



Kwaliteitsbeeld 2024-2025

Een terugblik, een vooruitblik en een reflectie



Interzorg - ruimte voor jezelf

Wij



Cultuur

Onze kernwaarden typeren onze cultuur en handelen. Het zijn tevens onze beloften: **de vijf 'blijmakers'**.



Beloofd is
beloofd

De bovenste
beste

Geloof in
eigen kunnen

Elke dag een
glimlach

Kan niet,
bestaat niet

Missie & Visie

Hier staan we voor

De missie van Interzorg is om de allerbeste zorg te verlenen. Dat doen we vanuit het gedachtegoed van positieve gezondheid en met behoud van eigen regie en verantwoordelijkheid. Onze belofte: 'Interzorg, ruimte voor jezelf'.

Hier gaan we voor

We geven onze medewerkers de ruimte en vertrouwen om hun kwaliteiten en talenten in te zetten en verder te ontwikkelen. We werken samen met partners, hebben oog voor kwaliteit, benutten de mogelijkheden van technologie en maken samen de omslag van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat'. Onze visie gaat uit van drie pijlers: goede zorg, goed werk en financieel gezond.

Inleiding

Beste cliënt, mantelzorger en andere lezer,

Voor u ligt het **kwaliteitsbeeld 2024 - 2025**.
Het kwaliteitsbeeld is vormgegeven vanuit de beweging van het generiek kompas: 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'.

Met dit beeld willen we iedereen inzicht geven hoe wij bij Interzorg Thuiszorg samen werken aan de kwaliteit van bestaan, thuis en in de wijk. We laten zien hoe wij bij Interzorg Thuiszorg het afgelopen jaar hebben gewerkt aan de kwaliteit van zorg (terugblik), wat we hiervan hebben geleerd (reflectie) en hoe we hier verder in gaan verbeteren (voorblik), met de focus op onze pijler: Goede Zorg.

Het kwaliteitsbeeld is tot stand gekomen in samenwerking met onze Cliëntenraad, Ondernemingsraad, Zorgadviesraad en Raad van Commissarissen.

Wij danken iedereen hartelijk voor hun bijdrage hieraan.

Mede namens het MT van Interzorg
Odet Vermeijlen Directeur-Bestuurder

Uitleg symbolen

We gebruiken onderstaande **symbolen** om op een **systematische wijze** een beeld te geven hoe wij samen werken aan **kwaliteit van zorg**.



Het resultaat van het afgelopen jaar, wat maakt ons **trots**.



Leren en ontwikkelen door te **reflecteren** op het afgelopen jaar.



Een **voorblik** naar de komende jaren.



We verlenen de allerbeste zorg met behoud van eigen regie en met focus op positieve gezondheid.



Positieve Gezondheid voor cliënten en onze zorgprofessionals (collega's wijkverpleging en collega's huishoudelijke zorg)

Positieve gezondheid vormt de basis voor de gesprekvoering tijdens het (wijk)verpleegkundig adviesgesprek. Hierin wordt samen gekeken naar wat cliënten zelf kunnen, welke hulpmiddelen beschikbaar zijn, en wat het sociale netwerk kan bijdragen, de zogenoemde 'schijf van 5 methodiek'.



Eén van de stappen in het (wijk)verpleegkundig adviesgesprek is het inzetten van hulpmiddelen, hieronder valt ook de inzet van zorgtechnologieën. Zo wordt de medicijndispenser ingezet bij cliënten die de medicijnen nog zelfstandig kunnen innemen, maar hieraan soms herinnerd moeten worden. Beeldschermzorg kan uitkomst bieden bij zorg of ondersteuning waar niet alle zorgmomenten fysiek nodig zijn.

In samenwerking met de apothekers in Noordoost Brabant. Hebben zorgprofessionals via het cliëntendossier direct toegang tot de actuele medicatie toedienlijsten van de cliënten. Hiermee verkleinen we de kans op medicatie incidenten.

Een andere technologische vernieuwing is spraakgestuurd rapporteren. In plaats van rapportages in te typen, kunnen zorgprofessionals dit inspreken. Dit biedt voordelen zoals gebruiksgemak, tijdsbesparing en meer transparantie en autonomie voor de cliënt.



Het **gedachtegoed van positieve gezondheid** vormt de basis die zorgprofessionals meenemen in het (wijk)verpleegkundig adviesgesprek met de cliënt en zijn netwerk.

Beeldschermzorg wordt ingezet bij zorg of ondersteuning waar dit passend is.

Implementatie van een **elektronische toedienregistratie systeem**, via het digitale cliëntendossier.



Om samen met de cliënt het goede gesprek te voeren, zal het **gedachtegoed** van positieve gezondheid organisatie breed **uitgedragen** worden.

De elektronische toedienregistratie wordt als gebruiksvriendelijk ervaren, waarbij zorgprofessionals adviseren om het gebruik verder uit te rollen in **alle wijkteams**.



Het inrichten van het **bestelplatform SUP** voor zorgproducten. Waar zorgprofessionals de juiste hulpmiddelen kunnen vinden en bestellen voor en met de cliënt.

Het elektronische toedienregistratie systeem uitrollen in het **rijk van Nijmegen**.

Het **gedachtegoed** van positieve gezondheid organisatie breed **uitdragen**.



De komende jaren hebben we voldoende kwalitatief geschoold personeel om de zorgvraag te beantwoorden.



In 2024 hebben zorgprofessionals meer zeggenschap gekregen over hun beroepsinhoud en beroepsontwikkeling

In 2024 is er een Zorgadviesraad ingericht. De essentie van de zorgadviesraad is om zorgprofessionals meer regie en zeggenschap te geven over hun beroepsinhoud. Waarbij er vanuit signalen en of ideeën samen nagedacht wordt over de uitvoering van zorg door en voor zorgprofessionals. We geloven erin dat dit niet alleen de kwaliteit van zorg maar ook het werkplezier van onze collega's verbeterd.

In alle wijkteams is er afgelopen jaar gewerkt aan het bevorderen van een goede en veilige leeromgeving. Hierbij is er geoefend met vaardigheden. Zoals gesprekstechnieken, coach technieken en het geven en ontvangen van feedback.

Daarnaast zijn werkbegeleiders door middel van scholing beter toegerust om leerlingen en stagiaires volgens de nieuwe kwalificatiedossiers en met de 21e-eeuwse vaardigheden te begeleiden.



In 2024 hebben alle zorgprofessionals toegang gekregen tot ons leermanagementsysteem. Hierin komt alles rondom leren en ontwikkelen samen. Zo is het inwerkprogramma opgenomen en staat er een passend aanbod rondom deskundigheidsbevordering voor zorgprofessionals klaar. Ook voor leerlingen is er gewerkt aan een leervolgsysteem.

Om de steeds langer thuiswonende cliënt te helpen en te ondersteunen. Zijn we in 2024 in de gemeente Wijchen gestart met de inzet van thuisondersteuners. Vanaf 2025 gaan we deze dienst verder uitbreiden over ons werkgebied.



Een passend **inwerkprogramma** en **leeraanbod** voor zorgprofessionals in de wijkverpleging middels een leerpad.

Regie op **eigen vakbekwaamheid** en inzicht op individu en team bekwaamheden, door het leermanagementsysteem.

Breed **leeraanbod**.

Werkbegeleiders zijn toegerust met kennis en vaardigheden om leerlingen te coachen en begeleiden.



Het **leermanagementsysteem** is met de wijkteams geëvalueerd. Deze waardevolle informatie wordt meegenomen om het leermanagementsysteem in 2025 verder door te ontwikkelen.

De **zorgadviesraad** mag nog meer bekendheid krijgen binnen de organisatie. We gaan daarom de zorgadviesraad in 2025 verder professionaliseren.

De uitdagingen in de zorg van nu en voor de **toekomst** maakt dat er naar **mogelijkheden** gezocht moet worden voor een optimale **functiemix**.



Doorontwikkeling van het **leervolgsysteem** voor BBL-opleidingen en interne scholingen.

Doorontwikkeling van het leermanagementsysteem;

- Mogelijkheden voor inzet van **talenten** wordt verder onderzocht. Om de expertise binnen de organisatie zichtbaar te maken.

De zorgadviesraad verder professionaliseren.

Mogelijkheden benutten voor een optimale **functiemix**, zoals **Thuisondersteuning**.



Leren en ontwikkelen doen we samen:
Kwaliteitsmanagementsysteem
Melden van (bijna) incidenten
Cliënt- en medewerkerstevredenheid



Kwaliteitsmanagementsysteem



Interzorg werkt via een gestructureerde aanpak aan kwaliteit om onze diensten continue te verbeteren Plan-Do-Check-Act (PDCA), daarvoor zijn we **ISO 9001:2015** gecertificeerd.

Ieder jaar komt een certificerende instelling bekijken, meelopen, luisteren en beoordelen of Interzorg voldoet aan de criteria. In 2024 zijn we met **vlag en wimpel** geslaagd met 0 tekortkomingen!

Leren en ontwikkelen doen we samen met onze medewerkers en cliënten. Daarvoor voeren we een **cliënttevredenheid- en medewerkerstevredenheidsonderzoek** uit. Daarnaast hebben we het afgelopen jaar het **meldingsproces gedigitaliseerd** om optimaal te kunnen leren en ontwikkelen.



Afgelopen jaren is er hard gewerkt door alle afdelingen om de processen gestroomlijnd in beeld te brengen in het **kwaliteitshandboek**.

Samen met de afdelingen zijn de risico's per afdeling in kaart gebracht én hoe we deze **risico's** kunnen minimaliseren en beheersen waar mogelijk.

De processen en de risico's komen terug in onze interne én externe auditcyclus. Zo werken we samen aan **kwaliteitsverbetering**.



De processen in het kwaliteitshandboek zijn actueel, dit is een **proces** waar we aan blijven werken.

De in kaart gebrachte **risico's** worden meegenomen in de interne audits en jaarplannen, zo blijft er proactief aandacht voor.

De verbeterpunten worden opgevolgd via de PDCA-cyclus, dit is een **continu proces**.



De aankomende tijd gaan we het kwaliteitshandboek verder **optimaliseren**, zodat documentatie actueel is en toegankelijk voor medewerkers.

Meldingsproces van (bijna) incidenten

In 2024 is het meldingsproces binnen de wijkverpleging gedigitaliseerd, waarbij zorgprofessionals ondersteund worden in het doen van een melding.

Dit draagt bij aan het verzamelen en analyseren van de gegevens. De gegevens vanuit de meldingen worden structureel besproken in de wijkteams om samen te leren en verbeteren van (bijna) incidenten.

Aankomend jaar zal verder gekeken worden hoe zorgprofessionals nog beter inzicht kunnen krijgen om de gegevens vanuit eerdere meldingen optimaal te gebruiken om samen te leren van en met elkaar.

Vanuit de verkregen gegevens uit 2024 blijven we ook voor aankomend jaar aandacht besteden aan medicatieveiligheid en gaan we aan de slag met het optimaliseren verder digitaliseren van het cliëntendossier.



'Feestelijke viering'
Eerste uitrol digitaal melden in het wijkteam.



Het **meldingsproces** van (bijna)incidenten is binnen de wijkverpleging **gedigitaliseerd**. Waarbij het melden vereenvoudigd is en zorgprofessionals ondersteund worden in het leren en ontwikkelen van (bijna) incidenten.

De meldingen worden structureel op **wijkteamniveau** besproken.



Medicatieveiligheid blijft een belangrijk onderwerp, waarvoor aandacht nodig blijft in de wijkteams.

Vanuit de verkregen gegevens blijkt dat het **cliëntendossier** verder gedigitaliseerd kan worden, waarbij er aandacht is voor de samenhang van het volledige dossier.



Digitaliseren en **optimaliseren** van het cliëntendossier.

Zorgprofessionals meer **inzicht** geven in de gegevens van de meldingen.

Het meldingsproces ook binnen de **huishoudelijke zorg** digitaliseren.

Clïent - en medewerkerstevredenheid

Clïenttevredenheid

Onze cliënten zijn belangrijk, daarom vragen we feedback via een **clïenttevredenheid** onderzoek om te achterhalen wat ze blij maakt en wat er beter kan.

Onze **medewerkers** zijn belangrijk, we willen graag inzicht via het **medewerkerstevredenheid** onderzoek in wat goed gaat en wat er anders kan worden ingericht.

Medewerkerstevredenheid



Wijk-
Verpleging



Huishoudelijke
zorg



De **clïenttevredenheidsonderzoeken** in 2024 gaven ons inzicht in de ervaringen en verwachtingen van de cliënten. Het maakt ons trots om te vertellen dat deze voor het eerst allemaal digitaal zijn aangeboden!

Onze **medewerkers** geven ons inzicht in de werktevredenheid en behoeften. Het medewerkerstevredenheidsonderzoek heeft plaats gevonden in 2023.



Het **clïenttevredenheidsonderzoek** is gedigitaliseerd. Dit proces kunnen we nog optimaliseren met behulp van de verkregen feedback.

De vragenlijst voor de **wijkverpleging (PREM)** gaat vooral over de cliënt en de zorgprofessional. Vanuit het generiek kompas is deze verder doorontwikkeld, waarbij mantelzorgers en kwaliteit van bestaan een prominenter rol gaan krijgen.



Het verder **optimaliseren** van de vragenlijsten. In **samenwerking** met ons adviesorgaan, de **clïëntenraad**.

Het komende jaar wordt het nieuwe clïenttevredenheid onderzoek van het **generiek kompas** - de vervanger van de PREM wijkverpleging geïmplementeerd.

Starten **HR Analytics** voor het medewerkerstevredenheidsonderzoek. Hiervoor wordt een maandelijkse vragenlijst uitgezet, zodat de tevredenheid continu gemeten wordt..



We houden de zorg toegankelijk en betaalbaar, in samenwerking met ketenpartners.



Regionale samenwerking - De opgave waar de wijkverpleging voor staat vraagt om steeds meer intensieve samenwerking in de regio met andere aanbieders wijkverpleging.



In 2024 zijn er vanuit de samenwerkingsverbanden 'Iedereen zorgt in de wijk' (Noordoost Brabant) en 'Zorg in mijn wijk' (regio Nijmegen) met meerdere zorgaanbieders stappen gezet naar het gezamenlijk oppakken van zorgvragen in wijken. Deze stap levert een bijdrage aan het toegankelijk houden van de wijkverpleging.

In 2022 zijn we een samenwerking aangegaan met een aantal partijen om nachtzorg efficiënt en doelmatig in gezamenlijkheid te organiseren. In 2024 is deze samenwerking verder doorontwikkeld. Zodat ook andere zorgaanbieders kunnen toetreden.

Het zorgbuurthuis is een initiatief dat gerealiseerd is door de gemeente Oss, vastgoedbedrijf patrimonium en thuiszorg organisatie Interzorg Thuiszorg.



Met het zorgbuurthuis realiseren we een plek waar je oud kunt worden in je eigen vertrouwde buurt, waar je samen kunt wonen met je partner en waar je de zorg krijgt die je nodig hebt. Kleinschalig, betaalbaar en met dagbesteding gerealiseerd samen met buurtbewoners.



Binnen **alle wijken** zijn de wijkverpleegkundigen van de verschillende organisaties **met elkaar** gestart met het verdelen van de zorgvragen die binnenkomen via het **centrale aanmeldpunt**.



Doorontwikkeling van de **samenwerking** met verschillende organisaties is belangrijk om samen te blijven werken aan de uitdagingen in de zorg, voor nu maar ook zeker voor de toekomst.



Bevorderen van de **samenwerking** tussen (zorg)organisaties **binnen de wijk**.

Bevorderen van een **regionale aanpak** voor het creëren van een optimale **functiemix** in de wijk.

Verder ontwikkelen van **toekomstbestendige wijkteams**.



