



Thuiszorg
Lansingerland

**GENERIEK KOMPAS
VERSLAG
VAN
JAAR 2024**

Februari 2025

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	4
1. Thuiszorg Lansingerland in het kort	5
1.1 Historie	
1.2 Missie	
1.3 Visie	
1.4 Kernwaarden	
1.5 Producten en diensten	
1.6 Doelgroep en uitsluitingscriteria	
1.7 Vrijheidsbeperking	
1.8 Organisatiestructuur	
2. Ontwikkeling Thuiszorg Lansingerland	8
2.1 Waar komen we vandaan en staan we nu	
2.2 Waar willen we naar toe	
3. Financiën	9
4. Bouwsteen 1 Kennen van wensen en behoeften	10
4.1 Cliënten	
4.2 Medewerkers	
5. Bouwsteen 2 Bouwen van netwerken	14
5.1 Vrijwilligers	
5.2 Zoetermeer	
5.3 Samenwerking met groep kleine thuiszorg organisaties	
6. Bouwsteen 3 Het werk organiseren	15
6.1 Hulpmiddelen en technologie	
6.2 Samenwerkingen	
6.2.1 Primair proces	
6.2.2 Backoffice	
7. Bouwsteen 4 Leren en ontwikkelen	17
7.1 Scholingsprogramma	
7.2 Registratie BIG bevoegd en bekwaam	
7.3 Stagiaires	
7.4 Overleg	
8. Bouwsteen 5 Inzicht in kwaliteit	19
8.1 Kwaliteitshandboek	
8.2 Certificatie in de zorg	

- 8.3 Audit medicatie
- 8.4 MIC/MIM procedure
- 8.5 Zorgdossiers
- 8.6 Zorguitvoering volgens afspraken
- 8.7 Bevoegd /bekwaam
- 8.8 PREM

INLEIDING

Verder op weg naar passende zorg

De wereld om ons heen verandert; een forse vergrijzing en tekort aan zorgpersoneel speelt ook Thuiszorg Lansingerland de komende decennia parten. Er zullen kansen moeten worden opgepakt om adequaat in te spelen op externe ontwikkelingen; mantelzorgers koppelen aan de zorg voor cliënten en meer samenwerking zoeken met vrijwilligers(organisaties), die een bijdrage kunnen leveren aan het welzijn van de bewoners. Maar ook zal de kracht van het vakmanschap van met name de zorgmedewerkers volledig uit genut moeten worden door ze in te zetten op de terreinen waar ze goed in zijn; het ondersteunen en geven van kwalitatief goede zorg aan cliënten.

Ook het omarmen van technologische vernieuwingen om de zorg meer efficiënt en veiliger te maken en de cliënt te ondersteunen op weg naar maximale zelfstandigheid. Het overheidsbeleid luidt dan ook: "Zelf als het kan- Thuis als het kan- Digitaal als het kan".

Tot op heden stelde Thuiszorg Lansingerland jaarlijks een jaarplan en jaarverslag op, maar voor 2024 komt er een nieuw jaarverslag volgens het nieuwe generiek kwaliteitskompas: Samen werken aan kwaliteit van het bestaan. Dit is een samenvoeging van Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, het addendum WLZ-zorg thuis en Kwaliteitskader Wijkverpleging. Hiermee wordt verder gewerkt aan de professionalisering en toekomstbestendigheid. Met deze nieuwe opzet komt het jaarplan en jaarverslag zoals we deze tot nu toe hanteerden te vervallen. Onderstaande documenten zijn de basis voor en/of integraal onderdeel van het jaarverslag 2024:

- Generiek Kompas "Samen werken aan kwaliteit van bestaan"
- Begroting 2024
- Lopende inkoopafspraken div. Zorgverzekeraars/ZVW
- Scholingsplan 2024
- Rapport Externe audit mei 2024
- Uitkomsten audits en PREM 2024

1. THUISZORG LANSINGELAND IN HET KORT

1.1 *Historie*

Thuiszorg Lansingerland is gestart in het jaar 2019 en staat onder leiding van Jolanda Haak. Jolanda is naast bestuurder ook wijkverpleegkundige.

1.2 *Missie*

De missie van Thuiszorg Lansingerland luidt als volgt: een zorgvrager moet het leven kunnen leiden zoals hij/zij dat wilt, ook wanneer hij/zij door ziekte, ongeval, beperking of ouderdom belemmeringen ondervindt in zijn/haar persoonlijk of maatschappelijk functioneren. We hebben respect en aandacht voor individuele wensen, mogelijkheden en behoeften van onze cliënt. Dit willen we realiseren door; De zelfredzaamheid van de cliënt zoveel mogelijk te behouden of te verbeteren.

- De te verlenen zorg richten op het behouden van de waardigheid van de cliënt, waarbij kwaliteit van leven belangrijk is.
- Het actief betrekken van de naaste en/of mantelzorgers van de client.
- Een respectvolle samenwerking tussen cliënt en de verzorgenden/verpleegkundigen van Thuiszorg Lansingerland
- Een effectieve samenwerking met huisartsen, ziekenhuizen en andere disciplines die betrokken zijn bij de zorg van de cliënt.

1.3 *Visie*

Thuiszorg Lansingerland staat voor goede zorg en aandacht, met echt tijd voor de cliënt. Wij ondersteunen de cliënt in het behouden en verbeteren van hun welzijn en gezondheid, in de eigen woonsituatie waar dat mogelijk is. Autonomie en zelfredzaamheid zijn hierbij belangrijke uitgangspunten. Dit alles doen we met passie en betrokkenheid

1.4 *Kernwaarden*

- Betrouwbaarheid (de medewerker komt de afspraken na)
- Gepassioneerd (de medewerker is creatief en altijd op zoek naar oplossingen)
- Met Respect (de medewerker laat de client in zijn waarde en geeft ruimte)
- Herkenbaarheid (zo veel mogelijk vaste gezichten van medewerkers)
- Toegankelijkheid (dichtbij)

1.5 *Producten en diensten*

Thuiszorg Lansingerland levert de volgende zorg- en dienstverlening:

- Zorg en (gespecialiseerde) verpleging thuis vanuit de Zorgverzekeringswet (ZVW)
- Zorg en verpleging in onderaannemerschap bij Vierstroom Zorg Thuis vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ)
- Palliatieve zorg

1.6 Doelgroep en uitsluitingscriteria

Wij richten ons op de doelgroep die behoefte heeft aan Verpleging en Verzorging in de thuissituatie. De doelgroep heeft geen verdere onderscheidende kenmerken in leeftijd. Niet iedere zorgvraag kan door Thuiszorg Lansingerland worden beantwoord. Om vooraf duidelijkheid te kunnen geven aan onze mogelijke cliënten en ketenpartners hebben wij de volgende uitsluitingscriteria vastgesteld:

- Intramurale zorg
- Ernstig psychiatrische en of-verslavingsproblematiek
- Zorgbehoefte meer dan 4 zorgmomenten per dag
- Bij aanmelding zorgbehoefte door 2 medewerkers (wel als de cliënt dit later ontwikkeld)

In geval van specifieke situaties kan Thuiszorg Lansingerland besluiten de zorg- en dienstverlening te beëindigen. Hierbij valt te denken aan:

- Onveilig voor medecliënten en/of eigen medewerkers
- Fysieke agressie
- Ernstige verslavingsproblematiek
- Suïcidaliteit van cliënt

In geval van voorgaande gaat Thuiszorg Lansingerland altijd op zoek naar een zorgaanbieder die wel deze zorg biedt.

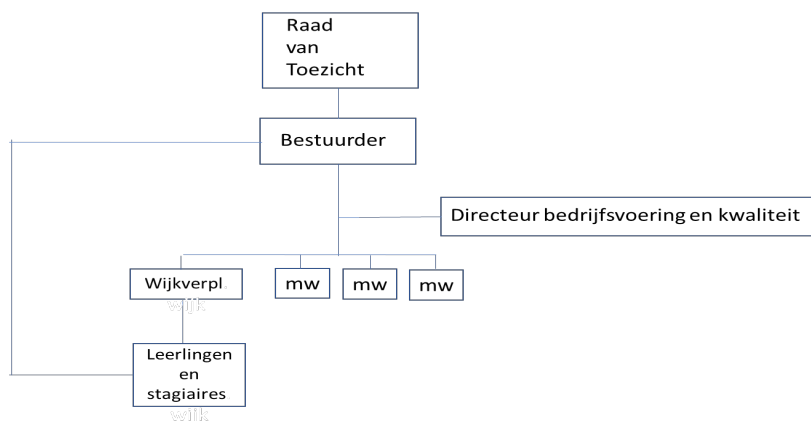
1.7 Vrijheidsbeperking

Thuiszorg Lansingerland heeft in principe alleen te maken met cliënten die vanuit vrijwillige deelname zorg ontvangen. Cliënten die voor vrijheidsbeperking in aanmerking komen zullen worden overgedragen aan andere zorginstellingen voor het verlenen van de zorg. In geval van terminale thuiszorg kunnen evt. bedekken omhoog gezet worden dit gebeurt altijd naar schriftelijke toestemming van Huisarts en cliënt en of vertegenwoordiger.

Het gebruik van psychofarmaca valt onder de verantwoordelijkheid van de huisarts.

1.8 Organisatiestructuur

Het organogram ziet er als volgt uit:



Er zijn weinig hiërarchische lagen waardoor de lijntjes kort zijn er snel geschakeld kan worden. De directeur bedrijfsvoering en kwaliteit doet alle backoffice taken, zodat de bestuurder, Jolanda Haak, zich bezig kan houden met het gehele inhoudelijke zorgproces. Een verdeling die al jaren goed werkt en in 2025 gecontinueerd zal worden.

De Raad van Toezicht bestond in 2024 uit 2 personen, maar in 2025 zijn er 3 leden. Dit is ook een eis vanuit de overheid.

Het formeren van een cliëntenraad is erg lastig gebleken. Dit heeft te maken met de grote kwetsbaarheid van de cliënten en de overbelasting van de mantelzorgers. In 2025 is er een nieuwe aanpak met betrekking tot mantelzorgers, waarmee we het contact willen vergroten. De EVV gaat eenmaal per jaar met de mantelzorgers uitgebreid in gesprek over hun tevredenheid, het formeren van een cliëntenraad, uitleg Caren Zorgt en mogelijke vaststelling van overbelasting.

Een ondernemingsraad en cliëntenraad is er niet binnen Thuiszorg Lansingerland, omdat de grootte van de organisatie daar niet groot genoeg voor is.

2. ONTWIKKELING THUISZORG LANSINGERLAND

2.1 *Waar komen we vandaan en staan we nu*

Thuiszorg Lansingerland is gestart in 2019 door Jolanda Haak. In eerste instantie waren er meerdere aandeelhouders, maar in 2023 is Thuiszorg Lansingerland volledig van Jolanda. Jolanda is de bestuurder en werkt sinds de start tot op heden ook mee als wijkverpleegkundige. Dit past in haar visie van persoonlijke goede zorg, omdat ze regelmatig bij alle cliënten zorg komt verlenen en dan hoort/proeft/ruikt hoe het met de cliënt gaat en of de samenwerking met de medewerkers naar tevredenheid verloopt. Dat dit door cliënten als zeer positief wordt ervaren, komt ook elk jaar bij de cliënt tevredenheid meting duidelijk naar voren.

Het jaar 2024 kenmerkt zich door problemen op het gebied van personeel. De totale zorg in Nederland staat onder druk door de volgende oorzaken, die ook in 2021/2022 aan de hand waren:

- De toename van de vraag om medewerkers in het ziekenhuis, waardoor er minder medewerkers in de thuiszorg beschikbaar zijn
- De toename van ZZP'ers in de zorg, die zelf kunnen beslissen wanneer en waar ze precies willen werken, maar ook de hoge tarieven die zij vragen

Thuiszorg Lansingerland heeft een kantoor in het Medisch Hart Bleiswijk. De kantoorruimte in Zoetermeer is afgestoten, omdat hier erg weinig gebruik van werd gemaakt.

2.2 *Waar willen we naar toe*

De vergrijzing neemt toe, en het overheidsbeleid is erop gericht om langer en zelfstandig thuis te blijven, maximaal zelf zorgend en ondersteund door digitale, sociale en technische innovaties.

Dit vraagt om een omslag van de te verlenen zorg; "Anders denken, anders doen" en "Van zorgen voor naar zorgen met". Thema's als zorgtechnologie, inzet van mantel- en informele/vrijwillige zorg, zullen verder geïntegreerd moeten worden in het denken en doen bij Thuiszorg Lansingerland, om de zorg toegankelijk, betaalbaar en bereikbaar te houden.

Thuiszorg Lansingland is zich ervan bewust dat er veel uitdagingen zijn, waarbij de zowel de medewerker als de cliënt gestimuleerd moeten worden om open te staan voor de nieuwe ontwikkelingen en van daaruit andere keuzes moeten maken.

3. FINANCIEN

3.1 *Zorgverzekeraars*

Er zijn contracten met veel zorgverzekeraars met uitzondering van VGZ, CZ en Menzis. Elk jaar tracht Thuiszorg Lansingerland een contract met deze partijen te verkrijgen, maar elke keer wordt er door de zorgverzekeraars weer wat gevonden waardoor de aanvraag wordt afgewezen.

Zorgverzekeraars geven aan dat Thuiszorg Lansingerland goed kijkt naar de doelmatigheid van zorg en dat wekt veel vertrouwen!

3.2 *Financiën*

Na een aantal moeilijke jaren, is 2024 afgerond met een positief resultaat. Dit heeft diverse oorzaken:

- Het aantal cliënten is behoorlijk gestegen:
 - o 2023 waren er 83 cliënten met een gemiddelde zorgduur van 71 dagen
 - o 2024 waren er 122 cliënten met een gemiddelde zorgduur van 98 dagen
- Er zijn veel minder ZZP'ers ingezet, de zorg is geleverd door meer vaste medewerkers.
- Er is minder ongecontracteerde zorg geleverd.

3.3 *Verdere informatie*

De jaarverantwoording van Thuiszorg Lansingerland is openbaar en door iedereen op de website info@jaarverantwoordingzorg.nl en het Landelijk Register Zorgaanbieders in te zien.

4. BOUWSTENEN

Het Generiek kompas gaat uit van 5 bouwstenen, welke aanknopingspunten om dagelijks te werken aan kwaliteit en daar zicht op te krijgen. Wat deze bouwstenen betekenen voor Thuiszorg Lansingerland wordt in de 5 volgende hoofdstukken beschreven. Per bouwsteen staat eerst een algemene uitleg (cursief) waarna de eigen invulling van Thuiszorg Lansingerland aan de orde komt.

Bouwsteen 1: Kennen van wensen en behoeften

Goede zorg, ondersteuning en behandeling die aansluiten bij de kwaliteit van bestaan zetten de mens centraal en sluiten aan op diens manier van leven, mogelijkheden en wensen. Wat kwaliteit van bestaan is, is voor iedereen anders.

Het startpunt is altijd: weten wat er voor iemand toe doet. Gehoord en gezien worden is voor iedereen belangrijk. Een open gesprek tussen de oudere met ondersteuningsvragen, diens mantelzorgers, naasten, het sociale netwerk en de professional vormt de basis.

4.1 CLIËNTEN

Aanmelding via

- huisarts met episodelijst, actuele medicatielijst, als er al in de thuissituatie thuiszorg betrokken was, dan overdracht :
- ziekenhuis met Point aanvraag

Na acceptatie door wijkverpleegkundige wordt er een afspraak met cliënt/familie gemaakt voor tijdstip intake en eerste zorgmomentopname.

De intake wordt altijd gedaan door de wijkverpleegkundige en tijdens het open gesprek, waarbij de mantelzorger ook aanwezig is, komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- wie is de cliënt en wat is belangrijk voor hem/haar
- hoe ziet het sociale netwerk rondom cliënt eruit
- wat is de ondersteunings- en zorgvraag
- wat zijn de wensen van de cliënt.
- hoe wordt de samenwerking met de mantelzorger vorm gegeven
- zijn er nog andere partijen betrokken bij de cliënt

Vervolgens wordt uitgelegd waar Thuiszorg Lansingerland voor staat en dat wij zoveel mogelijk de wensen van de cliënt zullen respecteren en realiseren waar dat kan. Er worden duidelijke afspraken gemaakt over hoe de zorg geleverd wordt en ook dat het werk van Thuiszorg Lansingerland hoe laat de medewerker ongeveer komt om de zorg te leveren (hier wordt een tijdspanne van 1 uur genomen, omdat bijv. de zorg bij een andere cliënt kan uitlopen).

Ook wordt de rol van de Eerste Verantwoordelijk Verzorgende (EVV) uitgelegd (coördinatie van de gehele zorgverlening aan de cliënt en bij vragen en/of problemen onderneemt de EVV'er direct actie en treedt zo nodig in overleg met wijkverpleegkundige) en de naam van de medewerker wordt doorgegeven.

Alles wordt goed vastgelegd in het ZorgLeefPlan (ONS) en er wordt een zorgovereenkomst gesloten. Dit alles is dan uitgangspunt bij de zorg aan de cliënt.

Tijdens het intake gesprek wordt ook het informatiepakket uitgereikt en toegelicht. In dit pakket zit de volgende informatie

- Informatie over Thuiszorg Lansingerland in een folder en ook aan de hand van een ABC toelichting over specifieke onderwerpen
- Caren Zorgt, waarmee de cliënt en de personen die hij/zij machtigt in zorgdossier kunnen en ook kunnen communiceren met de EVV'er
- Klachtenprocedure met klachtenformulier
- Diverse formulieren: we;/niet reanimeren, zorgmoment afzeggen
- Informatie over hulpmiddelen, die handig kunnen zijn voor de cliënten
- Kaartje met contactgegevens Thuiszorg Lansingerland en naam EVV'er
- Informatie over Zorgmaatje aan Huis, een vrijwilligersorganisatie in Lansingerland/Zoetermeer

De EVV'er maakt kennis met de cliënt in de eerste week na de aanmelding. Daarna komt de EVV'er minimaal 1x per week zorg verlenen en zo contact houden met de cliënt. Afhankelijk van de problematiek, zijn er extra contactmomenten.

Als de cliënt andere wensen heeft, dan volgt er een gesprek met of EVV'er of wijkverpleegkundige. Wijziging van de zorgvraag wordt besproken met de wijkverpleegkundige.

Er zijn, aansluitend op het maandelijks werkoeverleg, cliëntbesprekingen.

4.2 MEDEWERKERS

Maar ook medewerkers hebben wensen en behoeften, waar Thuiszorg Lansingerland maar al te graag rekening mee houdt om een mooi, leuk team te hebben waar met elkaar gezorgd wat dat cliënten goede en passende zorg krijgen. Het medewerkersbeleid bestaat daarom uit de volgende onderdelen:

Vast contract en ZZP

Thuiszorg Lansingerland werkt zoveel als mogelijk met vaste medewerkers niv. 2+, niv. 3 en niv. 4. In 2023 is er een wijkverpleegkundige in opleiding aangenomen, die in 2024 haar opleiding heeft afgerond.

Het is echter niet te voorkomen dat er ook gebruik wordt gemaakt van ZZP'ers. Er wordt wel gestreefd naar zoveel mogelijk vaste ZZP'ers en slechts bij hoge uitzondering inzet van ZZP'er via een bemiddelingsbureau.

Door deze aanpak zien cliënten weinig vreemde gezichten en mede daarom is TZL hoog beoordeeld bij de PREM.

In 2024 moet ook Thuiszorg Lansingerland zich committeren aan de nieuwe regels en dat zal betekenen dat de inzet van ZZP'ers kritisch bekeken zal worden.

Verloop

In de afgelopen jaren was de druk op het aantal vaste medewerkers groot; bij veel medewerkers leek het gras groener bij de burens. Inmiddels is er ook een aantal medewerkers teruggekeerd; zij geven aan dat Thuiszorg Lansingerland zich onderscheidt in de zorgverlening, er wordt daadwerkelijk samengewerkt met de cliënten, er is tijd voor overleg over de voortgang en hoe er zo goed mogelijk kan worden ondersteund. De samenwerking met medewerkers en leidinggevende wordt ook als heel fijn ervaren.

Ziekteverzuim

Het verzuim in 2024 was hoog en wordt veroorzaakt door een medewerker die in 2e jaar ziekteverzuim zit. Medewerker zal hoogstwaarschijnlijk vanaf 21-3-2025 onder de WIA vallen. Financieel had dit verzuim veel consequenties: premie verzekering is omhoog gegaan, arbodienst kent hoge kosten en de vergoeding dekt niet de kosten (ook al krijgt medewerker vanaf maart 2024 70% van salaris uitbetaald).

Overlegstructuur

De zorgvraag van de cliënten is in de afgelopen jaren enorm toegenomen en dat vraagt ook iets van de medewerkers. Thuiszorg Lansingerland heeft daarom een overlegstructuur ingevoerd, zodat medewerkers zeer regelmatig met elkaar en/of met de wijkverpleegkundige overleggen.

- Elke dag na de route afronden op kantoor
- Eenmaal per maand werkoverleg met aansluitend cliëntbespreking

Daarnaast is er een intensief scholingsprogramma (eenmaal per maand) aangeboden waarbij ruimte was voor theorie en praktijk.

Planning

Om medewerkers ook vast te houden, is ons duidelijk geworden dat planning en roostering hierin een belangrijk aspect zijn. Het niet adhoc plannen, maar meer langere termijn, brengt rust op de werkvloer maar ook in de medewerkers hun privé leven. Daarom zijn er 2 medewerkers die de planning 3 maanden vooruit maken. Medewerkers kunnen zelf aangeven welke vaste dag in de week en andere dagen/weken zij vrij willen zijn en welke regelmaat in weekenden zij willen werken. Wel wordt de planning van cliënten een dag van tevoren gemaakt door de routes aan de wensen en verplichtingen (zoals wensen, vaste medicatietijd, ziekenhuisbezoek) van cliënten zoveel mogelijk aan te passen en deze dan vrij te geven aan de medewerkers die de dag erna werken.

Jaargesprekken

Elk jaar worden door Jolanda jaargesprekken gevoerd, waarbij de volgende thema's aan de orde komen:

- Functie inhoud
- Persoonlijke ontwikkeling
- Werktijden, -omstandigheden, werktijden

- Verwachting van leidinggevende en collega's

Meting medewerkers tevredenheid

In 2024 is er geen medewerkers tevredenheid afgenomen, dit zal in januari van 2025 gebeuren. Uitkomsten zullen dan, zoals gewoonlijk, met de medewerkers worden besproken en daar waar nodig zullen aanpassingen/verbeteringen worden doorgevoerd.

5. Bouwsteen 2: Bouwen van netwerken

Tijdens het open gesprek over de zorg wordt samen met de oudere en de naasten het sociale netwerk in kaart gebracht. Naast het sociale netwerk wordt zo nodig professionele zorg ingezet. Een goede samenwerking tussen het sociale netwerk en professionals, maar ook tussen professionals onderling is van groot belang om de zorg te organiseren.

5.1 Samenwerking met mantelzorg

In 2024 is de samenwerking met de mantelzorg goed geweest maar wel beperkt. In de directe zorgverlening komt de zorgmedewerker de mantelzorger regelmatig tegen en voert een gesprek over hoe het gaat, of er nog wensen zijn en mogelijke verbeterpunten. Ook is duidelijk geworden dat de mantelzorgers de medewerker of wijkverpleegkundige goed weten te vinden in geval van vragen. Maar Thuiszorg Lansingerland zou deze samenwerking graag willen intensiveren en heeft hier meerdere malen een poging gedaan; uitnodiging mantelzorg bijeenkomst, gebruik Caren Zorgt, maar deze pogingen hebben onvoldoende opgeleverd. Mantelzorgers zijn al druk met de aandacht voor de cliënt en hebben daarnaast vaak een erg druk leven (werk, gezin, huishouden). In 2025 is er een nieuwe aanpak, waarbij de tevredenheid van de mantelzorger, de overbelasting, Caren Zorgt en de cliëntenraad zullen worden besproken.

5.2 Vrijwilligers

In 2024 is er geen actie ondernomen op het terrein van samenwerking met vrijwilligers. Als een cliënt aangeeft behoefte te hebben aan extra (welzijns)ondersteuning dan wordt dit doorgegeven aan door Zorgmaatje.

5.3 Zoetermeer

Thuiszorg Lansingerland heeft in voorgaande jaren geparticipeerd in de Coöperatie Wijkverpleging Zoetermeer. Een initiatief van de gemeente Zoetermeer 2025 Gezondheidsregio Zoetermeer. Mede door wisseling van de projectleider is dit project in 2023 stopgezet. Daarvoor in de plaats is in 2024 het project Samen ZoeterMeer Gezond gestart en in 2025 zal Thuiszorg Lansingerland hierin participeren. Het doel is dat de inwoner van Zoetermeer altijd kan rekenen op de juiste zorg en ondersteuning.

5.4 Samenwerking met groep kleine thuiszorgorganisaties

In 2024 is er een groep kleinschalige thuiszorg organisatie bij elkaar gaan zitten om te bekijken of er op meerdere terreinen zou kunnen worden samengewerkt. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan kwaliteit, inzet ZZP, scholing, e.d. Het blijkt echter dat dit erg ingewikkeld is: in eerste instantie omdat de organisatie niet in dezelfde regio werken, maar ook dat elke organisatie werkt met zijn eigen systemen, heeft zijn eigen problemen en door tijdsgebrek te weinig tijd om hier echt mee aan de slag te gaan.

6. **Bouwsteen 3: Het werk organiseren**

Het werk wordt op verschillende manieren georganiseerd door de diversiteit aan vormen van organisaties. In een open gesprek kijkt de professional samen met de mens met een zorgvraag hoe de eigen regie versterkt kan worden en welke betekenis mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk hebben. Daarnaast wordt in het open gesprek welk besproken welk deel van de zorgvraag ingevuld kan worden door hulpmiddelen, technologie en welke aanvulling de professionele zorg daarop kan bieden. Het vraagt ook om (lokale) afstemming met andere organisaties die betrokken worden om te komen tot een passend antwoord op de zorgvraag. Dat betekent dat de beschikbaarheid, inzet en bereikbaarheid van zorg en welzijn en een passende deskundigheidsmix van personeel afgestemd zijn op de zorgvraag in het werkgebied.

6.1 *Hulpmiddelen en Technologie*

Thuiszorg Lansingerland maakt gebruik van diverse hulpmiddelen, echter hierbij dient wel opgemerkt te worden dat het voor kleine zorgorganisaties duur is om technologie in te zetten. De kosten voor aanschaf/inzet zijn hoog en worden door de kleine schaal, ook vaak niet vergoed, hierbij kan gedacht worden aan de medicijn dispenser, Tessa zorgrobot. Van deze laatste heeft Thuiszorg Lansingerland er 2 in bezit, maar aansluiting en servicecontract zijn erg kostbaar en worden niet vergoed. Cliënten zien er ook niet echt de meerwaarde van in en in combinatie met de hoge kosten, worden ze niet ingezet.

- Wondapp: de app is geschikt voor I-Phone. Foto's worden gemaakt, opgeslagen in dossier en zo kan de voortgang van de wond worden bekeken. Er wordt samengewerkt met een vaste wondverpleegkundige en naar haar kunnen foto's direct worden doorgestuurd of wondpoli. De samenwerking gaat erg goed en dit is terug te zien in de resultaten.
- SteunKousen hulp bij aantrekken: in 2024 wordt volop gebruik gemaakt van de Dove en Donner. Tot volle tevredenheid van cliënten en medewerkers
- Sleutelkluisje aan de voordeur: als cliënt in aanmerking komt, dan wordt dit door de cliënt zelf gefinancierd, maar door Thuiszorg Lansingerland aangevraagd via de Zorgcentrale.
- Medimo: in 2024 is het digitaal aftekenen van de medicatie ingevoerd. Medewerkers maken hierbij gebruik van hun iPhone, welke gekoppeld is met ONS het zorgdossier van de client.

6.2 *Samenwerkingen*

Thuiszorg Lansingerland werkt met vele partijen samen en deze kunnen in 2 groepen verdeeld worden:

- Samenwerking in het primaire zorgproces
- Samenwerking met partijen in de backoffice

6.2.1 *Primaire proces:*

- Apotheken: met diverse apotheken in het werkgebied is er samenwerking, welke eind 2023 heeft geleid tot de invoer van Medimo; digitaal aftekenen medicatie verstrekking.
- Huisartsen: de wijkverpleegkundigen hebben goede contacten met diverse POH en dit heeft geleid tot veel nieuwe cliënten. Contacten met huisartsen rondom specifieke problemen bij een cliënt verlopen bijzonder prettig.
- Transferverpleegkundigen van SFG, Erasmus, Lange Land en Groene Hart ziekenhuizen weten Thuiszorg Lansingerland goed te vinden. Met name door de deskundigheid op het gebied vele verpleegtechnische handelingen, worden cliënten verwezen.
- Wondverpleegkundige: in 2024 was er een intensieve samenwerking met een vaste wondverpleegkundige. Bij ingewikkelde wonden wordt zij ingezet, maakt wondplan wat de medewerkers van thuiszorg Lansingerland uitvoeren en voert vervolgens ook de controle uit en doet mogelijk aanpassingen. Digitaal wordt door middel van uitwisseling foto's de voortgang door haar bewaakt.
- Veilig Thuis: voor de ongeplande zorg in de avond- en nacht is er samenwerking met Veilig Thuis. Diverse malen hebben cliënten een beroep gedaan op deze organisatie en door de goede dossiervoering van beide kanten, verloopt de samenwerking goed. Deze samenwerking verhoogt de veiligheid van de cliënten van Thuiszorg Lansingerland.
- Attenza zorg: samenwerking rondom 24 uren terminale zorg. Ook hier verloopt de samenwerking erg prettig tussen de medewerkers van de beide organisaties.

6.2.2 *Backoffice*

- Actiz: ook in 2024 was Thuiszorg Lansingerland volwaardig lid van Actiz.
- NEDAP/ADCASE: ook in 2024 is er gebruik gemaakt van het zorgdossier van Nedap (ONS) en heeft Adcase de ondersteuning geboden.
- In samenwerking met Flaire wordt de website van Thuiszorg Lansingerland onderhouden. Dit verloopt prettig.
- Zorgverzekeraars: Thuiszorg Lansingerland had ook in 2024 contracten met zorgverzekeraars met uitzondering van VGZ, Menzis en CZ. Elk jaar tracht Thuiszorg Lansingerland een contract af te sluiten, maar elke keer is er een afwijzing en worden er steeds andere opmerkingen gemaakt waarom de afwijzing plaatsvindt.

7. **Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen**

Kwaliteit steunt op vakbekwame professionals. Het is daarom belangrijk dat zij het vanzelfsprekend vinden dat ze zich kunnen blijven scholen en ontwikkelen met ondersteuning van werkgevers en beroepsorganisaties.

Dat zij mogelijkheden krijgen om de opgedane kennis toe te passen en (leren) werken volgens professionele standaarden, zoals richtlijnen en beroepscodes, in het kader van kwaliteitsverbetering. Dat zij toegerust zijn om hun werk goed te kunnen doen en de ruimte en het vertrouwen krijgen om hun expertise in te zetten en waar mogelijk te delen. En als laatste dat er tijd is om te reflecteren en de uitkomsten hiervan te implementeren, dit zorgt voor werkplezier bij professionals. Dit gebeurt binnen de grenzen van de opleidingseisen, competenties en bevoegdheden.

7.1 *Scholingprogramma*

In 2024 is er, dankzij de IZA subsidie, een uitgebreid scholingsprogramma aangeboden, waarbij de medewerkers verplicht aanwezig dienden te zijn. Het programma bestond uit 10 dagdelen, waarbij praktijk en theorie gecombineerd werden m.b.t. onderwerpen die in de dagelijkse thuiszorgpraktijk veelvuldig voorkomen. In de scholing waren ook de voorbehouden handelingen verweven.

Bij de scholing werd gebruik gemaakt van e-learning, Vilans protocollen en diverse digitale instrumenten, waaronder laptops en een Padlet (is een didactisch hulpmiddel. Hier kun je alles op klaarzetten, theorie, verwijzingen, Vilans).

Het programma is door de medewerkers zeer enthousiast ontvangen en medewerkers gaven aan dat deze manier van bezig zijn met scholen van een bepaald thema, enerzijds de thema's breed behandeld werden (praktijk met onderbouwing theorie) en door het met elkaar bezig te zijn ook de hechtheid van het team sterk heeft bevorderd. Thuiszorg Lansingerland heeft inmiddels besloten de scholing op andere thema's op dezelfde wijze ook in 2025 aan te bieden, maar dan eenmaal per 2 maanden

Het doel zoals bij de aanvraag is omschreven, is ruim behaald: de bekwaamheid van de medewerkers is vergroot op de volgende aspecten:

- Beschikken over zowel de vaardigheden als de bijbehorende kennis en attitude;
- Handelingen op de juiste wijze uitvoeren;
- Kennis over werking, bijwerkingen, complicaties. en weten wat je moet doen als die optreden;
- Kennis over bijbehorende richtlijnen (preventie, veiligheid, hygiëne, etc.);
- Kennis over ziektebeelden (aandacht voor psychische belasting samenhangend met ziektebeeld);
- Informatie kunnen geven, preventie, angst reduceren;
- Leren cliënten in de thuiszorg waar mogelijk zelfstandig te maken door de te verlenen zorg op hierop af te stemmen door de inzet van technologische hulpmiddelen te stimuleren;
- Leren bij te dragen aan vermogen van thuiszorgcliënten om met de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen in het leven om te gaan.

De scholing werd gegeven door een externe opleider

7.2 *Registratie BIG bevoegd en bekwaam*

Bij Thuiszorg Lansingerland wordt van de VIG en verpleegkundigen een registratie bijgehouden van hun BIG handelingen.

7.3 *Stagiaires*

In het jaar 2024 waren er weer meerdere stagiaires van diverse opleidingen:

- MBO verpleegkundige BBL en BOL
- Verzorgende IG BBL en BOL
- Helpende Zorg en Welzijn niveau 2

Deze stagiaires/leerlingen worden begeleid door aantal medewerkers met werkbegeleiders aantekening (zit ook in opleiding niv. 3 en 4 vervat) en wijkverpleegkundige. Naast meeloopdagen zijn er veel overlegmomenten (elke dag na route en m.b.t. schoolopdrachten). Tevens monitoren de wijkverpleegkundigen de voortgang en indien nodig worden gezamenlijk gesprekken gevoerd.

Als de stagiaire/werkbegeleider moet worden afgetoetst, gebeurt die altijd door Jolanda, gecertificeerd opleider of de externe opleider als Jolanda de werkbegeleider was.

7.4 *Overleg*

Eenmaal per 6 weken is er een overleg tussen wijkverpleegkundigen en werkbegeleiders en apart ook tussen wijkverpleegkundigen en leerlingen/stagiaires.

8. **Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit**

Systematisch werken aan kwaliteit van zorg is randvoorwaardelijk voor organisaties bij het maken van beleid over goede zorg. Het monitoren van de kwaliteit van zorg is nodig om vast te stellen of deze verbeterd moet worden. Het bieden van inzicht in kwaliteit is niet alleen vanzelfsprekend voor intern gebruik door organisaties, maar ook in de relatie tussen de mensen met een zorgvraag en de professional en voor transparantie voor keuze-informatie, zorginkoop en toezicht.

8.1 *Kwaliteitshandboek*

Thuiszorg Lansingerland heeft een kwaliteitshandboek waarin alle procedures, protocollen en formulieren zijn opgenomen. Dit handboek staat op de bureaubladen van de computers van Thuiszorg Lansingerland en is voor alle medewerkers te raadplegen.

Het handboek wordt zo nodig uitgebreid, zoals in 2024 de procedure wat te doen als cliënt de deur niet opendoet en medewerker dus geen zorg kan leveren.

Elk jaar wordt het totale handboek doorgenomen en ge-update indien nodig.

8.2 *Certificatie in de Zorg*

In mei 2024 is er door deze organisatie weer een audit afgenomen, waarbij Thuiszorg Lansingerland ook dit jaar weer ruim voldeed aan de NEN-en-ISO9001 kwaliteitseisen. De gemaakte opmerkingen worden in 2025 meegenomen, zoals na Medewerkers Tevredenheid Onderzoek, elk werkoverleg een item bespreken.

8.3 *Audit medicatie*

In 2024 hebben er 2 audits plaatsgevonden op het gebied van medicatie, omdat het voor de veiligheid van de cliënten noodzakelijk is dit nauwkeurig te monitoren. Aan de hand van checklist worden de bevindingen gescoord, onvolkomenheden bijgewerkt, constatering in een totaal overzicht gezet en vervolgens in het werkoverleg besproken.

8.4 *MIC/MIM procedure*

In 2024 is 1 van de wijkverpleegkundigen de vaste aanspreekpersoon geworden van de meldingen. Zij houdt de meldingen goed bij, analyseert, bespreekt deze op korte termijn de melding met de melder, Zo nodig neemt zij i.s.m. de EVV'er van de betrokken cliënt, actie.

Ook zijn de meldingen bij elk werkoverleg een vast agendapunt.

Deze maatregelen hebben er toe geleid dat medewerkers bewuster zijn van het melden maar ook het voorkomen van incidenten. Daarnaast heeft de invoer van Medimo ook geleid tot minder medicatie incidenten.

8.5 *Zorgdossiers*

De wijkverpleegkundigen leggen elke maand de dossiers naast de checklist. Als zaken niet in orde zijn, worden deze direct aangepast of met de medewerker/EVV besproken.

8.6 *Zorguitvoering volgens afspraken*

De wijkverpleegkundige checkt tijdens de controle zorgdossiers of de uitvoering is volgens de afspraken. Daaraan voorafgaand wordt in overleg met de client en ook de zorgverzekeraars de afspraken vastgelegd in het dossier.

8.7 *Bevoegd/bekwaam*

Alle medewerkers zijn bevoegd en bekwaam voor de werkzaamheden die zij uitvoeren. De wijkverpleegkundige houdt dit bij en het is onderdeel van het jaargesprek.

8.8 *PREM*

Inleiding

Sinds 2021 wordt de landelijke PREM afgenomen in samenwerking met het bedrijf Mediquest.

Elk jaar worden er rond de 40 cliënten bevestigd door een vaste medewerker van Thuiszorg Lansingerland. In 2024 lag dit aantal aanzienlijk lager (30), omdat er veel cliënten uit zorg zijn gegaan (o.a. overlijden en opname in verpleeghuis/hospice) en er nieuwe cliënten zijn aangenomen, die niet tot de inclusie voor de enquête konden worden berekend.

In alle gevallen werden de uitkomsten digitaal naar Mediquest doorgegeven en vervolgens zijn de uitkomsten berekend.

In deze notitie worden de uitkomsten van alle metingen met elkaar vergeleken.

NPS

De Net Promoter Score (NPS) is afgeleid van de vraag 'In welke mate zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklacht?'.
De NPS is het percentage promotors min het percentage criticasters. Dit levert een score op van -100% (minimum, iedereen is een criticaster) tot een score van 100% (maximum, iedereen is promotor).

	PREM 2021	PREM 2022	PREM 2023	PREM 2024
NPS	61,5	79,2	80,7	84,6

Het aantal promotors wordt elk jaar hoger.

Aanbevelen

Vraagtekst: In welke mate zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklacht?

0 = Zeker niet, 10 = Zeker wel

	PREM 2021	PREM 2022	PREM 2023	PREM 2024
Aanbevelen	8,8	9,3	9,3	9,4

Vragenlijsten

De PREM uitkomsten zijn per thema en gemiddelde scores.

PREM	PREM 2021	PREM 2022	PREM 2023	PREM 2024
Vast team	8,6	9,0	9,0	9,1
Afgesproken tijd	8,4	8,8	8,8	8,9
Wensen	8,7	9,1	9,1	9,2
Manier van leven	8,5	8,9	9,0	9,1
Aandacht	8,8	9,2	9,3	9,4
Gemak	8,9	9,4	9,3	9,4
Vertrouwen in deskundigheid	8,6	9,0	9,1	9,2
Gezondheid	8,8	9,1	9,1	9,3
Omgaan met ziekte of aandoening	8,3	8,9	9,0	9,2

Aandachtspunten

- Eenmaal met een medewerker geen klik, maar verder prima
- De tijden dat er zorg wordt geleverd is soms erg laat of op dagen die cliënt liever niet heet
- ZZP'ers lezen soms geen rapportage

Conclusies

- Wenstijden van de cliënt blijft lastig en daarom wordt er met de cliënten uitgebreid overlegd hoe we dit samen kunnen oplossen. Echter ADL zorg om 8 uur wil bijna alle cliënten en dat is onhaalbaar.....
- Op alle punten is TZL vooruit gegaan.
- Uit de uitkomsten blijkt de tevredenheid van onze cliënten hoog te zijn, dit heeft o.a. te maken met het aantal vaste medewerkers en vaste ZZP.
- Tijdens de maandelijkse werkbesprekingen worden belangrijke thema's en KPI's, zoals ook in de PREM zijn opgenomen, besproken. Resultaat is medewerkers die zich bewust zijn van hun taakuitvoering,
- De continuïteit van een bestuurder die ook elke week aantal maal met haar 'voeten in de klei' staat (een route doet), resulteert in goede bewaking van de uitvoering van de werkzaamheden en een directe, snelle aansturing als zaken die niet goed uitgevoerd worden.