

Klik op de diverse onderdelen om hier direct meer over te lezen



Kwaliteitsbeeld 2024

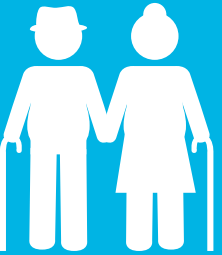
Greep uit behaalde resultaten 2024 en doelen voor 2025



zorggroep sint maarter



Bouwsteen 1: Kennen wensen en behoeften



2024

- ✓ Pilot Cliëntervaringsinstrument
- ✓ Stimuleringsubsidie Fase-gestuurde Palliatieve Zorg
- ✓ Inventarisatie open deuren beleid
- ✓ Pilots fotorapportage en spraakgestuurd rapporteren
- ✓ Pilot afschaffen dubbele controle medicatie
- ✓ Pilot maaltijden winVitalis voor mensen met kauw- en slikproblemen
- ✓ Inzet Gespecialiseerd Verzorgenden Psychogeriatric
- ✓ Scholing behandelaren onbegrepen gedrag
- ✓ Programma Deel je leven verbindt

2025

- 🎯 Doorontwikkelen meten cliënttevredenheid
- 🎯 Vervolg open deuren beleid, eerste pg-afdeling omvormen naar een open afdeling
- 🎯 Uitrol overige locaties en borgen Fase-gestuurde Palliatieve Zorg
- 🎯 Inventariseren tevredenheidsmetingen cliëntportaal
- 🎯 Doorontwikkelen één vragenlijst voor wijkverpleging en locaties
- 🎯 Uitrollen aanbieden van maaltijden winVitalis aan mensen met kauw- en slikproblemen
- ✓ Vervolg programma Deel je leven verbindt

Bouwsteen 2: Bouwen van netwerken



2024

- ✓ Toetreding tot Thoez Twente
- ✓ Samenwerking MedT-zorg voor avond-, nacht- en weekenddiensten
- ✓ Raamovereenkomst voorbehouden handelingen Twente
- ✓ Pilot centraal aanmeldingspunt wijkverpleging regio Tubbergen
- ✓ Informele zorg: visie en beleid vastgesteld, tools ontwikkeld en inspiratiesessies gehouden

2025

- 🎯 Implementatie en doorontwikkeling informele zorg
- 🎯 Continueren centraal aanmeldingspunt wijkverpleging regio Tubbergen
- 🎯 Visie eerstelijnszorg in de regio

Bouwsteen 3: Het werk organiseren



2024

- ✓ Inzet zorgondersteuners en uitbreiding taken helpende plus
- ✓ Introductie leer-en verbeterteams en lokaal overleg
- ✓ kwaliteitsindicatoren KIK-V succesvol aangeleverd
- ✓ Projecten IZA arbeidsbesparend werken en fysieke belasting
- ✓ Professioneel leiderschap casemanagers en wijkverpleegkundigen
- ✓ Verduurzaming vastgoed, voeding en schoonmaak
- ✓ Uitvoering MTO en VTO
- ✓ Implementatie diverse zorgtechnologie

2025

- 🎯 Implementatie diverse zorgtechnologie
- 🎯 Bekwaam = bevoegd
- 🎯 Training professioneel zeggenschap voor leden projectgroep
- 🎯 Vervolg uitvoering speerpunten duurzaamheid
- 🎯 Professioneel leiderschap maatschappelijk werk en kwaliteitsverpleegkundigen

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen



2024

- ✓ Fysieke belastingdagen coaching on the job
- ✓ 2 interne audits met Generiek Kompas als leidraad
- ✓ Expertgroep ECD meegekeken met dossiers
- ✓ Externe visitatie
- ✓ Loslaten ISO-certificering
- ✓ Tertaalrapportages kwaliteit
- ✓ Visitatie vakgroep psychologen

2025

- 🎯 Scholingen beter aansluiten op werkplek
- 🎯 Doorontwikkeling zelfevaluatie, externe visitaties en interne audits
- 🎯 Inventarisatie externe toetsing kwaliteitsmanagementsysteem
- 🎯 Verder gaan met samen naar dossiers kijken
- 🎯 Visitatie medische staf

Waar zitten we?



Het jaar 2024 in enkele gemiddelde cijfers



1086 cliënten locaties



2586 medewerkers



1349 cliënten wijk



1445 vrijwilligers



42 cliënten met een VPT



150 stagiairs

Zorgkaart



MTO



VTO





Inleiding

Deel je leven

Zorggroep Sint Maarten vindt dat ieder mens waardevol is en recht heeft op zorg, liefde en aandacht. Dit doen wij vanuit onze visie Deel je leven, gebaseerd op onze overtuiging dat een gedeeld leven een gelukkiger leven is. Hoe kunnen wij dit in de praktijk op een goede manier vormgeven? Die vraag hebben wij onszelf gesteld en zijn daarover in gesprek gegaan met elkaar.

Goede zorg in relatie tussen cliënt, naasten en professional

In het huidige kwaliteitsdenken wordt er veel focus gelegd op het systeem; de inrichting van processen, het sturen op uitkomsten en het meten van de kwaliteit. In lijn met onze blik op kwaliteit, en gesteund door het Generieke Kwaliteitskompas, vinden wij dat het tijd is om geleidelijk afstand te nemen van het systeemdenken. Bij Zorggroep Sint Maarten zoeken we naar het leveren van goede zorg, welke alleen tot stand kan komen in de relatie tussen de cliënt, naasten en de professional. We richten ons op het samen werken aan het versterken van de kwaliteit van leven.

Versterken kwaliteit van leven

Langs de lijn van dit uitgangspunt hebben wij ons gefocust op het samen werken aan het versterken van de kwaliteit van leven. Uiteraard wordt hierbij ook rekenschap gegeven aan landelijke eisen en richtlijnen, waarbij gepoogd is om nieuwe ontwikkelingen zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de eigen interne ontwikkeling(en) en beweging(en).

Verder verbeteren

Dit kwaliteitsbeeld is een onderdeel van dit proces. We leggen niet alleen verantwoording af, maar zetten ook een stap richting verdere verbetering en delen waar we trots op zijn. Door kritisch te reflecteren werken we samen aan een omgeving waarin kwaliteit niet alleen wordt vastgelegd, maar ook echt wordt ervaren.

Opbouw kwaliteitsbeeld

Dit kwaliteitsbeeld geeft een overzicht van de kwaliteit van zorg binnen Zorggroep Sint Maarten. Het beschrijft hoe we invulling geven aan de uitgangspunten en bouwstenen van het Generiek Kwaliteitskompas waarbij we kijken naar waar we staan en welke verbeteringen we nastreven op basis van ervaringen en data. In dit document behandelen we per bouwsteen de belangrijkste inzichten, ontwikkelingen en trojspunten.

Binnen bouwsteen 1 hebben we in 2024 de meeste ontwikkelingen doorgemaakt en doelen voor 2025 opgesteld. Het is mooi om te zien dat binnen deze bouwsteen de meeste trojspunten zijn benoemd. Dit sluit goed aan bij onze visie Deel je leven, waarin we de cliënt echt willen leren kennen, diens wensen en behoeften centraal stellen en tegelijkertijd willen bijdragen aan het welzijn en geluk van de ander.

Patricia Bangma en André Endeman,
Raad van Bestuur Zorggroep Sint Maarten.

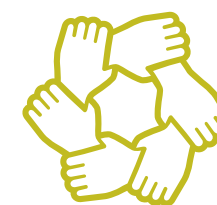


zorggroep sint maarten

Onze kernwaarden



Zijn



Dorps



Ontplooierend



Vitaal

Binnen onze blik op kwaliteit staan 4 pijlers centraal,



Filmpjes Kwaliteitskompas

In enkele korte filmpjes hebben we in enkele minuten inzichtelijk gemaakt wat het Generiek Kwaliteitskompas inhoudt:

[Deel 1](#)

[Deel 2](#)

[Deel 3](#)



Bouwsteen 1: het kennen van wensen en behoeften

Bouwsteen 1 richt zich op het versterken van persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Bij Zorggroep Sint Maarten leggen we de nadruk op het begrijpen van de unieke behoeften, wensen en leefwereld van onze cliënten, waarbij eigen regie en kwaliteit van leven centraal staan. Dit sluit aan bij onze visie Deel je leven, die gebaseerd is op de overtuiging dat een gedeeld leven een gelukkiger leven is. Juist in tijden waarin het leven voor velen individueel en eenzaam is, kiezen wij bewust om ons leven aan elkaar te verbinden. Deze benadering vormt de basis voor het bieden van zorg die aansluit bij de waarden en doelen van onze cliënten, in nauwe samenwerking met hun naasten, collega's en vrijwilligers. We belichten enkele specifieke en actuele onderwerpen rondom deze bouwsteen.

Programma Deel je leven verbindt

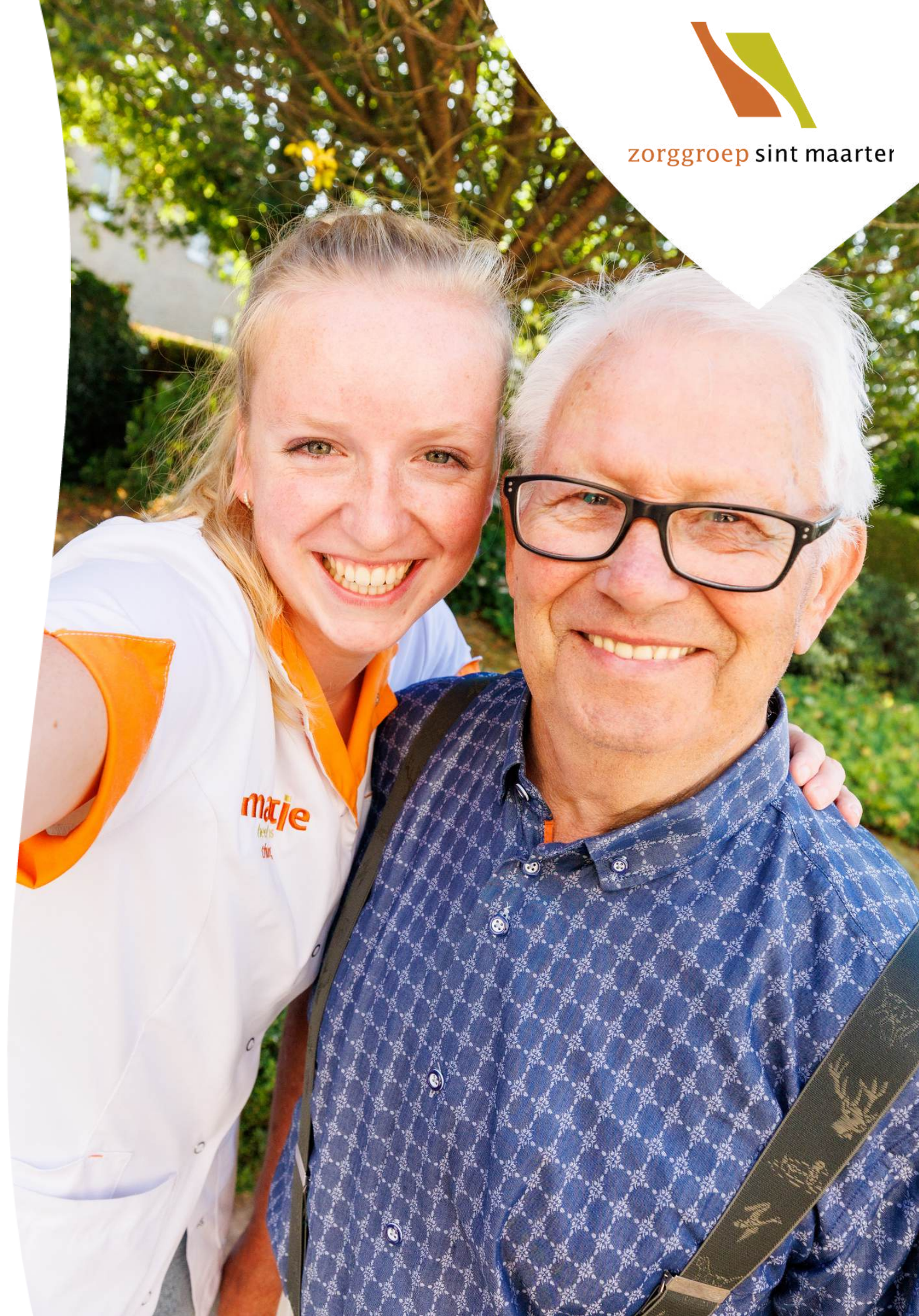
In een wereld die snel verandert, is het belangrijk om stil te staan bij wie we zijn en wat we willen betekenen. Het programma Deel je leven verbindt helpt ons daarbij. Binnen dit programma zijn we uitvoerig in gesprek gegaan met medewerkers, vrijwilligers, cliënten, mantelzorgers, gremia en samenwerkingspartners om in 2025 te komen tot een herijkt visiedocument Deel je leven. Dit wordt een kompas dat ons helpt om samen koers te zetten naar een toekomst die past bij wie we zijn.

Clienttevredenheid

Bij Zorggroep Sint Maarten oriënteren we ons op de beste manier om clienttevredenheid te meten. Met de komst van het Generiek Kwaliteitskompas krijgen we de kans om dit proces verder te verkennen en vorm te geven. Verdere ontwikkelingen in de uitvoering worden in 2025 doorgevoerd. Dit doen we in nauwe afstemming met de CCR.

Zorgkaart Nederland

Via [Zorgkaart Nederland](#) kunnen cliënten en diens familie of naasten hun ervaring delen. In 2024 is het gemiddelde cijfer Zorggroep breed gestegen naar een 9,0, vergeleken met een 8,8 in 2023





Bouwsteen 1: het kennen van wensen en behoeften

Pilot Cliëntervaringsinstrument Generiek Kompas

In oktober 2024 is de pilot met het Cliëntervaringsinstrument uitgevoerd in regio Oldenzaal. De meting is uitgevoerd met als doel waardevolle input op te halen voor de verdere doorontwikkeling van het instrument binnen het Generieke Kwaliteitskompas.

De respons was iets onder de 10%. Tegelijkertijd mogen we trots zijn op de tevredenheid van bewoners en naasten, met **een gemiddelde score van 8,2**. Door deelname aan de pilot zijn wij vrijgesteld van de uitvoering PREM over het kalenderjaar 2024.



Onze moeder heeft haar laatste levensfase hier mogen doorbrengen. Wij als kinderen zijn enorm tevreden en dankbaar voor de liefdevolle zorg voor onze lieve moeder. Ook wij als kinderen werden altijd warm ontvangen op de afdeling en in het huis. Wij zijn zeer tevreden!

Bron: Zorgkaart Nederland



Mijn moeder werd echt gezien als persoon, niet als nummer. Er werd zeer goed rekening gehouden met haar wensen, mogelijkheden en beperkingen. Ze werd gezien binnen de afdeling. Er werd geïnvesteerd in contact en wat er binnen haar mogelijkheden te bereiken was. Als familie was er altijd een vaste verzorgster waar ik met vragen terecht kon. Dat werkt echt fijn.

Bron: Zorgkaart Nederland





Bouwsteen 1: het kennen van wensen en behoeften

Leven in vrijheid

Zorggroep Sint Maarten werkt aan het realiseren van Leven in vrijheid op al haar locaties, met de nadruk op het bevorderen van eigen keuzes voor cliënten, inclusief hun bewegingsvrijheid. Dit onderwerp is opgenomen in het jaarplan 2024.

Wij vinden het essentieel dat cliënten, die dat willen en kunnen, zelfstandig en vrij door het gebouw kunnen bewegen en naar buiten kunnen gaan. Het behoud van autonomie en vrijheid is voor ons het belangrijkste doel, ongeacht de indicatie van de cliënt. Dit houdt in dat de deuren van onze locaties open moeten zijn wanneer mogelijk en alleen gesloten wanneer het niet anders kan.

In 2025 zal een eerste pg afdeling worden omgevormd naar een open afdeling conform Leven in vrijheid. Dit biedt de opmaat voor overige locaties. We leren, ontwikkelen en voeren uit.



Op de Polbeek zijn de deuren altijd open, wij zijn geen gesloten huis en kennen geen gesloten deuren. Is dit spannend? Ja soms wel. Het geeft soms spanning, het houdt je alert. Draagt het bij aan beleavingsgericht werken? Ja dat zeker! Het geeft de bewoner vrijheid en eigen regie, over zijn of haar eigen leven. Denk in mogelijkheden, kijk waar er ruimte is, blijf in gesprek en leg afspraken met elkaar goed vast.

Bron: Tjitske van der Horst-Hietkamp en Ferdane Yesildogan, medewerkers Polbeek in Zutphen





Bouwsteen 1: het kennen van wensen en behoeften

Palliatieve zorg

Palliatieve zorg was een belangrijk thema in 2024. De uitvoering van de stimuleringsubsidie Fase-gestuurde Palliatieve Zorg in het dossier heeft in dat jaar verschillende resultaten opgeleverd:

- De (eigen) ontwikkelde scholing Fase-gestuurde Palliatieve Zorg is op bijna alle locaties georganiseerd. Het is zichtbaar dat cliënten nadrukkelijk zijn verbonden aan een specifieke fase en de zorg- en dienstverlening hierop is aangesloten, waarbij ook onderscheid gemaakt kan worden tussen de verschillende dimensies van palliatieve zorg.
- Er wordt veelvuldig gebruik gemaakt van het Zorgpad Stervensfase in het dossier. Er is hierover een goede afstemming met physician assistant, verpleegkundig specialist en specialist ouderengeneeskunde.

Borging in 2025

Voor 2025 wordt nagedacht hoe dit thema goed kan worden geborgd met betrokkenheid van palliatief verpleegkundigen. Daarnaast wordt de uitrol naar de overige locaties in gang gezet en verkennen we samen met collega's in de wijk de mogelijkheden voor implementatie in de wijkzorg.

Scholing behandelaren 'onbegrepen gedrag':

In 2024 is er aandacht geweest voor scholingen rondom het thema 'onbegrepen gedrag'. Doormiddel van een themamiddag zijn alle behandelaren van de behandeldienst geschoold door opleidings- en expertisecentrum Trifier.





Bouwsteen 1: het kennen van wensen en behoeften

Pilot afschaffen dubbele controle medicatie

Bij Zorggroep Sint Maarten kijken we – mede vanuit radicale vernieuwing/ontregel de zorg – naar procedures die wellicht kunnen vervallen of die we eenvoudiger kunnen uitvoeren. Dit heeft tot doel om administratieve lasten te verlichten en de kwaliteit van zorg te verhogen. De pilot ‘stoppen met de dubbele controle risicovolle medicatie’ is gebaseerd op de overtuiging dat wanneer medewerkers individueel verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van de dubbele controle, de zorg veiliger én efficiënter wordt uitgevoerd. Voorafgaand aan de pilot is zowel vanuit kwalitatief (vragenlijst) als kwantitatief (overzicht aantal foutmeldingen dubbele controle) oogpunt een basis gelegd.

De pilot heeft gezorgd voor een veilige en verantwoorde toediening van risicovolle medicatie, meer rust in het werkproces en een positieve ervaring met de persoonlijke verantwoordelijkheid bij het actief uitvragen van de uitvoering van dubbele controles. Het vervolg is dat de pilot eind december is verlengd, met als doel een notitie op te stellen over de implementatievoorwaarden, die breder in de organisatie gedeeld wordt, inclusief de overweging om dubbele controle op andere locaties te stoppen.





Bouwsteen 1: het kennen van wensen en behoeften

Dossier

Bij Zorggroep Sint Maarten maken we gebruik van het elektronisch cliëntdossier van ONS Nedap. Hierin wordt de zorg en/of begeleiding per cliënt vastgelegd in een persoonlijk Plan met de focus op hun wensen en behoeften. We blijven het dossier doorontwikkelen, waarbij we ons richten op het bevorderen van de kwaliteit van bestaan. De eigen regie zetten we hierbij zoveel mogelijk centraal. We kijken kritisch vanuit het perspectief ontregel de zorg: hoe kan het slimmer en efficiënter.

Ontwikkelingen dossier

In 2024 zijn pilots gedraaid met fotorapportage en spraakgestuurd rapporteren. Ook zijn we gestart met de ontwikkeling van één vragenlijst behorende bij het eerste kennismakingsgesprek voor zowel wijkverpleging als intramurale zorg, zodat informatie gemakkelijk met de cliënt mee reist. De expertgroep ECD bewaakt de doorontwikkeling van het dossier en bijbehorende scholingen en trainingsmateriaal.

Daarnaast biedt het cliëntportaal 'Caren zorgt' cliënten en naasten inzicht in het dossier en kunnen zij en zorgprofessionals via een hiervoor in 2024 ingerichte berichtenfunctie met elkaar communiceren. In 2025 zetten we stappen om ook tevredenheidsmetingen via dit portaal uit te voeren.





Bouwsteen 1: het kennen van wensen en behoeften



Maaltijden winVitalis voor mensen met kauw- en slikproblemen

"We willen mensen met kauw- en/of slikproblemen die maaltijden van een aangepaste consistentie moeten gebruiken (bijvoorbeeld glad gemalen), zoveel mogelijk laten genieten van smakelijke maaltijden. Helaas zien gemalen maaltijden er niet altijd lekker uit en ze worden ook niet altijd als smakelijk ervaren. Om onze cliënten te laten genieten van een goed uitziend en lekker smakend alternatief, hebben we in Gerardus Majella een pilot uitgevoerd met de glad gemalen maaltijden van winVitalis. Alle maaltijdcomponenten zijn teruggebracht in herkenbare vorm en sommigen zijn voorzien van een optisch bak- en braadeffect. De pilot heeft ons geleerd dat sommige cliënten meer genieten van het eten en dat het hun eetlust bevordert.

Ook hebben we onderzocht wat nodig is om winVitalis te implementeren op de overige locaties van Zorggroep Sint Maarten, denk aan geschikte apparatuur om de maaltijden te kunnen verwarmen zodat de veilige consistentie behouden blijft. In 2025 hopen we de winVitalis maaltijden aan zoveel mogelijk cliënten die hiervoor in aanmerking komen en die hier behoefte aan hebben, te kunnen gaan aanbieden. Want: plezier in eten draagt bij aan de kwaliteit van leven, het welbevinden en de tevredenheid van de cliënt."

Inge Kalisvaart, logopedist en Rineke Overbeek, diëtist en lid expertgroep eten en drinken Zorggroep Sint Maarten



Inzet Gespecialiseerd Verzorgenden Psychogeriatric

"Op 'mijn' locaties werk ik samen met Gespecialiseerd Verzorgenden Psychogeriatric (GVP). Zij zijn als een spin in het web en onze rechterhand in het meedenken, mee uitvoering geven aan benaderingsadviezen en een vinger aan de pols houden wat betreft de voortgang. En helpt dat? Dat helpt enorm. Natuurlijk hebben al onze collega's kennis van dementie, maar met de komst van de GVP krijgt de omgang met mensen met dementie meer aandacht. In de gedragsvisite met de GVP, psycholoog, arts of physician assistant en soms ook de kwaliteitsverpleegkundige en andere disciplines, bespreken we hoe we het best met (min of meer) moeilijk gedrag om kunnen gaan. Samen nadenken en soms moeilijke puzzels maken en aan elkaar groeien. Een goede ontwikkeling? Ik denk dat de inzet van de GVP onmisbaar is bij onze uitdaging voor de toekomst. Of misschien is die toekomst al een feit. Meer bewoners met zwaardere problematiek en minder mensen om de zorg te verlenen. Wat is er dan mooier dan een intensievere samenwerking tussen alle disciplines en meer werkplezier?"

Sylvia Spit, gz-psycholoog Zorggroep Sint Maarten





Bouwsteen 2: het bouwen van netwerken

Bouwsteen 2 benadrukt het belang van netwerken rondom de cliënt. Om ervoor te zorgen dat cliënten hun leven zo lang mogelijk kunnen voortzetten zoals zij dat gewend zijn, is het belangrijk dat we de zorg samen met mantelzorgers/familie en het netwerk vormgeven. Samen delen we de zorg. Mantelzorgers worden niet gevraagd om los te laten, maar juist uitgenodigd om samen te werken. Zo ontstaat zorg en ondersteuning die aansluit bij het welbevinden, de wensen en behoeften van de cliënt. Ook investeren we in samenwerking in de keten en vinden we het belangrijk om in verschillende netwerken te participeren. De zorg van morgen is een opgave van ons allen.

Informele zorg

Het thema informele zorg was een speerpunt in zowel het jaarplan van 2024 als dat van 2025. Er is veel geïnvesteerd in het creëren van bewustwording in de wijk en binnen locaties over de wijze waarop we willen samenwerken met informele zorg en wat dit voor hen betekent. Dit is gedaan aan de hand van inspiratiesessies 'Samen delen we de zorg'. Daarnaast zijn diverse tools ontwikkeld die collega's kunnen gebruiken in de praktijk zoals het mantelzorgspel dat gebruikt kan worden tijdens een mantelzorg-familie avond, de netwerkkaart om het netwerk in kaart te brengen van de cliënt, en het SOFA model voor inzicht in en aandacht voor de verschillende rollen van mantelzorgers.



Pannenkoeken

Dochters Esther en Ellen bakken elke maand rond de honderd pannenkoeken voor de bewoners van Gravenstate. "Pannenkoeken bakken deed mama vroeger ook voor ons. We maken het gezellig en zetten de piratenzender aan. Mama schilt de appels en papa eet ook mee. Er gaan meestal zes pakken meel doorheen. De geur van de pannenkoeken dringt door tot in de huiskamer, zodat iedereen ervan kan genieten. Het is inmiddels voor iedereen een waardevolle traditie geworden. En het ontzorgt de zorg."

Bron: Deel je leven magazine, special Samen delen we de zorg



Bouwsteen 2: het bouwen van netwerken

Tegelijkertijd geven collega's aan dat het voeren van gesprekken met mantelzorgers soms uitdagend is. Dit wordt meegenomen in de verdere doorontwikkeling van het thema Informele zorg in 2025:

- Focusgroep sessies op locaties om bewustwording te vergroten en handvatten te bieden voor het verbinden van beide perspectieven (mantelzorg en medewerkers)
- Tool 'Samen delen we de zorg'-gesprek
- Implementatie- en communicatieplan afronden
- Onderzoeken mogelijkheden integreren informele zorg in processen en ONS
- Gespreksvaardigheidstraining voor zorgmedewerkers niveau 3 en hoger





Bouwsteen 2: het bouwen van netwerken

Thoez

In 2024 is Zorggroep Sint Maarten toegetreden tot Thoez Twente. In dit samenwerkingsverband van Carintreggeland, ZorgAccent, TriviumMeulenbeltZorg (TMZ), Ziekenhuisgroep Twente (ZGT) en Zorggroep Sint Maarten leveren we voortaan gezamenlijk zowel de nachtzorg als de specialistische verpleegkundige zorg bij de mensen thuis in Twente.

Samenwerking in de keten

Wij vinden het belangrijk om te investeren in de samenwerking in de keten. In 2024 hebben we verschillende stappen gezet:

- Samenwerking MedT-zorg voor ANW (avond, nacht, weekend) diensten artsen.
- Raamovereenkomst voorbehouden handelingen Twente (in samenspraak huisartsen Twente, Carint, TMZ en Zorgaccent).
- Er is een pilot gedraaid voor een centraal aanmeldingspunt wijkverpleging in regio Tubbergen; in samenwerking met Zorgaccent, TMZ en Maartje (Zorggroep Sint Maarten), In 2025 wordt dit doorgezet.
- Samenwerking met verschillende VVT (Verpleging, Verzorging, Thuiszorg) organisaties en Mediant in het opleiden van gezondheidszorg (GZ) psychologen. In het kader van deze GZ-opleiding hebben we in het najaar een visitatie gehad, die positief is afgerond.
- Vanuit regio Friesland het gezamenlijk (subregionaal) opleiden van een Verpleegkundig Specialist, die organisatie overstijgend werkt.

In 2025 zullen wij ons oriënteren op de visie op eerstelijnszorg in de regio.

Wij vinden het belangrijk om te participeren in verschillende netwerken

- Netwerkvereniging IZO Twente
- Netwerken Palliatieve Zorg Twente
- Dementie Twente
- Netwerk Kwaliteit Friesland
- Netwerk Dementie Fryslân
- Anders Werken in de zorg Friesland
- Zorgnet Oost
- Participatie in netwerken van functionarissen gegevensbescherming in Twente
- Netwerk Toekomstbestendige Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn (TAZ)
- Kwaliteitsnetwerken Actiz
- Lerend netwerk Zorggroep Solis Deventer
- Technologie & Zorg Academie (TZA)
- Vereniging van Instellingen voor Verpleging en Verzorging in Utrecht (IVVU)
- Dementienetwerk Zutphen, Lochem, Vorden en omstreken



Door het team heb ik weer meer kwaliteit van leven gekregen. Ik heb zelf niet de kennis of kunde om de handeling zelf uit te voeren.

Bron: De heer Hondebrink, cliënt Thoez Twente





Bouwsteen 3: het werk organiseren

Bouwsteen 3 richt zich op de diverse manieren waarop zorg wordt georganiseerd, afgestemd op verschillende zorgvormen en doelgroepen. Bij Zorggroep Sint Maarten kijken we verder dan de zorg alleen en onderzoeken we steeds opnieuw wat iemand zelf nog kan, wat hij kan leren, en welke hulpmiddelen, zoals zorgtechnologie, hem kunnen ondersteunen. Ook verkennen we de mogelijkheden van samenwerking met mantelzorgers en het sociale netwerk rondom de cliënt. Als medewerkers, cliënten, mantelzorgers en het netwerk samenwerken, ontstaat zorg die aansluit bij het welzijn en de wensen van de cliënt. Professionals krijgen ruimte om oplossingen aan te dragen, wat hun lerend vermogen, professioneel zeggenschap en autonomie versterkt. We belichten specifieke onderwerpen rondom deze bouwsteen.





Bouwsteen 3: het werk organiseren

Technologie:

Technologie speelt een belangrijke rol bij Zorggroep Sint Maarten. Technologie kan bijdragen aan de eigen regie en het welbevinden van de cliënt en verschillende zorgdomotica spelen een rol bij het thema Leven in vrijheid.

Afhankelijk van de regio en locatie zijn verschillende technologieën in 2024 in gebruik, beschikbaar of staat de implementatie gepland voor 2025:

- Slimme zorgalarmering
- FreeStyle Libre glucosemonitor
- Wolk heupairbag
- GPS zorghorloge
- Tena Smartcare slimme inco



FreeStyle Libre glucosemonitort

In 2025 worden de volgende technologieën geïnventariseerd voor mogelijke inzet:

- Medido Medicijn dispenser op locaties
- Beeldzorg in de wijkverpleging

Medido medicijn dispenser





Bouwsteen 3: het werk organiseren



Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

In 2024 is er een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd, waarbij de werkbeleving gemiddeld werd beoordeeld met een 7,5. We zijn trots op de positieve resultaten, maar besteden ook aandacht aan de verbeterpunten (zie visual Resultaten onderzoek Medewerkerstevredenheid Zorggroep Sint Maarten). Op het jaarplan 2025 wordt bijvoorbeeld aandacht besteed aan het thema werkdruk.



Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek (VTO)

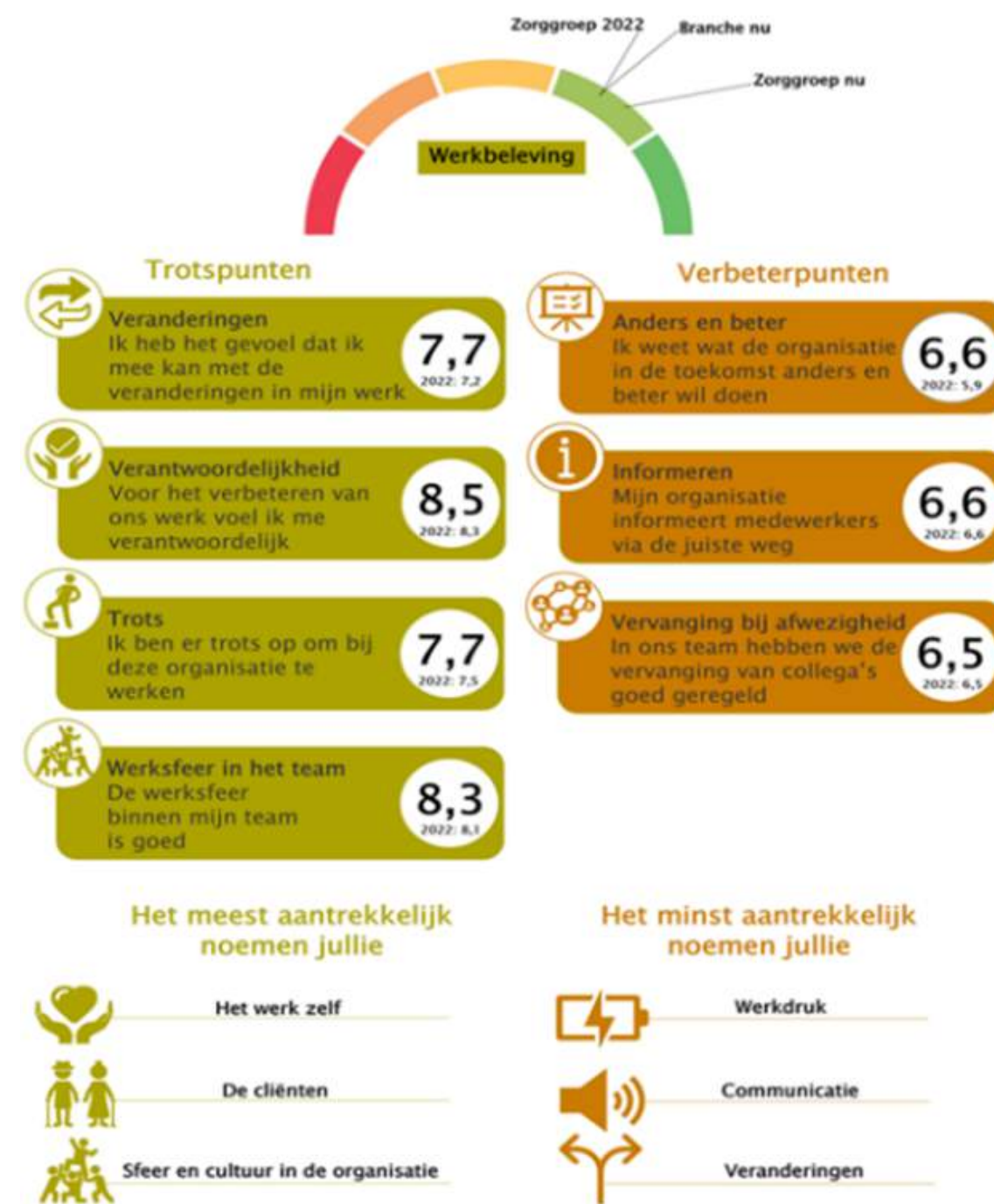
In 2024 is er ook een vrijwilligerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Vrijwilligers waarderen de Zorggroep met een 8.2. Ruim 400 vrijwilligers hebben deelgenomen aan het onderzoek. Vrijwilligers geven aan: plezier te hebben in het werk (96%), er is voldoende uitdaging en tevredenheid over de begeleiding vanuit de Zorggroep. Verbeterpunten zijn: meer tijd om met elkaar in overleg te gaan, elkaar te leren kennen en duidelijke informatie over cliënten. De uitkomsten zijn besproken in het team vrijwilligers coördinatoren en bieden handvatten om dit verder op te pakken, te leren en te verbeteren.

Anders denken en doen

Wij spelen in op maatschappelijke ontwikkelingen, zoals de arbeidsmarktproblematiek, door op een vernieuwende manier te werven en teamsamenstellingen anders aan te pakken. Zo wordt er ingezet op competentiegericht werven (werken met je hart) en is er aandacht voor het thema binden en boeien. Hierbij wordt onder andere gekeken naar de ontwikkeling en samenhang van functies, functiedifferentiatie en de optimale verdeling van taken. Dit heeft als doel om de best mogelijke uitkomst te realiseren voor zowel het welbevinden van de cliënt als onze medewerkers. Dit zal in samenspraak gaan met de ondernemingsraad. Een voorbeeld hiervan is de introductie van zorgondersteuners 1,5 jaar geleden, die de verzorgenden IG ontlasten. De verzorgenden kunnen zich hierdoor richten op zorgtaken, terwijl de zorgondersteuners tegelijkertijd cliënten ondersteunen en welzijn bieden.

Daarnaast is de functie van helpende plus uitgebreid en verduidelijkt, in lijn met de landelijke opleiding. In 2025 ligt de focus op het verder onderzoeken en implementeren van het thema 'Bekwaam = bevoegd' binnen de organisatie.

Resultaten onderzoek Medewerkerstevredenheid Zorggroep Sint Maarten





Bouwsteen 3: het werk organiseren

Overlegstructuur Zorggroep Sint Maarten

Zorggroep Sint Maarten heeft een overlegstructuur ontwikkeld om strategie en praktijk aan elkaar te verbinden. Door methodisch en cyclisch te werken, bouwen we aan een flexibele organisatie waarin leren en verbeteren centraal staan.

In 2024 zijn het leer- en verbeterteam en lokaal overleg geïntroduceerd en is het borgingsplan geoptimaliseerd, waarbij professioneel zeggenschap wordt gestimuleerd en gemonitord.

Professioneel Zeggenschap

In oktober 2023 is het project Professioneel Zeggenschap gestart om medewerkers vanaf het begin te betrekken bij beleidsvorming over onderwerpen die hun dagelijkse werk en vakinhoud, nu en in de toekomst, beïnvloeden. Het leer- en verbeterteam biedt een platform voor professioneel zeggenschap.

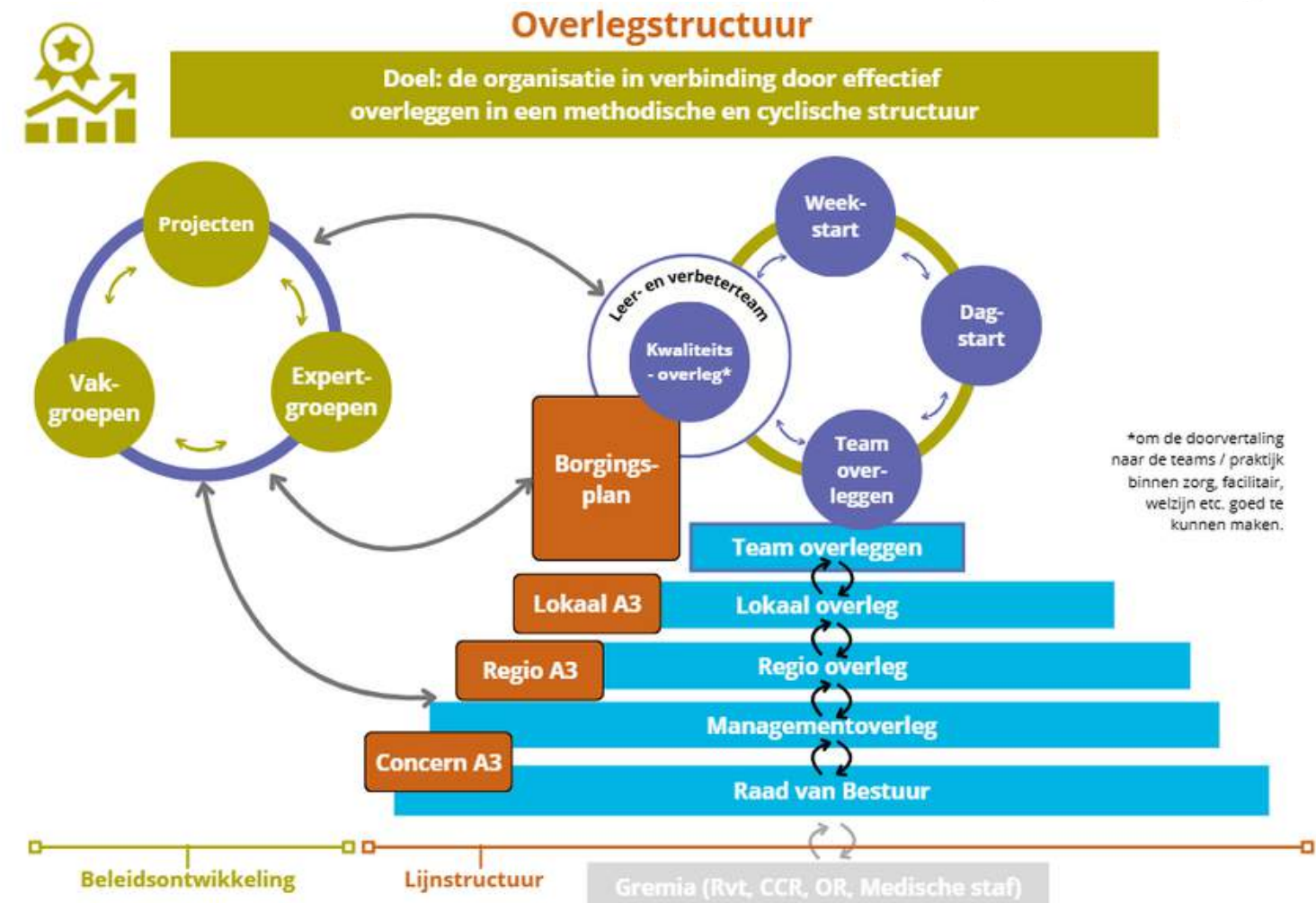
In 2025 wordt dit verder doorontwikkeld en krijgen de projectgroepleden training om handvatten te krijgen om professioneel zeggenschap binnen hun teams uit te dragen.

“Toen ik gevraagd werd om in dit project te stappen dacht ik dat het niets voor mij zou zijn. Professioneel zeggenschap klinkt voor mij zo overstijgend en leidend. Ik ben zeker niet leidend maar wil wel graag een verschil maken.

Na uitleg wat het project en professioneel zeggenschap inhield wist ik dat dit iets voor mij zou zijn. Hiermee zou ik een verschil kunnen maken in de zorg! Ook zag ik kansen om veranderingen door te voeren in een team dat vasthoudend is aan een manier van werken. “We hebben het altijd zo gedaan”.

Van de scholing die volgt in maart verwacht ik dat ik er veel van zal leren en mij zal helpen het team mee te krijgen in de verandering.

Bron: Petra Hofstedde, verpleegkundige Zorggroep Sint Maarten



Medezeggenschap

Medezeggenschap zorgt ervoor dat medewerkers, cliënten en andere betrokkenen inspraak hebben in beleid en besluitvorming. Dit draagt bij aan de kwaliteit van zorg en een gezonde werkomgeving. Ook binnen Zorggroep Sint Maarten hebben we hiervoor verschillende gremia, zoals de Centrale Cliëntenraad (CCR), de Medische Staf (MS) en de Ondernemingsraad (OR). De gremia zijn een waardevolle (strategische) gesprekspartner waarbij een open dialoog centraal staat en hun diverse perspectieven bijdragen aan een betere besluitvorming.

KIK-V

Zorggroep Sint Maarten heeft deelgenomen aan het KIK-V traject en de kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg succesvol aangeleverd. Hiermee zijn wij één van de koplopers binnen dit traject. Samen met KIK-V en andere VVT-organisaties denken we mee over hoe we het kwaliteitsbeeld kunnen onderbouwen met data uit hetzelfde datastation.



Bouwsteen 3: het werk organiseren

Integraal Zorgakkoord (IZA)

Zorggroep Sint Maarten heeft in 2024 gewerkt aan verschillende projecten vanuit het IZA fonds. Deze zijn eind 2024 afgerond en hebben verschillende resultaten opgeleverd:

Project arbeidsbesparend werken

- ✓ Scholing wijkverpleegkundigen/verpleegkundigen in motiverende gespreksvoering
- ✓ Scholing HelpSoq
- ✓ Procesdocumentatie wijkverpleging geëvalueerd
- ✓ Concept informatiefolder wijkverpleging opgesteld
- ✓ Projectplan + aanpak pilot Compaan opgesteld, pilot beeldzorgroutes bij wijkteams in Twente uitgevoerd

Project fysieke belasting

- ✓ Effectenmeting fysieke belasting is voorbereid en vastgesteld en wordt afgezet tegen de 0-meting aan het begin van het traject
- ✓ Advies uitgewerkt borging ergocoaches in de wijk
- ✓ Scholingen wijkteams fysieke belasting

Professioneel leiderschap

In 2024 zijn de wijkverpleegkundigen en casemanagers gestart met een professioneel leiderschapstraject, gericht op vakinhoudelijk leiderschap. Tijdens dit traject werken ze aan thema's zoals:

- een eenduidige werkwijze
- een coachende rol richting het team
- intervisie
- intercollegiale toetsing
- samenwerking.

Ze krijgen coaching in methodisch en cyclisch werken, met als doel de ontwikkeling en positionering van de vakgroep, het gezamenlijk behalen van doelen, het opstellen van het vakgroepjaarplan A3 en het verbeteren van de overlegstructuur.

De planvorming voor het vervolgtraject in 2025 is in ontwikkeling. In 2025 gaan ook de vakgroepen kwaliteitsverpleegkundigen en maatschappelijk werk een professioneel leiderschapstraject volgen.





Bouwsteen 3: het werk organiseren

Duurzaamheid

Zorggroep Sint Maarten heeft in 2024 de Green Deal Duurzame Zorg ondertekend waarin de gezondheidssector samen met overheden samenwerkten aan groene en klimaatneutrale zorg.

2024:

- ✓ Vastgoed verduurzaamd: warmte koude opslag, zonnepanelen, ledverlichting, laadpalen parkeerplaatsen
- ✓ Ecologische schoonmaakmiddelen
- ✓ Duurzame voedingsproducten

Speerpunten: 2030 - 2050:

- ✓ Gezondheidsbevordering door duurzame voeding
- ✓ Vergroten van kennis en bewustwording over de impact van zorg op het klimaat
- ✓ Verduurzamen van ons vastgoed
- ✓ Verminderen van uitstoot door vervoersbewegingen
- ✓ Circulair inkopen
- ✓ Verminderen milieubelasting door medicatie





Bouwsteen 4: leren en ontwikkelen

Bouwsteen 4 omschrijft dat we werken met vakbekwame professionals die samen voortdurend de zorg verbeteren en hierin samenwerken. Zorggroep Sint Maarten is een lerende organisatie, waarin vertrouwen centraal staat. Dat is de basis voor verbetering en vernieuwing.

We streven naar een open werkomgeving waarin we vertrouwen op elkaars kennis en kunde. We moedigen collega's aan verantwoordelijkheid te nemen voor hun ontplooiing. We versterken wat goed gaat, waarderen talenten en ondersteunen collega's die dat nodig hebben. Feedback wordt systematisch verzameld en geanalyseerd, waarbij successen worden gedeeld en aandachtspunten worden aangepakt. We zullen specifieke en actuele onderwerpen rondom deze bouwsteen belichten.

Leren en ontwikkelen binnen Zorggroep Sint Maarten

We verleggen de regie naar de regio's en helpen collega's zelfregie te nemen. Daarnaast stellen we de werkplek meer centraal. Een voorbeeld hiervan is de uitvoering van de fysieke belastingdagen in 2024. Waar voorheen trainingen klassikaal werden gegeven, worden deze nu verzorgd door de eigen fysiotherapeuten en ergotherapeuten op de locaties, doormiddel van 'coaching on the job' en praktische begeleiding aan bed.

In 2025 wordt deze visie verder doorgezet, met focus op scholingen die beter aansluiten op de werkplek. Daarbij wordt gekeken naar welke scholingen verplicht zijn en welke optioneel aangeboden kunnen worden.





Bouwsteen 4: leren en ontwikkelen

Interne audits

In T1 2024 is het meerjarenprogramma voor de interne audit van 2024 t/m 2026 vastgesteld. In 2024 zijn er twee interne audits uitgevoerd, waarbij de auditoren op bezoek gingen op verschillende locaties. Hierbij is de keuze gemaakt om het Generiek Kompas te hanteren als leidraad. Iedere audit werken we met kijkpunten (maximaal 4 specifieke onderwerpen) afgeleid vanuit dit Kompas en vertaald naar onderwerpen die onze dagelijkse praktijk raken. Dit geeft focus en draagt bij aan het formuleren van concrete verbeteradviezen.

Zelfevaluatie in 2025

In 2025 wordt de interne audit anders vormgegeven. We maken gebruik van zelfevaluaties, kijken samen naar dossiers en zoeken vervolgens de verdieping op waarbij we verbeteracties concreet maken tijdens gesprekken met bijvoorbeeld een vakgroep of een leer- en verbeterteam.

Externe visitatie

In oktober 2024 heeft er een externe visitatie tussen ZorgAccent en Zorggroep Sint Maarten plaatsgevonden, gericht op de overdracht van wijkverpleging naar woonzorg (Wlz). Tijdens deze toetsing, verdeeld over twee dagen, spraken auditteams met verschillende disciplines. Beide organisaties zijn tevreden over de uitvoering en samenwerking en kijken enthousiast terug op de slotbijeenkomst van 12 november, waar ook leden van de Raad van Bestuur, Raad van Toezicht, en verschillende gremia (CCR/OR) van beide organisaties aanwezig waren.

De organisaties delen rapportages en bespreken de verbeterpunten intern. De visuele weergave toont een samenvatting van het proces en verbeterpunten. Voor 2025 staat er met zorgorganisaties in Friesland een vervolg gepland om deze externe visitatie verder uit te bouwen.

Externe toetsing

De ISO-certificering is op 14 september 2024 verlopen. In plaats daarvan richten we ons op zelfevaluaties (vanaf 2025), intercollegiale visitaties en interne audits. Daarnaast wordt het kwaliteitsmanagementsysteem extern getoetst zonder streven naar certificering.





Bouwsteen 4: leren en ontwikkelen

Visitatie vakgroep psychologen:

In 2024 is de visitatie van de vakgroep psychologen uitgevoerd, met positief resultaat. De verbeteracties worden in 2025 opgepakt.

Visitatie medische staf in 2025

In 2025 wordt de medische staf van Zorggroep Sint Maarten gevisiteerd door Verenso. Verenso heeft een visitatiemethodiek ontwikkeld die aansluit op de taken, werkwijze en werksituatie van de specialist ouderengeneeskunde. Visitatie is een check op hoe de vakgroep zich verhoudt tot de professionele standaard.

Samen naar dossiers kijken

In 2024 is de expertgroep ECD op bezoek geweest bij verschillende locaties om samen te kijken naar de dossiers. Hierbij is een steekproef van de dossiers geselecteerd en doorgenomen. Zowel de algemene bevindingen als de aantekeningen per dossier zijn teruggekoppeld aan de kwaliteitsverpleegkundigen en waar mogelijk de verpleegkundigen/contactverzorgenden.

Het samen kijken naar dossiers krijgt in 2025 een vervolg, niet alleen voor de intramurale dossiers maar ook voor dossiers in de wijkzorg, revalidatie en de eerstelijns.

Tertaalrapportage kwaliteit

Elk tertaal maken we een tertaalrapportage kwaliteit. Hiermee blikken we terug op de ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit. We richten ons daarbij op de behaalde successen, de verbeterpunten, trends en risico's. Dit doen we met als doel continu te blijven leren en verbeteren. De tertaalrapportage kwaliteit wordt gedeeld in de organisatie.

Herbeoordeling IGJ locatie Polbeek

In mei 2023 bracht de IGJ een bezoek aan locatie Polbeek. Naar aanleiding hiervan is een plan van aanpak opgesteld, met als doel verbeteringen door te voeren. Sindsdien is er hard gewerkt aan kwaliteitsverbetering binnen de locatie. Dit heeft geleid tot een herbeoordeling door de IGJ in juni 2024. Tijdens dit bezoek gaf de IGJ aan een positieve indruk te hebben gekregen en het bezoek als prettig te hebben ervaren. Alle normen zijn op groen gezet, waarbij de locatie voldoet tot grotendeels voldoet. Een prachtig resultaat!

Bekijk de [IGJ-rapportage van Polbeek](#) op de website van de toezichthouder.

