Kwaliteitsbeeld



liefde voor het leven

dsv

SAMENVATTING

DSV is een zorgorganisatie in Katwijk en Lisse en biedt Hulp en Ondersteuning, Zorg Thuis en Wonen met Zorg. Met circa 800 medewerkers is in 2024 gestart met de implementatie van het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'. Het Kwaliteitsbeeld 2024 beschrijft per bouwsteen de afspraken die we al hadden en het praktijkbeeld. Ook blikken we vooruit hoe we in 2025 werken aan het verbeteren van kwaliteit.

Bouwsteen 1 Onze Cliënt - Bij de zorg voor cliënten staat het zorg(leef)plan centraal. De wensen en behoeften van cliënten worden gemonitord en geëvalueerd via gesprekken en cliëntpanels. DSV DOEN! biedt dagbesteding die aansluit bij de wensen van de deelnemers, gericht op zelfredzaamheid en vitaliteit. Positieve Gezondheid is de basis binnen alle organisatieonderdelen.

Bouwsteen 2 Het Bouwen van Netwerken - Mantelzorgers en vrijwilligers spelen een cruciale rol binnen DSV. Beiden bieden diverse vormen van ondersteuning. Mantelzorgers en vrijwilligers zien we als verschillende vormen van informele zorg met een gedifferentieerd beleid voor elk. Hun rol varieert afhankelijk van de situatie en afspraken maken we op basis van de specifieke behoeften van cliënten, mantelzorgers en vrijwilligers. Vrijwilligers worden begeleid door beroepskrachten en een vrijwilligerscoördinator zorgt voor hun aanname, begeleiding en inroostering. DSV werkt samen met regionale zorgorganisaties en participeert in diverse samenwerkingsverbanden zoals AVANT, WVO en REBOZ.

Bouwsteen 3 Onze Medewerkers en Innovaties - Medewerkers zijn het kloppend hart van DSV. In 2024 is ingezet op een toekomstbestendig roosterbeleid en technologische zorgvernieuwingen, zoals beeldzorg en bedsensoren. Medewerkersonderzoeken helpen bij het verbeteren van de tevredenheid van onze medewerkers en het optimaliseren van de personeelsplanning.

Bouwsteen 4 Leren en Ontwikkelen - DSV Leert! biedt een digitale leeromgeving voor professionele ontwikkeling. Waardevol Vernieuwend Onderwijs (WVO) richt zich op het opleiden van zij-instromers en doorstromers in de ouderenzorg. Positieve Gezondheid en managementontwikkeling zijn belangrijke thema's binnen de organisatie.

Bouwsteen 5 Inzicht in Kwaliteit - DSV gebruikt een kwaliteitsmanagementsysteem gebaseerd op het PREZO-model om de kwaliteit van zorg- en dienstverlening te monitoren en verbeteren. In 2024 werd de cliënttevredenheid gemeten via de CQi en PREM-meting. Als gevolg van de nieuwe integrale meetmethodiek vanuit het Generiek Kompas komen deze te vervallen. De resultaten gebruiken we om de zorg verder te optimaliseren.

Verbeterpunten voor 2025 - DSV verlegt de focus van zorg naar leven met een nieuwe zorgvisie en verbeterde programma's en projecten. We werken aan het verbeteren van informele zorg, het uitbreiden van DSV DOEN! en het implementeren van innovaties, zoals beeldzorg en de Momo Bedsense. Daarnaast zetten we in op het verbeteren van het leerklimaat en de duurzame inzetbaarheid van medewerkers.

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING 1

INHOUDSOPGAVE 2

INLEIDING 4

ONZE CLIËNTEN: HET KENNEN VAN WENSEN EN BEHOEFTEN – BOUWSTEEN 1 5

2.1 Zo hebben we het afgesproken 5

2.2 Zo ziet dat er uit 6

HET BOUWEN VAN NETWERKEN – BOUWSTEEN 2 7

3.1 Zo hebben we het afgesproken 7

3.1.1 Sociale netwerk 7

3.1.2 Professioneel netwerk 8

3.2 Zo ziet dat er uit 10

3.2.1 Sociale netwerk 10

3.2.2 Professioneel netwerk 13

ONZE MEDEWERKERS EN INNOVATIES: HET WERK ORGANISEREN – BOUWSTEEN 3 14

4.1 Zo hebben we het afgesproken 14

4.1.1 Medewerkers 14

4.1.2 Innovaties 15
4.2 Zo ziet dat er uit 16
4.2.1 Medewerkers 16
4.2.2 Innovaties 18
LEREN EN ONTWIKKELEN – BOUWSTEEN 4 18
5.1 Zo hebben we het afgesproken 18
5.2 Zo ziet dat er uit 20
INZICHT IN KWALITEIT – BOUWSTEEN 5 25
6.1 Zo hebben we het afgesproken 25
6.2 Zo ziet dat er uit 27
DIT WILLEN WE VERBETEREN 30
7.1 Onze cliënten: Het kennen van wensen en behoeften – Bouwsteen 1 30
7.2 Het bouwen van netwerken – Bouwsteen 2 31
7.3 Onze medewerkers en innovaties: Het werk organiseren – Bouwsteen 3 31
7.3.1 Medewerkers 31
7.3.2 Innovaties 32
7.4 Leren en ontwikkelen – Bouwsteen 4 33
7.5 Inzicht in kwaliteit – Bouwsteen 5 33

INLEIDING

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld van DSV. DSV is een zorgorganisatie in de gemeenten Katwijk en Lisse. We bieden Hulp en Ondersteuning, Zorg Thuis en Wonen met Zorg aan inwoners van deze gemeenten. Onze organisatie heeft circa 800 medewerkers in dienst, die o.a. huishoudelijke hulp en zorg leveren bij onze cliënten thuis of binnen onze vier locaties Duinrand, Rustoord, Salem en Vlietstede.

We kijken terug op een jaar waarin we een start hebben gemaakt met de implementatie van het Generiek Kompas ‘Samen werken aan kwaliteit van bestaan’. Een jaar waarin onze adviseurs Beleid en Kwaliteit presentaties hebben gehouden voor het managementteam, teammanagers, kwaliteits- en wijkverpleegkundigen en in diverse vakgroepen. Ook met de medezeggenschapsorganen is het gesprek gevoerd naar aanleiding van het Kompas. In deze dialoog spraken we over het verschil tussen de huidige situatie en het perspectief dat in het Kompas geschetst wordt.

Het algemene beeld is dat de visie van DSV goed aansluit op het Generiek Kompas.

In het Kwaliteitsbeeld van 2024 hebben we per bouwsteen beschreven welke afspraken we hebben gemaakt. Vervolgens hebben we een beeld willen geven van hoe dit er in de praktijk uitziet.

In hoofdstuk 7 blikken we vervolgens vooruit en geven we inzicht hoe we in 2025 willen werken aan verbeteren van kwaliteit. Hierop zullen we in het Kwaliteitsbeeld van 2025 opnieuw reflecteren.

Missie

Met liefde maken we elke dag waardevol

Motto

Liefde voor het leven

Visie

Onze kracht is de christelijke identiteit. We hebben een open houding, kijken naar elkaar om en respecteren elkaar. Iedereen doet ertoe. We gaan zorgvuldig om met mens en natuur.

Onze medewerkers zijn het kloppend hart van de organisatie. Zij blinken uit in hun vak. Wij zijn een uitstekende werkgever. Medewerkers zijn vitaal en werken met plezier. Wat onze medewerkers doen is hartverwarmend.

Onze zorg en ondersteuning sluiten aan bij het leven. Wij gaan uit van eigen regie en blijven denken in wat er wél kan. Dit doen we met liefde. Daarbij zoeken we actief de samenwerking. Het liefst zo lang mogelijk in eigen omgeving. En anders voelen onze locaties als een thuis.

Onze organisatie creëert een sterk netwerk om zich heen. Samen zijn we sterker en beter. Wij delen graag. Wij maken fouten en we leren daarvan. Van elke dag maken we samen iets moois.

2.1 Zo hebben we het afgesproken

We vinden het belangrijk dat cliënten zo lang mogelijk zelf de regie over hun leven houden en de dingen blijven doen die ze gewend waren om te doen. Waar mogelijk sluiten we aan bij hun achtergrond, gewoonten en wensen. Familie of naasten kunnen hierin (blijven) ondersteunen. We stimuleren het behoud van eigen kracht, zelfredzaamheid en vitaliteit. Positieve Gezondheid is de basis. Het cliëntverhaal is leidend bij het organiseren van welzijnsactiviteiten, die gericht zijn op zingeving. Als een cliënt in zorg komt (plan-fase) wordt het zorg(leef)plan opgesteld met daarin concrete afspraken en zorgdoelen. In de do-fase voeren we afgesproken zorg uit en rapporteren we op gestelde doelen. Daarbij hoort ook risicosignalering en opvolging en het uitvoeren van controles. Vervolgens evalueren we, als daar aanleiding toe is en in ieder geval halfjaarlijks, tijdens het MDO het zorgplan en passen we dit aan naar de actuele of gewenste situatie. Hierin heeft één iemand de regie.
De ervaringen van cliënten over de welzijnsactiviteiten monitoren we via individuele gesprekken tussen cliënten en mantelzorgers en de dagbestedingscoaches. Daarnaast wordt het aanbod iedere maand met het cliëntpanel in een groepsgesprek geëvalueerd en daar waar nodig bijgestuurd. Eén keer per kwartaal geven we een terugkoppeling aan de lokale cliëntenraad.
Voor cliënten in de thuissituatie bieden we DSV DOEN! aan. DSV DOEN! geeft binnen DSV vorm aan het product dagbesteding. We dagen deelnemers uit aan de slag te gaan en letterlijk in beweging te komen. De invulling van de dag sluit aan bij de wensen en mogelijkheden van de deelnemers. Het stelt deelnemers in staat zelf de regie te voeren. Er is structuur in de dag, zingeving staat centraal en zo verbeteren we het welzijn van de deelnemers. We zetten in op het versterken van talenten en vaardigheden. Daarmee neemt het zelfvertrouwen van de deelnemers toe. Er is een aanbod van activiteiten om zo lang mogelijk functies in stand te houden, juist als cognitieve en lichamelijke achteruitgang zich aandient. Het doel is dat deelnemers zo lang mogelijk thuis kunnen wonen. DSV DOEN! is onderdeel van de samenleving. Sociale activiteiten in het dorp zijn een vast onderdeel. Het dorp en de omgeving zijn betrokken bij de deelnemers.

2.2 Zo ziet dat er uit



INZICHT IN
KWALITEIT
in beeld













Binnen zowel locatie Salem als Rustoord keken we naar de inzet van de activiteitenbegeleiders en welzijnsmedewerkers en betrokken hen meer bij de locatie als geheel. Op alle locaties vroegen we, nog meer dan voorheen, naar de wensen, behoeften en hobby's van bewoners. We legden dit vast en handelden hiernaar, met als gevolg meer activiteiten en aandacht op maat. Binnen Duinrand werden vragenlijsten hierover afgenomen door vrijwilligers. Deze gingen niet alleen over activiteiten, maar ook over eten en drinken. Er was aandacht voor het tijdstip van de maaltijd en voor voorkeursgerechten van de bewoners.

In samenspraak met de cliëntenraad van Rustoord organiseerden we meer ‘grote’ evenementen en activiteiten voor de bewoners. Grote activiteiten waren o.a. de bruidsmodeshow en het concert van André Rieu. Het maandelijks diner Rustorant is in Lisse opnieuw gestart voor bewoners en omwonenden. De opkomst is zo groot dat sprake is van een wachtlijst.
Ook binnen locatie Vlietstede is het afgelopen jaar het activiteitenprogramma verder uitgebreid naar de woongroepen voor PG. Op Duinrand is in afstemming met de lokale cliëntenraad juist gekozen voor activiteiten in het weekend. Door de uitbreiding van de gastvrouwen zijn de koffieochtenden en – middagen weer opgestart, waar o.a. ruimte is voor het samen lezen van de krant en andere laagdrempelige activiteiten.



Het product Prettig Wonen Thuis is uitgebreid in 2024 en leveren we op locaties Duinrand, Rustoord en Vlietstede. Ook de leefondersteuners en zorgmedewerkers die binnen dit product zorg en welzijn leveren hebben aandacht voor het levensverhaal en zetten in op eigen kracht, zelfredzaamheid en vitaliteit.

De MDO structuur is verbeterd met meer aandacht voor de wensen en behoeften van bewoners.
We coachen collega’s in het toepassen van het gedachtengoed van Positieve Gezondheid in de zorg en ondersteuning. Zingeving en eigen regie zijn daarmee thema’s die explicieter aan de orde zijn.

HET BOUWEN VAN NETWERKEN – BOUWSTEEN 2

3.1 Zo hebben we het afgesproken

3.1.1 Sociale netwerk

Binnen DSV zien we mantelzorgers als partners in de zorgverlening naast de medewerkers. Een mantelzorger kan diverse rollen vervullen. Zo kan een mantelzorger hulp bieden bij administratieve zaken of allerhande regelzaken. Ook kan een mantelzorger een deel van de fysieke zorgverlening overnemen als dit is gewenst. Bij opname van de cliënt in de intramurale setting wordt vooraf met behulp van het cliëntverhaal in kaart gebracht welke rol de mantelzorger op zich wil nemen. Mantelzorgers hebben een schat aan informatie over de gewoonten, normen en waarden van de cliënt. Ook het delen van deze informatie voor de zorgverlening is een vorm van partnerschap tussen professionele zorgverlener en mantelzorger.

Niet alleen is er een grote diversiteit in de taken die zij vervullen, ook de relatie tot de cliënt kan zeer verschillen, evenals de situatie van de mantelzorger zelf. Dit is een belangrijk gegeven, waar bij het maken van afspraken met mantelzorgers, aandacht moet zijn. Iedere situatie is anders en om vorm te geven aan gezamenlijke zorg, is het nodig om afspraken te maken die aansluiten bij de specifieke situatie.

Hulp door vrijwilligers en mantelzorgers wordt regelmatig in één adem genoemd. De oorzaak hiervan is dat beide een vorm van informele zorg zijn, een belangrijke overeenkomst. De zorg door vrijwilligers en mantelzorgers kent ook grote verschillen. Zo wordt vrijwilligerswerk uitgevoerd vanuit een bewuste keuze met een afgebakende tijd die eraan wordt besteed, veelal binnen een georganiseerd verband. Mantelzorger zijn is meestal geen bewuste keuze, maar iets wat mensen overkomt wanneer een dierbare meer afhankelijk wordt. Vaak is de rol van mantelzorger niet afgebakend, soms zijn mensen dag en nacht bereikbaar voor de cliënt. Mantelzorg wordt door de omgeving vaak als een vanzelfsprekendheid gezien. Mantelzorgers zijn ervaringsdeskundigen en hebben over het algemeen geen scholing gehad, gericht op de zorg die zij bieden. Binnen DSV is de keuze gemaakt om de zorg door mantelzorgers en vrijwilligers als verschillende vormen van informele zorgverlening te beschouwen, waar een gedifferentieerd beleid voor is ontwikkeld.

Vrijwilligers zijn werkzaam binnen het primaire proces van DSV en voeren daar extra handelingen uit. Het gaat hierbij nooit om handelingen die onder de wet BIG vallen. Een vrijwilliger wordt aangestuurd door een beroepskracht. Om dit te waarborgen is op elke locatie is een vrijwilligerscoördinator aangesteld die zorgt voor het aannemen, begeleiden en inroosteren van de vrijwilliger.

Vrijwilligers bieden ondersteuning op vier deelgebieden:

- ✓ Zorg aan terminale cliënt en ondersteuning aan de mantelzorger in de hospice;
- ✓ Assisteren bij diverse activiteiten (zoals dagverzorging, koffieschenken, doen van allerhande klusjes, etc.);
- ✓ Zelfstandige activiteiten (zoals het winkeltje, vervoer, boodschappen etc.);
- ✓ Incidentele activiteiten (zoals uitstapjes etc.)

3.1.2 Professioneel netwerk

We werken op veel manieren samen in de regio. Uiteraard met het zorgkantoor en diverse verzekeraars, maar ook met onze collega's in AVANT-verband. AVANT is de vereniging van aanbieders in de ouderenzorg in de regio Zuid-Holland Noord. Met meerdere partijen werken we intensief samen. Dit leidt tot concrete producten of diensten. Samen met Activite, Libertas Leiden en Wijdezorg zijn we deelnemer in het opleidingsprogramma Waardevol Vernieuwend Onderwijs (MBO- en HBO-niveau).

Binnen ons samenwerkingsverband met de naam REBOZ (Activite, DSV, Libertas Leiden, Marente en Wijdezorg) organiseren we de onplanbare nachtzorg. Op zowel bestuurlijk niveau als op operationeel niveau (beleid, P&O, ICT, etc.) bestaan er diverse onderlinge samenwerkingsverbanden en lerende netwerken.

In 2024 is in de gemeente Katwijk het Actieplan Wonen Zorg en Welzijn 2024-2026 vastgesteld. Dit actieplan is de uitwerking van de Woonzorganalyse die in februari 2022 is vastgesteld. Dit plan is tot stand gekomen in een co-creatie tussen de gemeente Katwijk en DSV, Dunavie, het Lichtpunt, Marente, de Steenrots, Welzijnskwartier en Zorggroep Katwijk onder begeleiding van een adviesbureau.

In het actieplan Wonen Zorg en Welzijn is DSV samen met Welzijnskwartier projectleider voor actielijn 3: Passende ondersteuning en zorg in de toekomst. Een omslag in denken en doen.



3.2 Zo ziet dat er uit

3.2.1 Sociale netwerk



HET BOUWEN VAN NETWERKEN *in beeld*













Sinds 2024 mag DSV gebruik maken van de rolstoelbus van de Johanniterorde. Vanuit zowel DSV DOEN! als de locaties gebruiken we deze in samenwerking met vrijwilligers om met cliënten op pad te gaan.

Voor de gemeente Lisse en de ouderenbond is een presentatie gehouden over het aanbod van zorg- en welzijnsactiviteiten voor ouderen binnen de gemeente Lisse vanuit locatie Rustoord. Ook is een speciale Rustoordkrant uitgebracht om meer bekendheid te krijgen voor deze activiteiten. We zetten in op deelname aan de wandelroute ‘Rondje Lisse’ waarin wij de mogelijkheid bieden om de Rustoord tuin beschikbaar te stellen voor wandelend publiek.

Vlietstede in Rijnsburg heeft meegedaan als locatie voor de Santa Walk in december in samenwerking met de Rotary. Ook komen vrijwilligers van het Welzijnskwartier regelmatig maaltijden bereiden die gezamenlijk met bewoners, mantelzorgers en omwonenden uit de wijk, gegeten worden.

Op Duinrand was er aandacht voor talent ontwikkeling van vrijwilligers. Er zijn trainingen gegeven met betrekking tot het begeleiden van bewoners in een rolstoel, het serveren van maaltijden, en over het omgaan met dementie. De vrijwilligerscoördinatoren houden hier blijvend aandacht voor.









Samenwerking Duinrand en vakcollege Rijnmond

Vanaf november komen 2 keer per week leerlingen van VMBO Vakcollege Rijnmond naar de Duinrand om met de bewoners een activiteit te doen en te helpen met het serveren van de maaltijden. De leerlingen volgen de richting Zorg & Welzijn.

Hoe is deze samenwerking ontstaat?
Een spontane ontmoeting tussen Johan (Welzijnskwartier) , Anneke (docent Rijnmond) en Corina (TM DR) waar vanuit een gesprek allerlei ideeen kwamen. Chantal (activiteitenbegeleider) sprak dit ook aan en vangt iedere week de leerlingen op.

Wanneer komen de leerlingen?
Op dinsdagmiddag en donderdagochtend 1 ½ uur en dinsdag tussen de middag komt er een ander groepje ondersteunen bij de maaltijden.

Wat zijn de reacties van de leerlingen en bewoners?
" dit is leuker dan school"
" ik leer nu hoe ouderen zijn"
" ze hebben hele leuke verhalen over vroeger"
" ouderen zijn heel dankbaar dat wij komen"
" ik was nog nooit in zo'n huis geweest"
" misschien wil ik nu later ook wel werken met ouderen"

" wat een lieve meisjes"
" ze zijn gezellig"
" ik heb verteld hoe het vroeger op school was"
" het is leuk want ze kunnen wat van ons leren"



Ook zijn er mantelzorgavonden georganiseerd en ondernemen we activiteiten om de wijk 'naar binnen te halen'. Hierdoor ontstaan er sociale contacten en blijven de bewoners betrokken bij de gemeenschap. Er zijn activiteiten georganiseerd met vrijwilligersorganisaties en scholen. Regelmatig bezochten kinderen de locatie om verhalen te delen en samen te knutselen. Op die manier werken we tegelijkertijd aan het voorkomen van eenzaamheid onder onze bewoners als van de betrokken jongeren. Sommige jongeren werken nu zelfs als vrijwilliger binnen Duinrand.

Eetcafé Duinrand groot succes

Gepubliceerd: 1 3 2024

Vanuit HSB (Hoornes Samen In Beweging) hebben de partners DSV Duinrand en het Welzijnskwartier een samenwerking aangegaan om een eetcafé te organiseren. Het doel is om bewoners uit de wijk bij elkaar te brengen en een kijkje in de keuken te nemen van verschillende culturen. Op deze manier proberen wij de bewoners van de Hoornes met elkaar te verbinden en om bewoners die eenzaam zijn de gelegenheid te geven om met elkaar te eten. Samen eten doet eten. Dat dit een groot succes is blijkt uit de aanmeldingen. Gestart met 1 keer in de maand en nu 2 keer in de maand met 60 bewoners per keer.



De gastvrouwen Diana en Karima en de gastheer zichzelf

3.2.2 Professioneel netwerk

Binnen AVANT en met het zorgkantoor werken we met programmalijnen op basis van de Regiovisie ouderenzorg Zuid-Holland-Noord uit 2022. Ook hebben we gezamenlijk transitiemiddelen gekregen van het zorgkantoor voor een veelheid aan projecten. DSV kan in deze projecten halen en brengen.
Er vindt structureel overleg plaatst met de AVANT partners die zorg thuis leveren. Binnen Transmuralis nemen we deel aan het netwerk palliatieve zorg en is er samenwerking in de dementiezorg.

In een lerend netwerk van de kleinere VVT-organisaties in onze regio wisselen we in een open dialoog kennis, ervaringen en informatie uit op thema's als kwaliteit en privacy. Deze netwerken komen ieder kwartaal bijeen enalle deelnemers ervaren dit als zeer positief en waardevol.



4.1 Zo hebben we het afgesproken

4.1.1 Medewerkers

Onze medewerkers zijn het kloppend hart van DSV. Zij hebben liefde voor het leven en maken met liefde elke dag waardevol.

Roosterbeleid

In 2024 is ingezet op een toekomstbestendig en gezond roosterbeleid. Een projectgroep is aan de slag gegaan om het proces rondom het roosteren van medewerkers te optimaliseren. Een goed rooster

- ✓ is een instrument voor bij de vraag passende zorgverlening;
- ✓ geeft structuur en duidelijkheid voor onze medewerkers;
- ✓ draagt bij aan tevreden medewerkers met een gezond evenwicht tussen inzet en vrije tijd;
- ✓ geeft helderheid over taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van medewerkers, planners en teammanagers;
- ✓ zorgt voor efficiëntie in de uitvoering en daardoor een gezond bedrijfsresultaat.

In het roosterbeleid staat uitgewerkt hoe

- ✓ de zorgvraag en de beschikbare formatie goed op elkaar worden afgestemd;
- ✓ hoe de vraag wordt vertaald naar diensten (intramuraal) respectievelijk zorgroutes;
- ✓ hoe personeel hier vervolgens op wordt ingeroosterd.

De personele planning richt zich op de formatieve opbouw van de teams om de toekomstige zorgvraag te kunnen bieden. De missie, visie en strategie van DSV zijn leidend. Medewerkers zijn het kloppend hart, van zorg naar leven en een slimme bedrijfsvoering zijn de drie belangrijkste bouwstenen van de personeelsplanning.

In 2024 zijn we gestart met de voorbereidingen om te komen tot een optimale normformatie. Dit vormt de basis om in Q1 2025 inzicht te hebben in de noodzakelijke formatie per locatie gebaseerd op onze visie op zorg en de financiële kaders. Vanaf dat moment voeren we deze normformatie gefaseerd in binnen de gehele organisatie.

4.1.2 Innovaties

De inzet van technologische zorgvernieuwing beoordelen we op deze vier beoogde effecten:

- ✓ Algemene (positieve) gezondheidsstijging/ervaring van gezondheid: we gaan uit van eigen regie en blijven denken in wat er wél kan.
- ✓ Verbeteren ervaren kwaliteit van zorg: zorg en ondersteuning sluiten aan bij het leven.
- ✓ Verbeteren beleving zorgverlener (incl. ontzorgen en vergroten regelruimte): medewerkers zijn vakbekwaam, vitaal en werken met plezier.
- ✓ Lagere zorgkosten: we zetten onze schaarse zorgcapaciteit efficiënt in.

DSV legt vooral de nadruk op:

- ✓ Verbeteren beleving zorgverlener;
- ✓ Algemene (positieve) gezondheidsstijging.

4.2 Zo ziet dat er uit

4.2.1 Medewerkers

















Medewerkersonderzoek

In het vierde kwartaal voerden we het Medewerkersonderzoek ‘DSV Luistert’ uit. In dit onderzoek konden medewerkers aangeven hoe zij het werken bij DSV ervaren. De uitkomsten worden gebruikt om in kaart te brengen wat goed gaat en waar DSV nog kan verbeteren om het werken bij DSV nog leuker en beter te maken. In totaal hebben 430 collega's meegedaan aan het onderzoek. Dat is een respons van 63%, een verbetering

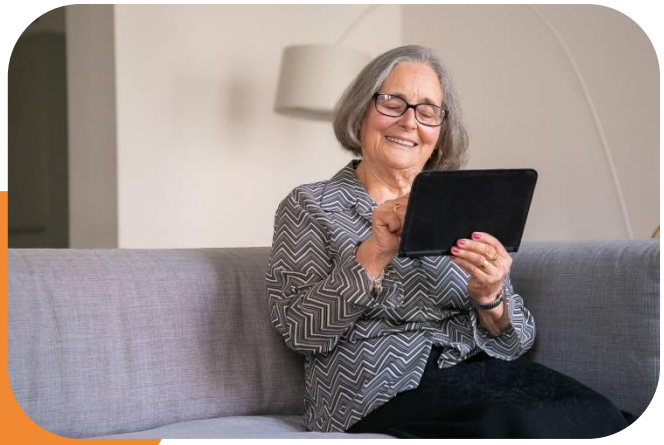
van 2% in vergelijking met 2021. De scores van DSV zijn vergeleken met de benchmark. Onderstaand is de top drie weergegeven van de meest positieve en de meest negatieve afwijkingen van de benchmark.



De medewerkers hebben hun werkbeleving kunnen uitdrukken in een rapportcijfer. Dat rapportcijfer is in dit onderzoek uitgekomen op een 7,3**.** De uitkomsten van het onderzoek bespreken we met alle collega’s in de teamoverleggen. In een plan van aanpak staan de verbeteracties waarmee DSV samen met de collega's aan de slag gaat. Die verbeteracties moeten bijdragen aan onze doelstelling om eind 2026 van onze medewerkers het rapportcijfer 8+ te krijgen.

4.2.2 Innovaties

Beeldzorg zetten we, in samenwerking met Marente, in bij cliënten van Zorg Thuis met een Compaan. In 2025 breiden we de inzet van beeldzorg verder uit. Zo zetten we technologie in om ondanks de krapte op de arbeidsmarkt te kunnen blijven voorzien in de zorgvraag.



Op twee locaties is in 2024 het gebruik van bedsensoren geïmplementeerd. In 2025 volgen de andere locaties. Met het gebruik van deze bedsensoren kunnen we beter aansluiten op de behoeften van bewoners, doordat we hen niet meer storen en zij zo beter en langer slapen.



LEREN EN ONTWIKKELEN – BOUWSTEEN 4

5.1 Zo hebben we het afgesproken

DSV Leert!

DSV schept de voorwaarden waaronder medewerkers verantwoordelijkheid kunnen nemen voor hun eigen professionele ontwikkeling en vakbekwaamheid. Medewerkers die hun vakkennis bijhouden, leergierig zijn en zelf initiatief nemen, dagen we binnen DSV Leert! uit. DSV Leert! is

een opleidingsbibliotheek met zowel zorggerelateerde als niet-zorggerelateerde scholingen. Deze scholingen worden op diverse manieren aangeboden: men kan zich voor fysieke scholingen aanmelden, e-learnings maken, microlearnings doen, artikelen lezen en video's bekijken. De scholingen worden steeds aangevuld op basis van de behoefte in de organisatie. Deze halen de teammananagers jaarlijks op bij de medewerkers. Voorbehouden en risicovolle handelingen zijn verplicht gesteld voor bepaalde groepen medewerkers. De leidinggevende heeft inzicht in de leerresultaten van de betrokken medewerkers in het team. De leidinggevende kan zowel individuele resultaten als een overzicht van het team inzien en kan via DSV leert! medewerkers attent maken op passende scholingen.

Waardevol Vernieuwend Onderwijs
DSV maakt onderdeel uit van een succesvolle regionale samenwerking voor het opleiden van zij-instromers en doorstromers in de ouderenzorg: Waardevol Vernieuwend Onderwijs (WVO). Bij WVO combineer je werken en leren, specifiek voor de ouderenzorg.
We gebruiken verschillende, flexibele en innovatieve lesmethoden die speciaal zijn ontwikkeld voor de praktijk van de ouderenzorg. Studenten studeren samen en kunnen met elkaar tips en ervaringen uitwisselen. Naast klassikale en praktijklessen volgen zij lessen in een digitale omgeving. We gebruiken ook moderne lestechnieken zoals bijvoorbeeld VR brillen. We staan open voor vernieuwing en spelen in op ontwikkelingen in ons vak. Zo krijgt men op een fijne manier steeds de meest actuele inzichten en vakkennis voor de ouderenzorg.
WVO is vooral gericht op relaties binnen de zorg. De relaties tussen zorgmedewerkers en cliënten en hun naasten staan voorop. We gaan uit van de wensen van mensen. Daarbij kijken we hoe wij daaraan kunnen bijdragen met zorg die daarbij aansluit.

Positieve Gezondheid
Wij werken vanuit de principes Positieve Gezondheid voor onze cliënten én onze medewerkers. Daarbij vinden wij de vitaliteit en eigen regie van medewerkers belangrijk. We geloven in preventie en kijken meer naar wat wel, dan wat niet kan. DSV maakt bij iedere medewerker de principes van Positieve Gezondheid bekend. Zo creëren we meer bewustwording van de mogelijkheden om de eigen gezondheid positief te beïnvloeden. Het borgen van aandacht voor Positieve Gezondheid staat daarin centraal.



Spinnenweb Positieve Gezondheid

Managementontwikkeling
Wij geven leiding met liefde. Onze leidinggevenden zijn rolmodellen van onze kernwaarden, inspireren en geven richting, creëren ruimte voor de talenten van medewerkers, realiseren samen met medewerkers de doelen van DSV en denken in kansen en beslissen altijd vanuit onze missie en visie. Zo dragen onze leidinggevenden actief bij aan het werkplezier van onze medewerkers. Om

dit te bereiken vraagt de ontwikkeling van onze leidinggevenden om continue aandacht. In 2024 hebben wij verder vorm gegeven aan ons Managementontwikkelprogramma. We hebben vastgesteld welk leiderschapsgedrag passend is. Iedere leidinggevende deed het assessment ‘De Zeven onmisbare eigenschappen voor leiders’. Het assessment geeft iedere leidinggevende inzicht in zijn/haar ontwikkelpunten. In 2024 hebben we een start gemaakt om daarmee aan de slag te gaan. Dat doen we onder andere onder begeleiding van externe coaching. Ons programma zetten we in 2025 verder voor.

5.2 Zo ziet dat er uit



LEREN EN ONTWIKKELEN *in beeld*







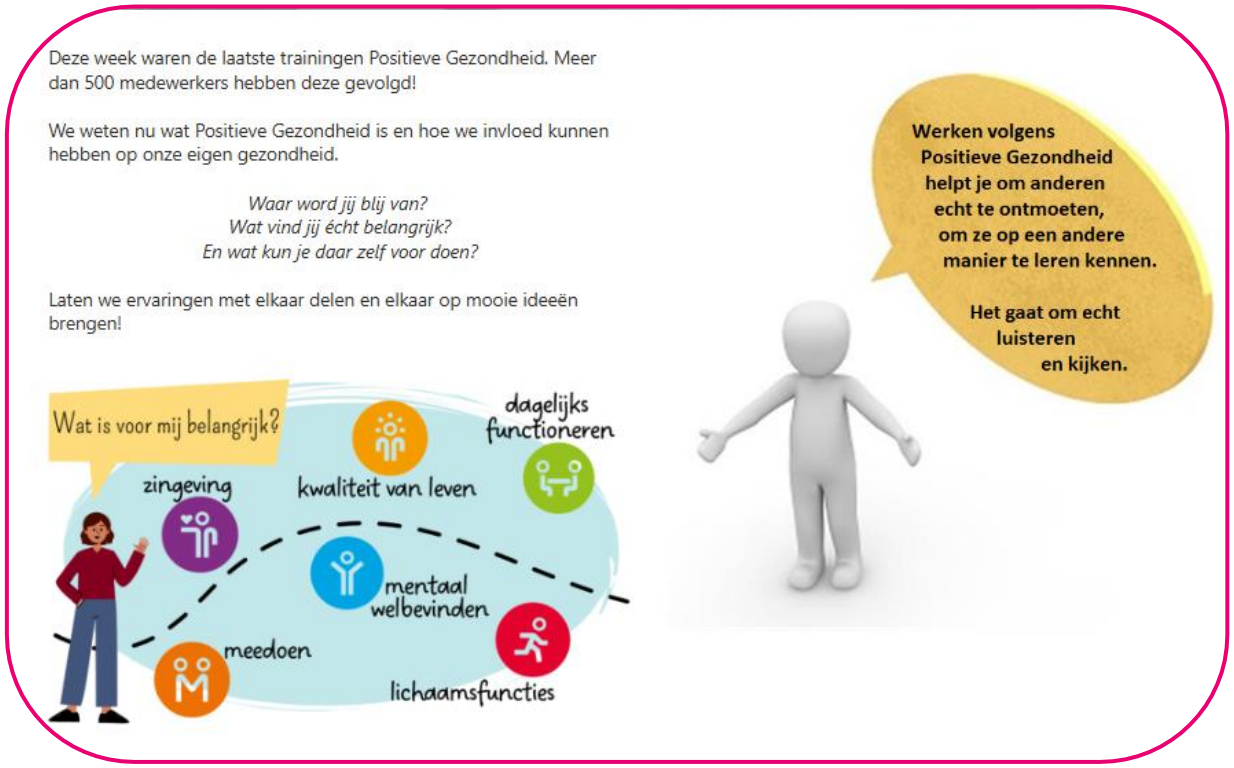






Zoals we schreven in de vorige paragraaf is Positieve Gezondheid belangrijk binnen DSV. In 2024 zijn er mooie stappen gemaakt om alle medewerkers bekend te maken met Positieve Gezondheid (door escaperooms en trainingen). Voor nieuwe medewerkers is er een e-learning Positieve Gezondheid ontwikkeld die beschikbaar is via DSV Leert!. Voor de leidinggevenden zijn er bijeenkomsten georganiseerd waarbij de impact van Positieve Gezondheid, rol van leidinggevenden hierin en ‘het andere gesprek’ centraal stonden.

"Werken volgens Positieve Gezondheid helpt je om anderen echt te ontmoeten, om ze op een andere manier te leren kennen. Het gaat om echt luisteren en kijken.”



Bijdrage Positieve Gezondheid op DAAN

Positieve Gezondheidstrainers Mieke & Linda:

"Wat gebeuren er mooie dingen als mensen met Positieve Gezondheid aan de slag gaan in de training! Geen bijeenkomst is hetzelfde, ook al is de inhoud dat wel.

De rode draad in de evaluaties: het is leerzaam, zinvol, gezellig, verbindend. Men heeft inzicht gekregen in eigen gezondheid. Ook inzicht in het feit dat stilstaan bij die eigen gezondheid niet vanzelfsprekend is.

In de waan van de dag is het vaak lastig om te voelen hoe het met je is en wat je nodig hebt. Inmiddels is ook wel helder dat we dan (de vragen van) de ander goed kunnen gebruiken om bij het antwoord te komen."

Reactie van de trainers van Positieve Gezondheid naar aanleiding van de trainingen.

DSV is aangesloten bij de Alliantie Positieve Gezondheid. In de nieuwsbrief van december 2024 van de Alliantie stond onderstaand artikel.

PG trainingen en spelenderwijs leren bij DSV



Elise Korndorffer is Programmaleider voor Positieve Gezondheid bij ouderenzorgorganisatie DSV in Katwijk en Lisse. Ze legt uit wat Positieve Gezondheid inhoudt voor zowel medewerkers als cliënten.

DSV startte met actieve trainingen voor medewerkers, zoals een escaperoom om Positieve Gezondheid spelenderwijs te ontdekken. Dit stimuleert groepsgevoel en actieve deelname. Vervolgens kregen medewerkers trainingen over het toepassen van Positieve Gezondheid in hun dagelijks leven, met kleine stappen die makkelijk in te passen zijn. Zo hebben ze eerst al onze medewerkers in groepjes kennis laten maken met Positieve Gezondheid via een escaperoom. "Collega's waren hierin ook erg fanatiek, want ieder groepje wilde de snelste ontsnappingstijd behalen!", aldus Elise.

"Tijdens de trainingen vroegen teammanagers om spelmaterialen, zoals gesprekskaarten, om anders in gesprek te gaan. De aangevraagde materialen zijn besteld en kunnen nu gebruikt worden in teams, één-op-één gesprekken en bij cliënten."



Voor trainingen en workshops zijn verschillende materialen aangeschaft die de leidinggevende en medewerkers in de wijk helpen om Positieve Gezondheid in te zetten in hun werk (bijv. spinnenwebblokjes Positieve Gezondheid om het gesprek aan te gaan met medewerkers en cliënten, Positieve Gezondheid kletspot en materiaal voor het doorlopen van het Actiewiel Positieve Gezondheid). Op DAAN, het intranet van DSV plaatsen we regelmatig berichten over dit onderwerp om de aandacht voor Positieve Gezondheid vast te houden.

Studenten aan het woord



Suzan Isler doet de opleiding voor verzorgende IG via WVO bij DSV.

Zij stapte over van de horeca naar de ouderenzorg WVO.

Haar advies: *'Maak een goede planning!'*

Lees hier over haar ervaringen.

Mina Nazari is via een stage in contact gekomen met DSV en heeft het nu ontzettend naar haar zin.

'Alles was nieuw, nu kennen ze mij!'

Hier kun je lezen hoe dat verliep.





Eline van Harskamp doet de opleiding Helpende Plus bij DSV.

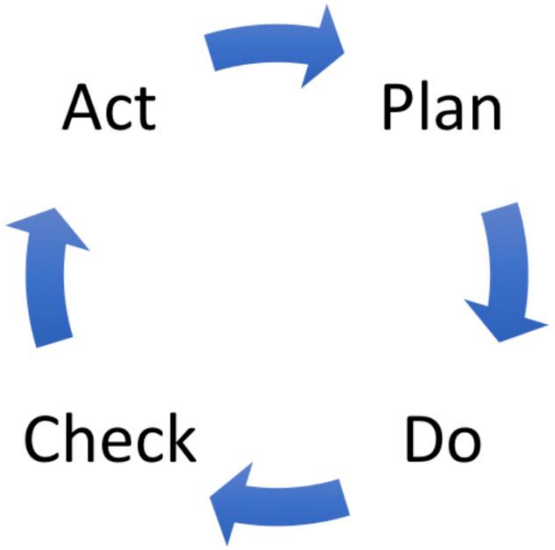
'Heel fijn dat ik mijn eigen tempo kan bepalen'.

Benieuwd naar hoe dat haar afging. Lees het hier!

6.1 Zo hebben we het afgesproken

Om binnen DSV inzicht te krijgen in de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening, gebruiken we een kwaliteitsmanagementsysteem. Het biedt inzicht in de prestaties van DSV, maakt signalen en trends zichtbaar en draagt bij aan het bijsturen, verfijnen en aanpassen van beleid en uitvoering. Het kwaliteitsmanagementsysteem is ingericht volgens de opbouw van het model PREZO. De focus van dit model ligt op waarden en de daadwerkelijk geleverde prestaties aan cliënten en bewoners en het toetst of deze bijdragen aan hun ervaringen. Persoonsgerichte zorg en de ervaringen van cliënten en bewoners staan dus centraal. Om diverse instrumenten beschikbaar te maken voor alle medewerkers binnen DSV, worden deze opgenomen in het Handboek Kwaliteit, geclassificeerd binnen het PREZO-model. Alle instrumenten in het Handboek Kwaliteit hebben een eigenaar binnen het MT en evalueren we periodiek.

Op verschillende niveaus werken we continu aan het leren en verbeteren op verschillende onderwerpen. Op cliëntniveau gebeurt dit in de teams. Op locatie- of wijkteamniveau worden kwaliteitsoverleggen gehouden met de kwaliteits- of wijkverpleegkundigen, verzorgenden en verpleegkundigen en de teammanager. Daarnaast wordt er op eenheidsniveau overleg georganiseerd met de kwaliteits- of wijkverpleegkundigen van alle locaties of wijkteams. Ook zijn er per eenheid en op organisatieniveau expertisegroepen en commissies opgezet die werken aan kwaliteit rondom een thema.



Om continu te werken aan leren en verbeteren, gebruikt DSV de PDCA-cyclus op verschillende niveaus in de organisatie;

- ✓ Cliëntniveau: dit is beschreven in paragraaf 3.1.
- ✓ Team- en locatieniveau: in deze context is het cyclisch werken met name gericht op leren van elkaar en verbeteren van (werk-)processen. Dit kan zowel op basis van de P&C-cyclus, als op basis van eigen observaties, uitkomsten van audits en kwaliteitsrapportages of (trends in) incidenten. Iedere teammanager maakt een jaarplan. In de do-fase wordt hier gedurende het jaar aan gewerkt waarbij regelmatig checks plaatsvinden om de voortgang te

evalueren. Hierbij kijken we of de geplande verbeteringen ook daadwerkelijk verbetering opleveren voor cliënten, het team of de locatie. Indien nodig worden plannen bijgesteld of worden er nieuwe plannen gemaakt.

- ✓ Centraal niveau: op centraal niveau stelt DSV jaarlijks een jaarplan op in afstemming met de Centrale Cliëntenraad (CCR), Verpleegkundige Advies Raad (VAR), Ondernemingsraad (OR) en de Raad van Toezicht (RvT). Het kwaliteitsbeeld is onderdeel van de P&C-cyclus. De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk voor het jaarplan. De instrumenten om te sturenop kwaliteit zijn:
    - de kwaliteits-kwartaalrapportage, waarin de tot nu toe verplichte- en keuze indicatoren, incidentmeldingen, Wzd maatregelen en de klachten opgenomen zijn;
    - interne audits;
    - externe audits door o.a. Stichting Perspekt;
    - tevredenheidsmetingen (onder zowel cliënten als medewerkers).



Tot op heden werd één keer per jaar de CQ-index en de PREM afgenomen als instrument voor het meten van de cliëntervaringen. Als gevolg van de nieuwe integrale meetmethodiek vanuit het Generiek Kompas komen deze te vervallen. We bespreken met cliëntenraden (CR) en verpleegkundige en verzorgende adviesraad (VAR) of het wenselijk is in aanvulling op de verplichte meting aanvullend onderzoek te doen naar sfeer op de locaties, activiteiten, eten en drinken etc.

6.2 Zo ziet dat er uit

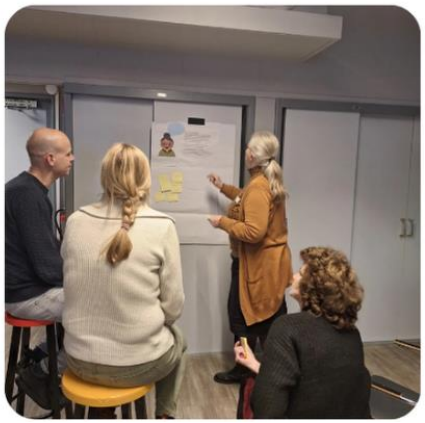


INZICHT IN KWALITEIT
in beeld













Direct na de Prezo-audit in mei wisten we het eigenlijk al: we zouden voor alle vier de woonzorglocaties en voor Zorg Thuis opnieuw worden voorgedragen voor het Prezo-keurmerk. Vervolgens ontvingen we de rapportages met de bevindingen van de auditorenteams en als laatste stap kregen we de keurmerken toegestuurd. Onze zorgmanagers zijn daarna op pad gegaan om die keurmerken aan de locaties en teams uit te reiken. Op de foto's op de volgende pagina is te zien hoe blij we daar met elkaar mee waren!
Inmiddels werken we hard aan de verbeteracties, zodat we bij de vervolg-audit in mei 2025 kunnen laten zien dat wij weer mooie stappen hebben gezet in het continu verbeteren van onze kwaliteit.



Uitreiking van de Prezo certificaten op vier locaties.

Cliënttevredenheid

Op onze locaties Wonen met Zorg is net als in vorige jaren de tevredenheid gemeten met behulp van de CQi meting. Voor de wijkverpleging is gebruik gemaakt van de (verplichte) PREM-meting. De totaalscore van Zorgkaart Nederland 2024 is opgenomen in onderstaande tabel.

.Totaalscore Zorgkaart Nederland 2024	
Duinrand	8.2
Rustoord	7.7
Salem	8.1
Vlietstede	8.3
Zorg Thuis	8.1

Bij onze cliënten Huishouding (Wmo) is de tevredenheid gemeten met een eigen vragenlijst. Het gemiddelde rapportcijfer was 8.0. Aan de uitkomsten van de tevredenheidsonderzoeken zien we dat cliënten tevreden zijn over de geleverde zorg en vaste gezichten. Positief is de lichte stijging van de tevredenheid over de ervaren bejegening en inspraak. In de vrije opmerkingen is terug te lezen dat onze cliënten in het algemeen positief zijn over de persoonlijke, liefdevolle en zorgzame omgang door onze medewerkers. Ook is te zien dat de cliënten de gevolgen van de

krapte op de arbeidsmarkt merken en ervaren. Met name de noodzakelijke inzet van flexibele krachten ervaren zij als een achteruitgang omdat de cliënten hen minder goed kennen of leren kennen. Daarnaast wordt ook geregeld de opmerking gemaakt dat men graag meer aandacht of meer zorg wil dan men krijgt. Daarbij zijn we afhankelijk van de afspraken met gemeenten.

Kwaliteitshandboek

In 2024 hebben wij ons interne Handboek Kwaliteit ondergebracht op Sharepoint als onderdeel van ons nieuwe intranet. Dit heeft een groot verbeterpunt opgeleverd, omdat daarmee al onze beleidsstukken, procedures, handleidingen, formulieren etc. altijd en overal via diverse devices voor onze medewerkers beschikbaar zijn.

Kwartaalrapportage MT en RvT

In het tweede kwartaal van 2024 hebben aan de kwartaalrapportage voor het managementteam en de Raad van Toezicht van DSV onderwerpen toegevoegd. Dit betreft informatie over zowel de lopende incidentonderzoeken en/of IGJ meldingen als de stand van zaken rondom de verbeteracties die hieruit voortkomen. Daarnaast zijn de uitkomsten van de in het betreffende kwartaal gedane audits opgenomen en is het percentage tijdig geëvalueerde instrumenten in ons Handboek Kwaliteit inzichtelijk gemaakt. De toevoeging van deze onderwerpen biedt zowel het MT als de RvT een breder beeld van de kwaliteit binnen DSV, waar zij vervolgens indien nodig naar kunnen handelen.



7.1 Onze cliënten: Het kennen van wensen en behoeften – Bouwsteen 1

Doelstelling	Activiteiten
Binnen DSV verleggen we de focus van Zorg naar Leven; in 2025 werken we in een visie op Zorg uit wat dit betekent. Keuzes voor en binnen programma's en projecten vloeien hieruit voort.	Uitwerken en vaststellen van een zorgvisie DSV-breed gebaseerd op 'van zorg naar leven'. Toetsen van huidige programma's en projecten op de zorgvisie (waaronder SPP, Positieve Gezondheid, Roosterproject, Nieuwbouw Salem, Vernieuwing Zorgdomotica, herziening van het proces van anamnese, zorgplanvorming en methodisch werken). Alle nieuwe projecten/verbeterplannen binnen het primaire proces zijn gebaseerd op de zorgvisie.
De behandeldiensten zijn zodanig georganiseerd dat zij passen bij onze visie op Zorg (naar Leven) en dat de inzet vanaf Q4 2025 de opbrengsten niet overschrijdt.	In kaart brengen van het verschil tussen kosten en opbrengen van behandeldienst. Plan van aanpak stroomlijnen en inzichtelijk maken dat behandeldienst intramurale locaties aansluit bij de visie op Zorg (naar leven) van DSV. Inventarisatie van effectiviteit en doelmatigheid van de behandeldienst.
We zijn specialist in dementie zowel binnen de woonzorgcentra als in de wijk: Eind Q2 2025 hebben we in beeld wat nodig is om deze strategische einddoelstelling te behalen m.b.t. dementiezorg.	Analyse huidige situatie. Plan van aanpak om tot strategische doelstelling te komen. Doelstelling jaarplan 2025 herformuleren op basis van plan van aanpak.
We bieden zorg aan mensen in de laatste levensfase in een hospice: Behalen PREZO Hospice zorg (2026) en structurele bedbezetting van minimaal 80%.	Voortzetten Projectgroep Hospice.

7.2 Het bouwen van netwerken – Bouwsteen 2

Doelstelling	Activiteiten
In Q2 2025 is in beeld hoe we in de rest van 2025 aan de verbetering van informele zorg zullen werken.	In kaart brengen ontwikkelingen SPP en inzet ZZP (Wet DBA) in relatie tot informele zorg. In kaart brengen initiatieven Informele zorg in de regio (AVANT). Herformuleren doelstelling over informele zorg. (Her)bepalen eigenaar van de opnieuw geformuleerde doelstelling.
Het plan van aanpak DSV DOEN! (dagbesteding) is geëvalueerd en eind 2025 geïmplementeerd.	Evaluatie en bijstellen plan van aanpak. Plan van aanpak is geïmplementeerd; DSV DOEN! is gestart op drie locaties.
DSV draagt actief bij aan actielijn 3 (preventie) van het actieplan van de gemeente Katwijk	Inhoudelijke bijdrage leveren tijdens tweewekelijkse projectgroep: vervolgacties bepalen

7.3 Onze medewerkers en innovaties: Het werk organiseren – Bouwsteen 3

7.3.1 Medewerkers

Doelstelling	Activiteiten
Medewerker tevredenheid: in 2025 is het uitstroompercentage van medewerkers ≤ 13%. Uiterlijk in Q1 is er inzicht in de uitkomsten van het MTO en zijn de verbeteracties geformuleerd in een plan van aanpak dat in de loop van het jaar wordt uitgevoerd. Medewerkers zijn op de hoogte van de voortgang van het plan van aanpak.	Analyse uitkomsten Medewerkersonderzoek en formuleren verbeteracties (Q1 2025). Projectgroep samenstellen + formuleren projectopdracht (Q1 2025). Opstellen plan van aanpak verbeteracties (Q1 2025). Start uitvoering verbeteracties (Q 2 2025). Periodieke terugkoppeling aan medewerkers (juni en december 2025).
In 2025 werken leidinggevenden en medewerkers samen aan gezond werken en duurzame inzetbaarheid. We hebben een duidelijke omschreven vitaliteits- en preventiebeleid gericht op de fysieke en mentale gezondheid van onze	<u>Arbodienstverlening</u> Contracteren arbodienstverlener (Q1 2025) Implementatie arbodienstverlening. Inrichten systemen, optimaliseren werkprocessen, procedures, beschrijving rollen (Q2 2025)

medewerkers. We laten ons daarbij ondersteunen door een arbodienst waarvan de dienverlening aansluit op onze missie. Het verzuim is ≤ 6.5%	<u>Vitaliteits- en preventiebeleid</u> Ontwikkelen preventiebeleid inclusief plan van aanpak met verbeteracties (Q1 2025). Opvolging acties uit Risico-inventarisatie en - evaluatie (2025 acties afgerond op 31-12-2025). Uitvoering geven aan activiteiten jaarkalender Positieve Gezondheid. Evaluatie plus bepalen vervolgstappen voor 2026 (Q4 2025).
SPP en Normformatie: In Q1 2025 hebben we inzicht is de noodzakelijke formatie per locatie gebaseerd op onze visie op zorg en de financiële kaders. Vanaf dat moment voeren we deze normformatie gefaseerd in binnen de gehele organisatie. We benutten de mogelijkheden die er op de arbeidsmarkt zijn met als doel een uitstroom van ≤ 15% en 15 medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt.	Benodigde formatie per locatie in kaart brengen + doorberekening financiële impact (kwartaal 1 2025). Impact analyse + plan van aanpak transitie naar nieuwe normformatie zonder inzet ZZP in verband met opheffing van het handhavingsmoratorium Wet DBA (kwartaal 1 2025). Gefaseerd invoeren nieuwe normformatie (vanaf kwartaal 2 2025). <u>Benutten mogelijkheden arbeidsmarkt</u> Opzetten DSV flexpool (Kwartaal 1 2025) Plan van aanpak + uitvoering geven aan het inzetten van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt (vanaf Kwartaal 1 2025)

7.3.2 Innovaties

Doelstelling	Activiteiten
Groeidoelstelling: we zijn gestabiliseerd in de wijkverpleging Cliënten ontvangen beeldzorg indien gewenst en passend bij de zorgvraag. In 2025 willen we beeldzorg uitbreiden en tevens starten met de Medido. Voor Huishouding is in Q1 2025 de groeidoelstelling bepaald	Zichtbaarheid verder vergroten in het totale werkgebied inclusief samenwerking verwijzers. Inzicht in wachtlijst zorgbemiddeling. Plan van aanpak groei Beeldzorg. Plan maken of uitbreiding cliënten huishouding mogelijk is, evt. KPI vaststellen.
De Momo Bedsense is geïmplementeerd op alle locaties: medewerkers kunnen daardoor hun zorgtaken slimmer inrichten en zorg wordt verleend op basis van 'van zorg naar leven'	Vormgeven en uitvoeren 0 meting. Momo Bedsense implementeren op alle locaties Wonen met Zorg. Efficiënt borgen WZD in het proces/gebruik van Momo.

	Analyse slaappatroon bewoners toepassen op inzet personeel. 1-meting/controle meting.
De Ons Wondzorg app is geïmplementeerd op alle locaties	Werkafspraken met het Marente-wondteam evalueren. Interne werkafspraken rond wondzorg en het werken met de app af ronden.

7.4 Leren en ontwikkelen – Bouwsteen 4

Doelstelling	Activiteiten
In 2025/2026 verbeteren we het leerklimaat t.o.v. 2024. Dit meten we aan de hand van de leerklimaatevaluatie die we jaarlijks afnemen onder studenten en werkbegeleiders en we meten dit aan de hand van het MTO 2026.	Duidelijke afspraken maken over rolverdeling teammanagers/afdeling Opleidingen. Kennis delen over begeleiding van jonge studenten. Een gezamenlijke visie opstellen n.a.v. de nieuwe zorgvisie en SPP over toekomstgericht opleiden.
In 2025 werken we aan vitaliteit en duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers door scholingen.	Scholingen over de volgende onderwerpen: - Onbegrepen gedrag en omgaan met agressie – gericht op alle lagen in de organisatie - Toekomstbestendige zorg: met onderwerpen als Informele zorg, Motiverende gespreksvoering, Verpleegkundig leiderschap in de wijk, Welzijnsgerichte scholingen en scholingen voor aandachtsvelders (bijv. Palliatieve zorg, Psychogeriatrie, Wondzorg, Psychiatrie).

7.5 Inzicht in kwaliteit – Bouwsteen 5

Doelstelling	Activiteiten
In Q2 2025 is in beeld of en hoe we aanvullend cliëntervaringen willen meten in aanvulling op het verplichte integrale meetinstrument dat voorgeschreven is vanuit het Generiek Kompas.	Vaststellen welke relevante thema's ontbreken in het integrale meetinstrument. Op basis daarvan en in afstemming met teammanagers kwaliteitsverpleeg-kundigen, cliëntenraden en VAR of een extra meetinstrument ingezet zal worden.

	Keuze aanvullend (laagdrempelig) meetinstrument. Implementatie aanvullend meetinstrument. Evaluatie aanvullend meetinstrument.
Herzien interne auditsystematiek	Kwaliteits- en wijkverpleegkundigen positioneren als interne auditoren. Projectgroep formeren, samenstellen auditplanning.