



Kwaliteitsbeeld PlusZorg



Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld 2024 van PlusZorg. Met gepaste trots willen we u meenemen in de manier waarop wij werken aan de kwaliteit van bestaan - en dienstverlening aan onze cliënten.

Goede zorg is een belangrijke waarde bij PlusZorg. Onze cliënten zijn erg kwetsbaar en afhankelijk, een groot deel van hen is in de laatste fase van hun leven. Daarnaast is er een groep die steeds minder zelfredzaamheid is en intensieve thuisbegeleiding nodig heeft. Voor deze mensen is het belangrijk dat zij de juiste hulp krijgen van goed opgeleide verpleegkundigen, verzorgenden en persoonlijk begeleiders. Professionals met de juiste vakinhoudelijke kennis én de juiste persoonlijke vaardigheden. Daar werken wij hard aan. Bij PlusZorg zetten we namelijk maximaal in op de persoonlijke match tussen client en medewerker. Immers: daar kunnen we het verschil maken voor mensen in kwetsbare situaties thuis.

Deze visie op kwaliteit is niet nieuw, het is al lange tijd ons uitgangspunt. Voor het eerst hebben we deze visie en de manier waarop we hieraan werken aan de hand van het nieuwe generieke kwaliteitskompas uitgewerkt. Per bouwsteen is beschreven welke zaken we goed in de vingers hebben en waar we dit jaar aan willen werken. Zo zien we steeds complexere clientsituaties thuis en willen we zorgen dat onze zorg en begeleiding en de wijze waarop we dit organiseren, blijft aansluiten bij de vragen en behoeften van onze cliënten. Belangrijk is daarbij de support en ondersteuning aan onze medewerkers om met net zo veel plezier en aandacht hun werk te kunnen blijven doen als voorgaande jaren. Op deze plaats dan ook een groot compliment voor al onze PlusZorg-medewerkers. De uitstekende beoordelingen van cliënten en hun naasten van het afgelopen jaar, zijn jullie verdienste!

Wij wensen u veel leesplezier toe,

Thirza Olden

Directeur PlusZorg

Inleiding

PlusZorg biedt sinds 1992 intensieve thuiszorg en thuisbegeleiding in de regio Midden-Holland. We zijn een kleine thuiszorgorganisatie met ongeveer 150 zorgprofessionals. We zijn plat georganiseerd. Naast de bestuurder zijn er accountmanagers voor de directe aansturing van de medewerkers, maar ook voor de planning van medewerkers bij cliënten. Er zijn twee doelgroepen te onderscheiden binnen PlusZorg; de (nacht)zorg en begeleiding.

In de huidige tijd waarin zorg steeds schaarser is, maakt PlusZorg het verschil. Door onze aanvullende thuiszorg en begeleiding helpen wij mensen in kwetsbare situaties om thuis te blijven wonen. We geven hen handvatten om de dagelijkse zaken weer zelfstandig te kunnen doen. En in de laatste fase van het leven bieden we intensieve zorg thuis, zodat thuis sterven mogelijk wordt. Dankzij onze dienstverlening kan een opname voorkomen worden. PlusZorg geeft zorg voor langere periodes aaneengesloten. Voor begeleiding is dit minimaal 2 uur en voor de aanvullende thuiszorg gaat het met name om nachtzorg voor 8, 12 of 24 uur. PlusZorg werkt meestal in onderaanneming van een thuiszorgorganisatie. Er is een samenwerking met verschillende grote en kleine thuiszorgorganisaties waaronder Vierstroom Zorg Thuis, Zorgpartners Midden-Holland, Pieter van Foreest, Wijdezorg en Cedrah. Daarnaast levert PlusZorg nachtzorg in vier hospices (tot juli 2024 waren dit er vijf).

Het 'Generiek Kompas - Samen werken aan kwaliteit van bestaan' is per 1 juli 2024 in werking getreden en vervangt het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, kwaliteitskader wijkverpleging en het addendum Wlz zorg thuis. Het generiek kwaliteitskompas is echter geen vervanging van het kwaliteitskader palliatieve zorg. PlusZorg houdt in haar dienstverlening rekening met zowel het kwaliteitskompas als het kwaliteitskader. Dit kwaliteitsbeeld is geschreven voor de gehele organisatie PlusZorg en is bedoelt om te reflecteren op het jaar 2024. De geleerde lessen hiervan worden meegenomen in 2025. Het kwaliteitsbeeld geeft een overzicht hoe PlusZorg omgaat met kwaliteit en de implementatie van het generiek kwaliteitskompas. Per bouwsteen zal worden toegelicht hoe PlusZorg er invulling geeft. Het reflecteren wordt gedaan door middel van tellen en vertellen.

Visie op kwaliteit

Voor PlusZorg zijn een aantal zaken belangrijk om te voldoen aan kwaliteit van bestaan voor de cliënt en zijn of haar naaste. Dit worden ook wel de 'Plussen' van PlusZorg genoemd.

Wij werken voor mensen die afhankelijk zijn van onze hulp. Op moeilijke en vaak intieme momenten laten onze cliënten ons binnen in hun huis en in hun leven. Wij zien ze op de kwetsbare momenten en zijn ze nabij. Wij zijn er voor onze cliënten en voor het netwerk om hen heen.

*"De zorg was heel zorgzaam en
liefdevol ook naar mijn moeder toe.
Dat er zo goed over mijn vader
gewaakt werd gaf mijn ouders rust."*

Betrokkenheid hebben we hoog in het vaandel staan. We hebben oog voor onze cliënten en (hun) behoeften. En in onze dienstverlening sluiten we daar zo goed mogelijk bij aan. We hechten dan ook veel waarde aan een goede match: voor elke cliënt zoeken we de medewerker die het best bij de situatie past.

Wij onderscheiden ons in kwaliteit en deskundigheid. Onze medewerkers bieden gespecialiseerde zorg in de laatste fase van het leven en persoonlijke begeleiding wanneer zelfredzaamheid afneemt. Door scholingsprogramma's en begeleiding houden we de kennis en vaardigheden van onze medewerkers op peil.

Naast kwaliteit, staan we voor continuïteit. Wij laten onze cliënten niet in de kou staan. We werken voor kwetsbare mensen en we weten welk verschil onze zorg en begeleiding maakt. Als een medewerker ziek is, staat er daarom altijd iemand klaar om de dienst over te nemen.

In alle activiteiten die worden ondernomen door PlusZorg wordt steeds de PDCA-cyclus gevolgd en proberen we te leren van de feedback die we ontvangen of de (bijna) incidenten die zich voordoen. Zo kunnen we blijvend werken aan kwaliteitsverbetering.

Leeswijzer

Het kwaliteitsbeeld is opgebouwd uit verschillende hoofdstukken. PlusZorg zal eerst kort vertellen wat de plannen zijn geweest voor 2024 in het jaarplan en de strategische koers. Ook wordt stilgestaan bij wat meegenomen is uit de reflectie op 2023. Vervolgens wordt per bouwsteen uitgewerkt welke projecten of acties in 2024 zijn opgepakt passend bij de onderwerpen uit de bouwsteen. Na de uiteenzetting per bouwsteen zal worden bekeken welke zaken meegenomen vanuit de reflectie naar 2025.

Inhoud

Inleiding	2
Visie op kwaliteit	2
Leeswijzer	3
Ontwikkelingen 2024	6
Strategische koers 2024-2026	6
Jaarplan 2024	7
Directiebeoordeling 2023	8
Het open gesprek (bouwsteen 1)	9
Project reablement	9
Project intensieve zorg	10
Ondersteuningsplan	11
Technologie	12
Acties voor 2025	12
Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)	13
Rondom de cliënt.....	13
Fundis	13
Regionale netwerken.....	14
Acties voor 2025	14
Het werk organiseren (bouwsteen 3)	15
Zeggenschap	15
Cliëntenraad	15
Ondernemingsraad.....	15
Professionele zeggenschap.....	15
Project aanvullende begeleiding	16
Duurzame inzetbaarheid	16
Inzet ZZP-ers.....	17
Mantelzorgvriendelijke werkgever	17
Acties voor 2025	17
Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)	18
Strategisch scholingsbeleid.....	18
Scholingsactiviteiten in 2024	18
Training onbegrepen gedrag en weerbaarheid	19

Borrels	19
E-learning delier	20
Medewerkerstevredenheidsonderzoek	20
Acties voor 2025	21
Reflectie op kwaliteit (bouwsteen 5)	22
Cliëntervaring	22
Incidentmeldingen	23
Klachten	24
Leren van audits	24
Interne audits	25
ISO audit	25
Acties voor 2025	26
Perspectief naar 2025	27



Ontwikkelingen 2024

Strategische koers 2024-2026

Voor de periode 2024-2026 heeft PlusZorg een strategische koers ontwikkeld om verder te groeien als relevante en toekomstbestendige zorgaanbieder. We zullen gaan bewegen, minder afwachten en meer ondernemen. Daarnaast zullen we een aantal innovatieve producten op ons vakgebied verder vorm geven. In het koersdocument heeft PlusZorg deze ambities en plannen uitgebreid beschreven.

De komende jaren zal PlusZorg zich via twee actielijnen verder ontwikkelen:

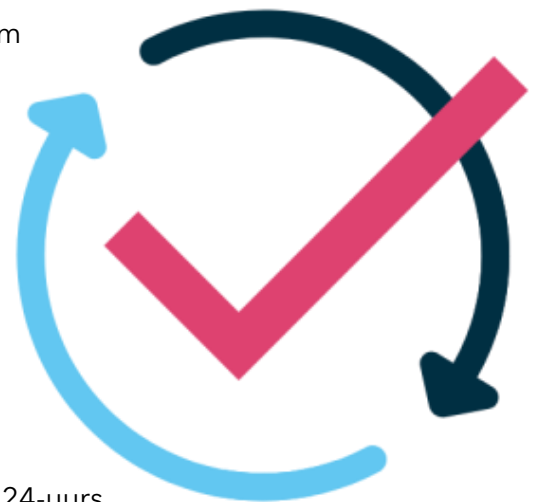
1. *Het nemen van regie op de instroom van cliënten;*

PlusZorg zal een meer actieve rol gaan nemen in het aantrekken van nieuwe cliënten. Dit kan enerzijds door naast de bestaande zorgverlening in onderaanneming, ook mogelijkheden te gaan realiseren om direct cliënten in zorg te kunnen nemen. Anderzijds zal PlusZorg zich met een nieuwe marketingstrategie nadrukkelijker voor het voetlicht gaan brengen en profileren bij potentiële cliënten, naasten en verwijzers.

2. *Het uitbreiden van het portfolio met innovatieve zorg- en begeleidingsproducten;*

De zorg- en begeleidingsvraag van de nieuwe generatie ouderen is veranderd en vraagt om andere antwoorden, ook in het licht van de demografische omstandigheden. PlusZorg ziet kansen om hierbij aan te sluiten, o.a. met persoonlijke thuisbegeleiding op basis van reablement en 24-uurs overbruggingszorg.

Het plan is in 2024, naast het bestaande reguliere zorg- en begeleidingsaanbod 2 aanvullende projecten te starten. Dit betreffen het project Reablement en het project Tijdelijke intensieve thuiszorg. In 2025 worden deze projecten geïntegreerd in bestaande portfolio, waarna 2026 in het teken zal staan van opschaling en verdieping op deze onderwerpen.



Jaarplan 2024

In 2024 ambieert PlusZorg naast haar reguliere aanbod twee projecten te starten, voor elk bedrijfsonderdeel één. Daarnaast zet PlusZorg het jaar 2024 in op samenwerking in Fundis verband en verstevigen van de financiële kaders en businesscases op verschillende onderwerpen. Dit leidt tot een jaarplan met 6 onderdelen en bijpassende financiële onderbouwing.

1. Reguliere Palliatief Terminale – en Overbruggingszorg
2. Project Tijdelijke intensieve Thuiszorg
3. Reguliere thuisbegeleiding
4. Project Reablement op basis van persoonlijke begeleiding thuis
5. Verkennen kansen in samenwerking Wereld Thuis en Fundis
6. Bedrijfsvoering; kennis, inzicht en kaders

In het jaarplan zijn de doelen en activiteiten voor 2024 vastgelegd. Dit jaarplan is de basis waarop gereflecteerd wordt in het kwaliteitsbeeld.

1. Reguliere Palliatief Terminale – en Overbruggingszorg
 - a. Onderzoek met de regio voor een gezonde bedrijfsvoering in de hospices. We zien dat de financiering van nachtzorg in de hospices steeds lastiger te organiseren is en dat de thuiszorgorganisaties moeite hebben om de zorg rendabel in te zetten. Binnen de palliatieve netwerken wordt gekeken naar een oplossing.
2. Project Intensieve zorg
 - a. PlusZorg heeft de wens om meer regie te hebben op de instroom van cliënten. In 2024 is gestart met het project intensieve zorg waarbij PlusZorg zelf cliënten in zorg neemt. We indiceren, organiseren en declareren zelfstandig zorg. (In 2024 worden de voorwaarden geschept zodat in 2025 kan worden begonnen met het zelfstandig verlenen van de 24 uurszorg.
3. Reguliere thuisbegeleiding
 - a. Project aanvullende begeleiding. Ongeveer de helft van onze thuisbegeleiders heeft een zorgachtergrond. Tijdens de begeleidingsmomenten komt er met enige regelmaat thuiszorg langs voor begeleiding bij medicatie of ADL. PlusZorg kan deze zorg overnemen.
 - b. Focus op intensieve en/of complexe begeleiding thuis. PlusZorg werkt met opgeleide medewerkers (niveau 3 en 4) en onderscheidt zich van aanbieders die mantelzorgondersteuning bieden. Door middel van communicatie en marketing willen we het verschil beter kenbaar maken.
 - c. Samenwerking met gemeentes. In 2024 meedoen met de aanbesteding NSDMH en inzetten op een versteviging van de samenwerking met gemeentes en WMO consulenten.
4. Project Reablement op basis van persoonlijke begeleiding thuis
 - a. Pilot in Zoetermeer waar cliënten vanuit de reablement benadering 12 weken thuis begeleid werden na ELV of GRZ traject. Op basis van positieve resultaten in medio 2024 een vervolg project gestart, in grotere regio Midden Holland en met uitgebreide doelgroep voor de periode 2024 en 2025.

5. Verkennen kansen in samenwerking Wereld Thuis en Fundis
 - a. Synergie binnen Fundis
 - b. Meedoen aan pijlers expeditie vanuit Fundis: nieuw potentieel en in en met de buurt
6. Bedrijfsvoering; kennis, inzicht en kaders
 - a. Vergemakkelijken financiële en administratieve processen

Directiebeoordeling 2023

In februari 2024 heeft PlusZorg een directiebeoordeling over het voorgaande jaar gedaan. Er is met accountmanagers en backoffice gekeken naar het jaar 2023 en hierop gereflecteerd. Alle uitkomsten vanuit verschillende rapportages en onderzoeken; waaronder management reviews, cliënttevredenheid, incidentmeldingen en klachten zijn naast elkaar gelegd en trends zijn geanalyseerd. Met de betrokken medewerkers is tot de volgende interventies gekomen.

- Organiseren van een training omgaan met onbegrepen gedrag; de laatste jaren is er een stijging zichtbaar van het aantal meldingen rondom agressie en onbegrepen gedrag. Medewerkers zijn in de een op een situatie bij cliënten thuis of in het hospice kwetsbaar. We hebben in 2024 trainingen onbegrepen gedrag en weerbaarheid georganiseerd. In bouwsteen 4 worden de trainingen verder toegelicht.
- Interne audits volgens auditplan; in 2023 is er veel wisseling geweest in personeel op de backoffice. Door deze wisselingen is er werk blijven liggen. Zo is beleid verouderd geraakt en interne audits zijn in 2023 niet gedaan. In 2024 met een voltallige backoffice is dit weer opgepakt. Onder bouwsteen 5 wordt hier verder bij stilgestaan.
- P&C cyclus volgen, document- en contractbeheer op orde
- Administratieve en financiële processen vergemakkelijken; PlusZorg heeft te maken met verschillende samenwerkingspartijen en heeft daarom veel handmatige processen ingericht om de samenwerking te vergemakkelijken. Handmatig betekent echter dat er sprake is van veel foutgevoeligheid. In 2024 heeft PlusZorg gekeken hoe de processen makkelijker en waar mogelijk automatisch kunnen.
- Steeds zwaardere klantgroep; PlusZorg ziet door de vergrijzing en het sturen op doelmatigheid dat de inzet steeds later komt. Cliënten zijn gemiddeld korter in nachtzorg of begeleiding en er is vaker sprake van crisis.

Het open gesprek (bouwsteen 1)

PlusZorg wordt betrokken op het moment dat er meer zorg of begeleiding nodig is dan de reguliere zorg kan bieden. PlusZorg wordt in 95% van de gevallen ingezet door een verwijzer. Deze verwijzer heeft een goed beeld van welke zorg nodig is en zet PlusZorg gericht in voor een deel van de zorg of voor thuisbegeleiding. De overige 5% is particuliere zorg of aanvraag door naasten.

In geval van intensieve thuiszorg (nachtzorg of 12/24 uurs zorg) maakt PlusZorg gebruik van de al bestaande indicatie door de hoofdaannemer. Het open gesprek is dan al door de wijkverpleegkundige gevoerd. Om de naaste en cliënt niet teveel te belasten doet PlusZorg geen extra intake met de naaste of cliënt, maar verkrijgt de benodigde informatie via de verwijzer.

Voor de thuisbegeleiding wordt de vragenlijst leefplezier gebruikt om een intake te doen. De intake gebeurt telefonisch door de accountmanager. Door de problemen in regievoering bij de cliënt is er bij dit gesprek altijd een naaste betrokken. Tijdens de intake worden dingen uitgevraagd die tijdens de begeleiding belangrijk zijn om te weten. Bijvoorbeeld over wat voor de cliënt belangrijk is en welke dingen in het verleden gedaan werden (werk, gezin, hobby's) zodat de begeleiding kan aansluiten bij wat de cliënt belangrijk en prettig vindt. Na het gesprek maakt de accountmanager een match met een of twee vaste begeleiders. Dit is een medewerker die qua interesses het beste lijkt te passen bij de cliënt. Daarnaast maakt de accountmanager een ondersteuningsplan met daarin de doelen tijdens de begeleiding. Dit plan wordt twee keer per jaar geëvalueerd.

Project reablement

In 2024 heeft PlusZorg belangrijke stappen gezet in het implementeren en ontwikkelen van het reablement gedachtegoed met een pilot. PlusZorg definieert reablement als: *“Reablement is een manier van ondersteuning om het functioneren van het individu dusdanig te verbeteren, zodat zij zo onafhankelijk mogelijk de dagelijkse activiteiten kan ondernemen. Het beoogt bij te dragen aan het versterken van autonomie, welzijn en kwaliteit van leven”*. Op dit moment wordt reablement gefinancierd met subsidie vanuit de WOZO¹.

In 2024 zijn de volgende mijlpalen behaald:

- **Intakes:** Intake gedaan bij 15 cliënten, maar gestart bij 10 cliënten. Bij de overige vijf cliënten was sprake van cognitieve uitdagingen en een intensievere begeleidingsvraag.
- **Gemiddelde inzet:** Gemiddeld 9,33 weken ingezet met 2,7 uur per week per cliënt. Dit is minder dan de 12 weken die oorspronkelijk werd verwacht.
- **Afname zorg:** gemiddelde afname van minimaal 30 minuten per week. Een cliënt heeft een terugval gehad in herstel door een nieuw valincident.

¹ [Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen \(WOZO\) | Rapport | Rijksoverheid.nl](#)

Om de resultaten van de inzet van reablement te meten is gebruik gemaakt van een VAS schaal. De cliënt en medewerker geven aan onderwerpen een score van 0 tot 5. Onderstaand de uitkomsten van de metingen van de VAS schaal aan het begin en eind van het reablementtraject.

Onderwerp	Start	Einde
Zelfredzaamheid	2	4,5
Tevredenheid cliënt	4	5
Tevredenheid medewerker	4,17	4,83

Overige ervaringen

- Er worden vooral praktische doelen opgesteld vanuit de cliënt rondom o.a. mobiliteit;
- Medewerkers zijn betrokken bij het project en leveren meer input vanuit zichzelf ook in de reguliere begeleiding;
- Cliënten vinden het écht fijn om zelfstandig en zelfredzaam te zijn;
- Medewerkers vinden het écht leuk om op deze manier begeleiding te mogen bieden.

Vooruitblik 2025

- **Opschalen in de regio en in aantal cliënten:** het streven is om in 2025 ten minste 40 cliënten voor maximaal 12 weken te begeleiden op basis van reablement in de regio Midden-Holland.
- **Het uitbreiden van de doelgroep:** niet enkel cliënten na ELV/GRZ, maar iedere oudere die na bijvoorbeeld een life event kortdurende ondersteuning thuis kan gebruiken bij zelfredzaamheid.
- **Verdieping en verbreding van expertise:** het door ontwikkelen van het Gewoon Leven team met een vaste accountmanager en getrainde medewerkers.
- **Intensievere samenwerking met ketenpartners:** nauwere samenwerking aangaan met gemeenten, zorgkantoren en andere zorgaanbieders om het effect van het Gewoon Leven programma breder en effectiever in te kunnen zetten.
- **Effectmeting en wetenschappelijke onderbouwing:** het is belangrijk om actief kennis en ervaring op te doen, zowel intern als via lerende netwerken en congressen.
- **Formele borging in het zorgaanbod:** het realiseren van een formele betaaltitel om vanaf 2026 dit als regulier product in te kunnen zetten.

Project intensieve zorg

In 2024 is PlusZorg gestart met het project intensieve thuiszorg (24-uurszorg). Als onderaannemer heeft PlusZorg een afhankelijke positie als het gaat om de instroom van cliënten. De cliënten komen in zorg via (door)verwijzers. De aanleiding van dit project is de wens vanuit PlusZorg om meer regie te pakken op de instroom van cliënten. Het ontwikkelen van een zelfstandig aanbod biedt de mogelijkheid om meer te kunnen sturen op de instroom van cliënten.

Dit project is de eerste stap in het realiseren van de beleidsdoelstelling van PlusZorg om – naast zorg in onderaanneming – zelfstandig tijdelijke, passende en doelmatige intensieve thuiszorg te kunnen aanbieden. Intensieve thuiszorg is bedoeld voor (chronisch zieke) mensen die niet meer alleen kunnen zijn. Onze 24-uurszorg wordt gekenmerkt door een continue aanwezigheid van een verzorgende of verpleegkundige, de zorgprofessional is 24/7 bij de cliënt in huis. 24-uurszorg wordt ingezet als er sprake is van een intensieve zorgvraag waarbij het netwerk van de cliënt onvoldoende tot geen ondersteuning kan bieden en de cliënt nadrukkelijk de wens heeft om thuis te sterven.

De eerste fase van het project heeft zich gericht op het onderzoeken van de (on)mogelijkheden en het uitzoeken van behoeftes om te kunnen indiceren, organiseren, registreren en declareren. Drie verpleegkundigen hebben de training 'Indiceren | NANDA-NIC-NOC' gevolgd om weer bevoegd en bekwaam te zijn op het gebied van indicatiestelling en het opstellen van een zorgplan. Ook zijn er gesprekken geweest over de inrichting van Nedap, het uitvragen van beschikbaarheid onder de ZZP'ers, het implementeren van Zorgdomein en het voldoen aan wet- en regelgeving.

In 2025 wordt gestart met een pilot waarin we vier cliënten 24-uurszorg als hoofdaannemer gaan bieden. Na deze pilot wordt een evaluatiemoment gepland om na te gaan hoe de resultaten van deze proef zijn en hoe verder. Het doel is om uiteindelijk deze vorm van zorg, met contractafspraken met verzekeraars, te gaan integreren in het reguliere zorgaanbod van PlusZorg.

Ondersteuningsplan

In persoonlijke thuisbegeleiding wordt gewerkt met een ondersteuningsplan. Hierin staan de doelen beschreven die we met de begeleiding willen behalen. Twee keer per jaar wordt de begeleiding geëvalueerd. Op dat moment wordt ook gevraagd naar de cliënttevredenheid. Er werd gewerkt met standaarddoelen, maar deze werden niet SMART geformuleerd.

In juli 2024 is er een sessie geweest met de accountmanagers begeleiding en de adviseur beleid en kwaliteit. In deze sessie zijn de standaarddoelen geëvalueerd en is gekeken hoe de doelen meer meetbaar gemaakt konden worden.



Er kan dan tijdens de evaluatie beter gekeken worden in hoeverre doelen zijn behaald. Hierdoor wordt niet alleen de tevredenheid, maar ook de impact van onze thuisbegeleiding gemeten. Naar aanleiding van de uitkomsten van de evaluatie wordt het ondersteuningsplan bijgesteld. In kwartaal 2 van 2025 zal het ondersteuningsplan met vernieuwde doelen worden geaudit.

Technologie

Binnen PlusZorg is persoonlijk contact en aandacht voor onze cliënten heel belangrijk. We hebben veelal te maken met hele kwetsbare mensen die moeite hebben met het voeren van eigen regie of zich in de laatste fase van het leven bevinden. Het is niet vanzelfsprekend om hierbij technologie te gebruiken. De adviseur beleid en kwaliteit is tevens innovatieambassadeur en betrokken in de zogeheten Fundis Innovatie Groep met innovatieambassadeurs van andere Fundis bedrijven. Hier worden nieuwe producten en kansen besproken voor in de zorg.

Afgelopen jaar is er weinig aandacht geweest voor de toepassing van technologie in de intensieve thuiszorg en begeleiding. Voor 2025 worden kansen gezien, met name in de thuisbegeleiding. Onze begeleiders leveren begeleiding in tijdsblokken van minimaal twee uur aaneengesloten. In deze periode is er voldoende tijd om het gebruik van technologie in te slijten. We zouden hier onze cliënten goed in kunnen ondersteunen. In 2025 is PlusZorg voornemens om een bezoek te brengen aan het experimenteerhuis in Gouda en Zoetermeer om begeleiders mee te nemen in de mogelijkheden om innovaties in te zetten of aan te raden aan naasten.

Acties voor 2025

Samenvattend heeft PlusZorg de volgende acties om mee te nemen naar 2025:

- Audit op ondersteuningsplan om de nieuwe meetbare doelen en het proces te evalueren;
- Uitbreiden van het project reablement;
- Starten van zelfstandig aanbieden van intensieve zorg (24 uurszorg);
- Bezoek brengen aan experimenteerhuis in Gouda en Zoetermeer om technologie meer onder de aandacht te brengen van de thuisbegeleiders.

Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)

Rondom de cliënt

PlusZorg werkt vrijwel altijd in onderaanneming van een andere thuiszorgaanbieder of dossierhouder. We werken daarom altijd samen met andere aanbieders in de zorg voor een cliënt, maar zijn vrijwel nooit het eerste aanspreekpunt. De wijkverpleegkundige of casemanager coördineert de zorg rondom de cliënt en bepaalt of inzet van PlusZorg nodig is. PlusZorg heeft een actieve rol in het informeren van de hoofdaannemer over hoe de zorg verloopt en het signaleren wanneer er meer of andere zorg nodig is. Bij begeleiding neemt PlusZorg daarom ook deel in de multidisciplinaire overleggen (MDO). Indien nodig wordt er ook een verzoek gedaan door PlusZorg voor een MDO.

Binnen de nachtzorg is er laagdrempelig contact met de verwijzer. Bij ruim tweederde van de cliënten is dit Vierstroom Zorg Thuis. PlusZorg werkt in hetzelfde dossier als de thuiszorg van Vierstroom en de organisaties kunnen ook elkaars rapportage inzien. Dit maakt de uitwisseling van informatie heel gemakkelijk. Voor andere thuiszorgaanbieders verloopt de communicatie vaak per schriftje of per mail. Voor 2025 wil PlusZorg afspraken maken met de andere thuiszorgaanbieders om de uitwisseling van informatie gemakkelijker en veiliger te laten verlopen.

Fundis

PlusZorg is onderdeel van een netwerkorganisatie Fundis. Fundis is een netwerk van zorg- en welzijnsorganisaties. Elke organisatie is actief op een specifiek terrein binnen zorg en welzijn voor kwetsbare ouderen en chronisch zieken. Door samen te werken speelt Fundis flexibel in op de steeds veranderende zorgvraag.

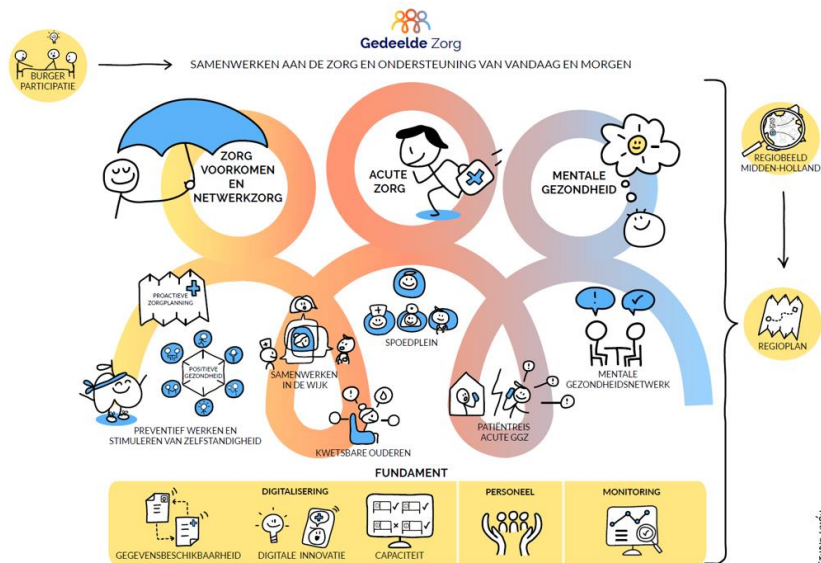
PlusZorg neemt verschillende diensten af van andere organisaties binnen Fundis. Zo vervullen we de nachtzorg Vierstroom Zorg Thuis, Vierstroom VerpleegThuis, Amadeushuis en andere intramurale organisaties als zij problemen hebben met het opvullen van de nachtdienst. Daarnaast werken we samen met Fundis Services op het gebied van financiële administratie, HR en ICT.

Fundis heeft een actieve rol in het hoofd bieden van de uitdagingen in de zorg van de toekomst; de zorg van morgen. Fundis heeft een expeditie met zeven pijlers om de uitdagingen van de toekomst aan te gaan; Nieuw potentieel, Tech Fun, Data Fun, Ketenoplossingen, Het nieuwe thuis, In- en met de buurt en Het grijze goud. PlusZorg heeft een actieve deelname aan twee van de pijlers; nieuw potentieel en in en met de buurt.²

² [de basis van Fundis - koers](#)

Regionale netwerken

PlusZorg werkt graag samen in de verschillende regionale netwerken die binnen onze regio actief zijn. Binnen de netwerken wordt samen met andere organisaties, ziekenhuizen, huisartsen, welzijn e.d. nagedacht over betere samenwerking om de uitdagingen in de zorg aan te kunnen. Elke regio heeft een regiobeeld gemaakt en een transformatieplan ingediend. PlusZorg heeft deelname aan het netwerk van Midden Holland; gedeelde zorg. Hiernaast ziet u de plannen van gedeelde zorg.³



In de regio Zoetermeer is het netwerk samen zoeterMEER gezond actief. Ook aan dit netwerk neemt PlusZorg deel met reablement en contacten met het regionaal transferpunt. Er wordt daarnaast meegedacht met de gegevensuitwisseling.⁴

Naast de regionale netwerk heeft PlusZorg ook deelname aan het netwerk palliatieve zorg in de regio's Midden Holland, Zoetermeer, Rotterdam en Utrecht. Samen met deze netwerken wordt nagedacht over palliatieve zorg en relevante onderwerpen als de betaalbaarheid van de hospicezorg (bijna-thuis huizen) en de inzet van nachtzorg thuis.

De accountmanagers begeleiding nemen deel aan de netwerken dementie in de verschillende regio's. Hier worden knelpunten in de keten besproken en nagedacht over vroegsignalering van dementie. Daarnaast is er laagdrempelig contact met de verschillende gemeentes waar PlusZorg actief is (NSDMH, H6, Krimpen aan den IJssel en Capelle aan den IJssel).

Acties voor 2025

Samenvattend heeft PlusZorg de volgende acties om mee te nemen naar 2025:

- Afspraken maken met hoofdaanemers buiten Vierstroom Zorg Thuis om op een veilige manier informatie uit te wisselen;
- Deelname aan regionale samenwerkingsverbanden en palliatieve netwerken, teneinde palliatieve (nacht)zorg en persoonlijke thuisbegeleiding en reablement te ontsluiten voor de bewoners in de ruime regio Midden-Holland.

³ [Samenwerken in de regio - Gedeelde Zorg](#)

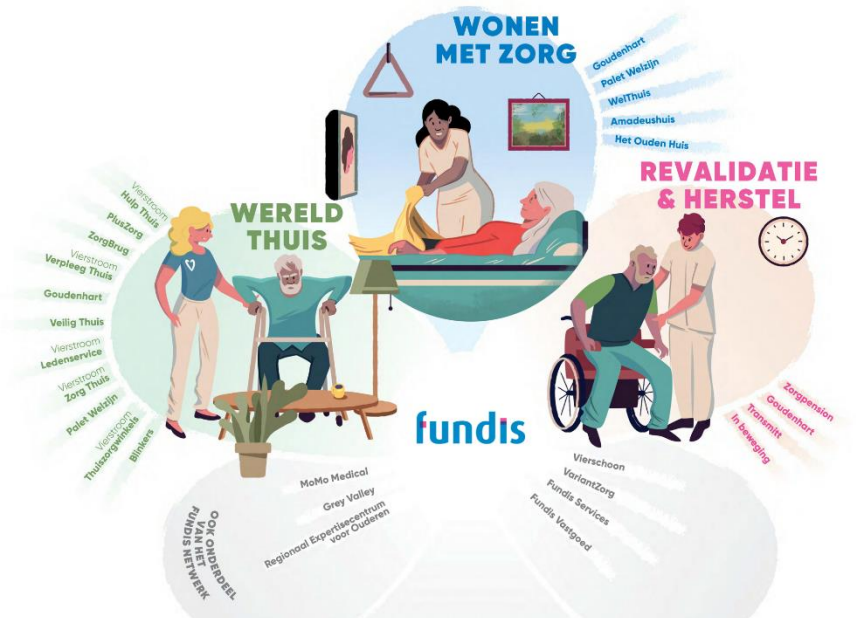
⁴ [Projecten – Samen Gezond](#)

Het werk organiseren (bouwsteen 3)

Zeggenschap

Cliëntenraad

Binnen Fundis zijn de bedrijven verdeeld in drie diamanten; wonen met zorg, revalidatie & herstel en de wereld thuis. PlusZorg is onderdeel van de diamant de wereld thuis. Elke diamant heeft een eigen centrale cliëntenraad waar de bedrijven die onder de diamant vallen bij zijn aangesloten. Er is ook een cliëntenraad voor heel Fundis waar een afgevaardigde van de cliëntenraad per diamant in zit. De cliëntenraad van de diamant de Wereld Thuis bestaat op dit moment uit tien leden. Vier keer per jaar komt de cliëntenraad bij elkaar en wordt betrokken bij beslissingen die betrekking hebben op de cliënten. Op drie maart 2025 is het kwaliteitsbeeld gepresenteerd aan de cliëntenraad.



Ondernemingsraad

PlusZorg is aangesloten bij de centraal georganiseerde ondernemingsraad van Fundis. Hier zitten medewerkers in vanuit de verschillende Fundis bedrijven. Vanuit PlusZorg is sinds de zitting van de nieuwe raad (mei 2024) één medewerker afgevaardigd. De ondernemingsraad komt wekelijks bijeen en wordt betrokken bij beslissingen die betrekking hebben op de medewerkers. Twee keer per jaar sluit PlusZorg aan bij de ondernemingsraad om toelichting te geven op hoe het binnen de organisatie gaat. Daarnaast wordt de ondernemingsraad uitgenodigd voor de koffie met lekkers momenten. Deze worden in de volgende alinea nader toegelicht. Medewerkers worden door de ondernemingsraad geïnformeerd middels een nieuwsbrief.

Professionele zeggenschap

PlusZorg heeft een bescheiden omvang en om die reden geen VAR of PAR. We hebben gekeken naar een laagdrempelige manier om medewerkers zeggenschap te bieden en te betrekken. Twee keer per jaar worden koffie met lekkers momenten georganiseerd. Tijdens deze momenten worden actuele thema's besproken, zoals de strategische koers en onderwerpen waar de medewerkers iets over te vertellen hebben of waar hun mening gewenst is.

Ook de OR is uitgenodigd tijdens de momenten. Voor 2025 organiseren we hiervoor ontbijtmomenten, zodat ook de medewerkers die de nacht gewerkt hebben makkelijk kunnen deelnemen. Daarnaast willen we vaste thema's laten terugkeren in deze momenten; scholings(wensen), innovatie, kwaliteit en een actueel onderwerp. Daarnaast is het plan om in 2025 de mening van medewerkers over een onderwerp op een laagdrempelige manier uit te vragen.

Project aanvullende begeleiding

Ongeveer de helft van de persoonlijke thuisbegeleiders heeft een zorgachtergrond (helpende of hoger). PlusZorg ziet regelmatig dat er wijkverpleging langskomt tijdens de begeleidingsmomenten. Door het hoge aandeel medewerkers met een zorgachtergrond zou dit efficiënter moeten kunnen worden opgelost. PlusZorg is daarom het project aanvullende begeleiding gestart. In overleg met de wijkverpleging wordt gekeken of de thuisbegeleider ook begeleiding zou kunnen bieden bij persoonlijke verzorging of medicatie-inname zodat er minder wijkverpleging nodig is. In 2024 is onderzocht hoe dit mogelijk te maken in afstemming met Vierstroom Zorg Thuis. Voor 2025 is het plan om een pilot te doen binnen een deelgebied van Vierstroom Zorg Thuis. Mocht dit succesvol verlopen wordt er in de tweede helft van 2025 uitgebreid naar de gehele regio.

Duurzame inzetbaarheid

In de zorg is er sprake van een personeelstekort en met de aankomende vergrijzing wordt dit alleen nog maar meer. Alle organisaties vissen in dezelfde (kleine) vijver. PlusZorg streeft ernaar medewerkers werkzaam binnen Fundis zo veel als mogelijk binnenboord te houden. We zien regelmatig medewerkers van andere bedrijven van Fundis niet meer mee kunnen komen in de zorg aan bed of in de zware zorgroutes. Deze medewerkers zitten langdurig in verzuim en komen uiteindelijk in een tweede spoortraject terecht waarin ze begeleid worden naar ander (soort) werk. Deze medewerkers kunnen vaak wel aan de slag als persoonlijke begeleider bij PlusZorg. Op deze manier hebben we al een aantal medewerkers geholpen aan een passende werkomgeving en tegelijk een goed medewerkersbestand voor PlusZorg opgebouwd. De accountmanagers van PlusZorg proberen laagdrempelig contact te houden met de verschillende HR adviseurs binnen Fundis en gaan actief in gesprek over deze mogelijkheid. Ook op directieniveau wordt samenwerking gezocht op dit onderwerp.

Inzet ZZP-ers

Sinds 2016 is de wet DBA (Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties) van kracht om schijnzelfstandigheid onder ZZP-ers tegen te gaan. Hier wordt per 1 januari 2025 door de belastingdienst op gehandhaafd. PlusZorg maakt gebruik van de inzet van ZZP-ers met name in de nachtzorg. Door de grote schommelingen in aantal cliënten en de benodigde snelle inzet, is een flexibele schil noodzakelijk. PlusZorg heeft in 2024 ongeveer 80 ZZP-ers met wie er een samenwerking is. In 2024 is begonnen met de voorbereidingen op het opheffen van het handhavingsmoratorium. Het huidige proces en het dossier van elke individuele ZZP-er is in kaart gebracht. Er zijn aanpassingen in beleid en het evaluatieproces gedaan. De bedoeling is de inzet van ZZP-ers af te bouwen. Eind 2024 is elke ZZP-er benadert om in loondienst te komen. Hier hebben tot nu toe acht ZZP-ers gebruik van gemaakt. In 2025 is het plan van PlusZorg om de inzet verder af te bouwen.

Mantelzorgvriendelijke werkgever

In 2024 heeft PlusZorg het certificaat mantelzorgvriendelijke werkgever behaald door het volgen van een traject begeleid door Job & Care. De accountmanagers hebben een training gehad hoe zij medewerkers die tevens mantelzorger zijn het beste kunnen ondersteunen. Er is aandacht voor of een medewerker ook mantelzorgtaken heeft in het jaargesprek. Ook is er een training aangeboden aan de medewerkers waarin zij leerden hoe ze werk en mantelzorg kunnen combineren. PlusZorg heeft veel medewerkers met kleine contracten (onder de 12 uur per week) en medewerkers geven aan dat hun werk-privé balans goed is. Er heeft zich ondanks herhaalde aandacht voor de training geen medewerker aangemeld. Tevens is in het mantelzorgbeleid beschreven hoe PlusZorg omgaat met medewerkers met mantelzorgtaken. Na toetsing door Job & Care is het certificaat behaald.

Acties voor 2025

Samenvattend heeft PlusZorg de volgende acties om mee te nemen naar 2025:

- Inhoud van de momenten voor professionele zeggenschap meer formaliseren;
- Polls uitzetten onder medewerkers om tussen de ontbijtmomenten meningen uit te vragen;
- Pilot doen met het geven van aanvullende begeleiding en uitbreiden naar andere regio's;
- Inzet ZZP-ers verder afbouwen volgens gemaakt afbouwplan.

Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)

Strategisch scholingsbeleid

Bij PlusZorg vinden we deskundigheid van de medewerkers erg belangrijk. Onze medewerkers worden jaarlijks geschoold op verschillende thema's. In 2024 is een strategisch scholingsbeleid ontwikkeld met daarin onder ander de visie op opleiden: *De visie van PlusZorg op opleiden is dat onze medewerkers door een leven lang ontwikkelen kunnen blijven inspelen op de behoefte van onze cliënten ook als de kwetsbare situaties steeds complexer worden.*

De scholingsactiviteiten worden aangeboden door de scholingscommissie. Er wordt onderscheid gemaakt tussen verplichte en niet verplichte scholingen. Verplichte scholingen zijn noodzakelijk om het werk goed te doen. Hierbij valt te denken aan herhaling van de verpleegtechnische vaardigheden (theorie en praktijk) voor niveau 3 of hoger, e-learning dementie, ouderenmishandeling en Wet zorg en dwang voor begeleiders. De verplichte scholingen worden aangeboden in een cyclus van drie jaar en de bestede tijd wordt aan de medewerkers volledig vergoed.

Niet verplichte e-learningen zijn optioneel en staan in de catalogus van het e-learningssysteem. Daarnaast organiseert PlusZorg twee keer per jaar een borrel met daarbij een workshop ter verdieping op een bepaald thema. Niet verplichte scholingen zijn voor de medewerker eigen tijd.

Nieuw in 2024 is dat er een scholingsbudget is vrijgemaakt waar medewerkers zelf gebruik van kunnen maken. Medewerkers kunnen als zij een webinar, scholing of symposia zien die zij willen volgen een aanvraag doen voor budget bij de accountmanager. We stimuleren dat de medewerker vervolgens terugkoppeling geeft in de nieuwsbrief van de verkregen inzichten. Zo blijven de andere medewerkers ook op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen en dit stimuleert medewerkers ook om gebruik te maken van het budget. PlusZorg hoopt op deze manier dat medewerkers zelf meer inspraak en eigen regie ervaren bij het (blijven) leren. Het gebruik van het scholingsbudget zal in 2025 worden geëvalueerd in het tweejaarlijkse medewerkerstevredenheidsonderzoek.

Scholingsactiviteiten in 2024

Naast de verplichte driejaarlijkse scholingscyclus maakt PlusZorg jaarlijks een scholingskalender met aanvullende scholingen. In 2024 is ervoor gekozen om leren en ontmoeten aan elkaar te koppelen. Jaarlijks zijn er vier borrels voor de medewerkers waarvan er sinds 2024 twee ook een informatief karakter hebben. Tijdens deze borrels worden workshops aangeboden aan de medewerkers. Onderwerpen voor de workshops zijn op verzoek van de medewerkers en/of nieuwe ontwikkelingen binnen het werkveld.

Training onbegrepen gedrag en weerbaarheid

Naar aanleiding van een stijging in het aantal incidentmeldingen de afgelopen jaren betreffende onbegrepen en agressief gedrag is besloten de medewerkers een verplichte training onbegrepen gedrag en weerbaarheid aan te bieden. De training bestond uit twee sessies van drie uur. In de eerste sessie werd stilgestaan bij onbegrepen gedrag door de cliënt, veroorzaakt door het ziektebeeld waar de cliënt aan lijdt (veelal dementie of delier). In de tweede sessie werd geoefend met het de-escaleren van agressief gedrag.

Medewerkers konden op vier momenten in groepen van maximaal 15 deelnemen. De training is wisselend ontvangen. Medewerkers van met name de nachtzorg gaven aan de eerste sessie teveel op dementie gericht was waardoor zij de kennis minder kunnen toepassen in hun werk. De tweede sessie werd goed ontvangen en als waardevol gezien. Een medewerker die na de training te maken had met onbegrepen gedrag gaf aan dat ze de vaardigheden die ze in de training had geleerd kon toepassen op de situatie en zich hierdoor zekerder voelde om met de situatie om te gaan. In 2024 zien we een lichte daling van het aantal incidentmeldingen waarbij sprake is van onbegrepen of agressief gedrag. Vanuit de evaluatie wordt meegenomen dat er per scholing kritisch gekeken wordt of het onderwerp relevant is voor een groep medewerkers (alleen begeleiding of alleen nachtzorg) of voor alle medewerkers.

Borrels

Tijdens de voorjaarsborrel op 24 april waren er vier verschillende workshops complementaire zorg verdeeld over twee rondes. Elke medewerker kon twee workshops kiezen die hen het meest aansprak. De workshops waren; meditatie, balance your feet, yoga/basic chi en pijn en ademhaling. De workshops werden door de medewerkers goed ontvangen. Tijdens de workshops werden technieken geleerd die makkelijk kunnen worden toegepast tijdens het werk bij cliënten thuis. Op 20 juni vond de zomerborrel plaats. Deze was informeel en bestond uit een outside escape tour door Gouda. Met de mobiele telefoon moesten er opdrachten uitgevoerd worden op verschillende plekken in de binnenstad van Gouda.



Tijdens de najaarsborrel op 1 november werd de workshop belevingsgerichte zorg gegeven. Tijdens deze workshop werd stilgestaan bij de beleving van mensen met dementie en hoe je daar als medewerker op in kunt spelen. Een van de medewerkers deelde een casus waarin zij te maken heeft gehad met onbegrepen gedrag in de nachtzorg. Andere medewerkers gaven feedback en er ontstond een leerzame discussie. Medewerkers zijn in bijna alle zorg- of begeleidingsmomenten alleen met de cliënt. Medewerkers gaven aan dat zij onvoldoende weten wanneer zij kunnen besluiten om bij de cliënt weg te gaan als zij zich niet meer veilig voelen.

Afgesproken is dat er in 2025 een beleid wordt geschreven aanvullend op het bestaande beleid psychosociale arbeidsbelasting waarin de stappen worden beschreven die een medewerker kan nemen als zij in een situatie komen waarin zij zich onveilig voelen.

Zoals eerder beschreven loopt er vanuit Fundis het project Zorg voor Morgen. De afgelopen jaren zijn er verschillende evenementen en acties georganiseerd om bewustzijn te creëren voor de uitdagingen in de toekomst van de zorg. De acties zijn ook bedoeld om de medewerkers meer waardering voor hun werk te laten voelen. In 2024 is er een documentairefilm gemaakt waarin vijf medewerkers vanuit Fundis gevolgd werden in hun werk en hoe zij omgaan met de uitdagingen (van de toekomst) van de zorg.

Een begeleider van PlusZorg deed mee aan deze film. Tijdens de kerstborrel op 19 december is een bioscoopzaal gehuurd waar de medewerkers van PlusZorg de film hebben kunnen zien. Na afloop was er gelegenheid om na te praten over de inhoud van de film door middel van kletsputten.

E-learning delier

In september is de verplichte e-learning delier uitgekomen. In deze e-learning wordt stilgestaan bij het ontstaan van een delier, de verschillende vormen en hoe je als medewerker het beste kan omgaan met een cliënt met een delier. In de terminale fase zien we regelmatig cliënten met een delier, daarom is de e-learning voor de medewerkers van de nachtzorg verplicht. Voor de medewerkers van begeleiding is de e-learning opgenomen in de catalogus.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Begin 2024 is het medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd bestaande uit 19 open en gesloten vragen. De inhoud van de vragen is afgestemd met de ondernemingsraad. De vragenlijst is uitgezet per e-mail onder 66 medewerkers. 39 medewerkers hebben de vragenlijst ingevuld (respons 59%). De medewerkers hebben een gemiddelde contractgrootte van 14 uur per week. 43% van de medewerkers werkt langer dan tien jaar voor PlusZorg.

Uit het onderzoek blijkt dat medewerkers over het algemeen erg tevreden zijn met PlusZorg als werkgever. De medewerkers geven PlusZorg gemiddeld een 8,0 als cijfer. De vraag over PlusZorg wordt aangeraden als

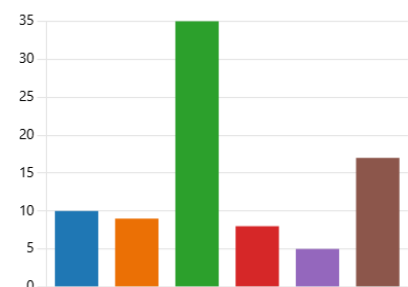
werkgever (de NPS) geeft een score van 29.

Meest aantrekkelijke aan het werken bij PlusZorg is het type werk en de cliënten, gevolgd door de sfeer en cultuur in de organisatie.

12. Wat vind je het meest aantrekkelijk aan het werken bij PlusZorg?

[Meer details](#)

Arbeidsvoorwaarden	10
Communicatie	9
Het werk en type cliënten	35
Leidinggeven/management	8
Opleiding en persoonlijke ontwi...	5
Sfeer en cultuur in de organisatie	17



In de vragenlijst werd ook gevraagd naar verbeterpunten voor PlusZorg als werkgever. Meest genoemd werd de mogelijkheid tot persoonlijke ontwikkeling en opleiding. Er is daarom gekozen om een budget vast te stellen wat gebruikt kan worden voor persoonlijke ontwikkeling en het volgen van webinars, symposia e.d. In 2025 wordt dit verder uitgerold onder de medewerkers. Daarnaast kwam de wens tot het vaker ontmoeten van collega's naar voren. De medewerkers werken vrijwel altijd solitair en kennen hun collega's daardoor bijna niet. Er is daarom vier keer per jaar een mogelijkheid om elkaar te moeten tijdens de borrels.

Vaak kennen medewerkers alleen de naam van een collega uit de rapportages. Daarom kiezen we ervoor om iedereen een naambordje te laten dragen wat het contact maken vergemakkelijkt.

Acties voor 2025

Samenvattend heeft PlusZorg de volgende acties om mee te nemen naar 2025:

- Medewerkerstevredenheidsonderzoek herhalen;
- Beleid ontwikkelen met stappen die medewerkers kunnen nemen in geval van een onveilige situatie bij de cliënt;
- Workshop tiltechnieken verplaatsen naar de voorjaarsborrel 2025;
- Verder aandacht geven aan budget voor persoonlijke scholingen en ontwikkeling;
- Uitvoer marketing- en communicatieplan.

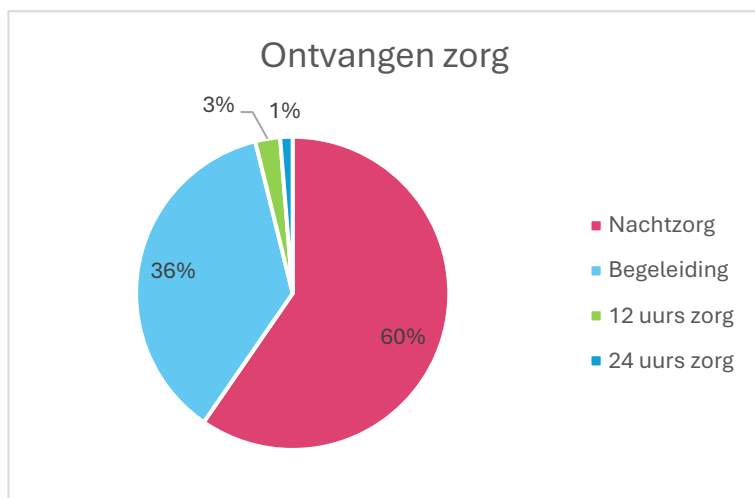
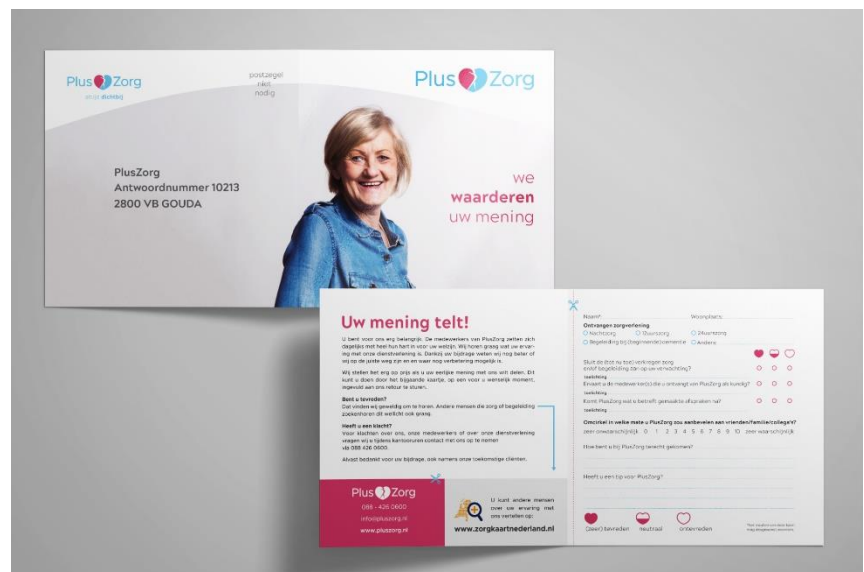


Reflectie op kwaliteit (bouwsteen 5)

PlusZorg gebruikt verschillende instrumenten om de kwaliteit van zorg en begeleiding te meten. Bevindingen vanuit de instrumenten, audits en risicoanalyses worden opgenomen in het verbeterregister. Dit register bevat interventies op de bevindingen en risico's. Het register wordt periodiek besproken en bijgehouden door de adviseur beleid en kwaliteit.

Clïëntervaring

De ervaring van cliënt en naaste is voor PlusZorg belangrijk en leerzaam. We streven er daarom naar om aan alle (naaste van) cliënten de ervaring uit te vragen. Dit gebeurt op twee manieren. In de nachtzorg wordt ongeveer een week na het overlijden of uit zorg gaan een vragenlijst per post gestuurd. De vragenlijst is gedrukt op een kaartje. Er staan vier vragen op het kaartje. Hiernaast staat het kaartje afgebeeld. Het kaartje kan door middel van een antwoordnummer gemakkelijk worden teruggestuurd. Voor begeleidingscliënten wordt de tevredenheid twee keer per jaar uitgevraagd tijdens de evaluatie van het ondersteuningsplan. Dit gebeurt veelal telefonisch en wordt ingevuld in een vragenlijst in Nedap. De vragen zijn voor beide doelgroepen gelijk. De resultaten van de cliënttevredenheid worden jaarlijks geanalyseerd door de adviseur beleid en kwaliteit. Opvallende resultaten worden maandelijks besproken in de maandstart en mooie complimenten gedeeld in de nieuwsbrief.



In 2024 zijn er 154 vragenlijst ingevuld. Dit geeft een respons van 32,4%. 64% van de respondenten heeft nachtzorg, 12- of 24 uurzorg ontvangen en 36% begeleiding.

De aanbevelingsvraag (NPS) geeft een score van 70. Dit is vergelijkbaar met 2023. Het gemiddelde cijfer wat wordt gegeven is een 8,9 (nachtzorg scoort een 8,8 en begeleiding een 9,0).

De meerkeuzevragen zijn als volgt ingevuld:

- PlusZorg voldoet volgens 95% volledig aan de verwachtingen
- 96% is het volledig eens dat PlusZorg kundige medewerkers heeft
- 98% geeft aan dat PlusZorg de afspraken nakomt

In de vragenlijst is ruimte voor opmerkingen. Deze opmerkingen zijn ook geanalyseerd. In totaal zijn er 91 opmerkingen gegeven, waarvan 76 complimenten voor een specifieke medewerker of de opmerking 'ga zo door!'. Drie opmerkingen ging over dat er veel verschillende gezichten zijn geweest. Twee opmerkingen gingen over de kosten van begeleiding, twee over het opendoen van de deur en twee over de starttijd van de nachtzorg. De opmerkingen zijn intern besproken.

"Ga vooral zo door! Voor patiënten en mantelzorgers onbetaalbare support. Blij dat jullie er waren, dat maakt dat wij de kostbare laatste momenten vooral aan onze ouders konden besteden. Dikke dank jullie wel!"

Incidentmeldingen

Binnen PlusZorg worden twee soort (bijna) incidenten gemeld; de MIC (Melding Incident Cliënt) en de MIZ (Melding Incident Zorgprofessional). Zowel medewerkers in loondienst als ZZP-ers kunnen een melding doen. Er wordt voor het doen van de melding gebruik gemaakt van Microsoft Forms. De medewerkers in loondienst hebben een tablet met een snelkoppeling naar het formulier. ZZP-ers krijgen de link naar het formulier bij aangaan van de opdracht toegestuurd. De meldingen worden wekelijks afgehandeld door een van de accountmanagers zorg. Tijdens de maandstart worden de meldingen besproken en eventuele afspraken gemaakt over de opvolging. Jaarlijks wordt een trendanalyse op de meldingen gedaan door de adviseur beleid en kwaliteit.

In 2024 zijn in totaal 20 (bijna) incidenten gemeld. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Afgelopen jaren wordt een toename in het aantal incidenten rondom agressie en onbegrepen gedrag gezien. In 2024 is daarom een training georganiseerd om hiermee om te (leren) gaan. In 2024 zijn er minder incidenten gemeld en verschillende melders gaven aan dat zij beter om kunnen gaan met het gedrag.

In mei 2024 heeft een calamiteit plaatsgevonden bij een cliënt waar PlusZorg betrokken was met 24 uurszorg. De calamiteit is met twee ander betrokken organisaties onderzocht en gemeld bij de IGJ. Naar aanleiding van het onderzoek bleek voor PlusZorg een nevenbevinding op het koppelen van cliënt in het medicatiesysteem. Ongeveer 25% van de cliënten waar PlusZorg bij is betrokken in de nachtzorg zit in Boomerweb. Dit systeem wordt zowel gebruikt om medicatie af te tekenen als voor dubbele controle van risicovolle medicatie. De medewerkers van PlusZorg vormen een aparte afdeling binnen het systeem.

Wanneer een cliënt in zorg start, vraagt de accountmanager of de cliënt in het systeem zit. Is dit het geval dan dient de cliënt handmatig door de accountmanager te worden gekoppeld aan de afdeling PlusZorg. Gebeurt dit niet, dan ziet de medewerker de cliënt niet. Komt een cliënt tijdens dat hij in zorg is in het systeem te staan, is PlusZorg afhankelijk van doorgeven door de wijkverpleegkundige om de cliënt te kunnen koppelen.

Bij de calamiteit was de cliënt niet gekoppeld aan het systeem en is het onduidelijk hoe en of er medicatie werd afgetekend. De adviseur beleid en kwaliteit doet daarom nu wekelijks een controle of de cliënt gekoppeld zijn in het systeem. Is dit niet het geval wordt er een MIC melding gemaakt en wordt de cliënt alsnog gekoppeld. Medewerkers en ZZP-ers zijn opnieuw gewezen op het gebruik van het systeem.

In 2025 is PlusZorg voornemens om over te gaan op een nieuwe medicatiesysteem; ONS medicatie. Dit systeem is gekoppeld aan het ECD (Nedap) waar PlusZorg gebruik van maakt. Dit maakt het een makkelijker te gebruiken systeem. Bij ingebruikname van het systeem zal ook het medicatiebeleid worden herzien.

Klachten

In 2024 zijn er geen formele klachten gemeld. Meldingen van ongenoegen zijn snel opgepakt door de accountmanagers waardoor een formele klacht niet nodig is geweest. Meldingen van ongenoegen gaan vaak over het ontbreken van een klik met een medewerker. Deze melding wordt altijd serieus genomen en er wordt een andere medewerker ingezet. Wanneer deze melding vaker voorkomt bij een medewerker, wordt er in gesprek gegaan met de medewerker.

PlusZorg maakt gebruik van de klachtenregeling van Fundis. Formele klachten worden gemeld bij de klachtenfunctionaris. Deze wordt ingehuurd bij Quasir. Er is laagdrempelig contact tussen de klachtenfunctionaris en accountmanager in geval van een klacht. Daarnaast stuurt de klachtenfunctionaris jaarlijks een rapport waarin trends van klachten worden beschreven.

Leren van audits

Eind 2023 is een auditplan opgesteld waarin de planning van de audits voor 2024 werden beschreven. Er wordt onderscheid gemaakt tussen interne en externe audits. Op dit moment is de ISO audit de externe audit. De interne audits worden gedaan door medewerkers van PlusZorg of Fundis die een aanvullende cursus hebben gevolgd op interne audits. Jaarlijks wordt ook minimaal een audit gedaan door de zogeheten Fundispool. Dit zijn medewerkers van verschillende Fundis bedrijven die bij elkaar audits afnemen. Voor elke audit die gevraagd worden twee auditoren geleverd. Als bedrijf doe je per onderwerp twee audits terug bij andere Fundis bedrijven.

Interne audits

In 2024 stonden de audits in het teken van het kwaliteitskompas. In april 2024 is een nulmeting gedaan op het kwaliteitskompas door de adviseur beleid en kwaliteit. Per bouwsteen werd een overzicht gemaakt van de vereisten en gekeken in hoeverre de processen binnen PlusZorg voldoen aan deze vereisten. Daarna werden interventies opgesteld om te gaan voldoen aan de vereisten. Vervolgens is aan de slag gegaan met de implementatie van de interventies.

In november 2024 is door auditoren uit de Fundispool gekeken naar de effectiviteit van de uitgevoerde interventies. Hieruit zijn twee bevindingen gekomen. De eerste bevinding is het doen van een roosteranalyse om het aantal gezichten per cliënt te meten.

PlusZorg vindt het belangrijk om betrokken te zijn bij de cliënt en dat medewerker en cliënt elkaar leren kennen. Daarom vinden wij het belangrijk dat er niet teveel wisseling is in aantal medewerkers dat bij een cliënt komt. In 2025 wordt eerst een roosteranalyse gedaan op het aantal gezichten per cliënt. Daarna wordt een norm vastgesteld waaraan we willen voldoen waarna er elk kwartaal een controle op wordt gedaan.

Daarnaast is er vanuit medewerkers al langer de wens tot intervisie en het bespreken van casussen. Om dit op een laagdrempelige manier te organiseren werd de tip gegeven voor een forum of platform in de digitale leeromgeving. Een medewerker kan dan een casus inbrengen waar collega's op kunnen reageren. In 2025 wordt dit verder opgepakt.

ISO audit

Jaarlijks wordt PlusZorg getoetst door CIIO op de ISO 9001 norm. In april 2024 heeft CIIO een bezoek gebracht aan Fundis en ook een dagdeel PlusZorg bezocht. Er is met verschillende medewerkers gesproken over de kwaliteit en het ISO-certificaat is opnieuw afgegeven voor drie jaar. Uit de audit kwamen een aantal bevindingen welke inmiddels zijn opgepakt. Zo was het advies om een auditplan te maken voor drie jaar waarin elk proces een keer geaudit wordt. Daarnaast was het advies om naast de tevredenheid bij begeleiding ook de impact te meten. Door de doelen meer meetbaar te maken kun je ook op doelen evalueren. In bouwsteen 1 is beschreven hoe PlusZorg hier stappen in heeft gemaakt. Als derde bevinding was de website verouderd. Inmiddels is de website helemaal vernieuwd en sinds september 2024 live. Als laatste bevinding werd het aanbieden van scholingen benoemd. Deze werden alleen vakinhoudelijk aangeboden en te weinig strategisch. Inmiddels heeft PlusZorg een strategisch scholingsbeleid ontwikkeld. In bouwsteen 4 is hierbij stil gestaan. In 2025 vindt opnieuw een ISO audit plaats door CIIO.



Acties voor 2025

Samenvattend heeft PlusZorg de volgende acties om mee te nemen naar 2025:

- Afspraken maken norm aantal gezichten per cliënt;
- Implementatie van ONS medicatie en medicatieproces herzien;
- Ontwikkelen van een laagdrempelige manier om intervisie vorm te geven.



Perspectief naar 2025

Terugkijkend was 2024 een bewogen jaar waarin veel stappen zijn gezet in de doorontwikkeling en kwaliteit van PlusZorg. De gezette stappen passen bij de beweging van het kwaliteitskompas. In dit kwaliteitsbeeld is uitvoerig stilgestaan bij de ontwikkelingen van afgelopen jaar. Deze zijn per bouwsteen uitgewerkt. Ook is per bouwsteen beschreven welke acties in 2025 ondernomen gaan worden.

Hieronder nogmaals alle punten op een rijtje:

- Audit doen op het ondersteuningsplan om de nieuwe meetbare doelen en het proces te evalueren;
- Uitbreiden van project reablement;
- Starten van zelfstandig aanbieden van intensieve zorg (24 uurszorg);
- Bezoek brengen aan experimenteerhuis in Gouda en Zoetermeer om technologie meer onder de aandacht te brengen van de thuisbegeleiders;
- Afspraken maken met hoofdaanemers buiten Vierstroom Zorg Thuis om op een veilige manier informatie uit te wisselen;
- Deelname aan regionale samenwerkingsverbanden en palliatieve netwerken, teneinde palliatieve (nacht)zorg en persoonlijke thuisbegeleiding en reablement te ontsluiten voor de bewoners in de ruime regio Midden-Holland
- Inhoud van de momenten voor professionele zeggenschap meer formaliseren;
- Polls uitzetten onder medewerkers om tussen de ontbijtmomenten meningen uit te vragen;
- Pilot doen met het geven van aanvullende begeleiding en uitbreiden naar andere regio's;
- Inzet ZZP-ers verder afbouwen volgens gemaakt afbouwplan;
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek herhalen;
- Beleid ontwikkelen met stappen die medewerkers kunnen nemen in geval van een onveilige situatie bij de cliënt;
- Workshop tiltechnieken verplaatsen naar de voorjaarsborrel 2025;
- Verder aandacht geven aan budget voor persoonlijke scholingen en ontwikkeling;
- Uitvoer marketing- en communicatieplan;
- Afspraken maken norm aantal gezichten per cliënt;
- Implementatie van ONS medicatie en medicatieproces herzien;
- Ontwikkelen van een laagdrempelige manier om intervisie vorm te geven.

