



Kwaliteitsbeeld Zorg door Contact 2024

Wanneer je ouder wordt wil je het liefst zo lang mogelijk zelfstandig blijven. Wanneer het onverhoopt toch voor komt dat je zorg nodig hebt, dan wil je graag dat de zorg aansluit bij jouw wensen en behoeften. Daarnaast wordt er verwacht dat de professionals die bij je over de vloer komen deskundig zijn.

In dit kwaliteitsbeeld laten we zien hoe Zorg door Contact het afgelopen jaar gewerkt heeft aan het verhogen van de kwaliteit van zorg. Dit doen we aan de hand van de vijf bouwstenen zoals ze staan beschreven in het Generiek kompas. Per bouwsteen wordt er gereflecteerd en vooruit gekeken. Hiermee leren we van eerdere ervaringen en gebruiken we deze ervaringen om de kwaliteit van zorg nog meer te verhogen.



Bouwstenen.

Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften

De professionals van Zorg door Contact worden getraind in het voeren van een open gesprek. Zij nemen een coachende rol aan in het (intake) gesprek, waarbij er eerst onderzocht wordt waar de wensen en behoeften van de cliënt en zijn naasten liggen. Samen wordt er onderzocht welke zorg het meest passend is. De (wijk)verpleegkundigen stellen vervolgens een zorgplan op waarin alle wensen en behoeften terugkomen. Deze zorg wordt regelmatig geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Hierdoor vertellen de cliënten en hun naasten zich gehoord te voelen.

In 2025 volgen de wijkverpleegkundigen een scholing OMAHA en indiceren volgens het herijkte normenkader. Hiermee kunnen zij de teams trainen om in gesprek te blijven.

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Om goede kwaliteit van zorg te bieden, moet er samengewerkt worden. Zorg door Contact werkt nauw samen met bijvoorbeeld “Zorgmaatje aan huis” en het “SBO Voorne aan Zee”. Daarnaast hebben we goede samenwerkingen met de huisartsen en andere disciplines. Ook maken we gebruik van het netwerk van de cliënt. Met elkaar zorgen we ervoor dat we de best haalbare zorg voor de cliënt kunnen bieden.

In 2025 volgen de teams trainingen van BeBright die betrekking hebben op de samenwerking.

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Bij Zorg door Contact werken we met kleine teams van maximaal 10 personen. De teams zijn zoveel mogelijk zelfsturend. In 2024 hebben we nauwelijks ZZP'ers of uitzendkrachten ingezet, in 2025 doen we dat helemaal niet meer. Dit zorgt ervoor dat de cliënten weinig verschillende gezichten zien. Er wordt in de teams continue bekeken of de juiste deskundigheid is ingezet bij de verschillende zorgvragen. De hoge mate van zelfsturing maakt dat de professionals zich verantwoordelijk voelen voor onder andere de kwaliteit van zorg. Naast het zorg verlenen zijn er nog meer taken die zij oppakken, zoals het plannen en roosteren. Er wordt goed gekeken naar de persoonlijke situatie



van eenieder. Dit maakt de medewerkerstevredenheid hoog, waardoor we mensen kunnen blijven behouden in de zorg.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Het leren en ontwikkelen staat hoog in het vaandel bij Zorg door Contact. Er zijn veel medewerkers in opleiding, zowel in de hoogte als in de breedte. Daarnaast bekijken we steeds wat de organisatie en de individuele medewerker nodig heeft om verder te groeien. Ook vindt er iedere 6 weken intervisie plaats. Tijdens de intervisie wordt er een casus ingebracht door een teamlid. Het doel hiervan is om met elkaar te reflecteren op eigen handelen en te leren van elkaar. Voor 2025 hebben we training ingekocht bij BeBright. Zij gaan samen met ons de teams onder andere trainen in het voeren van verpleegkundig leiderschap. Voor de wijkverpleegkundigen zal er nog een training volgen die betrekking heeft op het OMAHA systeem en het indiceren volgens het herijkte normenkader. Om onze professionals bevoegd en bekwaam te houden, hebben we afspraken met het Zadkine College in Spijkenisse. Zij verzorgen voor ons e-learnings en praktijktoetsen van de verpleegtechnische handelingen.

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Alle bovenstaande punten laten zien dat er door Zorg door Contact goede en kwalitatief hoogstaande zorg verleend wordt, die aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënt. Wanneer er fouten worden gemaakt, worden deze gebruikt als leermomenten. Medewerkers worden gestimuleerd MIC/MIM-meldingen te maken, welke worden geanalyseerd door de medewerker met kwaliteit als aandachtsveld. In 2025 krijgen de teams hier elke 3 maanden een terugkoppeling van met voorgestelde verbeterpunten.



Reflectie en vooruitblik.

Zorg door Contact heeft in het afgelopen jaar een flinke slag geslagen met het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Er is veel aandacht geweest voor de professionalisering van het gehele bedrijf, waardoor er ook veel aandacht is geweest voor de kwaliteit. De teams hebben een stabiele basis, waardoor de kwaliteit geborgd blijft. Doordat er ruimte blijft voor de initiatieven van de medewerkers, blijft de kwaliteit van zorg continue een onderwerp tijdens de verschillende teamoverleggen.

In 2025 willen wij ervoor zorgdragen dat de stabiliteit gewaarborgd blijft en dat we de professionalisering van het bedrijf nog verder uitbreiden. Wij zullen de samenwerking in de wijk versterken door veel met elkaar in contact te blijven. Wij streven ernaar zoveel mogelijk cliënten te kunnen helpen door met elkaar samen te werken.

Een belangrijk thema voor 2025 die betrekking heeft op de kwaliteit zijn de MIC/MIM meldingen. Door dit meer gestructureerd aan te pakken kunnen we de kwaliteit nog verder verbeteren.

Vanuit het cliënttevredenheidsonderzoek uit 2024 is naar voren gekomen dat de cliënten het meeste moeite hebben met de verschillende zorgtijden. We zullen onderzoeken hoe we hier een verbeterslag in kunnen slaan.