



Vertrouwd Dichtbij

-  www.zuidzorg.nl
-  040 230 8400
-  Kastelenplein 173, 5653 LX Eindhoven



Het ZuidZorg KwaliteitsKompas 2024 -2025

Hoe ZuidZorg richting geeft aan goede zorg.

Dit Kwaliteitsbeeld laat zien hoe samen met betrokkenen wordt gewerkt aan de kwaliteit van zorg. Er wordt teruggeblikt op activiteiten en resultaten van 2024 en vooruitgekeken naar de koers voor 2025.

Copyright © 2025 ZuidZorg
Dit kwaliteitsbeeld is eigendom van ZuidZorg en mag niet zonder toestemming worden gekopieerd, verspreid of gebruikt voor andere doeleinden. Alle rechten voorbehouden.



ZuidZorg
Vertrouwd Dichtbij

ZuidZorg
Vertrouwd Dichtbij

ZuidZorg
Vertrouwd Dichtbij



Windrichtingen

Inhoudsopgave Kwaliteitsbeeld

Onze Koers	4
• Inleiding - 4	
Noord: Zorg die de cliënten in hun kracht zet	5
• Uniforme werkwijze voor duurzame zorg: Het ZuidZorgproces bij Wijkzorg - 5	
• Visie van ZuidZorg Thuiscoaching op zelfredzaamheid - 5	
• Wijkzorg van de Toekomst - 6	
• Hospital@Home als antwoord op de groeiende zorgvraag en ziekenhuisopname - 7	
• ZuidZorg Gewoon Thuis: Ondersteuning die zorgt dat ouderen 'gewoon' langer en veilig thuis kunnen blijven wonen - 7	
Oost: Zorg die wordt uitgevoerd door bevoegd en bekwaam personeel	8
• Studytube: Innovatief leren met een nieuw Leerplatform - 8	
• Sterrollen: Specialisatie en persoonlijke groei binnen teams - 8	
• Expertisegroepen: Vooruitgang door innovatie en kennisdeling - 9	
• Professionele Kwaliteitsraad - 9	
• Vakinhoudelijke scholing binnen Thuiscoaching: Investeren in groei en expertise - 9	
Zuid: Zorg die voldoet aan kwaliteitsstandaarden	10
• Kwaliteitscertificaat: Garant voor betrouwbare zorg - 10	
• Interne Audits: Waarborgen van kwaliteit en stimuleren van verbetering - 10	
• Kader roosteren en plannen: De basis voor zorg, werkplezier en financiële gezondheid - 11	
West: Zorg die aansluit bij maatschappelijke ontwikkelingen	12
• Regio-projecten/samenwerking - 12	
• Innovatie en zorgtechnologie als versterkers van zelfredzaamheid en werkplezier - 12	
• Hoe ZuidZorg-ambassadeurs innovatie meer tot leven brengen - 13	
Het kompas in beweging: Zorg die we continu verbeteren	14
• Melden en verbeteren bij Wijkzorg - 14	
• Melden en verbeteren bij Thuiscoaching - 14	
• Een informatieve podcast serie tijdens de Week van de Veiligheid -14	
• Veiligheid van de medewerkers bij ZuidZorg Wijkzorg - 14	
• Veiligheid van de medewerkers bij ZuidZorg Thuiscoaching - 15	
• Cliënttevredenheid bij ZuidZorg Wijkzorg - 15	
• Cliënttevredenheid bij ZuidZorg Thuiscoaching - 15	



Onze Koers

Inleiding



In dit Kwaliteitsbeeld van ZuidZorg wordt inzicht gegeven in hoe binnen ZuidZorg Wijkzorg en ZuidZorg Thuiscoaching samen met betrokkenen wordt gewerkt aan kwaliteit van zorg. Er wordt teruggeblikt op de activiteiten en resultaten van 2024 en vooruitgekeken naar 2025.



2. Zorg die cliënten in hun kracht zet

Zuidzorg wil op een uniforme manier werken die cliënten helpt om hun zelfredzaamheid en eigen regie te versterken. Dit doen we samen met de cliënt, mantelzorgers en het netwerk. Hierbij gaan we uit van de visie van Positieve Gezondheid: een betekenisvol leven staat centraal en niet de ziekte.

Uniforme werkwijze voor duurzame zorg: Het ZuidZorgproces bij Wijkzorg

In 2024 hebben we binnen ZuidZorg Wijkzorg onze uniforme werkwijze uitgewerkt en vastgelegd in "Het ZuidZorg proces". Een proces waarin we samen met de cliënt op zoek gaan naar passende en duurzame oplossingen in de directe omgeving van de cliënt met daarbij de focus op het versterken van de mogelijkheden van de cliënt en diens netwerk. 2025 staat in het teken van het verder implementeren van deze werkwijze binnen de teams.



Het vijfstappenplan voor zelfredzaamheid

ZuidZorg biedt zorg in de thussituatie waarbij wij ons richten op het versterken van de zelfredzaamheid en de eigen regie van de cliënt. Dit doen we samen met de cliënt, de mantelzorgers en het netwerk op basis van het vijfstappenplan. Het vijfstappenplan richt zich op het versterken van de eigen mogelijkheden van de cliënt en diens netwerk. Hiervoor is onder meer kennis nodig van de sociale kaart, de inzet van hulpmiddelen en zorgtechnologie. Het vijfstappenplan is geen op zichzelf staand onderdeel, maar komt terug in alle fasen van het verpleegkundig proces.



Visie van ZuidZorg Thuiscoaching op zelfredzaamheid

ZuidZorg Thuiscoaching ondersteunt jong en oud thuis in hun vertrouwde omgeving op het gebied van gezondheid en zelfstandigheid. Met onze teams stimuleren we iedereen om met passende oplossingen zoveel mogelijk op eigen kracht het beste uit hun leven te halen. Daarmee bevorderen we weerbaarheid, vitaliteit en zelfredzaamheid. Om dit te bereiken maken we gebruik van moderne technologieën en werken we intensief samen met onze cliënten, eerstelijns en tweedelijns zorgpartners en netwerk/mantelzorgers. Op behoefte van de cliënt en hulpvraag stemmen we ook digitale mogelijkheden af.



2. Zorg die cliënten in hun kracht zet

Wijkzorg van de Toekomst

Nu er steeds meer mensen zorg nodig hebben en het aantal werkenden in de zorgsector afneemt, is het cruciaal om zorg anders te organiseren en (samen)redzaamheid te bevorderen. Dit vraagt om een andere blik en werkwijze. Een deel van onze zorgprofessionals heeft deze omslag al gemaakt, maar nog niet iedereen. Daarom zijn we in 2024 gestart met het project "Wijkzorg van de Toekomst". Doel van dit project is om onze zorg meer toekomstbestendig te maken en te verbeteren, zodat we de wijkverpleging in de toekomst ook beschikbaar houden.

Er is een scholingsprogramma uitgewerkt met daarin de belangrijke thema's, zoals 'de maatschappelijke opdracht' en 'het goede gesprek voeren'. In 2025 organiseren we vanuit dit project o.a. scholingen en reflectiebijeenkomsten voor onze wijkverpleegkundigen. Naast scholingen kijken we wat er verder nodig is om de wijkzorg van de toekomst te verstevigen, denk aan: samenwerkingsafspraken, ontwikkeling van vaardigheden etc.



Hospital@Home als antwoord op de groeiende zorgvraag en ziekenhuisopname

Op basis van enkele zorgpaden kwamen we tot de conclusie dat ons Verpleegkundig Thuiszorg Team (VTT) bepaalde behandelingen thuis kan uitvoeren, waardoor patiënten eerder uit het ziekenhuis naar huis kunnen. Dit zorgt voor meer ruimte in het ziekenhuis en verkleint het risico op complicaties. Het doel is om de juiste zorg op de juiste plek te verlenen. Bovendien bevordert het het herstel van de patiënt, wanneer hij/zij thuis de behandeling ondergaat in plaats van in het ziekenhuis. ZuidZorg is een samenwerking aangegaan met het Maxima Medisch Centrum waarbij we de komende jaren meerdere zorgpaden zullen overnemen van het ziekenhuis.

In 2024 is in samenwerking met het Máxima Medisch Centrum Hartfalen@Home en Oncozorg@home (deel 1) gestart. Hartfalen@home is een medische behandeling voor patiënten met acuut hartfalen, die thuis plaatsvindt. De cardiologen in het ziekenhuis werken intensief samen met onze VTT-verpleegkundigen om deze zorg mogelijk te maken. De verpleegkundigen zijn hiervoor door het Máxima MC geschoold. Daarnaast is Oncozorg@home (deel 1) gestart. Dit betreft een samenwerking met het VTT-team waarbij het VTT-team al een aantal jaren diverse werkzaamheden op het gebied van oncologie thuis uitvoert.

In 2025 evalueren we beide zorgpaden en de samenwerkingen. We verkennen tegelijkertijd de uitbreiding van meerdere zorgpaden (o.a. oncozorg deel 2 en longzorg).





2. Zorg die cliënten in hun kracht zet

ZuidZorg Gewoon Thuis: Ondersteuning die zorgt dat ouderen 'gewoon' langer en veilig thuis kunnen blijven wonen

Steeds meer ouderen willen en moeten zo lang mogelijk zelfstandig thuis blijven wonen. ZuidZorg ziet dat hun behoefte vooral ligt bij ondersteuning en persoonlijke aandacht, en minder bij (verpleegkundige) zorg. Daarom hebben we in 2023 de ZuidZorg Gewoon Thuis (ZGT) teams opgericht: een nieuwe vorm van ondersteuning die ouderen helpt om prettig en veilig thuis te blijven wonen.

Deze teams bestaan uit verpleegkundigen en verzorgenden, maar ook uit thuisondersteuners en woonondersteuners. ZuidZorg richt zich hierbij op een nieuw arbeidsmarktpotentieel, namelijk medewerkers zonder zorgdiploma, maar met een warm hart voor ouderenzorg. Zij helpen ouderen thuis met persoonlijke zorg, ondersteuning en aandacht.

De hulp van deze teams wordt vergoed vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) via een regeling die Volledig Pakket Thuis (VPT) heet. Dit betekent dat ouderen niet alleen zorg krijgen, maar ook hulp bij het huishouden en welzijnsactiviteiten. Alles wordt verzorgd door dezelfde vertrouwde mensen, waardoor er meer tijd en aandacht is voor de cliënt.

In 2024 zijn er 16 ZGT teams gestart en in 2025 komen er nog eens 6 ZGT teams bij. Deze teams werken intensief samen met familie, naasten, vrijwilligers en andere (zorg)professionals en maken gebruik van slimme hulpmiddelen en zorgtechnologie.

In 2025 willen we de teams verder ontwikkelen. Dat betekent onder andere extra scholing over dementie en palliatieve zorg, weerbaarheidstrainingen en methodisch werken. Daarnaast blijven we samenwerken met buurt- en wijknetwerken, zetten we slimme hulpmiddelen in en blijven we ons richten op de tevredenheid van zowel cliënten als medewerkers.



Thuis Wonen mogelijk



Echtparen blijven samen



Ondersteuning i.p.v. dure zorg



Langere zorgmomenten



Langer actief blijven



Lagere eigen bijdrage dan bij opname



Mantelzorgers helpen zinvol



Snelle signalering



Gemakkelijk tijdelijke zorguitbreiding



Nieuwe functies voor ZuidZorg-medewerkers





3. Zorg door Bevoegd en Bekwaam Personeel



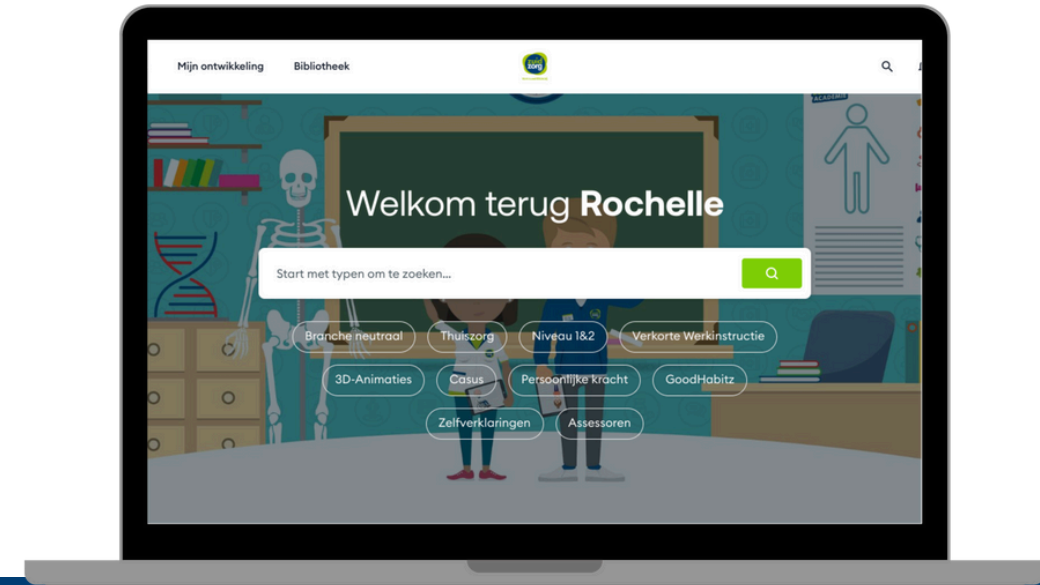
Bij ZuidZorg verlenen we goede zorg. Dat betekent dat we deskundige zorgprofessionals in huis hebben: zorgprofessionals die aantoonbaar bevoegd én bekwaam zijn voor de handelingen die zij uitvoeren. Zo leveren we veilige zorg aan de cliënt en zorgen we ervoor dat zorgprofessionals veilig kunnen werken.

Dit doen we door onze zorgprofessionals via het leerhuis bij en nascholing aan te bieden om hun vakbekwaamheid op orde te houden.

Naast vakinhoudelijke ontwikkeling bieden we via het leerhuis ook leerpaden aan voor persoonlijke ontwikkeling. Naast kwaliteit van zorg stimuleren wij ook (door)ontwikkeling van onze professionals, een belangrijke reden om te blijven kiezen voor ZuidZorg als werkgever. Een professional kan naast de verplichte kwalificaties ook extra kwalificaties behalen. Dit betekent dat als men een handeling niet geleerd heeft binnen de opleiding, men een training mag doen en deze handeling gedegen kan aanleren en daarna mag uitvoeren in de praktijk.

Studytube: Innovatief leren met een nieuw Leerplatform

In 2024 hebben wij een nieuw Learning Management Systeem (LMS, Studytube) geïmplementeerd. Een tool, waarmee ZuidZorg online trainingsmateriaal kan creëren, beheren, organiseren en geven aan alle medewerkers. Op deze wijze houden onze zorgprofessionals overzicht over de noodzakelijke kennis, de (verplichte) scholingen en hun voortgang. Aangevuld met extra online trainingen en scholingen over een grote diversiteit aan onderwerpen (zoals weerbaarheidstrainingen, feedbacktrainingen en indiceren), kan de zorgprofessional zich verder ontwikkelen waar nodig of gewenst. In 2025 onderzoeken we het toetsen van handelingen in de praktijk: hoe zorgen we ervoor dat dit goed én fijn werkt.



Sterrollen: Specialisatie en persoonlijke groei binnen teams

Naast de rol die onze zorgprofessionals vanuit hun functie vervullen, kennen we binnen de teams van ZuidZorg zogenaamde 'sterrollen'. Een sterrol is een taak waar een zorgprofessional extra aandacht voor heeft, bijvoorbeeld omdat de medewerker zich hierin wil ontwikkelen of affiniteit mee heeft. Er is goed gekeken naar welke regeltaken in de teams thuishoren en waar de sterrollen verantwoordelijk voor zijn. In 2024 zijn de sterrollen opnieuw verdeeld binnen de teams. Voor de sterrollen zijn leerlijnen ontwikkeld en op basis hiervan zijn de sterrollen studiebegeleiding, kwaliteit, planning en financiën geschoold. In 2025 scholen we de sterrol Team en Personeel en ligt de nadruk op het verder scholen en faciliteren van deze sterrollen. Hierbij sluiten we aan bij de behoefte van de sterrollen.





3. Zorg door Bevoegd en Bekwaam Personeel

Expertisegroepen: Vooruitgang door innovatie en kennisdeling

Om goede kwaliteit van zorg te leveren is het volgen van vakinhoudelijke ontwikkelingen van belang, denk hierbij aan nieuwe kennis, technieken of inzichten. Wij hebben naast specialistische teams ook Expertisegroepen die deze nieuwe ontwikkelingen signaleren en ervoor zorgen dat ze een vast onderdeel worden van hoe we elke dag werken. Zo is er een Expertisegroep Ergonomie, een Expertisegroep Studiebegeleiding en een Expertisegroep Palliatief. In 2024 zijn enkele expertises anders geclusterd en deels nieuwe Expertisegroepen gevormd: Somatiek, Medicatie & Infectiepreventie en Kwetsbare ouderen.

Daarnaast is een team complexe casussen gevormd. We merken dat er meer complexe situaties ontstaan omdat cliënten steeds langer thuis blijven wonen en hun zorgbehoeften steeds ingewikkelder worden. Dit team van ervaren zorgprofessionals staat klaar om collega's te ondersteunen bij bijvoorbeeld vastgelopen situaties. Ze helpen een oplossing te vinden en begeleiden en coachen collega's bij het nemen van de juiste stappen.

In 2025 werken de expertisegroepen verder aan de doelen uit hun jaarplannen. Dat kan betrekking hebben op bijvoorbeeld het aanbieden van scholingen of het ontwikkelen van richtlijnen. Uit de evaluatie is gebleken dat het verstevigen van een deel van deze groepen aandacht verdient, zodat er voldoende tijd en aandacht is voor het oppakken van de taken. In 2025 wordt hier vervolg aan gegeven.



Vakinhoudelijke Scholing binnen Thuiscoaching: Investeren in groei en expertise

Binnen Thuiscoaching wordt gewerkt met Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ)-geregistreerde medewerkers. Binnen de SKJ groep wordt jaarlijks gekeken welke scholingsbehoeften er liggen die aansluiten bij actuele onderwerpen die in gezinnen veel voorkomen. SKJ-ers krijgen de mogelijkheid om zich jaarlijks in te schrijven voor verschillende scholingen. Daarnaast kunnen SKJ-ers ook zelfstandig trainingen volgen waar ze behoefte aan hebben over een bepaald onderwerp, zodat ze zelf actueel blijven van de informatie die ze nodig hebben om met jeugdigen te werken. Informatie over trainingen die SKJ-ers zelf kunnen volgen staan op de website van SKJ. Er is een aanspreekpunt binnen de SKJ-ers om actuele onderwerpen met elkaar te delen, alsook intervisie staat 4 x per jaar op de kaart.

Het team van thuisondersteuning ontvangt training / bij- en nascholing om de ADL-taken (Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen) uit te kunnen voeren. Deze training krijgen ze als ze starten met werken bij ZuidZorg. De training wordt gegeven door het Summa College.

Binnen de teams thuisbegeleider / thuiscoach wordt onderling gekeken welke scholingsbehoeften er liggen. Soms pakken de teams zelf relevante onderwerpen op, anderzijds gebeurt dit centraal. Hierdoor verdiepen collega's zich opnieuw in een onderwerp en geven het als training voor het team. Hierdoor blijven onderwerpen, zowel vakinhoudelijk als organisatorisch, waar trainingen over gegeven worden onder de aandacht.

Zo hebben we afgelopen jaar een centrale training gevolgd over hoarding en een weerbaarheidstraining.

Er is een werkgroep voor niet-aangeboren hersenletsel (NAH), waar regelmatig bijeenkomsten voor zijn. Hierin wordt informatie gedeeld. Nodige informatie wordt binnen de teams gebracht.



Professionele Kwaliteitsraad

De kwaliteitsraad, opgericht eind 2022 en bestaande uit diverse zorgprofessionals, heeft een belangrijke vakinhoudelijke adviesfunctie bij ZuidZorg Wijkzorg. Door middel van professionele zeggenschap draagt de kwaliteitsraad bij aan de kwaliteit en doorontwikkeling van de wijkverpleging. De uitdagingen in de wijkverpleging zijn groot. De kwaliteitsraad denkt actief mee om ook in de toekomst wijkzorg beschikbaar te houden. De transitie naar anders denken, kijken en doen in de wijkverpleging vraagt om een vernieuwende benadering van zorg, waarbij professionals actief inspelen op veranderende behoeften en zorgvragen. Dit betekent een verschuiving van traditioneel handelen naar een integrale, toekomstgerichte werkwijze, waarin preventie, zelfredzaamheid en eigen regie van de cliënt centraal staan. De kwaliteitsraad denkt mee en ondersteunt deze beweging. Een specifieke focus ligt op de positie van wijkverpleegkundigen, het verpleegkundig zorgproces en het organiseren van zorg op basis van de juiste kaders en financiering.



4. Zorg die voldoet aan kwaliteitsstandaarden

Bij ZuidZorg staat het leveren van zorg van hoge kwaliteit centraal. Dit realiseren we door ISO-certificering, interne audits en duidelijke werkafspraken. Zo zorgen we ervoor dat onze zorg betrouwbaar, efficiënt en altijd in lijn met de geldende normen is. In de volgende kopjes lees je hoe we dit bereiken.

Kwaliteitscertificaat: Garant voor betrouwbare zorg

In 2024 heeft een externe audit plaatsgevonden. ZuidZorg is opnieuw voor drie jaar ISO-gecertificeerd. (ISO9001:2015). ISO-certificering toont aan dat onze organisatie betrouwbaar, efficiënt en klantgericht werkt. Hierdoor laten we zien dat we vertrouwd, dichtbij zijn. Zowel voor cliënten als onze zorgprofessionals. In 2025 bezoekt de externe auditor ons opnieuw als onderdeel van de jaarlijkse tussentijdse beoordelingen.



Interne Audits: Waarborgen van kwaliteit en stimuleren van verbetering

Via interne audits onderzoekt Zuidzorg jaarlijks zelf of onze processen en werkwijzen voldoen aan normen, richtlijnen en kaders. Dit helpt bij het waarborgen van goede zorg en het continu verbeteren van deze zorg.

In 2024 zijn bij ZuidZorg Wijkzorg drie interne audits uitgevoerd op de onderwerpen: Melden van incidenten bij cliënten, Wet zorg en dwang en wondzorg. In 2025 geven we vervolg de verbeterpunten vanuit deze audits. Dit doen we samen met de Expertisegroepen en de sterrollen en waar passend nemen we deze verbeterpunten mee in lopende projecten, zoals het project 'Wijkzorg van de Toekomst'. In 2025 voeren we audits uit op medicatieveiligheid en de sterrollen. Ook ontwikkelen we een jaarlijkse terugkerende audit op het zorgdossier op basis van het ZuidZorgproces.

In 2024 heeft ZuidZorg Thuiscoaching drie interne audits uitgevoerd op de onderwerpen: Zorgplannen, bedrijfsbureau en het instroomproces voor nieuwe medewerkers. In 2025 geven we vervolg aan de verbeterpunten vanuit deze audits. Dit doen we samen met het bedrijfsbureau. In 2025 voeren we audits uit op recruitment, verzuim en meld- en verbetercultuur. We ontwikkelen ook voor Thuiscoaching een jaarlijkse terugkerende audit op het zorgdossier.



Kader Roosteren en Plannen: De basis voor zorg, werkplezier en financiële gezondheid

ZuidZorg ondersteunt haar zorgprofessionals zodat zij de best mogelijke zorg kunnen leveren aan onze cliënten én werkplezier ervaren. De planning van de cliënten en de roosters van de medewerkers spelen hierin een belangrijke rol. In 2024 is de leidraad 'Kader roosteren en plannen' geïntroduceerd. Deze leidraad biedt een duidelijke werkwijze in heldere taal. Dit draagt bij aan plezierig en gezond werken en helpt ons om financieel gezond te blijven.

We zien dat veel teams werken via deze leidraad. Deze biedt rust en stabiliteit in de roosters en zorgt voor een eerlijke verdeling van taken binnen het team en een duidelijke planning. Dit draagt bij aan een gezonde werk- en privébalans. Sommige teams hebben even moeten wennen aan de nieuwe afspraken. Ons centrale planbureau is na de implementatie door 25 teams gevraagd om ondersteuning te bieden op grote en kleinere vraagstukken. Omdat de behoefte vanuit de wijkteams nog groter is, verstevigen we in 2025 de ondersteuning door het centraal planbureau. Bovendien gaan we werken met een nieuw roostersysteem om nog beter inzicht te krijgen en overzicht te houden op roosters en uren. Met dit systeem worden roosters en planningen minder foutgevoelig en houden we grip op de cijfers.



5. Zorg die aansluit bij maatschappelijke ontwikkelingen

Bij ZuidZorg blijven we innoveren om in te spelen op de maatschappelijke ontwikkelingen in de zorg. We passen nieuwe technologieën toe die de zelfredzaamheid van cliënten vergroten en het werkplezier van zorgprofessionals verbeteren. Hier lees je hoe we slim gebruik maken van zorgtechnologie en samenwerken met regionale projecten om de zorg van de toekomst te realiseren.

Regio-projecten/samenwerking

In de regio is ZuidZorg actief betrokken bij verschillende initiatieven.

Het project: Zorgteams van de Toekomst van het VVT-Platform Zuidoost-Brabant. Dit project heeft als doel: van zorgen voor naar zorgen met! Het project richt zich op het borgen en uitbouwen van het gedachtegoed van de schijf van 5 van samenredzaamheid (5 stappen), middels trainingen, onderzoek, communicatie en verbindingen met andere projecten. In 2024 zijn trainers en ambassadeurs opgeleid. Dit wordt in 2025 voortgezet. Daarnaast wordt gezocht naar passende borging binnen o.a. ZuidZorg en bij opleidingen en behandelaren.

Landelijk transformatieprogramma: Buurt als ecosysteem.

Dit is een transformatieprogramma voortgekomen uit het IZA (integraal zorgakkoord).

In 20 buurten wordt gestart met het neerzetten van een blauwdruk voor de maatschappelijke gezondheidszorg. Eén van deze buurten is Son, waar ook teams van ZuidZorg actief zijn. In 2024 is een vertaling gemaakt van het landelijke programma naar een buurtplan en buurtbegroting. In 2025 starten we met de eerste initiatieven uit het buurtplan in Son.

Transformatieprogramma: Samenredzaam in het netwerk

ZuidZorg is kartrekker van het transformatieprogramma Samenredzaam in het netwerk. Doel is om domeinoverstijgend met dezelfde visie en vanuit hetzelfde verhaal te werken. Uitgangspunt is de eigen regie en autonomie van de inwoner met een ondersteuningsvraag. We willen inwoners ondersteunen om deze regie te pakken, waar nodig met hulpmiddelen, het eigen netwerk of het netwerk in de buurt of wijk. In 2024 is de eerste versie van het transformatieprogramma ingediend bij de zorgverzekeraar. In 2025 wordt toegewerkt naar goedkeuring van dit plan en worden de eerste werkgroepen opgestart.



Innovatie en zorgtechnologie als versterkers van zelfredzaamheid en werkplezier

Gezien de maatschappelijke ontwikkeling is het cruciaal om in de zorg anders te gaan denken én anders te gaan doen. Om ook in de toekomst de juiste zorg te kunnen bieden, zijn nieuwe, slimme oplossingen nodig. Bij ZuidZorg zetten we daarom in op allerlei innovaties. We onderzoeken en passen innovaties toe die de eigen regie en de zelfredzaamheid van cliënten vergroten én bijdragen aan het werkplezier van onze zorgprofessionals.

Het verkennen van de mogelijkheden voor het gebruiken van hulpmiddelen en zorgtechnologie bij de zorg is een uitgangspunt van onze werkwijze. We gaan hierbij uit van: zelf als het kan, thuis als het kan en digitaal als het kan.

Zo zijn onze teams al enkele jaren bekend met de Medido. Met deze slimme medicijnendoos helpen we cliënten bij de dagelijkse inname van medicijnen, zonder dat daarbij een zorgprofessional aanwezig hoeft te zijn. In 2024 zijn we een onderzoek gestart naar hoe we het gebruik van de Medido kunnen vergroten, zodat we hier in 2025 werk van kunnen maken.



5. Zorg die aansluit bij maatschappelijke ontwikkelingen



In 2024 zijn we gestart met de inzet van de Tessa Zorgrobot. De Tessa Zorgrobot helpt bij de dagstructuur van de cliënt. Tessa wordt ingezet om mensen met een cognitieve beperking te ondersteunen, met name bij dementie. De eerste ervaringen zijn zeer positief. In 2025 breiden we het aantal teams dat de Tessa inzet verder uit.



In 2024 zijn we een pilot gestart met de inzet van Sensara in één van de Gewoon Thuis Teams gestart. Sensara geeft informatie over het dagelijkse leefpatroon van de cliënt. Op basis hiervan krijgen zorgprofessionals beter inzicht in hoe het met de cliënt gaat. Op basis van de resultaten van de pilot verbeteren we werkwijzen en processen en kijken we of we het gebruik in 2025 in de Gewoon Thuis teams uitbreiden.

In 2025 streven we naar een groei van de inzet van zorgtechnologie en onderzoeken we het gebruik van beeldzorg.

Hoe ZuidZorg-ambassadeurs innovatie meer tot leven brengen

In 2024 zijn we binnen ZuidZorg Wijkzorg gestart met 7 ambassadeurs innovatie. Dit zijn zorgprofessionals die affiniteit hebben met innovatie. Zij geven samen de rol van ambassadeur innovatie vorm en inhoud. Zij denken mee over en onderzoeken de inzet van hulpmiddelen, zorgtechnologie en e-health in de zorg. Zo zijn ze betrokken bij de inzet van de Tessa Zorgrobot. In 2025 gaan deze ambassadeurs na hoe ze de wijkteams (beter) kunnen ondersteunen bij de inzet van innovaties en nemen ze deel aan diverse (regionale) werk- en projectgroepen zoals: implementatie van de Tessa Zorgrobot, implementatie van Sensara en ontwikkeling van een werkproces voor het zelfstandig aantrekken van steunkousen.





6. Zorg die we continu verbeteren

Bij ZuidZorg zijn we continu bezig met leren én verbeteren. Dit draagt bij aan kwaliteit van zorg én een fijne werkomgeving. Een cultuur waarin melden en verbeteren centraal staan zorgt voor beperking van risico's, voorkomen van problemen en een hogere betrokkenheid en tevredenheid van de medewerkers.

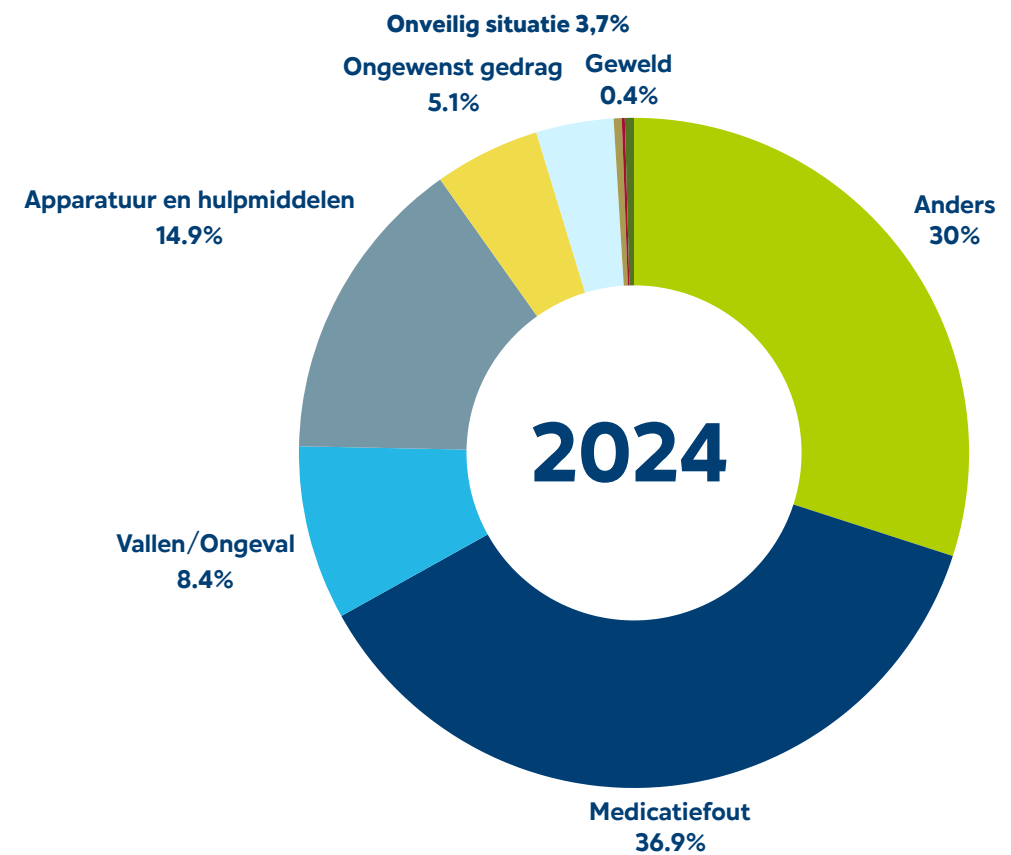
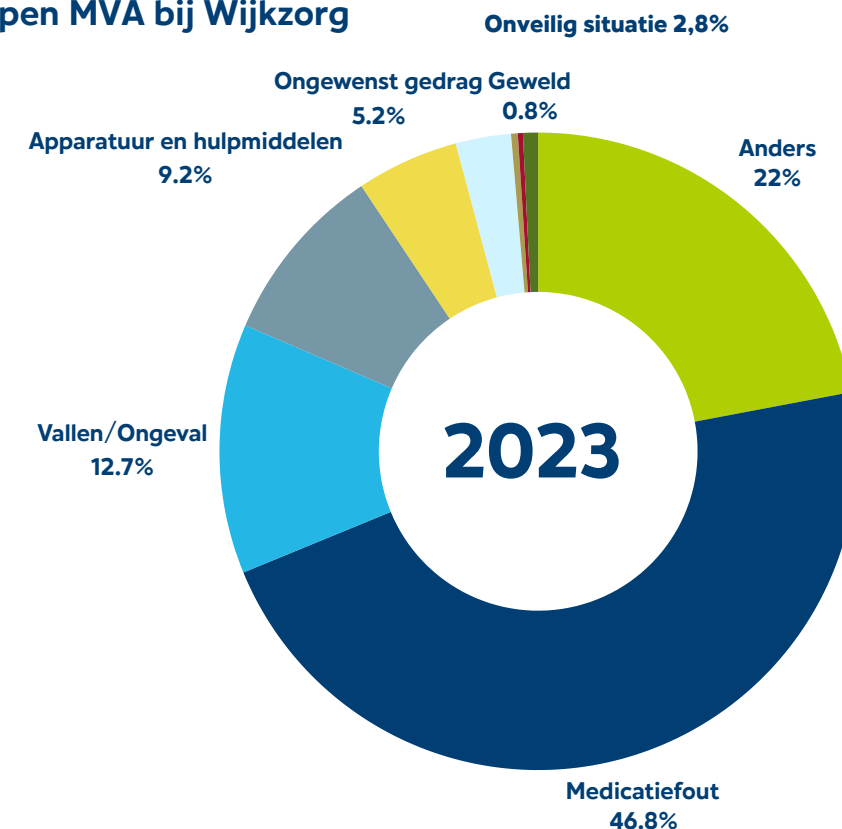
Melden en verbeteren bij Wijkzorg

In 2023 zagen we het aantal Melding verbeteracties (MVA) afnemen. Zorgprofessionals maken een MVA als er iets niet goed is gegaan in de zorg (of iets mis had kunnen gaan) en dit consequenties heeft gehad voor de zorgverlening. Dat betekent dat meldingen kunnen gaan over medicatie, vallen en onveilige situaties maar ook over problemen zoals onduidelijke werkinstructies en storingen met systemen (planning, laptops ed.).

Informatie uit gemelde verbeteracties biedt juist mooie kansen om te leren en te verbeteren. In 2024 is een plan van aanpak opgesteld voor het verbeteren van de meld- en verbetercultuur met als doel: een stijging van 20% in het aantal MVA's t.o.v 2023. In een interne audit is onderzocht of er binnen de wijkteams genoeg kennis is over het melden van verbeteracties met cliënten. De medewerker kwaliteit is vervolgens geschoold en schenkt in de teamoverleggen / nieuwsbrief aandacht aan het melden en verbeteren op basis van de gemaakte meldingen, met als resultaat dat het aantal meldingen met 57,5% is gestegen. We zien dat inmiddels alle teams aandacht hebben voor het melden. Ook zien we dat er tijd nodig is om de werkwijze van melden en bespreken naar daadwerkelijk verbeteren in de dagelijkse praktijk een plek te geven. Het plan van aanpak krijgt daarom in 2025 een vervolg. Het doel is om minstens evenveel meldingen te krijgen en duidelijk te maken hoe we vanuit de meldingen (verder) verbeteren.

Als we kijken naar de soorten MVA's zien we dat de categorie 'medicatie' de meeste meldingen bevat. In 2024 zijn we daarom gestart met het aanscherpen van het medicatiebeleid en in 2025 ontwikkelen we een stappenplan waarin de focus ligt op het beperken van de risico's. Daarnaast wordt in 2025 de categorie 'anders' nader onderzocht.

Meldingstypen MVA bij Wijkzorg



LEGENDA

- Anders
- Medicatiefout
- Vallen/Ongeval
- Apparatuur en hulpmiddelen
- Ongewenst gedrag
- Onveilige situatie
- Seksualiteit
- Vermissing
- Geweld



6. Zorg die we continu verbeteren

Melden en verbeteren bij Thuiscoaching

Gedurende de laatste jaren heeft ook Thuiscoaching het melden en verbeteren meer onder de aandacht gebracht. Eind 2022 is er een nieuw meldingsformulier gemaakt. Op basis van ervaringen is in 2024 het formulier verbeterd en gekoppeld aan cliëntendossiers. In 2025 kijken we opnieuw naar verbetermogelijkheden in het formulier. Daarnaast verdiepen we ons 1 keer in de 14 dagen met casusbesprekingen over de cliënten. Van 2023 naar 2024 zien we een groei in meldingen van 17%.



Een informatieve podcast serie tijdens de Week van de Veiligheid

Onder het mom: 'Veiligheid tussen de oren krijgen', is tijdens de week van de veiligheid in 2024 een podcastserie gelanceerd. Iedere dag is er aandacht besteed aan een ander veiligheids-thema: ergonomie, wondzorg, weerbaarheid, informatieveiligheid en het melden van incidenten. Deze nieuwe manier van aanbieden van informatie aan de zorgprofessionals is goed ontvangen. In 2025 komt daarom in de week van de veiligheid een vervolg op deze podcastserie.

Veiligheid van de medewerkers bij ZuidZorg Wijkzorg

Onze zorgprofessionals moeten veilig hun werk kunnen doen. Helaas zien we een stijging in het aantal momenten tijdens de zorgverlening waarin onze zorgprofessionals zich onveilig hebben gevoeld. In 2024 waren er 171 meldingen van situaties waarin een zorgprofessional zich onveilig of onheus bejegend voelde. Dit is een stijging van ruim 25% t.o.v. 2023. In 2023 zijn zorgprofessionals geschoold in 'weerbaarheid' en dit heeft geleid tot meer bewustzijn en eerder stellen van grenzen. In 2024 is de wijze van melden verbeterd, gericht op het voorkomen van herhaling bij andere zorgprofessionals uit het team. In 2025 vinden opnieuw weerbaarheidstrainingen plaats.

Door de weerbaarheidstrainingen in 2023 is het bewustzijn vergroot en worden grenzen eerder gesteld. Dit heeft bijgedragen aan een openere meldcultuur, waardoor in 2024 meer situaties zijn gemeld en we gericht kunnen werken aan het voorkomen van herhaling.



Veiligheid van de medewerkers bij ZuidZorg Thuiscoaching

In 2024 is het onderwerp veiligheid van de medewerkers opnieuw onder de aandacht gebracht bij onze zorgprofessionals als agendapunt binnen de teamoverleggen en in de nieuwsbrieven. We zien situaties bij cliënten steeds complexer worden, waardoor we ook een stijging zien in de meldingen over situaties waarin een zorgprofessional zich onveilig of onheus bejegend heeft gevoeld. In 2024 zijn er 52 meldingen gemaakt. Dit is een stijging van 160% t.o.v. 2023. In 2025 blijven we dit onderwerp onder de aandacht brengen en scherpen we de werkwijze hierover verder aan.



6. Zorg die we continu verbeteren



Cliënttevredenheid bij ZuidZorg Wijkzorg

We zien een hoge cliënttevredenheid bij onze cliënten (zie tabel met de PREM-scores hieronder). In 2024 hebben 1.980 cliënten de cliënttevredenheidsmeting ingevuld (van de 8.748 unieke cliënten).

Maand	Jan '24	Feb '24	Mrt '24	Apr '24	Mei '24	Jun '24	Jul '24	Aug '24	Sep t '24	Okt '24	Nov '24	Dec '24
Aantal	127	141	211	217	241	231	134	104	114	146	175	139
Score	8,7	8,7	8,7	8,6	8,7	8,6	8,6	8,6	8,6	8,7	8,6	8,5



Cliënttevredenheid bij ZuidZorg Thuiscoaching

In 2024 hebben we de enquête om de cliënttevredenheid te meten aangescherpt. We zien een hoge cliënttevredenheid binnen Thuiscoaching. In 2024 was het gemiddelde een 9. Thuiscoaching is sinds 2024 te vinden op Zorgkaart Nederland. In 2025 willen we ervoor zorgen dat we nog beter via deze landelijke website gevonden worden.





Het ZuidZorg KwaliteitsKompas 2024 -2025



Vertrouwd Dichtbij

Het kompas wijst ons de weg

Dit Kwaliteitskompas 2024-2025 is met zorg samengesteld en biedt een helder overzicht van de manier waarop ZuidZorg werkt aan het leveren van kwalitatieve en toekomstbestendige zorg. Door voortdurende innovatie, samenwerking en een sterke focus op cliëntgericht werken, blijven we ons inzetten voor de beste zorg aan huis.

Onze koers is duidelijk: we versterken de eigen regie van onze cliënten, investeren in de deskundigheid van onze medewerkers en werken volgens de hoogste kwaliteitsstandaarden. Dit alles doen we met oog voor de maatschappelijke ontwikkelingen en de veranderende zorgbehoeften.

Wij danken alle collega's, cliënten, mantelzorgers en samenwerkingspartners voor hun betrokkenheid en inzet. Samen zorgen we ervoor dat we de zorg van vandaag én morgen blijven verbeteren.