek Kompas de vraag van de cliënt volgt, ongeacht waar de zorg geleverd wordt of vanuit welke wet. Verschillende verwachtingen over de kwaliteit van de zorg van thuiszorg en verpleeghuiszorg zijn hiermee verleden tijd. In het Kompas zijn afspraken vastgelegd over samenwerking voor het organiseren van goede zorg over alle domeinen heen.

Het is belangrijk dat, wanneer er een zorgvraag ontstaat, de antwoorden van zorg aansluiten bij het leven dat men leidt. Hier is een open gesprek voor nodig, waarin bijvoorbeeld aandacht is voor hoe het leven van de mens met een zorgvraag eruitziet, wat hij zelf wil en kan (leren) en wat aanvullend nodig is. Wat precies nodig of passend is, is niet alleen een kwestie van zorg, ondersteuning of behandeling. Zingeving en vitaliteit zijn niet te vangen in lijstjes, richtlijnen of standaarden, het gaat om de optelsom van het geheel.

Naam:	Kwaliteitsbeeld	Documenteigenaar	S. Abrahamsz
Versie:	1.0	Vervaldatum	31 december 2028
Datum laatste wijziging:	11-03-2025	Pagina	Pagina 4 van 18

Kwaliteitsbeeld Generiek kompas Samen werken aan kwaliteit

De organisatie

Bakx Zorg-Professionals is gevestigd in Krimpen aan den IJssel en biedt thuiszorg aan in Krimpen aan den IJssel en Capelle aan den IJssel. De organisatie heeft ongeveer 35 cliënten in zorg. De cliëntenzorg in beide plaatsen wordt geleverd door 1 zorgteam. De organisatie is in juli 2024 gestart met de huidige eigenaren.

Wij leveren zowel zorg binnen de Zorgverzekeringswet (ZVW) als de Wet langdurige zorg (WLZ), evenals zorg gefinancierd vanuit een Persoonsgebonden Budget (PGB). Wij leveren persoonlijke verzorging en verpleging in de thuissituatie. Binnen de WLZ leveren wij ook nog huishoudelijke ondersteuning en begeleiding individueel.

Missie

Bakx Zorg-professionals is een kleinschalige thuiszorgaanbieder. Onze missie is om hoogwaardige, persoonlijke en toegankelijke thuiszorg te bieden die de autonomie en waardigheid van onze cliënten respecteert. Wij geloven in een integrale benadering die niet alleen gericht is op zorg, maar ook op herstel en welzijn. Samen met cliënten en hun families werken we aan een veilige en ondersteunende omgeving, waarin herstel en zelfredzaamheid centraal staan. Door empathie, professionaliteit en betrokkenheid willen we het leven van onze cliënten verbeteren en hen helpen om in hun eigen huis te blijven wonen, terwijl we hen ondersteunen in hun herstelproces."

Visie

Bij Bakx Zorg-professionals geloven we dat ieder individu recht heeft op zorg die hen in staat stelt om met waardigheid en zelfstandigheid te leven. Onze visie is om een omgeving te creëren waarin onze cliënten zich veilig en gewaardeerd voelen, terwijl we hen ondersteunen in hun dagelijkse leven.

Kernwaarden

Persoonlijke Aandacht: We luisteren naar de wensen en behoeften van onze cliënten en hun naasten. Iedere zorgvraag is uniek en vraagt om een persoonlijke benadering.

Zelfstandigheid: We stimuleren onze cliënten om zo zelfstandig mogelijk te blijven, met ondersteuning waar nodig. Dit bevordert hun kwaliteit van leven en welzijn.

Kwaliteit van Zorg: Onze zorgprofessionals zijn opgeleid en werken volgens de nieuwste richtlijnen en innovaties in de zorg. We zetten ons in voor continue verbetering en scholing.

Naam:	Kwaliteitsbeeld	Documenteigenaar	S. Abrahamsz
Versie:	1.0	Vervaldatum	31 december 2028
Datum laatste wijziging:	11-03-2025	Pagina	Pagina 5 van 18

Kwaliteitsbeeld Generiek kompas Samen werken aan kwaliteit

Samenwerking: Wij geloven in een integrale aanpak van zorg. Door samen te werken met andere zorgverleners, familieleden, huisartsen en betrokkenen, creëren we een netwerk van ondersteuning dat onze cliënten ten goede komt.

Respect en Waardigheid: We behandelen iedereen met respect en waardigheid, ongeacht hun achtergrond of situatie. Iedereen verdient zorg die hen als persoon erkent.

Vooruitblik 2025

Bakx Zorg-Professionals heeft de ambitie om te groeien naar een cliëntenbestand van ongeveer 60 cliënten. Om dit mogelijk te kunnen maken is de organisatie afhankelijk van de inzet van gekwalificeerde zorgverleners. De groei van de organisatie zal daardoor afhankelijk zijn van het aantrekken van zorgverleners om de nodige zorg te kunnen bieden. Het leveren van goede kwaliteit van zorg staat hierbij voorop.

Ondanks de groei blijft het voor ons essentieel om kleinschalig en persoonlijk te werken. We blijven flexibel inspelen op de wensen en behoeften van onze klanten. Door de lijnen kort te houden en goed contact te onderhouden met zowel klanten als medewerkers, zorgen we ervoor dat kwaliteit en persoonlijke aandacht centraal blijven staan.

Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften

Het Generiek Kompas zegt hierover:

Goede ondersteuning, zorg en behandeling zetten de mens centraal en sluiten aan op zijn manier van leven, mogelijkheden en wensen, zijn kwaliteit van bestaan. Wat kwaliteit van bestaan is, is voor iedereen anders. Het startpunt is altijd: weten wat er voor iemand toe doet. Dat gaat niet alleen over lichamelijke gezondheid, maar ook over emoties, het sociale leven, mentale welzijn en de plek waar je leeft. Gehoord en gezien worden is voor iedereen belangrijk. Een open gesprek tussen 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 vertrekpunt. 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. Mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk zijn hierbij in de basis betrokken en kunnen daarnaast, in overleg met elkaar, een belangrijke schakel vormen als het gesprek niet altijd met woorden gevoerd kan worden vanwege de gezondheid van de mens met een zorgvraag. Door de mantelzorger, naasten en het sociale netwerk te betrekken kunnen ook afspraken gemaakt worden over

Naam:	Kwaliteitsbeeld	Documenteigenaar	S. Abrahamsz
Versie:	1.0	Vervaldatum	31 december 2028
Datum laatste wijziging:	11-03-2025	Pagina	Pagina 6 van 18

Kwaliteitsbeeld Generiek kompas Samen werken aan kwaliteit

wat zij nodig hebben om de balans te houden tussen draagkracht en draaglast. Een open gesprek kan verschillende doelen hebben. In een open gesprek kijkt de professional breder dan zijn eigen professie. Het levert, aangevuld met de biografie, diagnostiek en voorgeschiedenis van de mens met een zorgvraag en informatie uit het sociale netwerk, een zo volledig mogelijk beeld op van de mens achter de vraag. 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. Ook palliatieve en terminale zorg en het waardig afscheid nemen vormen onderdeel van een open gesprek en het bespreken van de wensen en behoeften in die fase. In een open gesprek worden de verwachtingen over en weer afgestemd, ook wanneer de zorg niet geleverd kan worden en worden alternatieven besproken. De variatie in wensen en behoeften vraagt om verschillende inzet van professionals van binnen en buiten de zorg en het anders organiseren van de zorg. Professionals kennen de regionale sociale kaart, zoeken verbinding met professionals uit andere disciplines en verwijzen zo nodig mensen naar hen door.

Werkwijze Bakx Zorgprofessionals (reflectie)

Wanneer een klant wordt aangemeld door een huisarts, ziekenhuis of andere verwijzer, wordt in eerste instantie beoordeeld of we de zorg kunnen bieden. Indien Bakx Zorgprofessionals de cliënt in zorg kan nemen gaat de wijkverpleegkundige op huisbezoek om de zorgbehoefte in kaart te brengen. Tijdens het intakegesprek wordt rekening gehouden met de wensen en behoeften van de client en sturend naar zelfredzaamheid. Soms is het niet mogelijk om vooraf een huisbezoek te doen, bijvoorbeeld wanneer een client direct zorg nodig heeft. In dat geval starten we de zorg meteen, en vindt het huisbezoek door de wijkverpleegkundige zo snel mogelijk plaats. Door bij aanvang van de zorg de cliënt een zorgovereenkomst te laten ondertekenen, waarin is opgenomen dat de organisatie relevante gegevens bij andere disciplines mag opvragen, kan de wijkverpleegkundige met behulp van de verkregen informatie, klinisch redeneren en verpleegkundige diagnoses stellen. Op deze manier wordt de basis gelegd om een zorgplan op te stellen dat individueel passend is voor de betreffende cliënt. Tijdens het intakegesprek worden open vragen gesteld en er wordt geluisterd naar de antwoorden, waardoor er soms wat verder doorgevraagd moet worden op tot de kern te komen. Het doel van het gesprek is om erachter te komen waar zelfzorg tekorten liggen, welke handelingen kunnen worden aangeleerd, welke hulpmiddelen en aanpassingen kunnen helpen bij de zelfredzaamheid en waarin mantelzorgers kunnen voorzien. Pas als al deze informatie bekend is, kan er worden gekeken naar de ondersteuning die door de wijkverpleging geboden kan worden. Het uiteindelijke zorgplan wordt in

Naam:	Kwaliteitsbeeld	Documenteigenaar	S. Abrahamsz
Versie:	1.0	Vervaldatum	31 december 2028
Datum laatste wijziging:	11-03-2025	Pagina	Pagina 7 van 18

Kwaliteitsbeeld Generiek kompas Samen werken aan kwaliteit

overeenstemming met de cliënt vastgelegd en wordt ter goedkeuring met de Cliënt besproken en hij of zij ondertekend ter goedkeuring. De Zorgcoördinator is het vaste aanspreekpunt voor de cliënt en zal de zorginzet met de cliënt evalueren en in overleg met de wijkverpleegkundige wijzigingen aanbrengen aan het plan. Evaluaties zijn een vast onderdeel van onze zorgverleners, dat tenminste elke 6 maanden plaatsvindt, maar indien nodig eerder wordt ingepland. Indien er meerdere disciplines betrokken zijn bij de zorgverlening, worden de contactgegevens daarvan vastgelegd in het ECD, wordt er afgesproken wie het eerste aanspreekpunt is en wordt er indien nodig of gewenst periodiek een MDO ingepland.

Actiepunten 2024

- Alle cliënten ondertekenen bij aanvang van de zorg
- De tijd nemen voor een goed anamnesegebesprek
- Vertaling van de anamnese in het zorgplan
- Duidelijke navolgbaarheid van de zorginzet
- Goede samenwerking tussen de Zorgcoördinator en de wijkverpleegkundige

Vooruitblik 2025

In het jaar 2025 zal er gewerkt worden met het aangepaste Normenkader Wijkverpleging. Door de vergrijzing neemt de zorgvraag steeds meer toe en wordt complexer. Het is daarom goed om tijdens de gesprekken met cliënten en mantelzorgers direct te betrekken bij het zorgproces. Er zal steeds worden bekeken welke zorg echt nodig is en welke zorginzet kan worden voorkomen door de inzet van hulpmiddelen, aanpassingen en het aanleren van handelingen, waardoor de zelfredzaamheid wordt versterkt. Door evaluaties in te plannen blijven we met de cliënten in dialoog over hun wensen en (zorg) behoeften.

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Het Generiek Kompas zegt hierover:

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

Naam:	Kwaliteitsbeeld	Documenteigenaar	S. Abrahamsz
Versie:	1.0	Vervaldatum	31 december 2028
Datum laatste wijziging:	11-03-2025	Pagina	Pagina 8 van 18

Kwaliteitsbeeld Generiek kompas Samen werken aan kwaliteit

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.

Werkwijze Bakx Zorgprofessionals (reflectie)

Persoonlijk netwerk rondom de cliënt

Het netwerk van de cliënt (mantelzorgers) zijn familie, vrienden, burens en kennissen. Het is belangrijk om deze mensen in beeld te krijgen, want zij spelen een belangrijke rol bij de totale zorgvraag van een cliënt. Tijdens het intakegesprek wordt het netwerk in kaart gebracht. Vervolgens wordt er bekeken op welke manier het netwerk kan worden ingezet, de vraag is dan, wat kan het netwerk betekenen voor de Cliënt en wat zouden zij nog kunnen/willen leren, zodat er minder zorginzet nodig is van de professionele zorgverlener. Het is hierbij wel van belang dat de belasting wordt gemonitord, zodat signalen van overbelasting tijdig kunnen worden opgepikt. Als er sprake is van overbelasting, is er het risico dat de mantelzorger uitvalt. Er zijn cliënten met een heel klein netwerk, de taken komen dan op een kleine groep mantelzorgers neer, waardoor het risico op overbelasting groter is. Draagkracht speelt ook een rol bij overbelasting en die is voor iedereen anders, de ene persoon kan meer aan dan de andere. Om duidelijk te krijgen wie wat doet en wanneer, worden de afspraken hierover vastgelegd in het ECD.

Professioneel netwerk

Bij een zorgvraag rondom een cliënt zijn vaak meerdere zorgprofessionals betrokken. Wij verzamelen de contact gegevens van de betrokken zorgverleners en leggen dit vast in het ECD. Het is belangrijk om te weten wie welke verantwoordelijkheid heeft en om dit vast te leggen in het anamneseverslag. Door inzicht te hebben in de betrokken disciplines is samenwerking en afstemming mogelijk en makkelijk. Op deze manier hebben we regelmatig andere betrokken disciplines (POH, huisarts, specialisten, mantelzorgers, paramedici). Indien nodig of gewenst kunnen we met elkaar een MDO organiseren, zodat we met elkaar afspraken kunnen maken over passende zorg die aansluit op de zorgbehoefte van de betreffende cliënt.

Naam:	Kwaliteitsbeeld	Documenteigenaar	S. Abrahamsz
Versie:	1.0	Vervaldatum	31 december 2028
Datum laatste wijziging:	11-03-2025	Pagina	Pagina 9 van 18

Kwaliteitsbeeld Generiek kompas Samen werken aan kwaliteit

Actiepunten 2024

- Tijdens het anamnesegeprek vragen stellen over het netwerk
- De contactgegevens van het netwerk vastleggen in het ECD
- Afspraken, notulen, mailcontact opslaan in het ECD
- Initiatief nemen om MDO's te organiseren

Vooruitblik 2025

In 2025 willen we nog meer gaan doen met het netwerk dat rondom de Cliënt staat. Met name het contact van andere betrokken disciplines is van belang, omdat dit ook het netwerk van de organisatie versterkt. De organisatie wil zich inzetten voor het vergroten van de zichtbaarheid van onze organisatie in de regio, het aangaan van nieuwe samenwerkingsverbanden en het ontwikkelen van nieuwe netwerk mogelijkheden. Het doel is om de zorgkwaliteit verder te verbeteren, nieuwe kansen te creëren voor onze cliënten en een bredere erkenning van onze organisatie in de regio te bewerkstelligen.

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Het Generiek Kompas zegt hierover:

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. Er zijn mensen die de zorg laten organiseren door professionals en een organisatie, maar ook mensen die zorg zelf willen en kunnen organiseren via een persoonsgebonden budget. 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 de zorg ontvangt. Dit vraagt ook om (lokale) afstemming met andere organisaties die betrokken worden om te komen tot een passend antwoord op de zorgvraag. Dat betekent dat de beschikbaarheid en een passende deskundigheidsmix van personeel afgestemd zijn op de zorgvraag in het werkgebied. Uitgangspunt is dat er gewerkt wordt volgens de professionele standaarden, normen en richtlijnen die gelden in de sector. Waarbij

Naam:	Kwaliteitsbeeld	Documenteigenaar	S. Abrahamsz
Versie:	1.0	Vervaldatum	31 december 2028
Datum laatste wijziging:	11-03-2025	Pagina	Pagina 10 van 18

Kwaliteitsbeeld Generiek kompas Samen werken aan kwaliteit

aandacht is voor passende competenties, rollen, (bij)scholen en verantwoordelijkheden. 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. Hierbij gaat het om meerdere facetten zoals;

- Informatievoorziening; Door een betere toegankelijkheid van informatie, o.a. door toegang tot internet kunnen mensen met een zorgvraag en informele zorg beter eigen regie voeren en hun eigen redzaamheid vergroten.
- Gegevensuitwisseling en coördinatie; Digitalisering biedt mogelijkheden voor gegevensuitwisseling tussen professionals onderling en tussen cliënten en professionals over zorg gerelateerde data, zoals het persoonlijk ondersteuningsplan, wensen en voorkeuren of belangrijke medische gegevens.
- Technologische en digitale hulpmiddelen; Door inzet van technologische en digitale hulpmiddelen kunnen we de zorg efficiënter inrichten. Op deze manier kan het zo lang mogelijk thuis blijven wonen worden gefaciliteerd en kan inzet van schaars personeel worden geoptimaliseerd.
- Hybride zorg (combinatie fysieke en digitale zorg); Door zorg deels digitaal aan te bieden, door bijvoorbeeld beeldbellen of een slimme bril, kan de zorg efficiënter worden ingericht. Dit werkt arbeids- en tijdbesparend waardoor op andere momenten direct contact via fysieke zorg mogelijk blijft. Daarbij moet goed bekeken worden welke zorg digitaal aangeboden kan worden en welke niet.

Naast de organisatie van zorg in de eigen organisatie moet er regionaal afstemming zijn over de inzet, beschikbaarheid en bereikbaarheid van zorg. Op een wijze die bijdraagt aan passende inzet van beschikbare capaciteit in de regio. Voor burgers is duidelijk bij wie zij kunnen aankloppen met een zorgvraag. Professionals weten elkaar te vinden, hebben kennis van de lokale sociale kaart en verwijzen zo nodig naar elkaar door. Organisaties bieden professionals en cliëntenraden de mogelijkheid om zeggenschap te hebben in beleidsontwikkelingen. De organisatie stelt in overleg met hen een passende deskundigheidsmix vast. Een passende deskundigheidsmix in teams is gebaseerd op: signaleren, 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.

Naam:	Kwaliteitsbeeld	Documenteigenaar	S. Abrahamsz
Versie:	1.0	Vervaldatum	31 december 2028
Datum laatste wijziging:	11-03-2025	Pagina	Pagina 11 van 18

Kwaliteitsbeeld Generiek kompas Samen werken aan kwaliteit

Werkwijze Bakx Zorgprofessionals (reflectie)

Om het werk goed te organiseren worden de zorgbehoeften en het netwerk in kaart gebracht, zodat duidelijk wordt welke zorg vanuit onze organisatie geleverd moet worden. We bespreken met de cliënt welke technologie kan helpen bij het versterken van de zelfredzaamheid of het vergroten van de veiligheid. Wij bespreken dan de mogelijkheden en geven uitleg over de werking daarvan. Bij dit proces worden vaak de mantelzorgers betrokken, want het komt veel voor dat cliënten daar extra hulp en ondersteuning bij nodig hebben. Het is vanwege de kleinschaligheid voor de organisatie niet mogelijk om alle technologie in te zetten. Onboardingskosten kunnen erg hoog zijn en daar heeft de organisatie de financiële ruimte niet voor. We maken gebruik van een ECD, waarvan we de toegang kunnen delen met andere disciplines. Het ECD staat ook in verbinding met de apotheken, waardoor de medicatie digitaal afgetekend kan worden en dit digitaal wordt gearchiveerd.

Door samen te werken met mantelzorgers en verschillende disciplines krijgt de cliënt passende ondersteuning op alle terreinen waar behoefte ligt. De aandacht ligt hierbij bij de cliënt als persoon en wordt aangepast aan de behoefte, passend binnen de wettelijke kaders.

Wij monitoren het welzijn van de cliënten en nemen signalen serieus. Wij verwijzen op basis van signalen, indien nodig door naar andere disciplines en schalen op basis van signalen de zorg af of op. Regelmatig evalueren en checken of de signalen herkend worden is daarbij van belang. Dit gebeurt met de cliënt, maar ook onderling als er een casuïstiekbespreking wordt georganiseerd met de eigen teamleden of met andere disciplines.

Omdat we als organisatie niet 24 uur per dag iemand in de wijk beschikbaar hebben, zijn er afspraken gemaakt met Veiligthuis. Veiligthuis werkt in de regio en werken voor verschillende organisaties. Ze hebben ervaring met complexe situaties. Met een digitale sleutelkluis kunnen zij altijd de woning van de Cliënt betreden, ook na bijvoorbeeld een valincident. Zij zijn 24 per dag bereikbaar en kunnen ongeplande zorg uitvoeren. Wij vinden het belangrijk dat wij deze service aan onze cliënten kunnen bieden. De medewerkers van Veiligthuis hebben toegang tot ons ECD en kunnen rapportage toevoegen aan het dossier.

Onze cliënten worden ondersteunt in het behouden van de eigen regie. Zij beslissen zelf over de eigen situatie en hoe de zorg daarin een rol krijgt. De professional heeft daarin wel altijd een adviserende rol en kan aangeven wat wel en niet mogelijk is binnen de wettelijke kaders. De professional houdt rekening met de wensen en behoeften die de cliënt aangeeft. De organisatie heeft een opzet gemaakt voor de cliëntenraad, maar deze was in 2024 niet actief.

Naam:	Kwaliteitsbeeld	Documenteigenaar	S. Abrahamsz
Versie:	1.0	Vervaldatum	31 december 2028
Datum laatste wijziging:	11-03-2025	Pagina	Pagina 12 van 18

Kwaliteitsbeeld Generiek kompas Samen werken aan kwaliteit

Binnen de organisatie hebben de medewerkers ook zeggenschap en kunnen binnen de uitoefening van hun beroep als autonoom zorgverlener zelf keuzes maken en beslissingen nemen. Binnen de wijkverpleging is het erg belangrijk dat de organisatie dat vertrouwen stelt in de medewerkers aangezien zij solistisch hun werk uitvoeren.

Actiepunten 2024

- Tijdens het anamnesegeprek netwerk in kaart brengen
- Samen met het netwerk en andere disciplines de zorg organiseren
- Verdiepen in de mogelijkheden van zorgtechnologie
- Digitale medicatie aftekenen in het ECD organiseren
- Uitbreiden van het netwerk van de organisatie
- Afspraken maken met Veiligthuis
- Evaluaties plannen met cliënten

Vooruitblik 2025

Het uitbreiden van het netwerk van de organisatie zal verder worden uitgebouwd in het nieuwe jaar. De organisatie boogt hiermee een goede samenwerking en meer naamsbekendheid binnen de regio. In het nieuwe jaar willen we doorgaan met onderzoek naar (betaalbare) zorgtechnologie. In 2025 wil de organisatie actief gaan werven voor de cliëntenraad, zodat cliënten mee kunnen denken over belangrijke ontwikkelingen en besluiten binnen de organisatie. De organisatie wil medewerkers zeggenschap geven door het afnemen van een medewerkers tevredenheidsonderzoek en door functioneringsgesprekken te plannen.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Het Generiek Kompas zegt hierover:

Kwaliteit steunt op vakbekwame professionals. Professionals die samen continu de zorg verbeteren onder meer 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 beroepscode. 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 en grenzen en zo nodig andere beroepsprofessionals inschakelen. Tot slot moet er tijd zijn om te reflecteren en de uitkomsten van reflectie te implementeren. Dit gebeurt binnen de grenzen van de opleidingseisen, competenties en bevoegdheden, en zonder toename van administratieve

Naam:	Kwaliteitsbeeld	Documenteigenaar	S. Abrahamsz
Versie:	1.0	Vervaldatum	31 december 2028
Datum laatste wijziging:	11-03-2025	Pagina	Pagina 13 van 18

Kwaliteitsbeeld Generiek kompas Samen werken aan kwaliteit

lasten voor professionals. Organisaties moeten informele zorg professionals ruimte en tijd bieden om te leren en zich te kunnen ontwikkelen. Hiervoor kunnen zij gebruik maken van de instrumenten/indicatoren die door 18 partijen/beroepsgroepen zijn ontwikkeld en onderhouden. Het leren van elkaar, ook tussen professionals, met het netwerk en organisaties, is belangrijk: elkaar leren begrijpen, samen ontdekken en samen ontwikkelen. Hierbij is kennis van, en aandacht voor diversiteit, ook tussen professionals, van belang. Verschillende informatiebronnen vormen een mooie aanleiding om met elkaar in gesprek te gaan over de beweging die past bij het Kompas. Een gesprek tussen landelijke partijen, lokale en/of regionale partijen en in teamverband. De uitkomsten van diverse (landelijke) informatie, zoals een cliënttevredenheidsonderzoek, een multidisciplinair overleg en casuïstiek kan daarbij worden gebruikt. Ook de doelen die zijn opgenomen in een ondersteuningsplan en de resultaten daarvan kunnen onderwerp van gesprek zijn. Naast het leren van elkaar zijn opleiding en bijscholing belangrijke manieren om aansluiting met de voortdurend veranderende praktijk te houden. Een goede afstemming met het (beroeps)onderwijs en de wetenschap is daarbij essentieel. Alle organisaties en branche- en beroepsverenigingen hebben daarin een verantwoordelijkheid, in regionaal en landelijk verband.

Werkwijze Bakx Zorgprofessionals (reflectie)

Zorgverleners kunnen bij de organisatie een beroepsopleiding volgen. Bakx Zorg-Professionals is een erkent leerbedrijf. Leerlingen en stagiaires werken onder supervisie van een werkbegeleider en de Zorgcoördinator. Zij krijgen hulp bij het maken en uitvoeren van praktijkopdrachten en worden daarop beoordeeld. In de zorg zijn veel opleiding en ontwikkelingsmogelijkheden, waardoor zorgverleners hun niveau en expertise kunnen uitbreiden. De zorgverleners krijgen hiertoe de gelegenheid.

Tijdens het werkoverleg is er ruimte voor het bespreken van casuïstiek, op deze manier wordt er gereflecteerd op het eigen handelen en kunnen de zorgverleners leren van elkaars inzichten bij verschillende herkenbare situaties.

Alle zorgverleners hebben toegang tot een online leerportaal waarin zij e-learnings kunnen volgen. De medewerkers krijgen een persoonlijk leerplan, waarin verplichte e-learnings zijn opgenomen die voor een bepaalde tijd afgerond moeten zijn. Het online leerportaal heeft een zeer groot aanbod van scholingen. Ook alle verpleegtechnische handelingen kunnen theoretisch bijgeschoold worden via de e-learnings. Daarnaast biedt Bakx Zorg-Professionals de mogelijkheid om vaardigheden af te toetsen in de praktijk of in een skills lab.

De zorgverleners worden in hun opleiding geschoold om zelf kennis over te dragen. Dit gebeurt in de praktijk bij het geven van instructie aan cliënten en mantelzorgers. Dit versterkt

Naam:	Kwaliteitsbeeld	Documenteigenaar	S. Abrahamsz
Versie:	1.0	Vervaldatum	31 december 2028
Datum laatste wijziging:	11-03-2025	Pagina	Pagina 14 van 18

Kwaliteitsbeeld Generiek kompas Samen werken aan kwaliteit

tevens de eigen regie bij de cliënten en eventueel hun naasten. Daarnaast worden er klinische lessen gegeven tijdens de werkbesprekingen.

De organisatie leert van metingen, zoals het medewerkers tevredenheidsonderzoek en van de PREM (Cliënt tevredenheidsonderzoek). De metingen geven inzicht en leveren verbeterpunten op voor de organisatie. Daarnaast leert de organisatie van de evaluaties met de cliënten over de inhoudelijke zorg, maar ook de doelen en van de werk besprekingen met de zorgverleners. De organisatie streeft continue verbetering na voor de cliëntenzorg en voor de medewerkers.

De organisatie is gestart met het implementeren van een effectief kwaliteitsmanagementsysteem. Hierdoor komt er steeds meer zicht op kwalitatief goede zorg. De organisatie leert om probleemanalyses te maken en bekijkt kritisch welke corrigerende maatregelen effectief zijn geweest om een verbetering te bewerkstelligen.

Actiepunten 2024

- Online leerplatform implementeren
- Investeren in leerlingen en stagiaires
- MDO's organiseren en bijwonen
- Organiseren van werk overleg waar casuïstiek bespreken op de agenda staat
- Het organiseren en bijwonen van klinische lessen
- Uitvoeren MTO
- Uitvoeren PREM
- Evaluaties plannen met cliënten
- Implementatie van een effectief kwaliteitsmanagementsysteem

Vooruitblik 2025

Voor 2025 heeft de organisatie weer een individueel bijscholingsprogramma voor de medewerkers opgesteld. De organisatie gaat door met het werven leerlingen en stagiaires. De werkbesprekingen staan elke 3 maanden gepland en casuïstiek bespreking is een vast agendapunt. Tijdens het werkoverleg is er de mogelijkheid om klinische lessen te organiseren. Het uitvoeren van een PREM en MTO staat gepland voor 2025. Het evalueren van de zorgplannen en de zorgervaring worden tenminste elke 6 maanden uitgevoerd, indien nodig vaker. Er wordt verder gewerkt aan het kwaliteitsmanagementsysteem, waar de PDCA-cyclus een belangrijke rol speelt. De verwachting is dat daar veel lering uit te trekken valt en dat het gaat helpen om de organisatie verder te professionaliseren en om de kwaliteit van zorg en organisatie wordt vergroot. In 2025 wil de organisatie actief gaan werven voor de

Naam:	Kwaliteitsbeeld	Documenteigenaar	S. Abrahamsz
Versie:	1.0	Vervaldatum	31 december 2028
Datum laatste wijziging:	11-03-2025	Pagina	Pagina 15 van 18

Kwaliteitsbeeld Generiek kompas Samen werken aan kwaliteit

cliëntenraad, zodat de input van cliënten kan helpen bij het verbeteren van de kwaliteit van zorg en dat de organisatie kunnen leren van de inbreng die daaruit voortvloeit.

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Het Generiek Kompas zegt hierover:

Goede zorg sluit aan bij persoonlijke mogelijkheden, wensen en behoeften van mensen met een zorgvraag. Het is van belang dat organisaties 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 organisaties bij het maken van beleid over goede zorg. Het monitoren van de kwaliteit van zorg is nodig om vast te stellen of deze verbeterd moet worden. Het bieden van inzicht in kwaliteit is niet alleen vanzelfsprekend voor intern gebruik door organisaties, maar ook in de relatie tussen de mensen met een zorgvraag en de professional en voor transparantie voor keuze-informatie, zorginkoop en toezicht. 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 20 4), voor afspraken over de financiering en monitoring van de zorg en voor maatschappelijke verantwoording. Er zijn in ieder geval drie niveaus van verantwoording te onderscheiden:

- Individuele relatie mens met een zorgvraag - professional
- Organisatie
- Landelijk voor de samenleving Zorg is een belangrijk onderdeel van de samenleving, deze zorg wordt vaak multidisciplinair geleverd.

Inzicht in hoe het met de zorg gaat is daarom belangrijk. Een open houding, benaderbaar zijn en inzicht verschaffen in de manier van werken zijn daarbij vanzelfsprekend. Het leveren van goede zorg vraagt om voortdurend in gesprek te zijn over beleid, uitkomsten en verbetermogelijkheden met cliëntenraad, VAR/PAR, OR/PVT, regie-behandelaren/wijkverpleegkundigen/ kwaliteitsverpleegkundigen, zorgpartners in de keten en andere maatschappelijke organisaties. Organisaties 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.

Naam:	Kwaliteitsbeeld	Documenteigenaar	S. Abrahamsz
Versie:	1.0	Vervaldatum	31 december 2028
Datum laatste wijziging:	11-03-2025	Pagina	Pagina 16 van 18

Kwaliteitsbeeld Generiek kompas Samen werken aan kwaliteit

Werkwijze Bakx Zorgprofessionals (reflectie)

De organisatie is bezig om een effectief kwaliteitsmanagementsysteem op de zetten. Hierin streeft de organisatie naar continue verbetering aan de hand van de PDCA-cyclus. Bakx Zorg-Professionals is in 2024 begonnen om de organisatie klaar te stomen voor een audit om het ISO 9001:2015 te behalen. Door dit proces is er een ontwikkeling in het beleid ontstaan en nog altijd gaande.

De zorg wordt gemonitord in het ECD van de cliënt. Daarnaast worden er evaluaties afgenomen over hoe cliënten de zorg ervaren en over de doelstellingen in het zorgplan. Er zijn MIC-formulieren in het ECD, die indien nodig kunnen worden ingevuld. Elk kwartaal is er een analyse van deze meldingen. De analyse wordt gebruikt om te bekijken op welk gebied de organisatie kan leren van situaties, om daarmee de kwaliteit te verhogen.

De evaluatiegesprekken en de intakegesprekken zijn open gesprekken die inzicht geven in de wensen en behoeften van de cliënten. Het is van belang dat hier voldoende tijd voor wordt vrijgemaakt. De verwachtingen en mogelijkheden kunnen naar elkaar worden uitgesproken, zodat dit voor iedereen duidelijk is.

Bij elk evaluatiegesprek zal de Zorgcoördinator vragen of de client een waardering wil achterlaten op Zorgkaart Nederland. We merken echter dat veel van onze cliënten kwetsbaar zijn en vaak niet digitaal vaardig of niet in het bezit van een e-mailadres. Dit maakt het lastig voor hen om een beoordeling te kunnen geven.

Afgelopen jaar is de PREM weer afgenomen, dit gebeurt jaarlijks. De PREM geeft inzicht in hoe cliënten de zorg hebben ervaren. De uitkomsten van de PREM kunnen de organisatie helpen om de kwaliteit te verbeteren. Op basis van de gegeven antwoorden kan de organisatie verbeterpunten detecteren nieuw beleid opstellen om verbetering te bewerkstelligen.

Actiepunten 2024

- Het kwaliteitsmanagementsysteem verder implementeren
- Evaluatiegesprekken plannen met cliënten
- Actief vragen om waarderingen achter te laten op Zorgkaart Nederland
- Uitvoeren PREM

Vooruitblik 2025

In 2025 hoopt Bakx Zorg-Professionals het ISO-9001:2015 certificaat te behalen, daar zal hard aan worden gewerkt. Door hier mee bezig te zijn werkt Bakx Zorg-Professionals actief aan het verbeteren van de kwaliteit. In 2025 zal Bakx Zorg-Professionals opnieuw het

Naam:	Kwaliteitsbeeld	Documenteigenaar	S. Abrahamsz
Versie:	1.0	Vervaldatum	31 december 2028
Datum laatste wijziging:	11-03-2025	Pagina	Pagina 17 van 18

Kwaliteitsbeeld Generiek kompas Samen werken aan kwaliteit

kwaliteitsbeeld schrijven, waarin wordt teruggeblikt op 2025 en waar een vooruitblik wordt gedaan op 2026. Het zorgvuldig opvolgen van klachten is voor het jaar 2025 een belangrijk punt om mee aan de slag te gaan. Klachten bieden waardevolle feedback en helpen de organisatie om de dienstverlening verder te verbeteren. Door klachten systematisch te registreren en af te handelen, zorgen we ervoor dat signalen niet verloren gaan en dat klanten en medewerkers zich gehoord voelen. In 2025 wordt er bij Bakx Zorg-Professionals gestart met interne audits m.b.t. het kwaliteitsmanagementsysteem. De organisatie beoogt hiermee de kwaliteit verder uit te bouwen en te verbeteren.

Naam:	Kwaliteitsbeeld	Documenteigenaar	S. Abrahamsz
Versie:	1.0	Vervaldatum	31 december 2028
Datum laatste wijziging:	11-03-2025	Pagina	Pagina 18 van 18