



Kwaliteitsbeeld 2024 - 2025



*Generiek kompas
Samen werken aan kwaliteit van bestaan*



Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitskompas over 2025 van BetuweZorg.

Het kwaliteitskompas geeft onze cliënten, hun naasten en onze ketenpartners duidelijkheid over wat zij mogen verwachten van onze professionals en onze organisatie. Het geeft ons handvatten onze zorg te verbeteren.

Wij gebruiken hiervoor de volgende 4 bouwstenen

Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

De 4 bouwstenen leiden tot een kwaliteitsbeeld waarin we aangeven waar wij ons als BetuweZorg in willen verbeteren. Dit is omschreven in de laatste bouwsteen:

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit (kwaliteitsbeeld)

Zo laten wij zien hoe wij werken aan kwaliteit van bestaan en zorg en aan welke doelen wij de komende jaren willen werken.

Inleiding

BetuweZorg is een thuiszorgorganisatie voor huishoudelijke ondersteuning, verzorging, verpleging en begeleiding in de regio's Rivierenland, Bommelerwaard, Lekstroom en Zuid-Oost Utrecht. Op dit moment werken er ongeveer 650 medewerkers voor BetuweZorg en leveren we zorg aan ruim 3100 cliënten.

In 2022 zijn de voormalige directieleden met vervroegd pensioen gegaan en is de dagelijkse leiding overgedragen aan de 2^e generatie in de familie. Als nieuwe directie hebben we onze eigen visie vertaald naar een nieuw strategisch meerjarenbeleid. Waarbij de focus afgelopen jaren vooral lag op groei, zetten we kwaliteit van zorg en processen en het werkplezier van onze medewerkers de komende jaren voorop. Gezien alle plannen en ambities is gekozen voor een 4 jarig beleidsplan, zodat er voldoende tijd is om overal de juiste aandacht aan te besteden.

De afgelopen jaren hebben de directie en het management zich meerdere malen afgevraagd; *waar staan wij vandaag de dag voor en wat willen wij uitstralen of wie willen wij zijn, wat is ons DNA?*

Dat heeft geresulteerd in brainstormsessies rondom de missie, visie en kernwaarden van BetuweZorg. Waar de missie en visie (op een tekstuele aanpassing na) gelijk zijn gebleven, zijn de kernwaarden in een nieuw jasje gestoken. Kernwaarden die, volgens ons als nieuw bestuur, aansluiten bij hetgeen wij als organisatie uit willen stralen en bij de tijd waarin we momenteel verkeren:

Missie	Hartverwarmend zorgen
Visie	Wij bieden met passie en plezier de best mogelijke zorg
Kernwaarden	Gelijkwaardig – Familie – Vooruitstrevend – Wendbaar

Gelijkwaardig

Iedereen is uniek, heeft een andere persoonlijkheid, andere krachten en andere behoeften. Maar een ieder die op welke manier dan ook verbonden is aan BetuweZorg is gelijkwaardig aan elkaar en doet er net zoveel toe.

Familie

Een familie waar we voor kiezen. Iedereen verdient aandacht, een luisterend oor en hulp waar nodig. Wij zijn er voor elkaar. Voor iedere collega, voor iedere cliënt en diens naasten en voor onze samenwerkingspartners.

Vooruitstrevend

Altijd vooruit betekent klaar voor de toekomst en de uitdagingen in onze veranderende maatschappij. Het betekent niet altijd verandering; juist ook stabiliteit, rust en structuur. Goed kan steeds een beetje beter.

Wendbaar

Al groeiend en professioneel, toch klein maar fijn. Korte lijnen en een stabiel team zorgen voor vele mogelijkheden en snelle acties.

Bouwsteen 1: het kennen van wensen en behoeften

Hoe doet BetuweZorg dat?

BetuweZorg heeft als doel het leveren van de best mogelijke zorg. Gezien alle externe ontwikkelingen (zoals toenemende zorgvraag, afnemende beroepsbevolking, ontoereikende budgetten) kijken we daarbij kritisch welke zorg echt nodig is en hoe we deze ook richting de toekomst beschikbaar en betaalbaar houden. Daarbij onderzoeken we mogelijke innovaties en kijken op welke wijze deze bijdragen aan onze toekomstige zorgverlening.

Binnen BetuweZorg hebben wij een groot aantal professionals Verpleegkundigen niveau 5/6 en EVV-ers die zich continu richten op de zorgvraag van de cliënt en het kennen van wensen en behoeften. Zij doen dit niet alleen vanuit hun bureaufunctie, maar leveren de zorg ook zelf bij de cliënten waarvoor zij verantwoordelijk zijn. Zowel tijdens de intake als tijdens evaluaties bespreken zij de zelfredzaamheid van de cliënt, wat kan de cliënt eventueel zelf met hulpmiddelen, wat kan de omgeving en welke professionele ondersteuning is wenselijk of nodig. Tijdens deze gesprekken richten zij zich niet alleen op de zorgvraag maar stellen zij de vraag achter de vraag.

Cliënten hebben een vast aanspreekpunt en alle afspraken en rapportages zijn voor cliënt, en indien gewenst de omgeving van de cliënt, volledig transparant en inzichtelijk via het cliëntenportaal Caren.

Bouwsteen 2: het bouwen van netwerken

Hoe doet BetuweZorg dat?

BetuweZorg is zich bewust van de uitdagingen die ons de komende jaren te wachten staan als het gaat om personeelstekorten in combinatie met de voorspelde vergrijzing.

Tijdens intake en (evaluatie) gesprekken wordt samen met de cliënt het netwerk rondom de cliënt in kaart gebracht en zo veel als mogelijk betrokken. Een rijk sociaal netwerk (mantelzorgers, familie, vrienden en buren) heeft directe invloed op de kwaliteit van het bestaan. Er is aandacht voor draagkracht vs. draaglast ter voorkoming van overbelasting.

Met de cliënt of diens omgeving wordt afgestemd wie regie voert, hoe en welke afspraken worden vastgelegd en met wie dit gedeeld mag worden.

BetuweZorg zal niet altijd in staat zijn de volledige of juiste zorg te leveren. In dat geval doen wij er alles aan om een juiste zorgaanbieder binnen ons netwerk te vinden.

Wij vinden het belangrijk om continu op de hoogte te zijn van ontwikkelingen binnen de zorg en regio, maar ook om mee te mogen denken en inspraak te hebben in bepaalde processen of werkwijze. Hiervoor is het essentieel onze sterke positie in de regio te behouden. We nemen daarom actief deel aan diverse regio- en ontwikkeltafels en netwerken (palliatieve zorg, dementie enz.)

Bouwsteen 3: het werk organiseren

Hoe doet BetuweZorg dat?

BetuweZorg heeft een professioneel team variërend van ondersteuners tot en met (gespecialiseerd) verpleegkundigen niveau 6. Indien een zorgvraag zich buiten de expertise van dit team bevindt, wordt het team opgeleid. Indien dit niet of niet binnen afzienbare termijn mogelijk is regelt BetuweZorg de zorgvraag via een andere zorgorganisatie. Tevens werkt BetuweZorg samen met verschillende informele zorgorganisaties.

Onze achterwacht is 24/7 beschikbaar voor het regelen van bijzondere situaties en noodgevallen rondom de zorg.

De kwaliteit van bestaan van een cliënt staat te allen tijde centraal. Hierdoor zorgen wij ervoor dat de cliënt, dan wel zijn/haar vertegenwoordiger, binnen de mogelijkheden zeggenschap over zijn/haar leven en zorgvraag heeft en houdt.

In overleg met de cliënt en zijn/haar omgeving wordt waar mogelijk gekeken welke technologieën of (digitale) hulpmiddelen bijdragen aan de kwaliteit van het bestaan. Hierbij is het elektronisch cliëntendossier altijd beschikbaar voor de cliënt en de omgeving.

Al tijdens de interne opleiding van VIG en verpleegkundigen is er middels supervisie door onze praktijkopleiders veel aandacht voor signaleren.

BetuweZorg heeft een enthousiaste cliëntenraad en ondernemingsraad die met een positief kritische blik en grote regelmaat de directie van (ongevraagd) advies voorzien.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Hoe doet BetuweZorg dat?

BetuweZorg staat inmiddels bekend als dé zorg-opleidingsorganisatie van de Betuwe en is trots op de samenwerking met het ROC waarbij wij op ons kantoor in Culemborg vele leerlingen opleiden. Niet alleen de docenten van het ROC zijn tweemaal per week bij BetuweZorg aanwezig, ook onze praktijkbegeleiders zijn wekelijks betrokken bij de begeleiding van onze leerlingen. Zij participeren ook in het onderwijzen waardoor het dagvers is en naadloos aansluit bij de huidige beroepspraktijk.

De medewerkers zijn zelf verantwoordelijk dat zij bevoegd & bekwaam blijven. Via een leermanagement systeem kan iedere medewerker op elke moment zien waar hij/zij staat. Onze praktijkopleiders hebben een overall overzicht en faciliteren periodieke scholingen en trainingen.

Tijdens de regelmatige teambijeenkomsten wordt gereflecteerd op de zorg die cliënten ontvangen en/of eventuele ontwikkeling van cliënten of hun omgeving ter bevordering van hun zelfredzaamheid.

Tijdens het jaarlijkse aandacht & waarderingsgesprek is aandacht voor de opleidingsbehoefte van medewerkers, met als doel hen zeggenschap over hun eigen ontwikkeling te geven.

Door onze korte lijnen zijn we wendbaar, kunnen we snel schakelen en hebben medewerkers direct invloed op processen rondom de zorg aan de cliënt en hun loopbaanontwikkeling.

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit (kwaliteitsbeeld)

Waarin willen wij ons verbeteren?

1. Het kennen van wensen en behoeften

We leggen meer focus op welzijn en preventie omdat we geloven dat we hiermee op lange termijn dure zorg kunnen uitstellen en wellicht zelfs kunnen voorkomen. Aandacht voor zingeving, het mentaal welzijn en kwaliteit van bestaan mag nog meer aandacht krijgen tijdens zorgmomenten en gesprekken die wij met de cliënt en zijn/haar omgeving voeren. In het kader van welzijn hebben we medewerkers die zich speciaal focussen op dit aandachtsgebied.

BetuweZorg onderzoekt middels een pilot of het gedachtengoed “positieve gezondheid” de juiste methodiek is om het open gesprek te kunnen voeren.

2. Het bouwen van netwerken

Door meer aandacht aan het netwerk te besteden, hopen wij het netwerk breder te kunnen betrekken. Naast het bespreken van belastbaarheid zullen wij dit ook vaker evalueren.

Wij willen enerzijds ons professioneel netwerk in de regio uitbreiden en anderzijds de structurele afstemming met andere betrokkenen vergroten.

Wij zijn in de gelukkige omstandigheid dat veel van onze cliënten ook huishoudelijke ondersteuning van BetuweZorg ontvangen. Het opleiden van onze huishoudelijke ondersteuners in herkennen en duiden van (stille) signalen zal leiden tot vroegtijdige herkenning en eventueel uitstellen of voorkomen van een uitgebreidere zorgvraag.

3. Het werk organiseren

Het eigen welzijn is een steeds belangrijker onderwerp in de maatschappij. Wanneer medewerkers goed in hun vel zitten draagt dat bij aan zowel het werkplezier als de duurzame inzetbaarheid. BetuweZorg wil zich de komende jaren inzetten om dit te verhogen waardoor zij zich meer verbonden voelen, beter belastbaar zijn en langer bij de organisatie werkzaam blijven. Hiervoor zullen we ons organisatie breed inzetten op persoonlijke ontwikkeling en de fysieke en mentale belastbaarheid wat zorgt voor betrokkenheid, uitdaging en verdieping.

We starten met de inzet van thuisondersteuning (begeleiding) bij cliënten in de langdurige zorg waardoor cliënten maar 1 aanspreekpunt hebben.

Wij willen de beschikbaarheid voor consult van de HBO-verpleegkundige tijdens weekenden optimaliseren.

Wij willen de samenwerking rondom MDO, casuïstiekbespreking en dossiers delen verbeteren.

4 Leren en ontwikkelen

De totaalscore voor BetuweZorg over de PREM Wijkverpleging 2024 is een 8,3. Onze kwaliteitsverpleegkundige zorgt ervoor dat kwaliteitsinformatie met de teams besproken wordt zodat er bottom-up verbeterd kan worden.

De eventuele implementatie van het gedachtengoed “positieve gezondheid” zal bijdragen aan de ontwikkeling van zowel cliënt, zorgteams, als medewerkers.