

Kwaliteitsbeeld 2024 - 2025

Zorgplein Rotterdam



Maart 2025

Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Onze organisatie	4
3.	Bouwsteen 'Het kennen van de wensen en behoeften'	4
3.1	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	4
3.2	Levensverhaal.....	4
3.3	Betrekken van mantelzorgers / naasten	4
3.4	Autonomie.....	4
3.5	Clëntenraad	4
3.5	Uitkomsten cliënttevredenheidsonderzoek	4
4.	Bouwsteen 'Het bouwen van netwerken'	4
4.1	Samenwerkingen.....	5
4.2	Netwerk van de cliënt	5
5.	Bouwsteen 'Het werk organiseren'	6
5.1	Onze cliënten en de indicaties	6
5.2	Ons team	6
5.3	Ziekteverzuim 2024	6
5.4	Resultaten medewerkerstevredenheidsonderzoek 2024	6
5.5	Vrijwilligers	7
5.6	Inspraak van medewerkers	7
5.7	Innovaties / zorgtechnologie.....	7
6.	Bouwsteen 'Leren en ontwikkelen'	8
6.1	Scholingen, trainingen, e-learnings.....	8
6.2	Intervisies	8
6.3	Interne audits	8
6.4	Leren en ontwikkelen in de regio.....	8
6.5	Wat gaan we doen in 2025?.....	8
7.	Bouwsteen 'Inzicht in kwaliteit'	9
7.1	Kwaliteitskeurmerk.....	9
7.2	Waarderingen Zorgkaart Nederland	9
7.3	Inspectiebezoek.....	14
7.4	Vooruitblik naar 2025.....	9

1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld 2024 van Zorgplein Rotterdam gebaseerd op de bouwstenen uit het Generiek Kompas, het kwaliteitskader voor thuiszorg en verpleeghuiszorg.

Het kwaliteitsbeeld biedt ons een duidelijk inzicht van hoe cliënten en betrokkenen de kwaliteit van onze zorg ervaren. Het kwaliteitsbeeld is een terugblik, een reflectie en een vooruitblik op de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas:

- Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften
- Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken
- Bouwsteen 3: Het werk organiseren
- Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen
- Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

In dit kwaliteitsbeeld blikken wij terug op het afgelopen jaar, maar kijken we ook vooruit naar 2025:

- Wat ging er goed?
- Wat kan anders?
- Hoe gaan we verder in 2025?

2. Onze organisatie

Zorgplein Rotterdam is een betrokken thuiszorgorganisatie die zorg op maat biedt aan mensen die thuis ondersteuning nodig hebben. Onze focus ligt voornamelijk op personen woonachtig in Rotterdam. Wij leveren diverse diensten, zoals persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding en dagbesteding.

Dit is waar Zorgplein Rotterdam voor staat: zorg waarbij de kracht van de mens centraal staat. Wij geloven in de eigen regie en mogelijkheden van onze cliënten en ondersteunen hen op een manier die past bij hun wensen en behoeften. Met een team van toegewijde zorgprofessionals streven we naar hoogwaardige zorg, waarbij persoonlijke aandacht en welzijn vooropstaan. Onze kracht ligt in korte lijnen en een hechte samenwerking, zodat cliënten de best mogelijke zorg ontvangen in hun vertrouwde omgeving.

Onze missie

Zorgplein Rotterdam neemt haar maatschappelijke verantwoordelijkheid door kwalitatief en beschikbaar zorg voor iedereen te leveren. Wij realiseren dit met zorg van hoge kwaliteit, betrokkenheid en zorgvuldigheid voor de zorgvrager. Zorgplein Rotterdam heeft een maatschappelijke taak voor alle mensen in de samenleving.

Zorgplein Rotterdam is ten alle tijden bereikbaar, met als doel de continuïteit van zorg te waarborgen. Deze continuïteit wordt voortgezet door onze gekwalificeerde en goed opgeleide medewerkers. Wij streven altijd naar de beste kwaliteit van leven voor onze cliënten. Voor ons is de juiste zorg ook persoonlijke zorg, met aandacht voor de wensen en vragen van de zorgvrager. Zorgplein Rotterdam levert cliëntgericht zorg dat veilig, effectief, en doelmatig is opgesteld, waarbij de zelfzorg gestimuleerd wordt.

Onze visie

Bij Zorgplein Rotterdam staat de cliënt altijd centraal. Eigen regie van de zorgvrager is een onmisbaar concept binnen onze visie. Wij geloven in de kracht van de mens en zien graag dat de cliënt haar eigen regie kan behouden. Hierbij is het van belang dat de zorgvrager betrokken en betrouwbaar zorg krijgt. Wij werken met een open en persoonlijke houding. De tevredenheid en gezondheid van de cliënt zijn belangrijke pijlers voor onze werkwijze. Het is de bedoeling dat deze twee aspecten de volledige aandacht krijgen door middel van passende zorg. Zorgplein Rotterdam kan dit realiseren door constant te ontwikkelen en de zorg te verbeteren met ons betrouwbaar personeel.

Binnen de visie van ons team is er sprake van wederzijds vertrouwen. Dit beogen wij te behouden door middel van het controleren van elkaar, volledige openheid, continue eerlijkheid en veel transparantie. Goede onderlinge communicatie is een onmisbaar concept binnen ons team. Er is altijd ruimte voor een gesprek, waardoor wij de hoge kwaliteit van onze zorg kunnen behouden en optimaliseren.

Zorgplein Rotterdam gelooft in zorg waarbij de kracht van de mens centraal staat.

Onze werkgebied

Onze medewerkers gaan altijd langs bij cliënten thuis om zorg te leveren, zodat zij de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben in hun vertrouwde omgeving. Op ons kantoor werken één manager en één stagiaire, die zich bezighouden met administratieve en leidinggevende taken om de zorg optimaal te organiseren en te ondersteunen.

Het bestuur

Het bestuur van Zorgplein Rotterdam bestaat uit de directrice. Het bestuur is eindverantwoordelijk voor en belast met het besturen van Zorgplein Rotterdam. Dit houdt onder meer in dat het bestuur verantwoordelijk is voor de realisatie van de statutaire en andere doelstellingen, de strategie, het beleid en de daaruit voortvloeiende resultatenontwikkeling en voor de kwaliteit en veiligheid van de zorg.

Raad van Toezicht

Naast de Raad van Bestuur heeft Zorgplein Rotterdam het streven een onafhankelijk, statutair geborgd toezichthoudend orgaan te vormen. De Raad van Toezicht bestaat dan uit drie leden. Naast het houden van toezicht geeft de Raad van Toezicht gevraagd en ongevraagd advies, zoals beschreven is in het bestuursreglement van de Governancecode Zorg. In het bestuursreglement zijn de taken, verantwoordelijkheden en de bevoegdheden van de Raad van Toezicht beschreven en is de communicatie tussen de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht geregeld. Het bestuursreglement is er ter ondersteuning van de statuten.

De financiering

Zorgplein Rotterdam verleent zorg die gefinancierd wordt vanuit Zvw, Wlz en Wmo.

3. Bouwsteen ‘Het kennen van de wensen en behoeften’

Om goede en passende zorg te bieden, is het essentieel om de wensen en behoeften van onze cliënten en hun naasten goed te kennen. Dit doen we door regelmatig in gesprek te gaan, ervaringen te verzamelen en hierop in te spelen met persoonsgerichte zorg.

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Wij luisteren actief naar onze cliënten en kijken samen naar wat zij belangrijk vinden in hun zorg en ondersteuning. Dit wordt vastgelegd in een zorgplan, waarbij de eigen regie van de cliënt centraal staat.

3.2 Levensverhaal – Een persoonlijke benadering

Een cliënt gaf aan dat een rustige start van de dag voor hem erg belangrijk is. Hij vindt het fijn om eerst rustig koffie te drinken en de krant te lezen voordat hij zorg ontvangt. Door dit te bespreken en vast te leggen in het zorgplan, houden zorgverleners hier rekening mee en wordt zijn zorgmoment later op de ochtend gepland. Dit kleine aanpassing draagt bij aan zijn welzijn en gevoel van eigen regie.

3.3 Betrekken van mantelzorgers en naasten

Mantelzorgers en familie spelen een belangrijke rol in het welzijn van de cliënt. Wij zorgen ervoor dat zij betrokken worden bij de zorgverlening en ondersteunen hen waar nodig. Dit doen we door hen uit te nodigen voor evaluatiegesprekken, waarin we samen bespreken hoe de zorg het beste kan aansluiten bij de situatie van de cliënt.

3.4 Invulling en resultaten open gesprek

Een cliënt twijfelde of zelfstandig thuis blijven wonen nog haalbaar was na een ziekenhuisopname. In een open gesprek met de cliënt, een naaste en onze zorgprofessionals werd besproken welke ondersteuning nodig was. Door huishoudelijke hulp en extra persoonlijke verzorging in te zetten, kon de cliënt toch thuis blijven wonen. Dit laat zien hoe belangrijk het is om samen te kijken naar oplossingen die aansluiten bij iemands wensen en mogelijkheden.

3.5 Hoe worden cliënten, naasten en professionals gefaciliteerd om het goede gesprek te voeren?

Regelmatige evaluatiegesprekken waarin cliënten en hun naasten kunnen aangeven wat goed gaat en wat beter kan.

Trainingen voor zorgverleners in gespreksvoering, zodat zij goed luisteren en de juiste vragen stellen. Een open en laagdrempelige communicatiecultuur waarin cliënten zich gehoord voelen.

3.6 Wat is belangrijk voor cliënten, naasten en mantelzorgers?

Voor cliënten is het belangrijk dat ze regie over hun eigen leven houden en dat de zorg aansluit op hun persoonlijke behoeften. Naasten en mantelzorgers hechten veel waarde aan goede communicatie en betrokkenheid bij de zorg.

Om hierop in te spelen, werken we met flexibele zorgplannen die aangepast kunnen worden aan veranderende behoeften. Daarnaast bieden we ondersteuning aan mantelzorgers door middel van adviesgesprekken en samenwerking met welzijnsorganisaties.

3.7 Wat gaan we doen in 2025?

- Meer inzetten op het open gesprek tussen cliënten, naasten en zorgprofessionals.
- Het zorgplan verder afstemmen op de individuele behoeften van cliënten.
- Regelmatig cliënttevredenheidsonderzoeken uitvoeren en verbeterpunten implementeren.
- Trainingen organiseren voor zorgmedewerkers over het voeren van persoonsgerichte gesprekken.

Quote van een cliënt:

"Ik voel me gehoord en gezien. De zorgverleners nemen echt de tijd om te begrijpen wat voor mij belangrijk is."

4. Bouwsteen ‘Het bouwen van netwerken’

Sterke netwerken zijn essentieel voor goede zorg. Door samen te werken met andere (welzijns-) organisaties, zorginstellingen en mantelzorgers zorgen we ervoor dat cliënten de juiste ondersteuning krijgen. We investeren in samenwerking en netwerkvorming om zorg op maat te bieden.

4.1 Samenwerkingen

Wij werken samen met verschillende organisaties, zoals huisartsen, wijkverpleging, welzijnsorganisaties en gemeenten. Door korte lijnen en duidelijke afspraken kunnen we snel inspelen op de behoeften van cliënten. Bijvoorbeeld wanneer iemand extra ondersteuning nodig heeft, schakelen we makkelijk met een welzijnsorganisatie voor aanvullende begeleiding of dagbesteding.

Een recente samenwerking met een welzijnsorganisatie heeft ervoor gezorgd dat cliënten die eenzaam zijn, worden gekoppeld aan vrijwilligers voor sociale activiteiten. Dit draagt bij aan hun welzijn en voorkomt sociaal isolement.

4.2 Netwerk van de cliënt

Het sociale netwerk van de cliënt, zoals familie, vrienden en burens, speelt een belangrijke rol in de zorg en ondersteuning. We stimuleren dat cliënten hun netwerk benutten en ondersteunen mantelzorgers in hun zorgtaken.

Een cliënt gaf aan moeite te hebben met het regelen van dagelijkse boodschappen. In overleg met een mantelzorger en een lokale welzijnsorganisatie werd een oplossing gevonden: een vrijwilliger helpt nu wekelijks met boodschappen doen. Hierdoor behoudt de cliënt zelfstandigheid en voelt zich minder bezwaard om hulp te vragen.

4.3 Hoe worden zorgprofessionals gefaciliteerd om actief te zijn in professionele netwerken?

- We stimuleren zorgprofessionals om deel te nemen aan samenwerkingsverbanden en kennisuitwisseling in de regio.
- Er worden regelmatig overleggen georganiseerd met huisartsen en andere zorgaanbieders om de zorg beter af te stemmen.
- Zorgverleners krijgen de ruimte om samenwerkingsmogelijkheden te verkennen en partners binnen het netwerk te betrekken bij de zorgverlening.

4.4 Wat is de meerwaarde voor cliënten?

Door een sterk netwerk kunnen we sneller en effectiever inspelen op de behoeften van cliënten. Dit betekent:

- Snellere doorverwijzing naar de juiste ondersteuning.
- Een breder aanbod aan zorg- en welzijnsdiensten.
- Meer sociale en praktische hulp voor cliënten en mantelzorgers.

Quote van een medewerker:

"Door onze samenwerking met andere organisaties kunnen we cliënten niet alleen zorg bieden, maar ook welzijn en sociale ondersteuning. Dit maakt echt een verschil in hun leven."

4.5 Wat gaan we doen in 2025?

- De samenwerking met welzijnsorganisaties uitbreiden om eenzaamheid onder cliënten te verminderen.
- Mantelzorgers nog beter ondersteunen door gerichte informatie en advies te bieden.
- Zorgprofessionals meer stimuleren om actief deel te nemen aan regionale netwerken.
- Snellere doorverwijzingen realiseren door afspraken met netwerkpartners verder te optimaliseren.

5. Bouwsteen ‘Het werk organiseren’

Het goed organiseren van het werk binnen de zorg is essentieel om kwalitatieve zorg te leveren. Dit betekent het zorgen voor een goede deskundigheidsmix, het hebben van een goed overzicht van zorgbehoeften, en het in stand houden van de bereikbaarheid en samenwerking binnen het team en met andere zorgprofessionals.

5.1 Onze cliënten en de indicaties

Binnen onze organisatie hebben we een duidelijk overzicht van het aantal cliënten en hun zorgbehoeften. Iedere cliënt wordt geëvalueerd op basis van hun zorgindicatie, waardoor we altijd in staat zijn om passende zorg en ondersteuning te bieden.

5.2 Ons team

Binnen onze organisatie wordt de zorg geleverd door gekwalificeerde medewerkers, zoals de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV-er). De EVV-er is het eerste aanspreekpunt voor cliënten en hun naasten en zorgt ervoor dat alle vragen, wensen en problemen snel en efficiënt worden opgepakt.

We zorgen ervoor dat ons team een brede deskundigheid heeft, zodat we kunnen inspelen op de diverse zorgbehoeften van onze cliënten. Specialistische kennis is waar nodig beschikbaar, en we organiseren interne bijscholingen om de deskundigheid van onze medewerkers te waarborgen.

5.3 Ziekteverzuim 2024

Het ziekteverzuim wordt nauwgezet gevolgd, zodat we snel kunnen inspelen op eventuele tekorten binnen het team. Bij ziekte of afwezigheid worden tijdelijke vervangingen geregeld, zodat de zorg voor cliënten altijd gewaarborgd blijft.

5.4 Resultaten medewerkerstevredenheidsonderzoek 2024

Uit ons recente medewerkerstevredenheidsonderzoek blijkt dat onze medewerkers zich ondersteund voelen en trots zijn op de kwaliteit van zorg die zij bieden. Er zijn echter ook enkele aandachtspunten, zoals het verminderen van werkdruk en het versterken van de communicatie tussen teams. Deze punten gaan we in 2025 verder adresseren.

5.5 Vrijwilligers

We maken gebruik van vrijwilligers die onze zorgverlening ondersteunen, bijvoorbeeld door het bieden van gezelschap aan cliënten of het helpen bij administratieve taken. Vrijwilligers worden goed begeleid en krijgen de juiste tools en informatie om hun werk effectief te kunnen doen.

5.6 Inspraak van medewerkers

Onze medewerkers hebben inspraak in het beleid en de organisatie van de zorg. Dit gebeurt via regelmatige teamoverleggen en feedbacksessies, waarin medewerkers hun ideeën en zorgen kunnen delen. Dit zorgt voor een hoge mate van betrokkenheid en tevredenheid binnen het team.

5.7 Innovaties / zorgtechnologie

We zetten innovaties en zorgtechnologie in om de zorg efficiënter en veiliger te maken. Dit kan variëren van digitale zorgdossiers tot het gebruik van monitoringstechnologie voor cliënten met complexe zorgbehoeften. Deze innovaties dragen bij aan het verbeteren van de zorgkwaliteit en het verminderen van administratieve last.

Quote van een medewerker over het werk organiseren:

"Het fijne aan onze organisatie is dat we als team goed met elkaar samenwerken. Er is altijd ruimte voor feedback en we voelen ons ondersteund in het leveren van zorg."

5.8 Wat gaan we doen in 2025?

- De deskundigheidsmix verder optimaliseren door trainingen en bijscholingen te bieden op het gebied van nieuwe zorgtechnologie en innovaties.
- Werkdruk binnen het team verminderen door de inzet van technologie en efficiëntere werkprocessen.
- Het ziekteverzuim monitoren en proactief ondersteuning bieden aan medewerkers bij ziekte of afwezigheid.
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek verder inzetten om de werktevredenheid te blijven verbeteren.

6. Bouwsteen 'Leren en ontwikkelen'

Binnen onze organisatie wordt veel waarde gehecht aan leren en ontwikkelen. Dit is essentieel voor het verbeteren van de zorgkwaliteit, het versterken van de professionele autonomie en het blijven met de laatste ontwikkelingen binnen de zorg. Leren en ontwikkelen is dan ook niet alleen een taak van de organisatie, maar ook van de medewerkers en cliënten.

6.1 Scholingen, trainingen, e-learning

In 2024 hebben medewerkers diverse scholingen gevolgd, zowel klassikaal als via e-learning. Thema's als communicatie, omgang met dementie, en nieuwe zorgtechnologieën stonden centraal. We hebben e-learningen ingezet om medewerkers op een flexibele manier bij te scholen, wat hen in staat stelde om hun kennis en vaardigheden op hun eigen tempo bij te houden.

6.2 Intervisies

In 2024 zijn er meerdere intervisies georganiseerd. Deze bijeenkomsten stelden medewerkers in staat om casussen met elkaar te bespreken en van elkaar te leren. Eén van de belangrijkste uitkomsten was de behoefte aan meer samenwerking tussen zorgprofessionals en het informele netwerk van cliënten, zoals mantelzorgers. Dit wordt nu actief meegenomen in onze zorgprocessen.

6.3 Interne audits

Binnen onze organisatie worden jaarlijks interne audits uitgevoerd. In 2024 lag de focus op de implementatie van zorgtechnologie en de effectiviteit van onze communicatie met cliënten en mantelzorgers. De belangrijkste bevindingen waren dat de zorgtechnologie vaak goed werkt, maar dat er meer aandacht moet komen voor het trainen van medewerkers in het gebruik ervan. We hebben als verbeterdoel gesteld dat we in 2025 meer praktijkgerichte trainingen gaan aanbieden.

6.4 Leren en ontwikkelen in de regio

Leren en ontwikkelen gebeurt niet alleen binnen onze organisatie, maar ook in samenwerking met andere zorgaanbieders in de regio. Dit gebeurt door deel te nemen aan regionale netwerken en kennisdeling. Dit versterkt zowel de kwaliteit van zorg als de samenwerking met andere zorgprofessionals in de regio.

6.5 Wat gaan we doen in 2025?

- Meer focus leggen op het ontwikkelen van digitale vaardigheden bij zorgprofessionals, door praktische trainingen en e-learningmodules.
- Intervisies vaker organiseren, met als doel het verbeteren van de samenwerking tussen zorgverleners en het versterken van het informele netwerk van de cliënt.
- De resultaten van interne audits beter benutten om verbeterdoelen op te stellen en effectiever door te voeren.
- Verder investeren in regionale samenwerking en kennisdeling om de zorg in de regio te verbeteren.

Quote van een medewerker:

"De intervisies hebben me echt geholpen om kritisch naar mijn eigen werk te kijken en met collega's ervaringen te delen. Het versterkt het teamgevoel."

7. Bouwsteen 'Inzicht in kwaliteit'

Goede zorg is zorg die aansluit bij de persoonlijke mogelijkheden, wensen en behoeften van onze cliënten. Het is belangrijk om regelmatig te evalueren wat goede zorg inhoudt en hoe we kwaliteit van bestaan voor onze cliënten kunnen waarborgen. Het bieden van inzicht in kwaliteit is essentieel, zowel intern binnen de organisatie als in de relatie tussen cliënt en zorgprofessional. Dit vormt de basis voor zelfregie en het nemen van weloverwogen keuzes door onze cliënten.

7.1 Kwaliteitskeurmerk

In 2024 hebben we onze organisatie opnieuw laten auditen volgens de HKZ-normen (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector). We zijn trots te kunnen melden dat we met succes het kwaliteitskeurmerk hebben behaald. Dit is een bevestiging van de hoge kwaliteit van zorg die we bieden en onze voortdurende inzet om te verbeteren.

7.2 Waarderingen Zorgkaart Nederland

Op ZorgkaartNederland.nl kunnen cliënten en hun naasten hun waardering voor de zorg die wij leveren kenbaar maken. In 2024 is onze organisatie **11 keer** gewaardeerd, met een gemiddeld waarderingcijfer van **8,4**. Deze positieve feedback bevestigt dat we goed op weg zijn, maar ook dat er altijd ruimte is voor verdere verbetering.



7.3. Vooruitblik naar 2025

Wij zijn enorm trots op alles wat we in 2024 samen hebben bereikt. In 2025 zetten we de ontwikkelingen bij Zorgplein Rotterdam voort om optimaal in te spelen op de uitdagingen die voor ons liggen. We blijven werken aan het verbeteren van onze zorgkwaliteit, met de focus op het versterken van de cliëntbetrokkenheid, het verbeteren van interne processen en het inspelen op de veranderende zorgbehoeften van onze cliënten.