



Samen werken aan kwaliteit van bestaan

Kwaliteitsverslag de Hollandse Zorg Groep - 2024

Inhoudsopgave:

Pagina 3: Onze Visie

Pagina 4: Onze werkgebieden

Pagina 5: Bouwsteen 1

Pagina 7: Bouwsteen 2

Pagina 10: Bouwsteen 3

Pagina 12: Bouwsteen 4

Pagina 14: Bouwsteen 5

Pagina 17: Onze kernwaarden.



Onze visie

De Hollandse Zorg Groep biedt een compleet pakket aan zorg voor alle inwoners in haar werkgebied. Wij sluiten niets uit en willen alle zorg en diensten bieden waaraan behoefte is. Hierbij is de vraag van de cliënt leidend. Het is onze zorg om de cliënt in staat te stellen zo lang mogelijk zelfstandig thuis te blijven wonen. Daarnaast regelt de Hollandse Zorg Groep afstemming tussen benodigde voorzieningen en zorgt voor samenwerking met derden.

Juist het persoonlijke contact en de aandacht voor de wensen van de cliënt maakt dat de kwaliteit van de zorg hoog blijft.

Bij ons gaat het om het leveren van zorg aan cliënten, waarbij er afspraken over de inhoud van de werkzaamheden gemaakt worden. Deze afspraken worden opgenomen in een zorgplan en vastgelegd in een zorgdossier.

Voor medewerkers zijn bij een stabiele opdrachtgever en of werkgever die tijd en aandacht heeft voor de individuele wensen. Alle medewerkers zijn betrokken bij de koers van de organisatie en proberen voortdurend in te spelen op ontwikkelingen binnen het werkkterrein. We streven naar: gemotiveerde, cliëntgerichte medewerkers, die trots zijn op hun vak en hun organisatie.

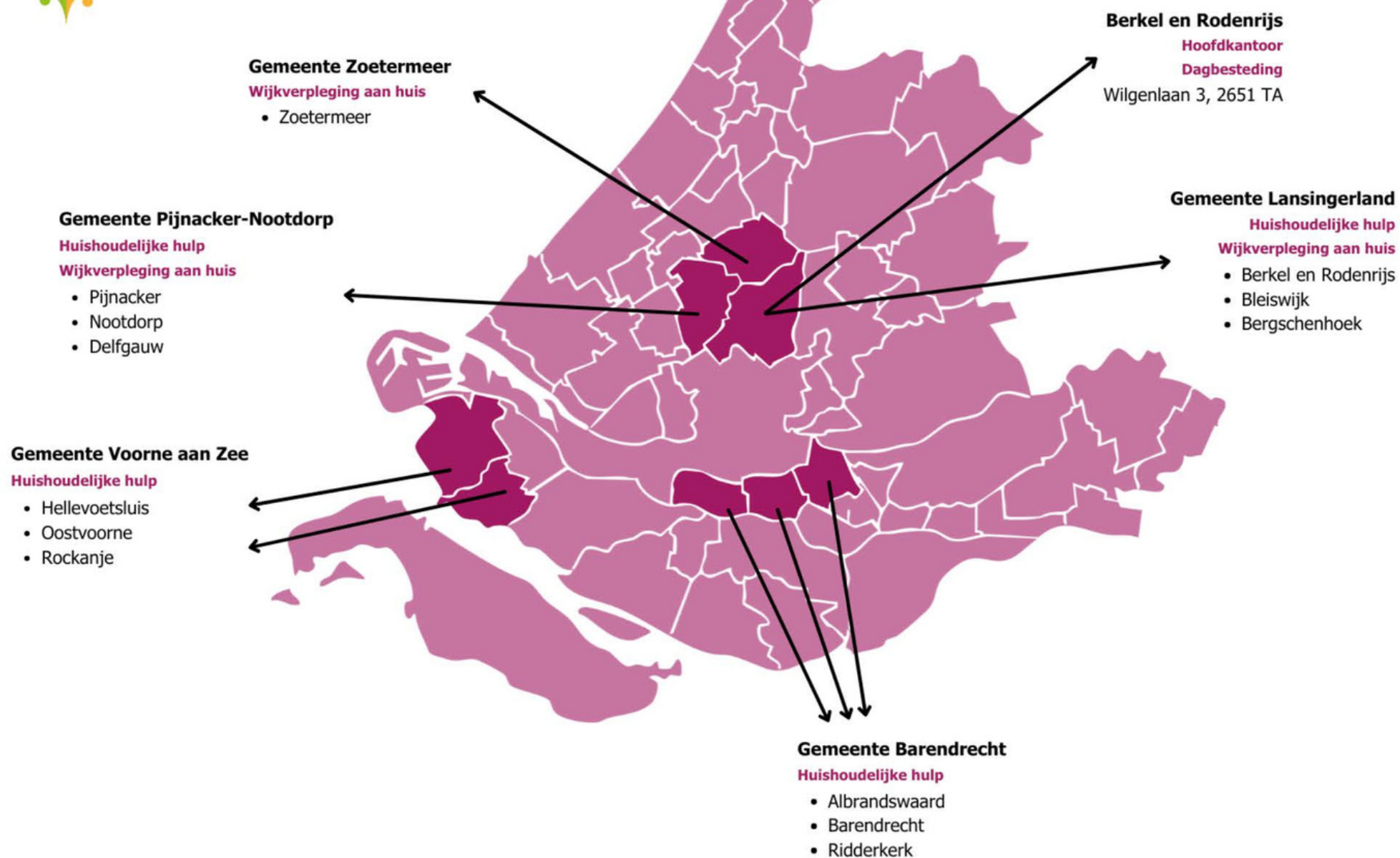


Over Hollandse Zorg Groep

De Hollandse Zorg Groep biedt een compleet pakket aan zorg en welzijn voor alle inwoners in haar werkgebied. Wij bieden huishoudelijke ondersteuning, verpleging en verzorging, individuele begeleiding en dagbesteding in groepsverband. Hieronder een weergave van hoe dit werkgebied eruit ziet:



Hollandse Zorg Groep





Bouwsteen 1

Het kennen van wensen en behoeften



Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften

In 2024 biedt de Hollandse Zorggroep drie vormen van zorg aan: huishoudelijke ondersteuning, dagbesteding en wijkverpleging. Binnen onze wijkverpleging ondersteunen we gemiddeld tussen de 120 en 135 cliënten per week. Ons team van verzorging en verpleging is inmiddels gegroeid naar 25 medewerkers, die zich met passie inzetten voor de zorg en het welzijn van onze cliënten.

Volgens het generieke kompas zien wij zorg niet als de invulling van het leven, maar als een aanvulling. Het principe 'zelf tenzij, digitaal tenzij, thuis tenzij' staat centraal in onze aanpak. Zorg is een cyclisch proces, waarin we de regie zoveel mogelijk bij de cliënt zelf willen leggen.

In de wijkverpleging zien we dat cliënten vaak slechts kort zorg nodig hebben. Hun zorgvraag is tijdelijk en ons doel is hen te ondersteunen in het herstel naar zelfstandigheid. We richten ons dan ook sterk op het bevorderen van zelfmanagement. Dit betekent dat we de zorg, indien mogelijk, geleidelijk afbouwen, bijvoorbeeld door het aantal zorg momenten te verminderen of door cliënten telefonisch bij te staan. In veel gevallen leren we onze cliënten ook nieuwe vaardigheden aan, zoals het zelf leren injecteren van insuline. Hierbij geven we advies, instructie en voorlichting om hen te helpen hun leven weer in eigen hand te nemen.

Naast kortdurende zorg, zien we bij de Hollandse Zorg Groep ook langdurige zorg. We zijn er steeds beter in geslaagd om mensen langer thuis te laten wonen, ook wanneer er sprake is van een langdurige zorgvraag. Dit doen we door nauw samen te werken met mantelzorgers, welzijnsorganisaties en vrijwilligers. Deze samenwerking maakt het mogelijk om mensen in hun vertrouwde omgeving te ondersteunen, zodat zij zoveel mogelijk kunnen blijven deelnemen aan het dagelijks leven.

De waardering van onze cliënten is voor ons van groot belang. Op ZorgkaartNederland geven zij ons een gemiddelde score van 7,6 over 2024. We hebben recent de jaarlijkse feedback van onze cliënten over 2024 ontvangen via Triqs, waarbij we zelfs een gemiddelde van 8,1 mochten ontvangen. Deze terugkoppeling beschouwen we altijd als een waardevol cadeau. De feedback toont aan dat onze cliënten onze persoonlijke aandacht als zeer positief ervaren en dit als onderscheidend beschouwen. Tegelijkertijd wordt er opgemerkt dat onze planning extra aandacht nodig heeft. Dit is dan ook een belangrijk doel voor 2025: we willen de planning optimaliseren, ondanks de huidige uitdagingen op de arbeidsmarkt, waar we een tekort aan zorgmedewerkers ervaren.

Jaarlijks vinden wij het als Hollandse Zorg Groep leuk om een uitje te organiseren voor al onze cliënten en medewerkers. Dit wordt ieder jaar een steeds grotere uitdaging, omdat we uit onze voegen groeien. Op zo'n dag zien we elkaar op een andere manier, uit onze comfort zone. We genieten met elkaar van een leuke omgeving en lekker eten. In september 2024 mochten we met 175 zorgvragers op pad naar Avifauna. Foto's van deze mooie dag vindt u terug in dit document.



Bouwsteen 2:

Het bouwen van netwerken



Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

'Het netwerk rondom de mens met een zorgvraag'.

De zorg aanvragen bij de Hollandse Zorg Groep komen voornamelijk dagelijks binnen via de gemeente, huisartsen en ziekenhuizen. Wanneer cliënten naar ons worden doorverwezen, maken wij een afspraak om hen thuis te bezoeken en in gesprek te gaan. Tijdens dit gesprek onderzoeken we samen met de cliënt of de aangevraagde zorg ook daadwerkelijk aansluit bij hun wensen en behoeften. In samenspraak met de cliënt stellen we vervolgens een zorgplan op, gebaseerd op het Omaha classificatiesysteem. Al onze zorgplannen worden zorgvuldig opgesteld volgens het geldende normenkader.

Sinds 2024 is het voor onze cliënten ook mogelijk om mee te lezen in hun digitale zorgdossier via Caren. We merken dat veel mensen het fijn vinden om hun zorg te kunnen terugleiden en zelf te kunnen volgen. Ook mantelzorgers waarderen deze mogelijkheid, omdat zij op deze manier betrokken kunnen blijven en mee kunnen denken over de zorg.

Onze professionals brengen in kaart:

'Hoe is je gezondheid?'

'Waar kom je vandaan?'

'Wie zorgt voor jou en voor wie zorg jij?'

'Waar maken we je voor wakker?'

'Wat maakt je dag zinvol?'

'Heb je goed contact met je zorgverleners en wie zijn dat?'



Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

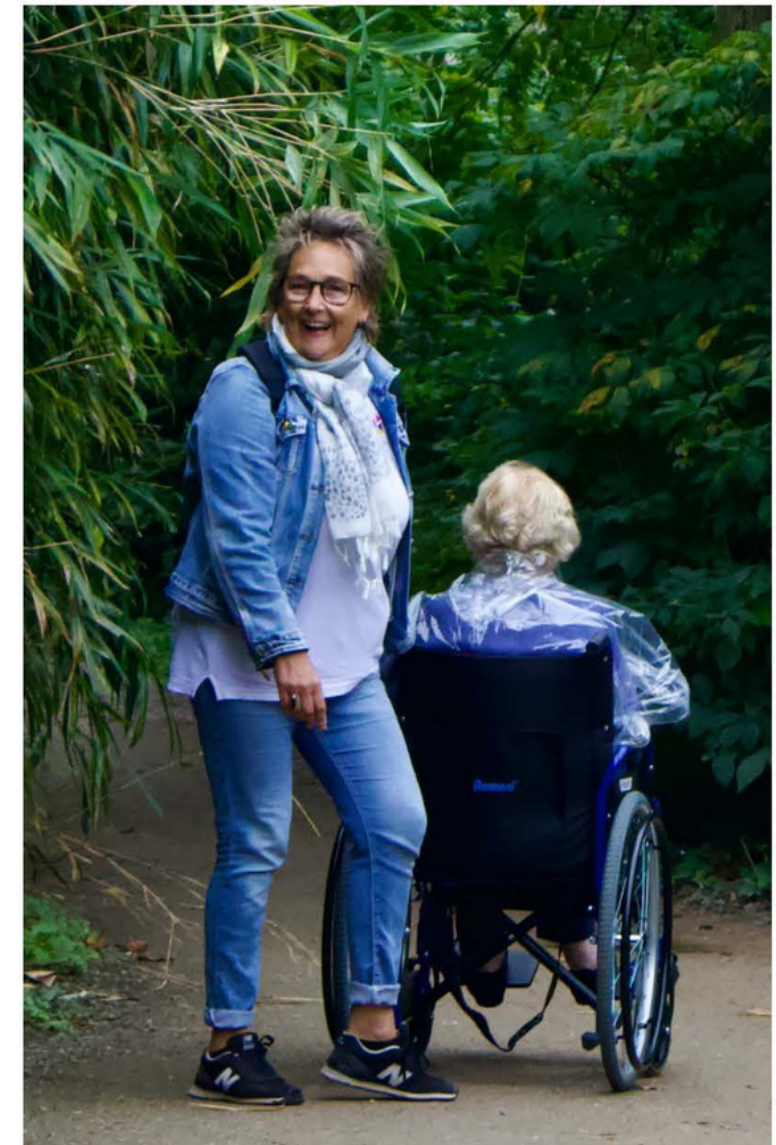
‘Het professioneel netwerk’



De samenwerking met huisartsen in de wijk verloopt boven verwachting. Huisartsen weten ons steeds beter te vinden voor verpleging en verzorging. Voor een veilige en efficiënte overdracht van informatie maken we gebruik van Zorgdomein en Point. Daarnaast werken al onze apotheken inmiddels samen met ons in het digitale medicatie-overzicht via ONS Nedap. Dit is een aanzienlijke verbetering, omdat de medicatie-lijsten nu beter up-to-date zijn, wat bijdraagt aan het voorkomen van medicatie-fouten en zorgt voor een nog veiligere zorg voor onze cliënten.



Onze dagbesteding is de afgelopen tijd flink uitgebreid en we bieden inmiddels 4 dagen per week dagbesteding aan. Cliënten kunnen deelnemen via de WMO of de WLZ, afhankelijk van hun zorgbehoefte. Onze ambitie voor 2025 is om nog een extra dag aan te vullen, mits we in staat zijn om onze groepen te vullen tot 24 cliënten per dag. Dit zou ons in staat stellen om het aanbod verder uit te breiden en nog meer cliënten te ondersteunen in hun dagbesteding. Onze doelgroep is dementie en NAH. Ook komen mensen met andere zorgvragen bij ons, die aansluiten bij onze dagbesteding.



We hebben de eerste stappen gezet richting samenwerking met andere thuiszorgorganisaties. Door deel te nemen aan keten-overleggen willen we gezamenlijk werken aan de best mogelijke zorg voor onze cliënten, waarbij we altijd kijken naar wat bij hen past. We streven ernaar over de muren heen te kijken en samenwerking te versterken. Daarnaast hebben we contact met Welzijn Lansingerland om een goede doorstroom naar de dagbesteding te waarborgen. Wanneer cliënten professionele dagbesteding nodig hebben, kunnen zij eenvoudig doorverwezen worden naar de juiste zorgvoorziening.





Bouwsteen 3:
**Het werk
organiseren**



Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Bij de Hollandse Zorg Groep, organiseren we zorg net even anders. Geen verpleegkundige of verzorgende die zit te wachten op constante telefoontjes tijdens het werken bij de cliënt. Ook wordt het doen van bestellingen met lange wachttijden als belastend ervaren. Onze wijkverpleging wordt ondersteund door onze planners, die zorgen voor een efficiënte planning en administratieve ondersteuning bij het opstarten van de zorg. Hierdoor hoeven onze zorgverleners geen uren aan de lijn te hangen voor bestellingen, omdat de cliënt administratie dit voor hen regelt. Dit maakt het werk niet alleen efficiënter, maar ook plezieriger.

Het team bestaat uit een goede mix tussen jong en oud. We werken met verzorgenden, verpleegkundigen en wijkverpleegkundigen. Daarnaast zijn er mensen in opleiding van diverse opleidingen. Door deze goede mengeling zijn we niet vies van technologie. Sinds 2023 maakt onze wijkverpleging gebruik van de ONS Wond App. Deze applicatie helpt ons om wonden nauwkeurig vast te leggen en maakt het mogelijk om de voortgang efficiënter te bespreken met de wondverpleegkundigen van onze samenwerkingspartners. Voor de digitale dubbele medicatiecontrole gebruiken we de ONS Medicatie Controle, een zeer efficiënt middel in de thuiszorg. Dit helpt ons om medicatie-fouten te voorkomen en de zorg rondom medicatie goed te organiseren.

In 2024 hebben we de 3CX-app geïntroduceerd, waarmee de communicatie binnen ons bedrijf aanzienlijk is verbeterd. De app maakt het niet alleen gemakkelijker om met collega's te communiceren, maar verhoogt ook de veiligheid van telefoongesprekken naar buiten.

Met de groei van onze organisatie willen we ook de zeggenschap verder versterken. We hebben een subsidieaanvraag ingediend voor 'Veerkracht en Zeggenschap' om een ondernemingsraad (OR) op te richten die alle takken van de Hollandse Zorg Groep vertegenwoordigt (huishouding, dagbesteding, verzorging, verpleging en ondersteuning).



Daarnaast zetten we in 2025 stappen richting de opbouw van verdere medezeggenschapsraden. De raad van toezicht zal worden uitgebreid en we gaan de cliëntenraad samenstellen. Het is ons nog niet gelukt om de cliëntenraad op te richten, voornamelijk vanwege de kortdurende zorgvragen, waardoor het moeilijk is om geschikte kandidaten te vinden. Voor mensen die langdurig zorg nodig hebben, is het vaak niet haalbaar om deel te nemen aan een cliëntenraad. In april 2025 organiseren we een mantelzorg-avond op de dagbesteding en zetten we de eerste stap in het werven van serieuze kandidaten voor deze belangrijke taak.

De Hollandse Zorg Groep heeft inmiddels een WTZA-vergunning ontvangen, welke aangevraagd werd eerder in 2024.

'De beleefdheid, de zorg en het plezier dat ze hebben'.

Clïent wijkverpleging.



Bouwsteen 4:
**Leren en
ontwikkelen**



Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Samen leren en ontwikkelen



In 2024 ontvingen we een subsidie via het IZA Wijkfonds, waarmee we onze droom konden realiseren: het opzetten van een eigen skills lab. Ons project heette: Hollandse Zorg groep altijd bevoegd en bekwaam in risicovolle en voorbehouden handelingen in de praktijk. Na een succesvolle samenwerking met Ambinex en hun mobiele skills lab, konden we eindelijk zelf aan de slag in onze eigen skills lab. De huismeester en zijn vader hebben met veel zorg een prachtige ruimte gerealiseerd. Vervolgens werden de benodigde materialen aangeschaft en werd ons leslokaal een feit. Via onze website is er een virtueel kijkje te nemen in deze ruimte: <https://www.hollandsezorggroep.nl/diensten/verhuur-leslokaal/>

Het skills lab speelt een belangrijke rol in het behouden en vergroten van de bekwaamheid van ons team. Bevoegd en bekwaam blijven is voor ons een must. Alle vaardigheden worden in de praktijk zelf uitgevoerd en we werken zonder een technisch team, waardoor iedereen actief blijft in het uitvoeren van de benodigde zorgtaken. Onze visie is dat het voor de client prettiger is om zorg te krijgen van een aanbieder die ook de technische zorg zelf kan aanbieden. Want technische zorg, moet ook warme zorg zijn.

Het project werd uitgevoerd met en door zorgmedewerkers, zo was er naast een projectgroep ook een klankbordgroep actief. Daarnaast hebben we ons Learning Management Systeem (LMS) verder uitgebreid. Waar we eerst gebruik maakten van een klein pakket bij Noordhoff, hebben we dit nu uitgebreid naar een pakket waarmee we onze eigen content kunnen creëren. Dit is iets wat we in 2025 verder gaan ontwikkelen en inzetten voor onze medewerkers. Het geheel werd door middel van workshops geïmplementeerd. Medewerkers maken nu dankbaar gebruik van deze mooie ruimte.

De subsidie is gebruikt om de beoogde resultaten te realiseren. De organisatie heeft uiteindelijk meer uren geïnvesteerd in het bestellen van de materialen en het inrichten van de ruimte, dan begroot. Ook werden de kosten van de verbouwing en de materialen hierin niet meegenomen. Iets wat door de organisatie zelf is geïnvesteerd.

'We hebben een enorme betrokkenheid in leren en ontwikkelen, maar ook zorgen. Zo zien wij de terugloop in het aantal verzorgende IG in opleiding, als een groot verlies voor de toekomst in de wijkverpleging'.

Praktijkopleider zorg en welzijn.

Deze ruimte is te huur tegen zowel een sociaal als zakelijk tarief. Wanneer de activiteit aansluit bij de doelen van de Hollandse Zorg Groep, bieden wij een sociaal tarief aan, bijvoorbeeld wanneer iemand een scholing wil geven aan mantelzorgers of vrijwilligers. Samenwerking geeft ook anderen de kans om gebruik te maken van deze ruimte wanneer deze niet gereserveerd is.

Zorgverleners worden nauw betrokken bij het opstellen van het jaarlijkse opleidingsplan. Het komende jaar zal er bijzondere aandacht zijn voor veilig werken en Arbo. Er is veel aandacht voor individuele scholing: medewerkers krijgen de gelegenheid om in persoonlijke gesprekken aan te geven welke scholing zij willen volgen, waarbij we samen de mogelijkheden verkennen.

Bijvoorbeeld, twee van onze verpleegkundigen gaan in 2025 de opleiding tot wondverpleegkundige volgen, en we gaan één collega opleiden tot palliatieve zorg verpleegkundige. Daarnaast hebben drie van onze collega's ervoor gekozen om door te leren na een eerdere zorgopleiding.

We hebben in 2024 ook meer stagiaires mogen verwelkomen, dankzij intensiever contact met verschillende scholen. Helaas zien we een terugloop in het aantal VIG-stagiaires en hebben we in 2024 geen enkele stagiair in deze richting mogen ontvangen. Via onze website proberen we mensen te enthousiasmeren voor de BBL variant van de Verzorgende IG opleiding.





Bouwsteen 5: Inzicht en kwaliteit



Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

In 2024 hebben we ons meldsysteem vernieuwd. Waar we voorheen enkel gegevens invulden die noodzakelijk waren, zijn we in 2024 echt met elkaar in gesprek gegaan over de meldingen incidenten cliënten. Dit heeft ons in staat gesteld om patronen zichtbaar te maken, wat heeft geleid tot verbeteringen in de zorgvraag. De meeste incidenten betreffen nog steeds medicatie-fouten, we willen hier actief mee aan de slag, door deskundigheidsbevordering op het gebied van medicatieveiligheid, onder andere door coaching on the job.

We beschikken over een klachtenreglement, dat te vinden is via onze website. Hoewel we het afgelopen jaar geen formele klachten hebben ontvangen, beschouwen we elke klacht als een kans om te verbeteren. We zijn bovendien aangesloten bij Quasir, waarmee we onze zorg verder kunnen monitoren en verbeteren.

In september 2024 is onze ISO 9001-certificering opnieuw verlengd. Een belangrijk aandachtspunt voor ons is het verbeteren van de interne audits. Voorheen werden de interne audits uitgevoerd door een extern bureau, maar deze werden niet helemaal afgestemd op onze manier van werken. We hebben ervoor gekozen om deze audits voortaan zelf uit te voeren, volgens de normen van KIWA. Onze interne auditor is hiervoor opgeleid in oktober 2024.

Verder willen we onze vrijwilligers meer betrekken bij de organisatie. We introduceren vrijwilligersovereenkomsten en zorgen ervoor dat de afspraken rondom de inzet van vrijwilligers duidelijker en beter vastgelegd worden.

In april 2024 bezocht de IGJ onze organisatie. We ontvingen veel complimenten voor onze aanpak op het gebied van de kwaliteit van zorg. Waar eerder oranje en rode vlaggen werden gesignaleerd, zagen zij nu een enorme verbetering. Alles wat op orde moest zijn, was inmiddels op orde. Daar springt de bevoegd- en bekwaamheid bovenuit.

De opzet van een cliëntenraad, de uitbreiding van de raad van toezicht en de toetreding tot de WTZA waren echter nog aandachtspunten. Inmiddels is de WTZA toegekend en teruggekoppeld aan de inspectie.

Speerpunten 2025:

- **Doorontwikkelen van het LMS met eigen content.**
- **Iedereen bevoegd en bekwaam in technische zorg.**
- **Meer samenwerking in de keten, deelnemen aan keten - overleggen.**
- **Coaching on the job bij juiste uitvoering van het veilige medicatie proces.**
- **Borgen van interne audits.**
- **Vrijwilligers meer betrekken bij de organisatie.**
- **Medezeggenschapsraden realiseren.**
- **Uitbreiden van wijkverpleging en dagbesteding naar werkgebieden waar we nu alleen nog maar huishouding bieden.**
- **Bieden van zorg in een intramurale setting.**





Onze kernwaarden:

Flexibel, betrokken en inzetbaar



