

KWALITEITSBEELD 2024



 **Mennistenerf**
Zorgcentrum



PENNEMES
350 JAAR ZAANSE ZORG





Colofon

Auteurs: Leo Groenendaal, Marije Woolderink, Sjef van Leeuwen en Jantine Voordouw

Zorggroep Zaanstreek

AGB: 42420701 / 66661409

KvK-nummer: 41231279

Locatie: **Mennistenerf**, Zorgcentrum Mennistenerf, H. Gerhardstraat 77 1502 CC Zaandam
075 – 30 30 710 | info@mennistenerf.nl | www.mennistenerf.nl

Locatie: **Pennemes**, Bloemgracht 95, 1502 WB, Zaandam
075 – 30 30 720 | info@pennemes.nl | www.pennemes.nl



Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsbeeld over 2024 van Zorggroep Zaanstreek met de locaties woonzorgcentra Mennistenerf en Pennemes te Zaandam. Sinds 2022 zijn Mennistenerf en Pennemes juridisch gefuseerd met elkaar en gaan verder onder de naam Zorggroep Zaanstreek. Beide locaties staan als nevenvestiging ingeschreven van Zorggroep Zaanstreek.

Aanloop naar het Generiek Kompas

Sinds 1 juli 2024 is Het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' opgenomen in het register van het Zorginstituut Nederland. Dit kompas richt zich op de vraag hoe zorg en ondersteuning beter kunnen bijdragen aan de kwaliteit van bestaan van mensen, ongeacht hun specifieke zorgvraag. Hierdoor is het mogelijk om in een integraal kwaliteitsbeeld te laten zien hoe wij zorg leveren aan onze extramurale cliënten in de wijk, in de zorgwoningen, en aan onze intramurale bewoners.

De ontwikkeling van dit kompas komt voort uit de behoefte aan een bredere en meer persoonsgerichte benadering van kwaliteit in de zorg. Voorheen waren er veel richtlijnen en kwaliteitskaders die zich richtten op specifieke doelgroepen, zoals ouderen, mensen met een beperking of geestelijke gezondheidszorg. Het Generiek Kompas is ontwikkeld als een overkoepelend kwaliteitsbeeld dat uitgaat van wat mensen nodig hebben om een goed leven te leiden. Dit betekent meer focus op samenhangende zorg, samenwerking tussen professionals en maatwerk voor cliënten.

De bouwstenen uit het Generiek Kompas vormen het Kwaliteitsbeeld

Hier zijn de vijf bouwstenen uit het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan', met een korte toelichting:

1. Kennen van wensen en behoeften

Zorg en ondersteuning moeten aansluiten bij wat voor iemand belangrijk is. Dit vraagt om luisteren, in gesprek gaan en écht begrijpen wat iemand nodig heeft. De focus ligt op kwaliteit van bestaan, waarbij zowel fysieke als sociale en emotionele aspecten worden meegenomen.

2. Bouwen van netwerken

Goede zorg en ondersteuning zijn een samenspel tussen de persoon zelf, naasten, professionals en de bredere samenleving. Het versterken van sociale netwerken en samenwerking tussen verschillende disciplines helpt om maatwerk te leveren en zorg meer integraal te organiseren.

3. Het werk organiseren: flexibiliteit en professionaliteit

Om persoonsgerichte zorg te bieden, is een flexibele en efficiënte organisatie nodig. Dit betekent dat professionals de ruimte, middelen en ondersteuning krijgen om hun werk goed te doen. Samenwerking en technologie spelen hierbij een belangrijke rol.

4. Leren en ontwikkelen

Een lerende cultuur zorgt ervoor dat zorg en ondersteuning voortdurend verbeteren. Dit gebeurt door reflectie, feedback, kennisdeling en het benutten van nieuwe inzichten uit praktijk en wetenschap. Zorgprofessionals en organisaties ontwikkelen zich continu om aan te sluiten bij veranderende behoeften.

5. Inzicht in kwaliteit

Door data, ervaringen en onderzoek te combineren, ontstaat inzicht in de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Dit helpt bij het maken van verbeterstappen en zorgt ervoor dat kwaliteit van bestaan



centraal blijft staan. Transparantie en het delen van resultaten dragen bij aan betere samenwerking en ontwikkeling.

Deze bouwstenen vormen samen een fundament voor zorgaanbieders, professionals en beleidsmakers om de zorg beter te laten aansluiten op de behoeften en wensen van mensen. Hierdoor ontstaat een meer integrale en mensgerichte zorgbenadering.

Doorgaande beweging van zorgen naar welbevinden

Binnen Zorggroep Zaanstreek is al vanaf 2022 gestart met de missie en visie waarin de kwaliteit van leven bovenaan staat, zie box 1. Het welbevinden van onze cliënten en bewoners staat centraal in de zorg-, en dienstverlening die wij leveren.

De beweging van zorgen naar welbevinden is nodig om zorg en ondersteuning beter te laten aansluiten op wat mensen écht belangrijk vinden. In plaats van alleen te focussen op ziekte en beperkingen, draait het om het bevorderen van kwaliteit van bestaan (ofwel welbevinden), waarbij eigen regie, sociale verbondenheid en zingeving centraal staan. Dit vraagt om een bredere, integrale benadering waarin zorgprofessionals samenwerken met cliënten, naasten en netwerken om maatwerk te bieden. Door veerkracht en participatie te versterken, wordt de afhankelijkheid van zorg verminderd en blijft ondersteuning toekomstbestendig. Zo verschuift de zorg van zorgen vóór mensen naar zorgen mét mensen, met als doel een betekenisvol en goed leven voor iedereen. In dit kwaliteitsbeeld kunt u lezen hoe wij hier vorm aan geven.

Box 1. Missie en visie Zorggroep Zaanstreek.

Onze missie

Wij versterken waar mogelijk en ondersteunen waar nodig onze cliënten en bewoners.

Onze visie

Omzien naar elkaar

Goed zorgen voor de medemens vormt ons uitgangspunt. We voelen ons maatschappelijk betrokken en verantwoordelijk voor de omgeving waar we onderdeel van zijn en hebben compassie met kwetsbaren in de samenleving. Deze visie komt voort uit de Doopsgezinde en Protestantse geloofstradities van onze huizen. Onze twee woonzorglocaties zijn diep geworteld in de Zaanstreek. Zij vormen het middelpunt van de wijken Zaandam-Zuid en Rosmolenwijk en zijn het gastvrije hart van de buurt. We vervullen een gemeenschapsrol, ondersteunen bij wijkinitiatieven en bieden een plek aan iedereen die ondersteuning nodig heeft.

Gelijkwaardigheid

Wij bouwen aan een samenleving waarin iedereen ertoe doet. Bij ons is iedereen gelijkwaardig en respecteren we de verschillen.

Samen werken

We werken mét en vóór elkaar. We zijn professioneel en streven ernaar om cliënten binnen onze deskundigheid de beste zorg en ondersteuning te geven. We weten waar onze kracht ligt en waar onze grens. Om de beste zorg te bieden werken we samen met het netwerk van de cliënt en schakelen we waar nodig de expertise van anderen in.

Eigenwijs

Wij zijn ons bewust van de uitdagingen van de toekomst. Deze uitdagingen gaan we innovatief en creatief te lijf. We zijn hierin wendbaar en gaan waar nodig onze eigen weg.

Daadkracht

We zijn geen pratens maar doeners: uit ons handelen blijkt immers wie we zijn. Daden gaan woorden te boven is hierbij ons devies. Bovenal ondersteunen en versterken we onze medewerkers zodat zij hun rol zo goed mogelijk kunnen vervullen.

Wonen en werken met plezier

Omdat de opgaven waar wij voor staan best pittig zijn, geven wij ook volop de ruimte aan luchtigheid en de spelende mens. Mensen wonen en werken bij ons daarom met plezier.

Leeswijzer

Via dit kwaliteitsbeeld laten we zien hoe zorggroep Zaanstreek in 2024 heeft gewerkt aan de bouwstenen van het generiek kompas en welke vervolg stappen er 2025 gepland staan. De



bouwstenen komen terug in de verschillende hoofdstukken; hoofdstuk 1 Oog voor de zorgvrager, Hoofdstuk 2 Samenwerken en netwerken, hoofdstuk 3 Professionaliteit en flexibiliteit, hoofdstuk 4 Leren en ontwikkelen en tot slot hoofdstuk 5 Inzicht in Kwaliteit.



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Hoofdstuk 1 Oog voor de mensen	7
De cliënt kennen: het belang van het levensverhaal	7
Blijvend in gesprek: Samenwerken aan de beste zorg	8
Hoofdstuk 2 Samenwerken en netwerken	10
Samenwerken en bouwen aan een sterk netwerk rondom de cliënt	10
Informeel zorg: Samen zorgen voor kwaliteit	11
Het belang van duidelijke vastlegging in het elektronisch cliëntendossier	12
Pact Oost: Nieuwe kansen in de zorg	13
Samenwerken voor een toekomstbestendige zorg: de initiatieven van Zorggroep Zaanstreek	13
Hoofdstuk 3 Professionaliteit en flexibiliteit	16
Inzet van bewezen effectieve innovaties: Zorgtechnologie, Domotica en Robotica	16
Verantwoording van de personeelsmix binnen het Kwaliteitskompas	17
Jobcarving en verantwoordelijkheden beleggen	18
Verpleegkundig leiderschapontwikkeling	18
Samenwerking met zorgprofessionals	19
Professionalisering op recruiting en scholing	19
Efficiëntie van processen: Secundaire processen ter ondersteuning van het primaire proces	21
Oog voor medewerker of vrijwilliger	25
Toekomstgericht werken met bouwsteen 3	22
Hoofdstuk 4 Leren en ontwikkelen	24
PAR en zeggenschap	24
Werkplezier	25
Hoofdstuk 5 Inzicht in Kwaliteit	29
Kwaliteitsmanagementsysteem	29
Tevredenheidsonderzoeken	30
Klachten en complimenten	32
Hoofdstuk 6 Vooruitblik 2025	33
Zorggroep Zaanstreek breidt uit met een derde locatie: Kogerhof	33
Uitbreiding van het Volledig Pakket Thuis (VPT) en het nieuwe welzijnsproduct in de wijk	34
Hoofdstuk 7 Zorg in cijfers	37

Hoofdstuk 1 Oog voor de mensen

In bouwsteen 1 vanuit het generiek kompas staat het open gesprek en de dialoog tussen de zorgvrager en de zorgverlener centraal. Dit sluit aan bij onze zorgvisie waarin wij de zorgvrager echt willen zien en kennen zodat wij persoonlijke zorg kunnen leveren die bijdraagt aan het welbevinden van de zorgvrager. Hieronder worden verschillende methoden beschreven die wij inzetten om de bewoner in beeld te brengen.

De cliënt kennen: het belang van het levensverhaal

Goede zorg begint met het écht kennen van de cliënt. Niet alleen door te kijken naar de zorgvraag, maar door aandacht te hebben voor de mens achter die vraag. Wie is de cliënt? Wat zijn of haar levensgeschiedenis, waarden en gewoonten? Door het levensverhaal in kaart te brengen, ontstaat een dieper begrip van wat iemand belangrijk vindt en wat nodig is om passende en persoonsgerichte zorg te bieden.

Het levensverhaal helpt zorgprofessionals om aan te sluiten bij de belevingswereld van de cliënt en draagt bij aan een vertrouwensband. Dit is essentieel voor het bieden van zorg die niet alleen effectief is, maar ook betekenisvol. Door te weten wat iemand drijft, waar hij of zij zich prettig bij voelt en welke ervaringen impact hebben gehad, kunnen we zorg afstemmen op individuele wensen en behoeften.

Een goed vastgelegd levensverhaal biedt daarnaast houvast in situaties waarin cliënten dit zelf minder goed kunnen verwoorden, bijvoorbeeld bij dementie of andere cognitieve beperkingen. Het helpt familie en zorgverleners om de cliënt beter te begrijpen en zorg te verlenen op een manier die recht doet aan zijn of haar identiteit en verleden.

Kortom, het kennen van het levensverhaal is geen extra stap in de zorg, maar een fundament voor kwalitatief goede en persoonsgerichte zorg.

In het elektronisch cliënten dossier (ECD) hebben wij op de startpagina 'Mijn verhaal' staan. In dit gedeelte van het ECD worden alle persoonlijke zaken van de client beschreven. In Box 2 staan de hulpvragen die medewerkers als leidraad kunnen gebruiken om in gesprek te gaan met cliënten, bewoners en hun naasten. Daarnaast wordt op de afdeling Kleinschalig wonen (KSW) gebruik gemaakt van het 'Levensboek'. Dit Levensboek wordt samen met de familie gemaakt inclusief foto's. Dit is een uitgebreid document op papier dat bewoners kunnen inzien samen met de zorgmedewerkers om verhalen op te halen van vroeger en meer begrip en inzicht te geven in de levenspad van de bewoner.



Box 2. Mijn verhaal

Mag ik mijzelf even voorstellen

Hieronder vind je de hulpvragen die bij het verhaal van de cliënt horen. Dit kan je gebruiken om de cliënt beter te leren kennen en de belangrijke zaken van deze cliënt te weten te komen. Sommige vragen zullen meer betrekking hebben op intramurale zorg, andere meer op extramurale zorg. Onderstaande vragen zijn hulpvragen, het is niet noodzakelijk om alle vragen te stellen, **kijk wat passend is bij de cliënt!**

Wie ben ik, hulpvragen:

- Wat is uw geboorteplaats?
- Samenstelling gezin (broers en zussen)
- Wat is uw gezinssamenstelling?
- Wat is uw burgerlijke staat?
- Hoe bent u opgegroeid (kindertijd, opleiding, beroep, sociaal netwerk, huwelijk, arbeidsverleden, vrijetijd/hobby's)
- Heeft u mantelzorgers en wat betekenen zij voor u?
- Doet er iemand boodschappen voor u?
- In welke buurt woont u / heeft u gewoond
- Heeft of had u veel contact met de burens?
- Maakt u gebruik van huishoudelijk hulp?
- Met welk ziektebeeld bent u bekend en hoe gaat u hiermee om?
- Wat is uw karakter?

Wie of wat vind ik belangrijk, hulpvragen:

- Hoe ziet u het liefst uw dagindeling?
- Heeft u huisdieren?
- Waar houdt u van (spelletjes, wandelen)
- Wat zijn uw bezigheden?
- Wat zijn uw mooiste herinneringen?

Wat zijn uw dagelijkse (behoefte) en wensen? Sub vragen:

- Hoe laat bent u gewend op te staan?
- Wat is uw dagelijks ritme (routine, activiteiten waar ik graag aan mee doe)
- Wat zou u graag nog willen doen/wensen?
- Waar zou u willen eten? eet u warm tussen de middag? Wie verzorgt de maaltijden?
- Hoe belangrijk vindt u uiterlijke verzorging? hoe kunnen we daarbij helpen? Afspraken kapper, nagels lakken enz.
- Van welke muziek houdt u?

Wat vind ik prettig in de omgang?

- Hoe wilt u aangesproken worden? / Hoe wordt u graag genoemd?
- Op welke manier wilt u benaderd worden?
- Welke bejegeningvorm (directief, rustig/begripvol, met humor, langzaam, opgewekt, etc.)

Blijvend in gesprek: Samenwerken aan de beste zorg

Goede zorg is een continu proces waarin zorgvrager, zorgverlener en naasten samen optrekken. Open en regelmatige communicatie is hierin essentieel. Door gedurende de hele zorgperiode met elkaar in gesprek te blijven, zorgen we ervoor dat de zorg blijft aansluiten bij de wensen, behoeften en veranderende situatie van de cliënt.

Elke zes maanden wordt de zorg geëvalueerd, maar als de situatie daar om vraagt, kan dit ook tussentijds vaker gebeuren. Voor cliënten die zorg ontvangen binnen de Wet langdurige zorg (Wlz) vindt er een multidisciplinair overleg (MDO) plaats. Hierin worden de zorg en het welzijn van de cliënt besproken met de specialist ouderengeneeskunde (SOG), huisarts en verpleegkundige. Indien nodig sluiten ook andere zorgdisciplines aan, zoals een psycholoog, fysiotherapeut of andere specialisten.

Door samen te blijven reflecteren en af te stemmen, kunnen we de zorg tijdig aanpassen en ervoor zorgen dat deze blijft aansluiten bij wat de cliënt nodig heeft. Dit draagt niet alleen bij

aan betere zorg, maar ook aan een gevoel van betrokkenheid en vertrouwen bij alle betrokkenen.



Medewerker Rosanna met bewoonster in de binnentuin bij Mennistenerf.



Hoofdstuk 2 Samenwerken en netwerken

Het generiek kompas onderstreept in bouwsteen 2 het belang van bouwen aan netwerken. Dit hoofdstuk beschrijft hoe Zorggroep Zaanstreek werkt aan het samenwerken en bouwen aan netwerken rondom de cliënt of bewoner.

Samenwerken en bouwen aan een sterk netwerk rondom de cliënt

Goede zorg is een samenspel tussen de cliënt, de zorgverlener en naasten. Samen vormen zij een gelijkwaardige zorgdriehoek, waarin ieders rol en inbreng van waarde is. Dit vraagt om een open samenwerking en goede afstemming, waarbij we luisteren naar de wensen van de cliënt, gebruikmaken van de expertise van zorgverleners en de betrokkenheid van naasten actief stimuleren.

Om deze samenwerking te versterken, bouwen we aan een stevig netwerk rondom de cliënt of bewoner. We maken hierbij gebruik van verschillende hulpmiddelen die bijdragen aan transparante communicatie en betrokkenheid. Via Familienet, een professioneel platform vergelijkbaar met Facebook, kunnen familieleden hun naaste volgen bij leuke activiteiten en uitjes. Daarnaast biedt het cliëntportaal (met toestemming van de cliënt of wettelijk vertegenwoordiger) toegang tot medische zorgrapportages, zodat naasten inzicht hebben in de verleende zorg.

Een belangrijke schakel in deze samenwerking is de contactverzorgende. Elke cliënt of bewoner heeft een vaste contactverzorgende als aanspreekpunt voor alle (zorg)vragen. Deze zorgverlener onderhoudt frequent contact met de cliënt en diens familie en zorgt voor korte lijnen binnen het zorgteam. Dit bevordert een persoonlijke benadering en helpt om snel in te spelen op veranderingen in de zorgbehoefte. Hierbij houden wij rekening met de draagkracht en draaglast voor het sociale netwerk.

Door samen te werken, elkaar te informeren en elkaars rol te erkennen, bouwen we aan een zorgomgeving waarin de cliënt centraal staat en zich gezien en gehoord voelt.



Binnentuin Mennistenerf.

Informele zorg: Samen zorgen voor kwaliteit

De inzet van informele zorg wordt steeds belangrijker in de zorgsector. Informele zorg is alle zorg en ondersteuning die wordt geboden door naasten, vrijwilligers en mantelzorgers, in aanvulling op de professionele zorg. Met de toenemende arbeidsmarktkrapte en de bezuinigingen in de zorg is het inzetten van informele zorg niet alleen wenselijk, maar ook essentieel om de kwaliteit van zorg te kunnen blijven waarborgen.

Naasten kennen de cliënt of bewoner vaak het beste. Zij weten wat iemand prettig vindt, welke gewoonten belangrijk zijn en hoe zij het beste kunnen ondersteunen. De ondersteuning die thuis al werd geboden, kan binnen de zorgomgeving worden voortgezet, met begeleiding en ondersteuning van de professionals van Zorggroep Zaanstreek. Dit zorgt voor continuïteit en draagt bij aan het welzijn van de cliënt.

Ook de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) onderstreept het belang van informele zorg en moedigt aan om deze vaker en structureler in te zetten. Door familieleden en vrijwilligers actief te betrekken, creëren we een netwerk waarin zorg niet alleen door professionals wordt geleverd, maar waarin iedereen een waardevolle bijdrage levert.

Om informele zorg succesvol in te zetten, is goede samenwerking en afstemming cruciaal. Dit betekent dat we duidelijke afspraken maken over wat naasten en vrijwilligers kunnen en willen betekenen, met oog voor hun draagkracht en mogelijkheden. Zo versterken we elkaar en zorgen we samen voor de beste zorg, met de cliënt centraal.



Medewerker Agnes geeft persoonlijke aandacht aan bewoonster op KSW Mennistenerf.

Bij Zorggroep Zaanstreek ligt de focus van informele zorg met name op welzijnstaken. Zorgtaken kunnen ook worden overgenomen door informele zorg, maar hier zijn we terughoudend in. De IGJ heeft striktere voorwaarden opgesteld waardoor dit wel mogelijk is, maar binnen een zorgvuldig afgebakend kader. Dit onderwerp zullen we verder verkennen, maar vooralsnog richten we ons op het overnemen van diverse welzijnstaken om zo de kwaliteit van leven van onze cliënten te verbeteren.

Het belang van duidelijke vastlegging in het elektronisch cliëntendossier

Goede samenwerking met het sociale netwerk van de cliënt begint bij heldere afspraken. Het is essentieel dat deze afspraken duidelijk worden vastgelegd in het elektronisch cliëntendossier (ECD). Dit zorgt ervoor dat alle betrokkenen – zorgverleners, naasten en eventuele andere ondersteuners – weten wie welke rol vervult in de zorg en ondersteuning van de cliënt.

Door afspraken over taken, verantwoordelijkheden en verwachtingen transparant te documenteren, voorkomen we misverstanden en zorgen we voor een eenduidige werkwijze. Dit draagt bij aan een soepele samenwerking en maakt het mogelijk om op tijd bij te sturen wanneer dat nodig is.

Daarnaast biedt een goed bijgehouden dossier continuïteit in de zorg. Wanneer er wijzigingen zijn in de situatie van de cliënt of in de beschikbaarheid van naasten, kunnen deze direct worden aangepast, zodat alle betrokkenen altijd werken met de meest actuele informatie.



Het vastleggen van afspraken in het ECD is dus niet alleen een administratieve handeling, maar een cruciale stap in het waarborgen van persoonsgerichte, efficiënte en goed afgestemde zorg.

Pact Oost: Nieuwe kansen in de zorg

In Zaanstad wordt met het Pact Oost een ambitieus project gerealiseerd dat nieuwe mogelijkheden biedt voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit project onderzoekt hoe deze groep via certificering kan worden opgeleid om bepaalde zorgtaken uit te voeren. Met Pact Oost willen we niet alleen inspelen op de toenemende personeelstekorten in de zorg, maar ook kansen creëren voor herintreders en mensen die graag een bijdrage willen leveren aan de sector.

Het project is een samenwerking tussen verschillende partijen, waaronder Talland College, de gemeente Zaanstad, scholen en diverse werkgevers in de regio. Samen werken zij aan een traject waarin deelnemers via gerichte scholing en begeleiding klaargestoomd worden voor ondersteunende taken binnen de zorg. Door middel van certificaten kunnen zij snel en doelgericht vaardigheden opdoen die direct inzetbaar zijn in de praktijk.

Deze aanpak biedt win-win mogelijkheden: mensen die moeite hebben om werk te vinden krijgen een nieuw perspectief, terwijl de zorgsector wordt ondersteund door extra handen. De samenwerking met scholen en herintreders maakt het mogelijk om talenten te benutten en een duurzame instroom van medewerkers te realiseren.

Pact Oost laat zien dat innovatieve oplossingen en samenwerking essentieel zijn om de zorg toekomstbestendig te maken. Door barrières te doorbreken en nieuwe wegen te verkennen, bouwen we aan een sterke, inclusieve en toegankelijke zorgsector.

Samenwerken voor een toekomstbestendige zorg: de initiatieven van Zorggroep Zaanstreek

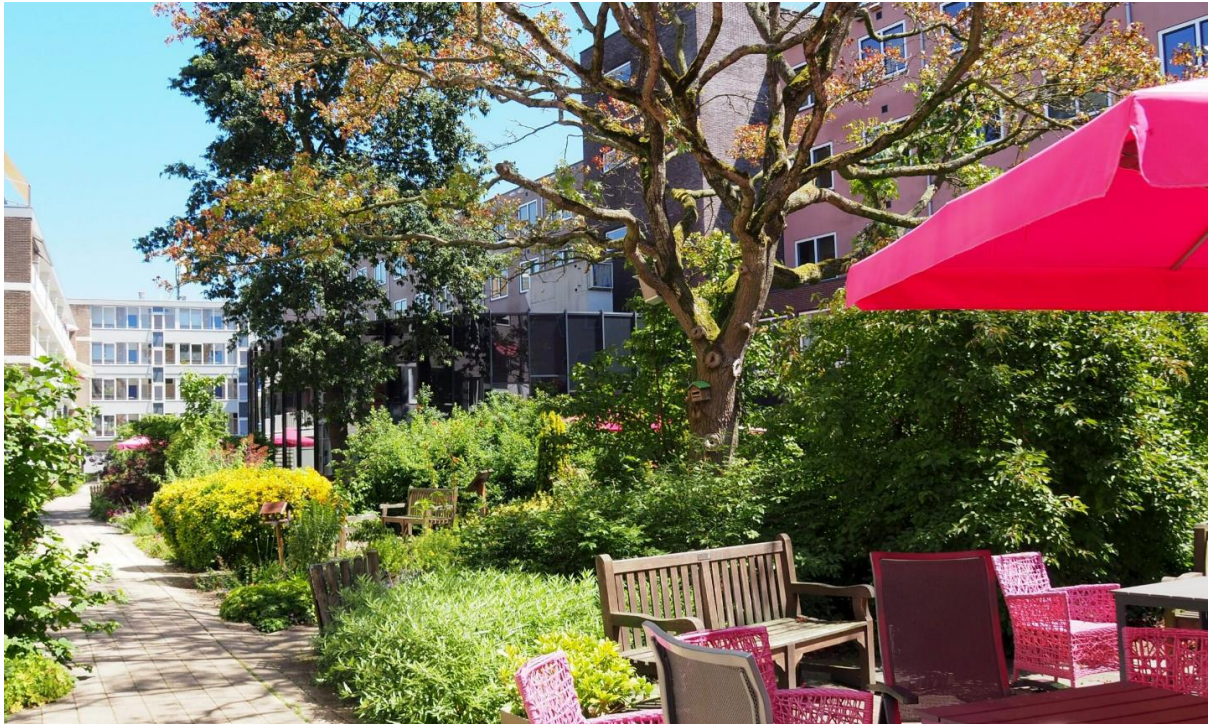
Zorggroep Zaanstreek zet zich actief in voor samenwerking en innovatie binnen de zorg. We nemen deel aan diverse netwerken en initiatieven die bijdragen aan duurzame, toekomstbestendige en persoonsgerichte zorg. Onze betrokkenheid richt zich op thema's zoals duurzaamheid, innovatie, onderwijs en preventie.

Duurzaamheid en groene zorg

Binnen de Green Deal Duurzame Zorg, de Taskforce Groene Zorg en de Green Deal Op Weg Naar Een Duurzame Zorg werken we aan concrete stappen om de zorg groener en duurzamer te maken. Ons afvalreductiebeleid heeft zowel nationaal als internationaal aandacht gekregen. We delen onze kennis en ervaringen actief via bijeenkomsten, publicaties en social media. Daarnaast spelen we een voortrekkersrol in het ontwikkelen van een groene en gezonde leefomgeving, met aandacht voor natuur, welzijn en duurzaamheid.

In 2024 stonden vier projecten extra in de schijnwerpers: Afvalreductieprojecten, Bouw van een nieuwe groene en duurzame locatie, Groene activiteiten en dagbesteding, De bredere visie op een gezonde, groene leefomgeving

Onze innovatieve aanpak trok veel (internationale) aandacht. In 2024 ontvingen we maar liefst 24 werkbezoeken van delegaties uit binnen- en buitenland, waaronder het ministerie, Zwitserse en Australische zorginstellingen en Franse masterstudenten die onze natuurgerichte innovatieprojecten kwamen bekijken.



Innovatie en kennisdeling

Binnen Fieldlabs Leren is Werken, Werken is Leren (LWWL) werken we aan vernieuwende leerroutes in de zorg. We ontwikkelen flexibele leerpaden en werken samen met andere zorgorganisaties om de toekomstbestendigheid van het vakgebied te versterken. Tijdens het jaarlijkse LWWL-symposium gaven we twee presentaties: De inzet van technologie in de zorg en De rol van natuur in de dagelijkse praktijk.

Ook onze rol als proeftuin voor natuur en gezondheid hebben we verder verstevigd. Dit deden we door wetenschappelijk onderzoek op locatie, innovatieve activiteiten met planten, dieren, licht, lucht en spel, en het organiseren van inspirerende werkbezoeken.

Preventie en leefstijl

Zorggroep Zaanstreek is een actieve partner binnen het Nationaal Preventieakkoord, het Zaans Preventieakkoord, Alles is Gezondheid (AiG) en het netwerk Groene Vitale Leefomgeving PNH. Binnen deze samenwerkingen zetten we ons in voor een gezondere leefomgeving, preventieve zorg en het stimuleren van gezonde leefstijlkeuzes.

Toekomstgericht samenwerken

Door deel te nemen aan deze netwerken en initiatieven, blijven we vooroplopen in duurzame en innovatieve zorg. We geloven dat samenwerking de sleutel is tot toekomstbestendige zorg waarin welzijn, duurzaamheid en innovatie hand in hand gaan.



Medewerkers overleggen.

Hoofdstuk 3 Professionaliteit en flexibiliteit

Bij bouwsteen 3 in het generiek kompas staat het werk organiseren centraal. In dit hoofdstuk gaan we in op de inzet van zorgtechnologie, aanpassingen in de deskundigheidsmix en inzet van passende deskundigheid bij zorgvraag, jobcarving, en verdere ontwikkeling van verpleegkundig leiderschap

Inzet van bewezen effectieve innovaties: Zorgtechnologie, Domotica en Robotica

Binnen Zorggroep Zaanstreek worden verschillende zorgtechnologieën, domotica en robotica ingezet. Enkele reeds geïmplementeerde innovaties zijn:

- Biodynamische verlichting: Ondersteunt het bioritme van bewoners en draagt bij aan betere nachtrust en welzijn.
- Genus Care: Een technologie die ouderen helpt met cognitieve stimulatie en geheugenondersteuning.
- Bewust Groen-app: Stimuleert een groene en gezonde leefomgeving voor bewoners en medewerkers.
- Sociale robots: Bijvoorbeeld robot-dieren zoals een hond en kat, en een robot-baby die worden ingezet om aan de verzorgingsbehoefte van bewoners van Kleinschalig Wonen te voldoen.
- Smart bril: Voor zorgmedewerkers om op afstand ondersteuning te krijgen van specialisten.

In 2024 werd verder ingezet op de implementatie van Medimo, een systeem voor elektronisch voorschrijven en elektronische toedienregistratie, zowel in de intra- als extramurale zorg. Dit wordt gecombineerd met de automatische medicijndispenser Medido, die cliënten ondersteunt bij het tijdig innemen van medicatie, waardoor de afhankelijkheid van (thuis)zorg vermindert. De werking van Medido is geëvalueerd en de leerpunten zijn opgehaald voor een bredere, organisatiebrede aanpak. Hiervoor werkten we samen met bureau Van Aanpak, regievoerder van het regionale transitieproject Toolkit Zorgtechnologie (Zilveren Kruis en VGZ). Dankzij een subsidie konden we verdere opschaling mogelijk maken en de technologie breder inzetten binnen de thuiszorg. Daarnaast hebben we onze visie op de inzet van zorgtechnologie opnieuw vastgesteld.



Thuiszorgmedewerker Marja op de fiets richting een client.

Verantwoording van de personeelsmix binnen het Kwaliteitskompas

Met de invoering van het nieuwe Kwaliteitskompas per 1 januari 2024 wordt het oude kwaliteitskader vervangen. Dit biedt een kans om met een projectgroep te kijken naar nieuwe mogelijkheden om een optimale personeelsmix samen te stellen. Dit draagt bij aan het waarborgen van kwaliteit en houdt rekening met arbeidsmarktkrapte en de beschikbaarheid van deskundige (zorg)medewerkers op verschillende niveaus.

De nieuwe personeelsmix biedt mogelijkheden voor een multidisciplinair team met diverse zorgdisciplines en deskundigheidsniveaus. De inzet van welzijnsmedewerkers heeft al een positieve bijdrage geleverd aan het uitbreiden van welzijnsactiviteiten voor bewoners. In 2025 wordt verder verkend of de toevoeging van woonbegeleiders de zorg verder kan ontlast. Woonbegeleiders zouden kunnen ondersteunen bij:

- Dagelijkse activiteiten binnen de groep.
- Het bieden van structuur en begeleiding.
- Contact met naasten onderhouden.
- Het mede-opstellen van begeleidingsplannen en rapportages.

Woonbegeleiders kunnen een achtergrond hebben in SPH of SPW (niveau 3 en 4), eventueel in combinatie met een VIG-diploma. Medewerkers met beide diploma's zijn multi-inzetbaar en een waardevolle aanwinst voor het team. Met het oog op de voorbereiding van locatie in 2027 van Zorggroep Zaanstreek zal dit zo mogelijk meegenomen worden in de werving van nieuwe medewerkers.

Jobcarving en verantwoordelijkheden beleggen

Met het nieuwe Kwaliteitskompas en de aanhoudende arbeidsmarktcrachte blijft Zorggroep Zaanstreek kritisch kijken naar de taken en verantwoordelijkheden binnen de verschillende functies en disciplines. Door taken en werkzaamheden van bestaande functies af te splitsen en toe te wijzen aan andere of nieuwe functies, creëren we een toekomstbestendig functiehuis.

Specifiek worden laag-complexe zorg- en welzijnstaken zo laag mogelijk belegd bij professionele zorgmedewerkers. Hierdoor kunnen complexere zorgtaken worden uitgevoerd door medewerkers met een hogere deskundigheid. Niet-zorggerelateerde taken worden overgenomen door andere competente medewerkers, zoals welzijnsmedewerkers en woonbegeleiders. Dit leidt tot een efficiëntere taakverdeling en een optimale inzet van personeel.



Verpleegkundige Daimy organiseert het planbord.

Verpleegkundig leiderschapontwikkeling

In 2024 hebben verpleegkundigen binnen Zorggroep Zaanstreek verdere training gekregen in verpleegkundig leiderschap. Door verpleegkundigen goed te positioneren, versterken we de samenwerking binnen teams waarin diverse disciplines samenkomen, zoals:

- Zorg (VIG, VPK, Hulpverlening).
- Welzijn (SPH, SPW, Activiteitenbegeleiding).

Verpleegkundigen hebben zich gericht op kwaliteitsontwikkeling binnen hun team en organisatiebreed. Ze blijven klinisch redeneren en methodisch werken stimuleren om het niveau binnen de teams verder te verhogen.

Kenmerken van verpleegkundig leiderschap:

- Evidence-based en persoonsgericht handelen.



- Intra- en multidisciplinair samenwerken met andere professionals, naasten en belanghebbenden.
- Actieve betrokkenheid bij gesprekken over goede zorg.
- Verantwoordelijkheid nemen om zorgprocessen te verbeteren binnen de organisatie en sector.

Samenwerking met zorgprofessionals

In de zorgverlening voor Wlz-cliënten wordt er nauw samengewerkt met verschillende zorgprofessionals om de kwaliteit van de zorg te waarborgen. Er is een vast netwerk van zorgpartners, waaronder een specialist ouderengeneeskunde, huisartsen en apotheken, waarmee we intensief samenwerken. Dit netwerk van vaste zorgverleners zorgt ervoor dat we continu een hoog niveau van zorg kunnen bieden en de kwaliteit van de zorg goed kunnen monitoren.

De samenwerking met huisartsen en apotheken is essentieel voor de afstemming van medicatie en zorgbehoeften, waarbij we Wlz-cliënten actief doorverwijzen naar deze vertrouwde partners. Deze zorgverleners spelen een sleutelrol in het behouden van de continuïteit van zorg en het verbeteren van de zorgresultaten.

In complexe gevallen, waarin extra specialistische expertise nodig is, kan er ook beroep gedaan worden op andere zorginstellingen zoals het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE) of een gedragswetenschappelijk centrum. Dit zorgt ervoor dat, zelfs in de meest complexe situaties, er altijd een passend antwoord komt op de zorgbehoefte van de cliënt.

Door deze samenwerkingen te intensiveren, wordt de zorg voor onze Wlz-cliënten steeds beter afgestemd en is er altijd de mogelijkheid om expertise in te schakelen wanneer dat nodig is. Zo wordt de zorg continu geoptimaliseerd en wordt de kwaliteit in alle fasen van de zorgverlening gewaarborgd.

Professionalisering op recruiting en scholing

In 2024 heeft Zorggroep Zaanstreek belangrijke stappen gezet om haar personeel te versterken en de professionaliteit binnen de organisatie verder te vergroten. Twee nieuwe sleutelrollen zijn aangesteld: een recruiter en een scholings-/ opleidingscoördinator, die beiden essentieel zijn voor het aantrekken en ontwikkelen van zorgprofessionals binnen de organisatie.



Recruiter bij Zorggroep Zaanstreek

Gezien de huidige arbeidsmarktkrapte heeft Zorggroep Zaanstreek besloten een professionele recruiter aan te stellen binnen de afdeling P&O. De recruiter richt zich op het aantrekken van zorgmedewerkers door een sterke en onderscheidende profilering van de organisatie. Dit houdt in dat er een aantrekkelijke en moderne wervingscampagne wordt ontwikkeld die de unieke eigenschappen van Zorggroep Zaanstreek benadrukt, zoals de innovatieve benadering van zorg en de focus op groen en duurzaamheid. Bovendien zal de recruiter een professionele online PR-campagne opzetten om het bereik van de organisatie op sociale media te vergroten. Het vergroten van naamsbekendheid en het verbeteren van het imago zijn van cruciaal belang, vooral wanneer de pool van beschikbare medewerkers beperkter is. Door deze gerichte wervingsinspanningen hoopt Zorggroep Zaanstreek de juiste zorgprofessionals aan te trekken die zich willen verbinden aan de unieke zorgvisie van de organisatie.



Scholings-/Opleidingscoördinator

Om de kwaliteit van de zorg te waarborgen en de ontwikkeling van medewerkers te stimuleren, is er binnen Zorggroep Zaanstreek een Scholings-/Opleidingscoördinator aangesteld. Deze coördinator is verantwoordelijk voor het vormgeven en implementeren van zowel interne als externe scholingsvraagstukken. Dit omvat het meedenken over strategische opleidingsbehoeften en het functioneel aansteken van de Praktijkopleiders. Samen met de Praktijkopleiders zal de Opleidingscoördinator zorgen voor de juiste randvoorwaarden om een optimaal leerklimaat voor alle zorgmedewerkers te creëren. Daarnaast zal de Zorggroep Zaanstreek Academy een belangrijke rol spelen in de professionalisering van medewerkers. Dit omvat niet alleen scholing gericht op het onderhouden van bevoegdheden en bekwaamheden van zorgprofessionals, maar ook organisatiebrede opleidingen, zoals gastvrij werken met ouderen en het creëren van een dementievriendelijke omgeving.

Met de aanstelling van deze twee nieuwe functies speelt Zorggroep Zaanstreek in op de uitdagingen van de zorgsector door zowel de werving van nieuwe medewerkers te versterken als de ontwikkeling van het bestaande personeel te optimaliseren. Dit draagt bij aan het verder verbeteren van de zorgkwaliteit en het bieden van een inspirerende en professionele werkomgeving voor alle medewerkers.

Efficiëntie van processen: Secundaire processen ter ondersteuning van het primaire proces

Binnen Zorggroep Zaanstreek wordt een verbetertraject opgezet om de veranderingen in het primaire zorgproces te optimaliseren. Dit traject richt zich op het werken met een andere personeelsmix en het aanpassen van dienstpatronen, waarbij het primaire zorgproces centraal staat. De secundaire processen zullen hierbij ondersteunend zijn en zorgen voor een efficiënte structuur die aansluit bij de nieuwe werkwijze.

Het project is in 2024 gestart door een interim-projectleider die bekend is met zowel de organisatie als de secundaire facilitaire processen. Het doel van dit verbetertraject is het stroomlijnen van de werkprocessen, zodat de workflow efficiënter en toekomstbestendiger wordt. Daarnaast zal dit project bijdragen aan het harmoniseren van de bedrijfsprocessen over de verschillende locaties, wat de algehele samenwerking en zorgkwaliteit ten goede zal komen.

In 2024 is de onderzoeksfase afgerond met een rapport waarin verschillende aanbevelingen en adviezen zijn opgenomen. In 2025 zal de volgende fase van start gaan, waarin een prioritering wordt gemaakt van de adviezen en de volgorde van uitvoering wordt bepaald.

Een van de adviezen betreft het herstructureren van de kleinschalige woonafdelingen binnen Mennistenerf. Momenteel zijn deze afdelingen verspreid over vier verdiepingen. Het voorstel is om deze te concentreren op twee verdiepingen, terwijl de somatische zorg wordt ondergebracht op de andere twee verdiepingen. Dit draagt bij aan een efficiëntere organisatie en een betere afstemming van de zorg op de behoeften van de bewoners.

Daarnaast wordt geadviseerd om huishoudelijke medewerkers die werkzaam zijn op de kleinschalige woonafdelingen op te nemen in het team van kleinschalig wonen. Dit zorgt voor een verbeterde samenwerking, efficiëntere werkprocessen en een meer gestroomlijnde zorgverlening.

Door deze adviezen zorgvuldig te implementeren, streven we ernaar de zorgkwaliteit en het welzijn van onze cliënten verder te verbeteren.



De daktuin van Pennemes

Toekomstgericht werken

Door slimme inzet van zorgtechnologie, een doordachte personeelsmix, taakverdeling en verpleegkundig leiderschap, organiseert Zorggroep Zaanstreek het werk op een toekomstbestendige manier. Hiermee zorgen we ervoor dat we kwalitatieve zorg kunnen blijven bieden, ondanks de uitdagingen binnen de zorgsector.



Receptiemedewerker Neomi bij Pennemes.

Hoofdstuk 4 Leren en ontwikkelen

PAR en zeggenschap

De Professionele Adviesraad (PAR) is enkele jaren geleden binnen Zorggroep Zaanstreek opgericht. De PAR speelt een cruciale rol in het leveren van deskundig advies over uiteenlopende onderwerpen die binnen de organisatie spelen. De PAR bestaat uit medewerkers van verschillende afdelingen en disciplines, die op afroep hun expertise kunnen inbrengen bij vraagstukken die zich voordoen. Er is voor gekozen om de samenstelling van de PAR af te laten hangen van het vraagstuk dat aandacht verdient. Daarnaast zijn er twee leden die doorlopend zitting hebben in de PAR. Deze posities zijn momenteel vacant. Daarnaast heeft de PAR de mogelijkheid om proactief advies uit te brengen aan de Raad van Bestuur (RvB) over belangrijke kwesties die de organisatie aangaan.

Een recent voorbeeld van de waardevolle bijdrage van de PAR is het advies over het 'niet-pluis gevoel' van medewerkers die maaltijden bezorgen in de wijk. Dit gevoel kan ontstaan wanneer medewerkers signalen opvangen die wijzen op mogelijke kwetsbaarheid van cliënten, zoals ouderenmishandeling of armoede. Het advies van de PAR leidde tot de ontwikkeling van het niet-pluis kaartje, een hulpmiddel voor medewerkers in de huishoudelijke zorg en maaltijdbezorgers. Dit kaartje helpt hen te herkennen wanneer iets niet in orde lijkt te zijn en geeft duidelijke aanwijzingen over welke signalen ze kunnen opvangen, zoals tekenen van ouderenmishandeling of financiële problemen. Ook wordt er aangegeven bij wie zij terecht kunnen als ze zich zorgen maken.

Naast de PAR is er binnen Zorggroep Zaanstreek ook de Ondernemingsraad (OR) en de Cliëntenraad, die beide vertegenwoordigd zijn vanuit de verschillende locaties. Deze raden komen volgens een vaste jaargang bijeen om advies te geven en belangrijke kwesties te bespreken. Het is van groot belang dat er vanuit diverse invalshoeken zeggenschap is geregeld binnen de organisatie, zodat zowel de belangen van de medewerkers als die van de cliënten goed worden vertegenwoordigd en gehoord.

Door deze verschillende vormen van medezeggenschap zorgt Zorggroep Zaanstreek voor een bredere, integrale benadering van zorg en organisatie, waarin iedereen een stem heeft en actief kan bijdragen aan de verbetering van de zorgkwaliteit en de werkcultuur.



Honing van de bijenkorven die op het dak staan bij Pennemes. Deze is te koop in het winkeltje.

Oog voor medewerker

Bij Zorggroep Zaanstreek hechten we veel waarde aan zowel de zorgvrager als de zorgverlener. Het welzijn van onze medewerkers staat hoog in het vaandel, en daarom hebben alle medewerkers jaarlijks een waardierend gesprek met hun leidinggevende. In dit gesprek ligt de nadruk op de sterke punten en prestaties van de medewerker, zodat we samen kunnen werken aan het maximale potentieel van iedere zorgprofessional.

Daarnaast vinden we het belangrijk om de medewerkerstevredenheid actief te monitoren. Jaarlijks worden er groeps gesprekken gehouden, als onderdeel van het medewerkerstevredenheidsonderzoek, waarin de focus ligt op het verbeteren van de samenwerking – zowel tussen collega's onderling als tussen medewerkers en hun leidinggevenden, en tussen medewerkers en mantelzorgers. Deze gesprekken hebben geleid tot verschillende communicatie-initiatieven, zoals de interactieve theatervoorstelling 'See me, Hear me!', die de onderlinge communicatie en het begrip vergroot.

Drie keer per jaar organiseren we een themalunch voor zorgmedewerkers, waarin actuele onderwerpen worden besproken. Dit is een vrijwillige bijeenkomst, maar de belangstelling is altijd groot. Onder het genot van een broodje en soep gaan we met medewerkers in gesprek, waarbij we niet alleen thema's verder uitdiepen, maar ook de onderlinge verbondenheid tussen de verschillende afdelingen en locaties versterken. Deze informele bijeenkomsten dragen bij aan een cultuur van open communicatie en samenwerking, wat essentieel is voor het creëren van een positieve werkomgeving.

Werkplezier

Binnen Zorggroep Zaanstreek staat werkplezier hoog in het vaandel. We geloven dat medewerkers het beste kunnen presteren wanneer ze zich goed voelen, zowel fysiek als mentaal. Daarom zetten we sterk in op vitaliteit en duurzame inzetbaarheid. We bieden diverse



initiatieven die bijdragen aan een gezonde werk- en leefstijl, wat niet alleen het welzijn van onze medewerkers bevordert, maar ook de kwaliteit van zorg ten goede komt.

Een voorbeeld hiervan is onze sportstimuleringsregeling, waarmee medewerkers elk jaar sportartikelen of een sportabonnement kunnen declareren. Daarnaast organiseren we wandelingen in de omgeving, die openstaan voor zowel medewerkers als bewoners, cliënten en wijkbewoners. Deze integratie van verschillende groepen in onze activiteiten vinden wij van groot belang, omdat het niet alleen het werkplezier vergroot, maar ook de band met de gemeenschap versterkt.

We moedigen medewerkers ook aan om hun passies en talenten mee te nemen naar hun werk. Met onze Talentenformule kunnen medewerkers met een leuke of bijzondere hobby een vergoeding aanvragen van 250 tot 500 euro voor artikelen die ze nodig hebben om hun hobby te kunnen beoefenen. Zo hebben we bijvoorbeeld al een high tea, een schilderworkshop, bloemsierkunst, muziekvoorstellingen, yoga, en fotografie workshops georganiseerd. Deze activiteiten dragen bij aan een prettige werksfeer en zorgen ervoor dat medewerkers hun creativiteit kunnen uiten, wat hun werkplezier vergroot.

Daarnaast krijgt iedere medewerker een persoonlijk budget van 250 euro dat gebruikt kan worden voor scholing of training die zij zelf kunnen kiezen. Dit biedt hen de mogelijkheid om hun kennis te vergroten, nieuwe vaardigheden te ontwikkelen en zich verder te professionaliseren, wat hen niet alleen helpt in hun dagelijkse werk, maar ook hun werkplezier versterkt.

In een tijd van arbeidsmarktkrapte is het belangrijker dan ooit om werkplezier te waarborgen. Het dragen van de werklast als team wordt makkelijker wanneer medewerkers gemotiveerd, gezond en tevreden zijn in hun werk. Door deze initiatieven willen we een werkomgeving creëren waarin medewerkers zich gewaardeerd en ondersteund voelen, zodat ze met energie en enthousiasme hun werk kunnen blijven doen.



Verzorgende IG Ineke verricht metingen bij bewoner.

Interne ontwikkeltrajecten voor medewerkers

Bij Zorggroep Zaanstreek vinden we het belangrijk dat medewerkers zich continu kunnen ontwikkelen. Daarom bieden we diverse interne ontwikkeltrajecten aan, waarmee medewerkers de kans krijgen om te groeien in hun functie en hun vaardigheden verder te ontwikkelen.

Medewerkers kunnen onbeperkt gebruikmaken van het Leermanagementsysteem (LMS), waarin alle e-learnings openstaan. Daarnaast ontvangen zij een persoonlijk scholingsbudget van €250,- per jaar, dat zij kunnen inzetten voor aanvullende trainingen of opleidingen. Voor medewerkers die zich willen specialiseren, bieden wij doorgroeimogelijkheden naar functies zoals Helpende Plus of Verzorgende IG. Voor zij-instromers starten we met certificaatleren, zodat zij stapsgewijs en met de juiste ondersteuning hun plek in de zorg kunnen vinden.

Om de werk-privébalans te verbeteren, hebben medewerkers inspraak in hun roosters. Daarnaast organiseren onze praktijkopleiders regelmatig *skills lab* waarin medewerkers hun bekwaamheden kunnen oefenen en laten toetsen. Dit helpt hen om up-to-date te blijven en met vertrouwen hun werkzaamheden uit te voeren.

Verder bieden we extra voordelen zoals een gratis lidmaatschap bij het V&VN-register, deelname aan sportstimulering en de Talentenformule, en een actieve Ondernemingsraad (OR) en personeelsvereniging die zorgen voor een prettige werkomgeving.

Door deze interne ontwikkelmogelijkheden te benutten, kunnen medewerkers zich blijvend ontwikkelen en met plezier en vakmanschap bijdragen aan de zorg.

Opleiding en ondersteuning voor vrijwilligers en mantelzorgers

Vrijwilligers spelen een essentiële rol binnen Zorggroep Zaanstreek en zijn net zo waardevol als medewerkers. Om hen goed voor te bereiden op hun werkzaamheden, bieden wij scholing over dementie en omgaan met onbegrepen gedrag. Hierdoor kunnen zij adequaat hun vrijwilligerswerk uitvoeren en met vertrouwen inspelen op de behoeften van de cliënten.

Daarnaast krijgen medewerkers die maaltijden rondbrengen een speciale training in het signaleren van eenzaamheid, verwaarlozing en ouderen mishandeling. Dit helpt hen om risicosituaties vroegtijdig te herkennen en indien nodig passende actie te ondernemen.

Vrijwilligers worden ook altijd uitgenodigd voor bedrijfsfeestjes en andere sociale activiteiten, zodat zij zich volledig betrokken voelen bij de organisatie.

Voor mantelzorgers organiseren wij enkele malen per jaar thema-avonden over relevante onderwerpen, zoals omgaan met levend verlies, dementie en onbegrepen gedrag, en de Wet zorg en dwang. Hiermee ondersteunen we mantelzorgers in hun belangrijke rol en bieden we hen handvatten om beter om te gaan met de uitdagingen die zij in de zorg voor hun naasten tegenkomen.



Thuiszorgmedewerkers Melike en Jero.

Hoofdstuk 5 Inzicht in Kwaliteit

Kwaliteitsmanagementsysteem

Het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) van Zorggroep Zaanstreek is zorgvuldig ingericht om de kwaliteit van zorg en dienstverlening continu te monitoren en te verbeteren. Binnen de organisatie hebben we een intern auditteam dat bestaat uit verpleegkundigen en verzorgenden. Dit team voert audits uit op verschillende afdelingen, waarbij diverse onderwerpen worden behandeld. De audits worden volgens een jaarplanning uitgevoerd, zodat alle belangrijke kwaliteitsaspecten systematisch worden gecontroleerd. De bevindingen en verslagen van de audits worden geüpload naar het KMS-portaal, zodat alle betrokkenen eenvoudig toegang hebben tot de resultaten.

De resultaten van de audits worden besproken in het kwaliteitsoverleg, waarin teamleiders en teamverpleegkundigen aanwezig zijn. Tijdens deze overleggen worden de leerpunten gedeeld, zodat alle afdelingen kunnen profiteren van de opgedane inzichten en verbeteringen. Deze systematische aanpak zorgt ervoor dat we als organisatie altijd blijven leren en de zorgprocessen waar nodig aanpassen.

Naast het interne auditteam wordt de kwaliteit van zorg ook extern gecontroleerd. Zo is er bijvoorbeeld een externe deskundige op het gebied van infectiepreventie die elke twee jaar alle afdelingen auditeert. Daarnaast worden de keuken en restaurant jaarlijks gecontroleerd door een externe partij die zich richt op HACCP en veiligheid, en wordt de legionellapreventie systematisch gekeurd.

Zorggroep Zaanstreek beschikt over het ISO 9001 keurmerk, wat een belangrijke indicator is van de hoge kwaliteit van onze zorg en processen. Eind 2024 worden de twee certificaten van de locaties samengevoegd tot één ISO-certificaat voor Zorggroep Zaanstreek. De audits voor dit certificaat worden uitgevoerd door LRQA, een gerenommeerde instantie die de naleving van kwaliteitsnormen controleert.

In 2024 heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een thema-visitatie uitgevoerd over de inzet van ZZP'ers in de zorg. Hoewel Zorggroep Zaanstreek bij voorkeur werkt met vaste medewerkers en gezichten voor onze bewoners en cliënten, kan het in sommige gevallen noodzakelijk zijn om ZZP'ers of uitzendkrachten in te schakelen. In dergelijke gevallen maken we gebruik van drie vaste bureaus, waarmee we afspraken hebben gemaakt over de kwaliteit van de medewerkers die zij uitzenden. De IGJ beoordeelde onze aanpak als een goed praktijkvoorbeeld van hoe een kleine tot middelgrote organisatie verantwoord en effectief omgaat met de inzet van ZZP'ers, wat een waardevolle erkenning is voor onze werkwijze.

Het kwaliteitsmanagementsysteem van Zorggroep Zaanstreek is dus niet alleen een instrument om de kwaliteit van zorg te waarborgen, maar ook een middel om continue verbetering te stimuleren en ervoor te zorgen dat alle processen voldoen aan de hoogste standaarden.

Tevredenheidsonderzoeken

Het tevredenheidsonderzoek speelt een cruciale rol in het verbeteren van de zorg en dienstverlening binnen Zorggroep Zaanstreek. Het stelt ons in staat om waardevolle inzichten te verkrijgen over de ervaringen van zowel onze medewerkers als onze cliënten en hun families. Door regelmatig feedback te verzamelen, krijgen we niet alleen een helder beeld van wat goed gaat, maar ook van de gebieden waar verbetering nodig is.



8.1
271 waarderingen

ZorgkaartNederland resultaten voor Zorggroep Zaanstreek.

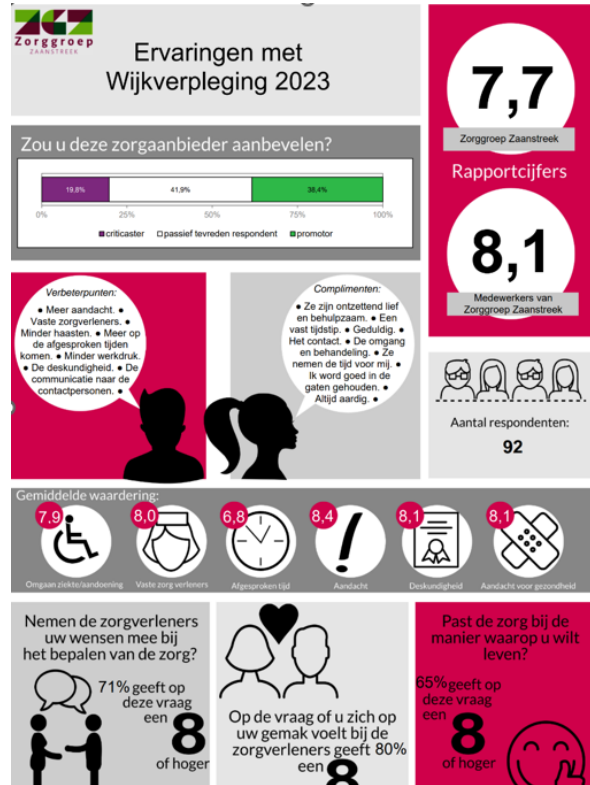
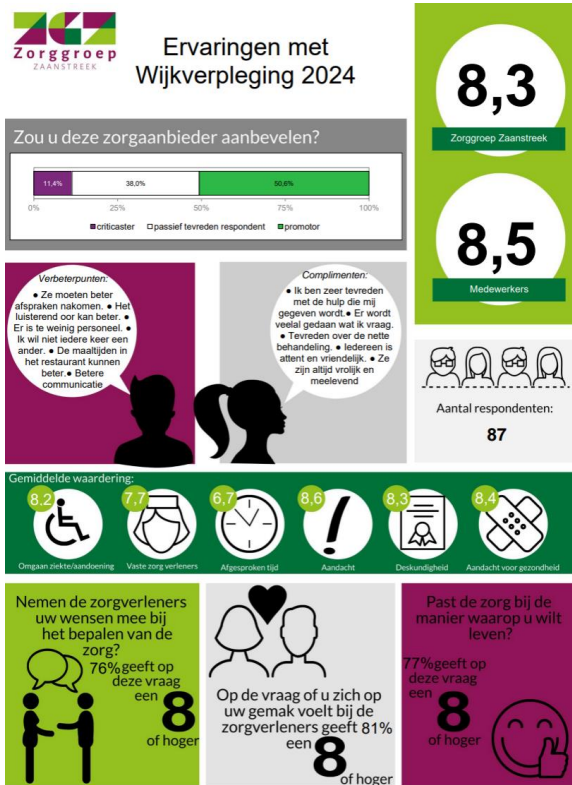
Het belang van het tevredenheidsonderzoek ligt in de mogelijkheid om direct van de resultaten te leren en concrete verbetermaatregelen te nemen. De resultaten van het onderzoek worden zorgvuldig geanalyseerd en besproken in verschillende overleggen, zoals teammeetings en kwaliteitsoverleggen. Hierbij worden zowel positieve als kritische feedbackpunten gedeeld, zodat we als organisatie kunnen blijven groeien.

Leren van de resultaten betekent dat we actief zoeken naar patronen en trends, zodat we gerichte acties kunnen ondernemen. Het helpt ons bijvoorbeeld om te begrijpen waar de medewerkers behoefte aan hebben, wat zij belangrijk vinden in hun werkplezier en welke ondersteuning zij nodig hebben. Voor onze cliënten biedt het ons de kans om te horen of zij tevreden zijn over de zorg die zij ontvangen, en waar wij als zorgorganisatie kunnen verbeteren om hun welzijn te bevorderen.

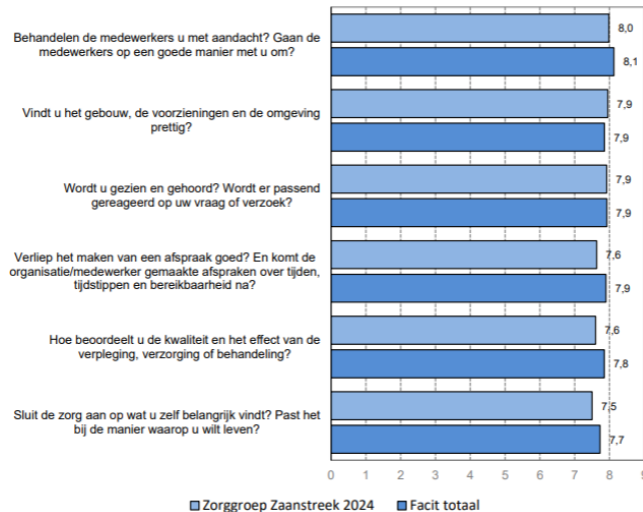
Door de bevindingen uit het tevredenheidsonderzoek te vertalen naar concrete verbeterinitiatieven, versterken we de band met zowel onze medewerkers als cliënten. Het bevordert een cultuur van open communicatie, waarin feedback wordt gezien als een waardevol middel om de zorgkwaliteit continu te verbeteren. Tevredenheidsonderzoeken zijn dan ook niet slechts een jaarlijkse activiteit, maar een belangrijk instrument voor het leren en evolueren als organisatie, zodat we altijd kunnen blijven voldoen aan de wensen en verwachtingen van onze zorgvragers en zorgverleners. Onze waarderingen zijn te vinden op ZorgkaartNederland.nl.



Activiteit in de grote zaal bij Pennemes.



PREM resultaten 2024 en 2023 waarin een mooie stijging te zien is.



Grafiek laat de scores zien van de intramurale cliëntenvertegenwoordigersraadpleging in 2024.



De score op de NPS vraag bij de intramurale cliëntenvertegenwoordigersraadpleging in 2024.

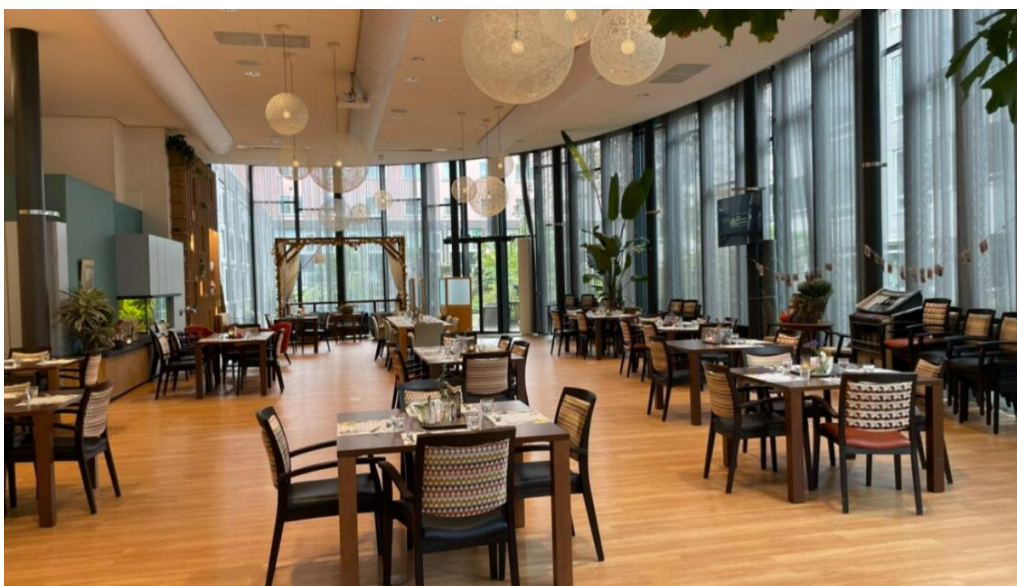
Klachten en complimenten

Complimenten zijn altijd welkom, maar klachten bieden ons de waardevolle mogelijkheid om te leren en onze processen te verbeteren. In 2024 zijn er in totaal 14 klachten geregistreerd bij de klachtenfunctionaris van Zorggroep Zaanstreek. Het is goed om te melden dat alle klachten naar tevredenheid zijn behandeld en afgesloten.

Uit de analyse van de klachten blijkt dat communicatie en verwachtingsmanagement twee cruciale aspecten zijn om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Het goed afstemmen van verwachtingen met cliënten, bewoners en hun families kan veel misverstanden en onvrede voorkomen. Daarom is het essentieel om duidelijke en open communicatie te waarborgen, zowel vooraf als gedurende het zorgproces.

Om het bewustzijn rondom klachten en de rol van de klachtenfunctionaris te vergroten, heeft de klachtenfunctionaris alle teams bezocht tijdens teamoverleggen. Hier heeft zij kort toegelicht wat haar rol is en wat medewerkers zelf kunnen doen wanneer zij geconfronteerd worden met uitingen van ongenoegen of onvrede van cliënten of hun familie. Het is van groot belang dat medewerkers laagdrempelige gesprekken aangaan met zowel bewoners als hun familie. Wanneer er onvrede wordt geuit, kan door direct in te spelen op de klacht escalatie worden voorkomen. Dit geeft de betrokkene niet alleen het gevoel dat hun klacht serieus wordt genomen, maar ook dat ze gehoord en gezien worden.

Het hanteren van deze benadering helpt niet alleen om klachten snel op te lossen, maar draagt ook bij aan het versterken van het vertrouwen en de betrokkenheid van cliënten en medewerkers. Door klachten snel en adequaat aan te pakken, kunnen we niet alleen problemen oplossen, maar ook onze dienstverlening blijven verbeteren. Zo wordt de klachtenfunctie niet alleen een middel om te reageren, maar ook een waardevolle bron van informatie voor continue kwaliteitsverbetering binnen Zorggroep Zaanstreek.



Restaurant Pennemes

Hoofdstuk 6 Vooruitblik 2025

Zorggroep Zaanstreek breidt uit met een derde locatie: Jonker-Juffer

Zorggroep Zaanstreek kijkt met enthousiasme en ambitie naar de toekomst, en we zijn dan ook in voorbereiding op de uitbreiding met een derde locatie, genaamd Jonker-Juffer, in het hart van Zaandam. Deze nieuwe locatie wordt gevestigd tussen de wijken Kogerveld en Peldersveld, een gebied waar momenteel nog geen verpleeghuis aanwezig is. In dit gebied wonen relatief veel ouderen, wat het essentieel maakt om een zorglocatie te realiseren die aansluit bij de groeiende behoefte aan zorg in de regio. Jonker-Juffer zal dus niet alleen een belangrijke aanvulling zijn voor Zorggroep Zaanstreek, maar ook voor de wijk en de omliggende gemeenschappen.

De bouw van de Jonker-Juffer-locatie zal in kwartaal 2 van 2025 van start gaan, met als doel om de locatie in kwartaal 1 van 2027 op te leveren. Het zal een moderne, goed toegankelijke locatie worden, waarvan een verdieping gehuurd wordt. Op deze verdieping worden Wlz-plekken (Wet langdurige zorg) aangeboden, waarmee Zorggroep Zaanstreek tegemoetkomt aan de groeiende vraag naar gespecialiseerde zorg voor ouderen in de regio. De nieuwe locatie biedt de mogelijkheid om zorg te leveren in een buurt waar deze behoefte groot is, en zal daardoor een belangrijke rol gaan spelen in de zorginfrastructuur van Zaandam.

Een bijzondere kans die de Jonker-Juffer-locatie met zich meebrengt, is dat de samenstelling van het personeel op deze locatie kan dienen als proeftuin voor het werken met een andere deskundigheidsmix. Dit biedt Zorggroep Zaanstreek de mogelijkheid om nieuwe werkmodellen en personeelsstructuren te testen en optimaliseren, die wellicht ook op andere locaties toegepast kunnen worden. De flexibele inzet van verschillende zorgprofessionals kan bijdragen aan de verbetering van de zorgkwaliteit en de werkbeleving van medewerkers.

De aanloop naar de opening van de Jonker-Juffer-locatie vraagt echter om een aanzienlijke tijdsinvestering van verschillende lagen binnen de organisatie. De Raad van Bestuur (RvB), het managementteam, de afdeling P&O, en andere disciplines zullen intensief samenwerken om de nieuwe locatie goed voor te bereiden. Dit omvat niet alleen de fysieke voorbereidingen, zoals de inrichting van de locatie, maar ook het zorgvuldig plannen van de personeelsbezetting, het ontwikkelen van opleidings- en scholingsprogramma's, en het creëren van een zorgstructuur die past bij de behoeften van de nieuwe cliënten en medewerkers.

Het opzetten van een nieuwe locatie vraagt daarnaast ook om een uitgebreide communicatiestrategie en het opbouwen van relaties met de lokale gemeenschap, om ervoor te zorgen dat de locatie goed wordt geïntegreerd in de wijk en dat de zorgbehoeften van de bewoners van Kogerveld en Peldersveld adequaat worden vervuld. Hierbij zal Zorggroep Zaanstreek nauw samenwerken met lokale partners, zoals huisartsen, apotheken en andere zorginstellingen, om de zorgketen in de regio te versterken.

De komst van de Jonker-Juffer-locatie biedt dus niet alleen een oplossing voor de toenemende zorgvraag in de regio Zaandam, maar stelt Zorggroep Zaanstreek ook in staat om innovatief te zijn in de manier waarop we zorg organiseren en leveren. Het is een spannende stap vooruit voor onze organisatie, die niet alleen onze zorgcapaciteit vergroot, maar ook bijdraagt aan het

versterken van de zorginfrastructuur in de regio, met de focus op kwalitatief hoogwaardige zorg en duurzame inzetbaarheid van ons personeel.



Dagbestedingsmedewerker is aan het puzzelen met een client.

Uitbreiding van het Volledig Pakket Thuis (VPT) en het nieuwe welzijnsproduct in de wijk Zorggroep Zaanstreek is volop in ontwikkeling en breidt haar aanbod in de wijk uit, met een duidelijke focus op het versterken van de zorg voor ouderen in hun eigen vertrouwde omgeving. Een belangrijk onderdeel van deze uitbreiding is de uitbreiding van het Volledig Pakket Thuis (VPT), en de introductie van een nieuw welzijnsproduct in de wijk, waarmee we onze zorg- en welzijnsdiensten nog dichter bij de mensen kunnen brengen. De voorlopige (werk)naam van de welzijnsproduct is: *ThuisGeluk*, waarin kleine momenten thuis van grote invloed zijn op het welbevinden van de cliënten. Deze persoonlijke aandacht en individuele begeleiding draagt bij aan het verminderen van de eenzaamheid en bevorderen van het leefplezier.

Het Volledig Pakket Thuis (VPT) biedt ouderen de mogelijkheid om volledige zorg thuis te ontvangen, zonder dat ze naar een verpleeghuis hoeven te verhuizen. Dit pakket is bedoeld voor cliënten die behoefte hebben aan intensieve zorg, maar die liever in hun eigen huis blijven wonen. Het VPT omvat een breed scala aan zorgdiensten, waaronder verpleegkundige zorg, persoonlijke verzorging, huishoudelijke hulp en begeleiding. Deze zorg wordt op maat geleverd, afgestemd op de persoonlijke situatie van de cliënt, zodat zij zo lang mogelijk in hun vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen.

Met de uitbreiding van het VPT in de wijk wil Zorggroep Zaanstreek nog beter inspelen op de toenemende vraag naar zorg in de thuissituatie. Dit houdt in dat we het pakket breder beschikbaar maken voor wijkbewoners die intensieve zorg nodig hebben. De uitbreiding vereist echter ook een aanpassing in het dienstpatroon van onze zorgprofessionals, om 24-uurs zorg mogelijk te maken. Dit betekent dat we flexibele en dynamische roosters zullen moeten implementeren, zodat zorg altijd beschikbaar is wanneer dat nodig is, dag en nacht. Het creëren van deze continuïteit in de zorg vergt een zorgvuldige planning en inzet van personeel, maar het is essentieel om de gewenste zorgkwaliteit en klanttevredenheid te waarborgen.

Naast de zorgcomponent van het VPT, wordt er ook gewerkt aan de introduceren van een welzijnsproduct in de wijk, *ThuisGeluk*. Dit product richt zich specifiek op het welbevinden van ouderen die wellicht nog geen intensieve zorg nodig hebben, maar wel behoefte hebben aan extra ondersteuning om langer thuis te kunnen blijven wonen. Wijkbewoners kunnen via de wijkverpleegkundige een indicatie krijgen voor dit welzijnsproduct. Het product biedt ondersteuning op verschillende gebieden, zoals sociale activiteiten, begeleiding bij het onderhouden van sociale contacten, en het aanbieden van praktische hulp die niet strikt zorggerelateerd is.



Welzijnsactiviteiten in de grote zaal Pennemes.

Dit welzijnsproduct, *ThuisGeluk*, heeft als doel om de eenzaamheid onder ouderen te verminderen en hun zelfredzaamheid te vergroten. Door meer ondersteuning te bieden op het gebied van welzijn, kunnen ouderen langer in hun eigen woning blijven wonen, met meer verbinding met hun omgeving en een betere kwaliteit van leven. Het welzijnsproduct zorgt ervoor dat de focus niet alleen ligt op de fysieke zorg, maar ook op de psychische en sociale gezondheid van de ouderen, die net zo belangrijk is voor hun algehele welbevinden.

De implementatie van zowel het VPT als het welzijnsproduct, *ThuisGeluk*, vraagt om een nauwe samenwerking tussen wijkverpleegkundigen, zorgprofessionals en welzijnsprofessional. Door deze diensten samen aan te bieden, versterken we de zorg in de wijk en creëren we een omgeving waar ouderen zich ondersteund voelen en actief kunnen blijven deelnemen aan de samenleving. Het is een integrale benadering van zorg, waarbij zowel de lichamelijke als de sociale aspecten van het leven van ouderen worden erkend.

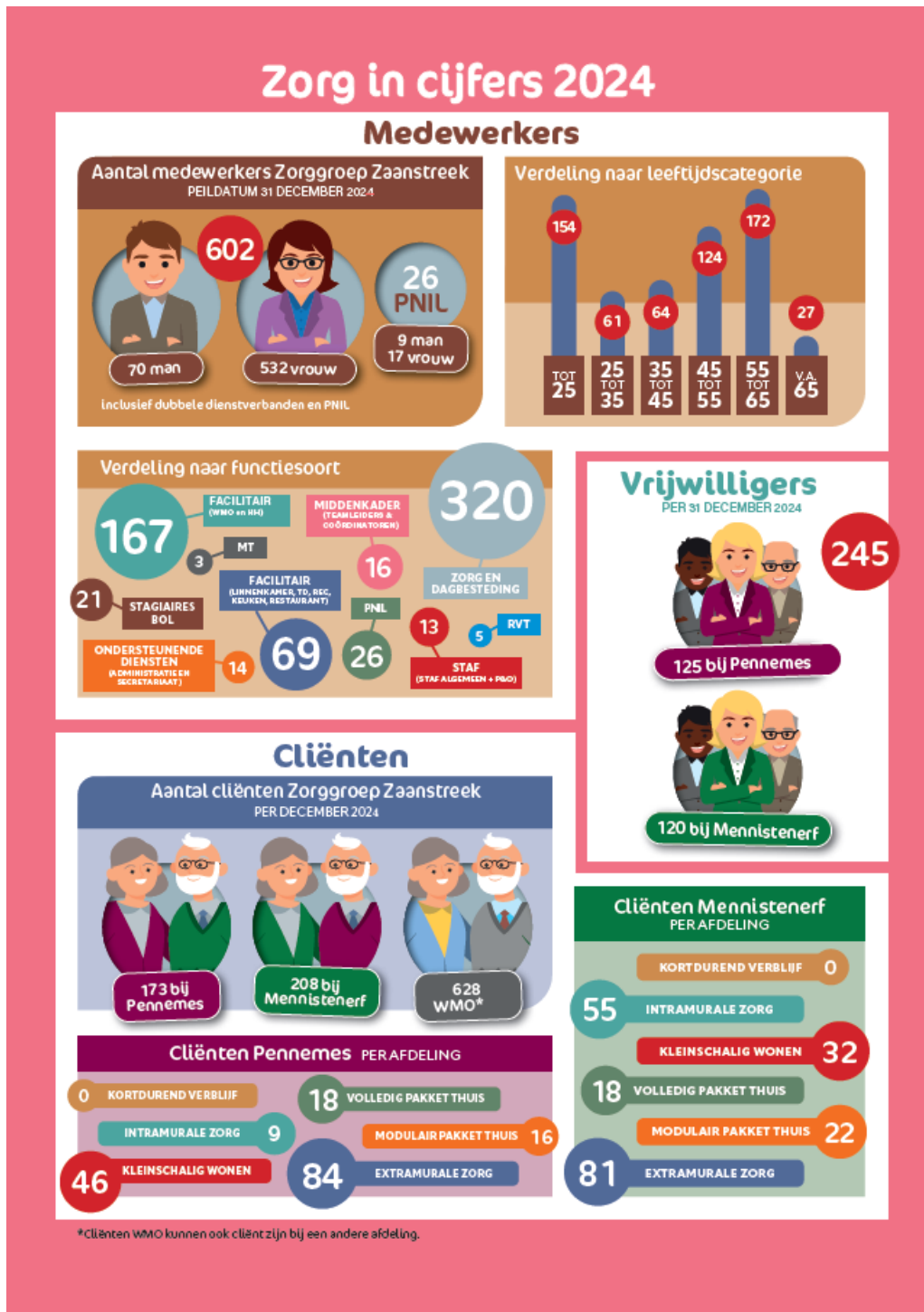


Met de uitbreiding van het VPT en het welzijnsproduct wil Zorggroep Zaanstreek bijdragen aan een duurzaam zorgklimaat waarin ouderen op een veilige en ondersteunende manier langer thuis kunnen blijven wonen. Het is een belangrijke stap richting een toekomstbestendige zorginfrastructuur, waarin de nadruk ligt op preventie, zelfredzaamheid en versterking van sociale netwerken, wat uiteindelijk de kwaliteit van leven van onze cliënten ten goede zal komen.



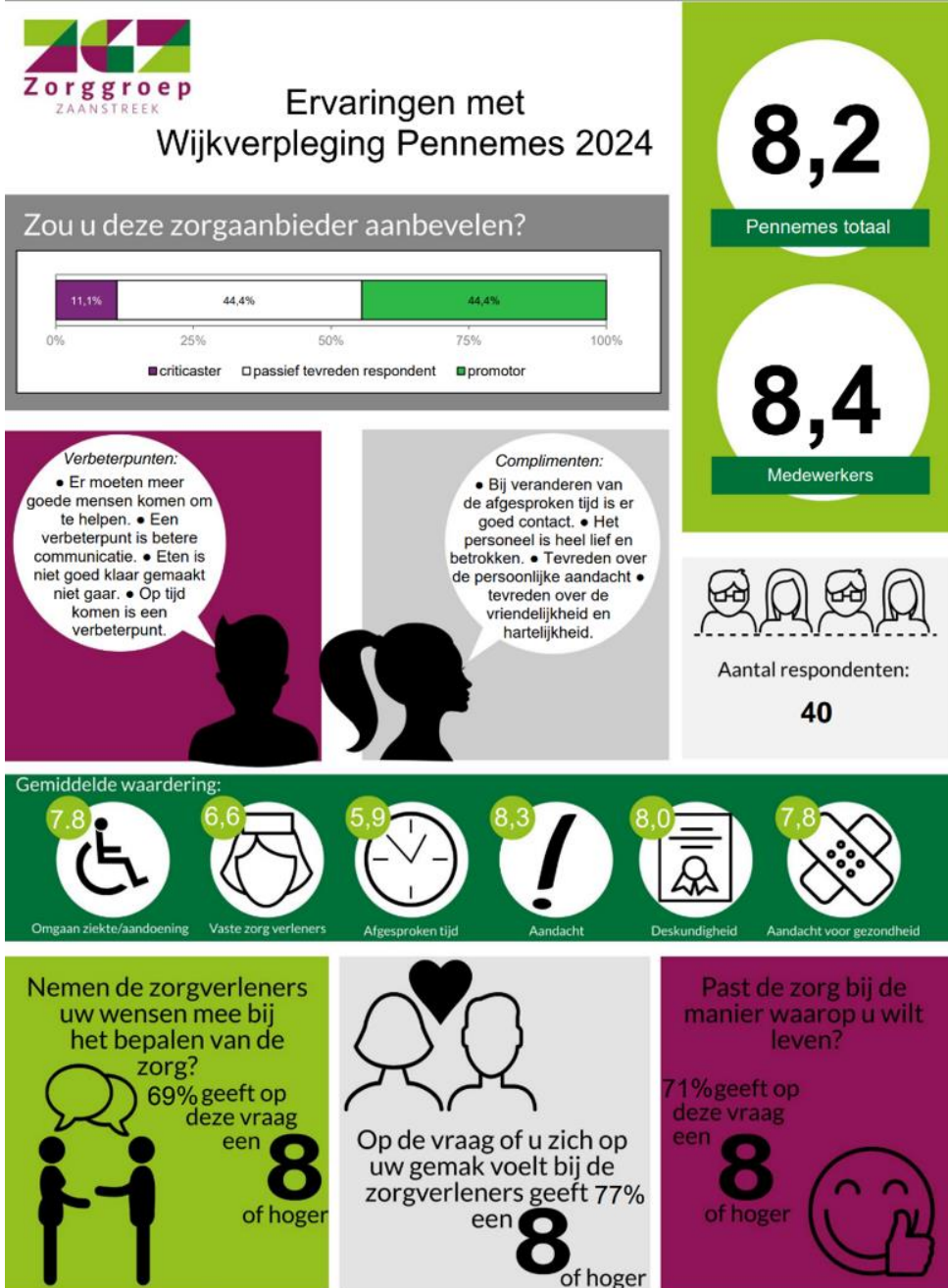
Hoofdstuk 7 Zorg in cijfers

In onderstaande factsheet worden de cijfers van Zorggroep Zaanstreek over 2024 gegeven.



Bijlage

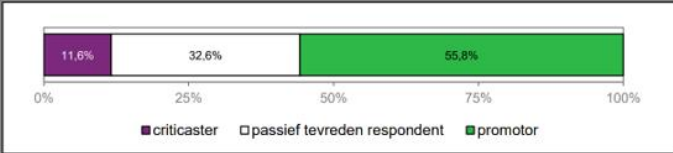
Tevredenheidsonderzoek wijkverpleging per locatie.





Ervaringen met Thuiszorg Mennistenerf 2024

Zou u deze zorgaanbieder aanbevelen?



8,4
Thuiszorg Mennistenerf

8,7
Medewerkers

Verbeterpunten:

- Ik wil dat ze meer op een vaste tijd komen.
- Het luisterend oor kan beter.
- Er moet meer personeel komen!
- De communicatie kan beter.
- Ik wil niet iedere keer een ander.

Complimenten:

- De zorg is over het algemeen heel goed. Ik ben er heel blij mee.
- Iedereen is attent en vriendelijk.
- Ik ben blij dat ze elke dag twee keer komen.
- Ik ben tevreden over de nette behandeling.

Aantal respondenten:
47

Gemiddelde waardering:



Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?

82% geeft op deze vraag een **8** of hoger

Op de vraag of u zich op uw gemak voelt bij de zorgverleners geeft 85% een **8** of hoger

Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?

82% geeft op deze vraag een **8** of hoger