



# KWALITEITS JAARVERSLAG 2024

*'SAMENWERKEN AAN KWALITEIT VAN BESTAAN'*

**Interzorg Groep**

Gelooft in goede zorg

## Inhoud

Inleiding.....	2
Introductie.....	2
Over Woonzorgcentrum Foswert: het gedachtengoed .....	2
De beweging van kwaliteitskader naar Generiek Kompas .....	3
Bouwsteen 1: het kennen van de wensen en behoeften.....	4
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning .....	4
Wonen .....	4
Activiteiten .....	4
Bouwsteen 2: het bouwen van netwerken .....	6
Het informele netwerk.....	6
Het samenwerken met andere organisaties, partijen, netwerken .....	6
Bouwsteen 3: het werk organiseren .....	8
Medewerkers: eigenaarschap en ambassadeurschap .....	8
Eigen medische dienst.....	8
Digitaliseren van de zorg: innovatie, technologie, software healthcare.....	9
Veiligheid .....	10
Leiderschap, governance en management .....	11
Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen.....	12
Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit .....	15
Resultaten, meting, cliëntervaringen .....	15
Visie op kwaliteit .....	16

## Inleiding

**Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2024 van Interzorg Groep, op basis van het vernieuwde kwaliteitskader, het Generiek Kompas “Samen werken aan kwaliteit van bestaan”.**

Vanaf 2024 vervangt dit kompas de oude kaders waaraan verpleeghuiszorg, thuiszorg en wijkverpleging moesten voldoen. Het biedt een meer richtinggevende benadering met maatwerk op kwaliteit van bestaan. Zorginstellingen hadden al langer behoefte aan een nieuwe methodiek die daadwerkelijk bijdraagt aan betere zorg. De huidige zorgbehoefte is de afgelopen jaren veranderd en het oude kwaliteitskader sloot niet goed meer aan bij de zwaardere en complexere zorgvragen.

Dit kwaliteitsverslag is een overgangsdokument. Het bevat zowel een terugblik op het afgelopen jaar, nog geschoeid op de oude leest, als een vooruitblik op het nieuwe format van het Generiek Kompas. Interzorg Groep geeft hiermee alle betrokkenen een beeld van hoe er wordt gewerkt aan kwaliteit binnen onze organisatie en in het leven van onze bewoners, aan de hand van de belangrijkste onderwerpen, die in het Generiek Kompas ‘bouwstenen’ worden genoemd.

We kijken naar het verbeteren van de kwaliteit van zorg voor zorgvragers, de bewoners- en cliënttevredenheid, het verlagen van administratieve lasten en het bieden van transparantie in onze zorgkwaliteit. Het kwaliteitsbeeld vormt een reflectie op de doorgelopen processen en behaalde resultaten, terwijl we tegelijkertijd vooruitblikken op de toekomstige doelstellingen en veranderingen die het Generiek Kompas met zich meebrengt.

## Introductie

### Over Woonzorgcentrum Foswert: het gedachtengoed

Woonzorgcentrum Foswert, vernoemd naar het voormalig klooster in Ferwert, is opgericht in 1956 en biedt aan ongeveer negentig cliënten een comfortabele woonomgeving. Foswert is gelegen op een prachtige locatie dicht tegen de zeedijk en aan de rand van het terpdorp Ferwert.

Het Woonzorgcentrum valt onder de Interzorg Groep en vindt haar basis in het christelijk geloof en manifesteert zich in solidariteit en naastenliefde.

In onze zorgvisie is het welbevinden van de cliënt het uitgangspunt.

Belangrijk is de houding in ons handelen en in de zorgverlening naar de cliënten toe.

De relatie tussen cliënt en medewerkers dient gebaseerd te zijn op gelijkwaardigheid ondanks de lichamelijke, psychische of geestelijke afhankelijkheid van een cliënt. Respect en erkenning liggen aan de basis van een goede houding en verhouding (?). Met de belangrijke waarden aandacht, betrokkenheid, respect, medezeggenschap en privacy is het ons doel onze cliënten een zo goed mogelijk leven te geven

In Woonzorgcentrum Foswert beschikt de cliënt over een eigen appartement, waarin de cliënt zijn of haar leven in kan richten zoals hij of zij dat gewend is.

Wij bieden een veilige woonomgeving waarbij huiselijkheid, geborgenheid en veiligheid voorop staan.

De cliënt is en blijft ‘eigen baas’. Zorg wordt geboden indien cliënt dat nodig heeft of wenst.

Wij passen ons aan de wensen van iedere individuele bewoner aan. Hiermee dragen wij bij aan een

comfortabel leven van onze bewoners waarbij ze zo min mogelijk gehinderd worden door hun ziekte of beperking.

Daarnaast is het onze uitdaging de bewoners te stimuleren om de regie over het eigen leven zo lang mogelijk te bewaren.

Interzorg Groep is een lerende organisatie die haar doelen realiseert door te investeren in kennis en deskundigheid, communicatie en multidisciplinaire samenwerking, innovatie en controle op het naleven van afspraken.

## De beweging van kwaliteitskader naar Generiek Kompas

Steeds meer mensen doen een beroep op zorg en ondersteuning. De krapte op de arbeidsmarkt en de toenemende vergrijzing maken dat in de nabije toekomst niet meer alle zorg- en ondersteuningsvragen opgevangen kunnen worden door (zorg)professionals.

Dit vraagt om een ander perspectief met betrekking tot de verwachtingen van kwaliteit van bestaan die aansluiten bij de ontwikkelingen in de zorg.

Vanaf 1 juli 2024 zijn de Kwaliteitskaders Verpleeghuiszorg en Wijkverpleging en het Addendum 'Wlz-zorg thuis' vervangen door het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'.

Terwijl de oude Kwaliteitskaders normerend waren, is het Generiek kompas meer richtinggevend. Het kompas geeft een richting aan anders kijken naar kwaliteit van bestaan en de rol van ondersteuning en zorg daarin.

Dit start met het respecteren van iemand voor wie hij/zij is, stimuleren van het voeren van het open gesprek, aansluiten op de kracht van samen én ruimte voor professionaliteit.

Deze vier uitgangspunten zijn in het Generiek kompas uitgewerkt naar vijf concrete bouwstenen:

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

### De richting van het kompas

- Bedoeld voor mensen die in hun dagelijks leven naast informele, professionele ondersteuning, zorg of behandeling nodig hebben, ongeacht waar ze wonen of hoe zwaar de zorg moet zijn.
- Het samenwerken in verschillende fases waarin ouderen hulp, zorg, ondersteuning of behandeling nodig hebben, van ondersteuning thuis tot aan een complexe zorg- en behandelvraag in een verpleeghuis.
- Professionals die samen leren en ontwikkelen bij het verbeteren van de kwaliteit van bestaan.
- Stimuleert bij veranderingen in zorgvraag tot een open gesprek voor zorgverlening die aansluit bij het leven wat men leidt.
- Optimaliseert zorgprocessen door goede informatievoorziening en data.
- Voorkomt preventief een grotere zorgvraag door wat ouderen zelf en aanvullend met hun netwerk kunnen bieden.

NB: bij het tot stand komen van dit kwaliteitsverslag constateerde Interzorg Groep onderlinge overlap in de 'bouwstenen' oftewel onderwerpen.

## Bouwsteen 1: het kennen van de wensen en behoeften

### Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

We vinden het belangrijk dat een nieuwe cliënt met een wens tot wonen in Foswert onze gastvrijheid ervaart in persoonlijke aandacht, met oog voor wensen en behoeften.

Vanaf het moment van kennismaken, tijdens opname, wonen en in onze dagelijkse zorg- en dienstverlening vinden we het vanzelfsprekend dat we de cliënt beter leren kennen.

We proberen zoveel mogelijk af te stemmen op wat voor de cliënt belangrijk is, welke zorg en ondersteuning gewenst is, wat de woonwens is en of er een beschikbaar appartement is.

Tijdens een rondleiding in Foswert vertellen we veel over het wonen en welzijn in Foswert. Deze informatie kan nagelezen worden in de welkomstbrochure.

Op de dag van opnamegesprek, als de cliënt bij ons komt wonen in Foswert, wordt persoonsgerichte zorg en ondersteuning in het basiszorgplan digitaal vastgelegd.

Ook wordt er een EVV-er (Eerst Verantwoordelijk Verzorgende) aangewezen die de belangen op zorg- en welzijnsgebied behartigt.

In de daaropvolgende dagen worden verdere wensen en mogelijkheden in beeld gebracht, eventuele risico's ingeschat en afspraken gemaakt en verder in het zorgplan uitgewerkt.

In onze visie op familieparticipatie vinden we het belangrijk om familie, mantelzorg en naasten te betrekken bij de zorg.

Zo wordt de familie uitgenodigd bij het MDO (Multi Disciplinair Overleg). Dit overleg wordt een keer per jaar voor alleen familie georganiseerd en een keer per jaar met zorgprofessionals. Het netwerk is van grote waarde voor het aanvullen van zorg aan als het gaat om de gezondheid en het welzijn van de cliënt.

Voor 2025 sluit onze huidige werkwijze aan bij de basale uitgangspunten van het 'goede gesprek'

We blijven op regelmatige basis communiceren zodat we bijtijds in kunnen spelen op veranderende wensen en behoeften.

### Wonen

In Woonzorgcentrum Foswert beschikt de cliënt over een eigen appartement, waarin hij of zij zijn of haar leven kan inrichten zoals wenselijk en gewend. De cliënt is en blijft 'eigen baas'. Zorg wordt geboden indien cliënt dat nodig heeft of wenst.

In de afgelopen jaren (2020-2024) is er een start gemaakt om alle 30 appartementen op afdeling De Terpen te renoveren. Met de realisatie van een nieuwe vloer, sanitair en keuken en een bredere doorgang van woonkamer naar slaapkamer zijn de appartementen passend bij de huidige bouwkundige en wooneisen.

De moderne, frisse en ruimere appartementen dragen bij aan een fijne leefomgeving en wooncomfort. Bovendien kunnen we door vergrote ruimte op ergonomische verantwoorde wijze ondersteuning bieden zorg met tilliften en andere hulpmiddelen.

Met betrekking tot de renovaties kunnen we melden dat de renovatie van afdeling De Terpen is afgerond. Voor 2025 wordt de renovatie van de overige 15 appartementen op afdeling De Greidhoeke projectmatig opgepakt. In 2025 wordt onze hoofdentree vervangen. Last but not least is er een projectgroep geïnstalleerd voor de domotica.

### Activiteiten

Kenmerkend voor onze betrokkenheid bij de cliënt is dat we veel aandacht besteden aan het aanbieden van een passende dagbesteding. We zoeken naar activiteiten die aansluiten bij behoeften en waaraan plezier wordt beleefd.

Dat kan een individuele activiteit zijn maar ook in groepsverband. Activiteiten vinden plaats op de Soos, de dagverzorging, in het Kleintje Café, het Grand Café of in het appartement zelf.

We hebben in 2024 veel buitenactiviteiten georganiseerd, zoals muziek in de beleefstuin en de buitencamping in de zomermaanden. Dit was een groot succes.

Ook activiteiten rondom eten en drinken, het samen dineren met buurtbewoners aan de "Open Tafel" en "Koken met de kok" worden goed bezocht.

Ook worden de bezoeken van bewoners door de geestelijk verzorger en het samen zingen en lezen in het religieus uurtje erg gewaardeerd en zijn deze passend bij onze christelijk identiteit.

### Het fietslabyrint

In de hal staat een fiets met daarvoor een groot scherm. Hiermee kan de cliënt virtueel door de straten van steden over de hele wereld fietsen. Naast dat bewegen gezond is, beleven de cliënten veel plezier aan de herkenbare plekken, maar ook nieuwe omgevingen vallen in de smaak. We werken aan toevoegen van nog meer beelden van dorpen en steden uit de omgeving

### Dagverzorging

Na de corona is de Dagverzorging weer opgestart maar de animo is niet meer zoals voorheen.

Mogelijke oorzaken zijn het overlijden van bezoekers en concurrentie van andere locaties met dagopvang. Door de begeleiding wordt er veel aan gedaan om bezoekers weer enthousiast voor de Dagverzorging te maken. Er worden flyers uitgedeeld, er is geregeld contact met de gebiedsteams om de mogelijkheden aan te geven, mond tot mond reclame, het posten van activiteiten op Facebook en tijdens het Open Huis voor cliënten en belangstellenden is de Dagverzorging geopend, zodat bezoekers zelf kunnen ervaren wat de Dagverzorging inhoudt. Op deze manier wordt geprobeerd om de Dagverzorging weer onder de aandacht te brengen.

Daarnaast kijken we naar een mogelijke combinatie met VPT, zodat we bij meerdere deelnemers de Dagverzorging uit kunnen breiden in zowel dagdelen als openingstijden.

## Bouwsteen 2: het bouwen van netwerken

### Het informele netwerk

Naasten zijn belangrijk voor bewoners en medewerkers en dragen bij aan welzijn, gezondheid en kwaliteit van leven.

Interzorg Groep hecht veel waarde aan de betrokkenheid van naasten. Zij zijn vaak heel goed op de hoogte van de wensen en voorkeuren van de bewoner en de vertrouwde woon- en leefstijl.

### Familieparticipatie

Het uitgangspunt bij familieparticipatie is het betrekken van het persoonlijk netwerk van cliënten in zorg en welzijn en het zo mogelijk in standhouden van het bestaande sociale netwerk én dit verder te laten groeien.

### Thema-avond

In 2024 werden voor het persoonlijk netwerk van cliënten regelmatig activiteiten georganiseerd om ervaringen te delen rondom zorg en ondersteuning. Zo werd rond het thema dementie een familiebijeenkomst georganiseerd.

Voor 2025 staan voor de afdelingen De Terpen en Hegewier ook thema-avonden op de agenda.

### Digitale communicatie

We betrekken het persoonlijk netwerk van cliënten door het aanbieden van communicatiemiddelen zoals de Compaan, waarmee men kan beeldbellen en foto's kan delen.

Ook kan het netwerk via familieportaal Caren, onze digitale gezondheidsomgeving, inzage krijgen in het zorg- en leefplan, Met de daarin vastgelegde afspraken blijft men op de hoogte van de zorg rondom hun naaste.

### Brochure familieparticipatie

In onze brochure 'Zorg doen we samen' vertellen we over familieparticipatie. We doen daarin een appèl op het informele netwerk om samen te werken. Is er zorg die overgenomen of aangevuld kan worden en waar is aanvullende professionele zorg en ondersteuning nodig.

Tijdens het opnamegesprek overhandigen we deze brochure aan betrokkenen.

In de brochure is een overzicht opgesteld van zaken waarin de familie kan ondersteunen daarmee tegelijkertijd de medewerker ontlast. Dit varieert van het doen van activiteiten tot aan kleine opruim- en schoonmaakklusjes.

Belangrijk is dat iedereen het doel duidelijk heeft, evenals de wijze waarop wordt samengewerkt, zodat helder is wat het sociale netwerk en de vrijwilligers kunnen doen.

### Familie-overleg en MDO

Tenminste eenmaal per jaar en indien nodig vaker, nodigen we familie uit om de zorg en de inzet van naasten te bespreken en verwachtingen af te stemmen.

Voor 2025 willen we nog meer als voorheen insteken op familieparticipatie. We volgen daarmee de transitieopgave voor de zorg: niet meer 'zorgen voor' maar 'zorgen met'.

### Het samenwerken met andere organisaties, partijen, netwerken

In 2024 heeft Interzorg Groep in haar koers een belangrijke stap gezet in de (regionale) samenwerking die we al jaren kennen. Op verschillende manieren is ingezet om nog intensiever samen te werken in de regio, in de ketenzorg met wijkzorg en huisartsen en met andere zorg-, welzijns- of vrijwilligersorganisaties en woningbouwcoöperaties.

In 2025 willen we met bestaande netwerken verder samenwerken en uitbreiden met andere partijen binnen zorg, welzijn en het sociaal domein

### WMO-afdeling

De samenwerking met de afdeling WMO en Thuisbegeleiding is onverminderd goed.

### Wijkverpleging

Als organisatiedoel is er in het afgelopen jaar een start gemaakt met het verder doorvoeren van scheiden van wonen en zorg. Samen met de Wijkverpleging bieden we in het Woonzorgcentrum VPT aan op De Terpen en De Hegewier.

Vanwege de uitdagingen bij het waarborgen van een stabiele appartementenbezetting zijn er nog geen concrete acties ondernomen.

### Huisartsen

Interzorg Groep heeft in 2018 een in pandige Huisartsenpraktijk (HAP) gerealiseerd. De aan de realisatie ten grondslag liggende afspraak namelijk het bouwen aan en invullen van een toekomstbestendige verpleeghuiszorg, is helaas tot en met heden niet nagekomen.

Wel hebben we gewerkt aan een inhoudsvolle en structurele nauwere samenwerking met de huisartsen in Noord Friesland, onder andere met gebruikmaking van beleidsregel GZSP.

Hier liepen we tegen uitdagingen aan in de beschikbaarheid van de Specialist Ouderengeneeskunde en de relatieve onbekendheid van de mogelijkheden van GZSP onder huisartsen.

### Triagepunt Friesland, Regionale Zorgkantoor

We hebben onze netwerken uitgebreid door o.a. aan te sluiten bij Triagepunt Friesland en bij het overleg van het Regionale Zorgkantoor over extramurale zorg, ELV, wachtlijstbeheer, omzetplafond, indicatiegebieden.

### Projectgroep 'Anders werken in de Zorg'

Interzorg Groep is aangesloten bij de projectgroep 'Anders werken in de Zorg', waarbij ook andere Friese zorginstellingen zijn aangesloten. Via 'Anders werken in de Zorg' ontvangen wij onze subsidies. Er zijn regelmatig overleggen over de inzet van digitale zorg en er worden ook hulpmiddelen besproken.



## Bouwsteen 3: het werk organiseren

### Medewerkers: eigenaarschap en ambassadeurschap

Afgelopen jaar stond in het teken van sturen op een veilige werkomgeving voor onze medewerkers met als speerpunten eigenaarschap en ambassadeurschap.

Binnen Interzorg Groep is er veel aandacht voor werkplezier, erkenning en waardering van de medewerkers.

De krapte op de arbeidsmarkt en de werksfeer in de teams was in 2024 een belangrijk thema. Er is ingezet om te bouwen aan wederzijds vertrouwen en regelruimte, met ruimte voor nieuwe ideeën en werkplezier.

In een beleidsnotitie is duidelijk omschreven hoe we omgaan met bijzondere gebeurtenissen en wie er verantwoordelijk is voor de bijbehorende acties. De leidinggevenden hebben een belangrijke rol hierin met regelmatig contact en juiste aandacht voor medewerkers.

Ook voorziet de aangestelde 'sfeermeester' in een behoefte met als doel om de medewerkers te binden en boeien. De attentieregeling is uitgebreid en dit wordt door de medewerkers erg gewaardeerd.

Ook hebben we afgelopen jaar structureel gewerkt aan een passend personeelsbestand (capaciteitsplanning) ten behoeve van een financieel verantwoorde bedrijfsvoering.

De krapte op de arbeidsmarkt zal ook in 2025 voor ons merkbaar worden door de uitstroom van veel pensioengerechtigde medewerkers.

De planning en het binden en boeien van onze collega's vraagt structurele aandacht. Met flexibele werkroosters, aandacht voor werkgeluk en het verminderen van administratieve lasten.

Tenslotte is en blijft een gemotiveerde medewerker een ambassadeur voor Interzorg Groep.

Ook in onze vooruitblik voor 2025 staat goed werkgeverschap, duurzame inzetbaarheid en een fijne werkomgeving hoog op de agenda.

### Eigen medische dienst

Interzorg Groep kan een brede mix van deskundigheid inzetten doordat we beschikken over een eigen medische dienst.

Er is een Specialist Ouderengeneeskunde (SO) en een psycholoog voor 8 uur per week in dienst. Met de psycholoog is er op afroep meer of minder zorg beschikbaar. Dit is afhankelijk van de zorgvraag.

Vanwege een emigratie is de Verpleegkundig Specialist (VS) vorig jaar vertrokken. Daarvoor in de plaats is een HBO Verpleegkundige aangesteld die mede ondersteunt in het takenpakket van de SO.

Daarnaast beschikt het medisch team over de volgende disciplines: ergotherapie, logopedie, diëtetiek en fysiotherapie, die op afroep beschikbaar zijn. Bovendien is er een eigen

bereikbaarheidsdienst voor de avond, nacht en weekenden (ANW) ingericht

Deze is nu ook overdag in te zetten op de dagen dat de SO niet beschikbaar is. Daarnaast zijn twee huisartsen beschikbaar die als achterwacht fungeren bij ziekte en het doen van visites op de afdelingen Hegewier en De Terpen.

Komende jaren zetten we in op het verder stabiliseren van de eigenstandige behandel functie verpleeghuiszorg conform de met het Zorgkantoor overeengekomen verhouding 'met behandeling' en 'zonder behandeling'.

Het is bijzonder jammer dat de afgesproken bijdrage van de in pandige HAP aan de eigenstandige behandel functie verpleeghuiszorg tot en met heden niet wordt geleverd.

## Digitaliseren van de zorg: innovatie, technologie, software healthcare

Bij Interzorg Groep onderzoeken we hoe deze innovaties de kwaliteit van zorg kunnen verbeteren zonder de menselijke maat uit het oog te verliezen.

In het afgelopen jaar hebben we met digitale innovatie en inzet van digitale hulpmiddelen verschillende innovaties ingevoerd, zowel voor cliënten als medewerkers. Het werk is daardoor efficiënter, veiliger en eenduidiger geworden en de administratieve last is duidelijk verminderd. We overwegen het gebruik van nieuwe innovaties wanneer deze bijdragen aan onze intramurale zorg- en dienstverlening én geschikt is voor de cliënt.

### ICT

Interzorg Groep beschikt over een stabiele ICT-omgeving. Alle informatie staat op de server en er wordt gebruik gemaakt van online pakketten voor o.a. de cliënt- en personeelsdossiers.

### Digitaliseren zorgproces

In 2024 hebben we een belangrijk stap gezet in het doel om het zorgproces verder te digitaliseren en te standaardiseren.

Voor medewerkers betekende dit slimmer werken en gegevens uitwisselen via EPD, ONS Nedap, tijdswinst. Ook het op methodische wijze vastleggen van de vier levensdomeinen binnen de zorgplannen bevorderde een eenduidige werkwijze.

### Zorgdomein applicatie

In 2022 is de applicatie Zorgdomein geïmplementeerd. Hiermee kunnen externe professionals, bijvoorbeeld huisartsen verwijzen naar Interzorg Groep. Ook laboratorium uitslagen komen zo binnen. Cliëntinformatie wordt op een veilige manier gedeeld en kan meteen opgenomen worden in het cliëntdossier doordat er een koppeling is met het BSN-nummer van de cliënt. Niet alleen kan Interzorg Groep op deze manier informatie over een cliënt ontvangen, maar cliënten kunnen vanuit Interzorg Groep ook worden doorverwezen naar bijvoorbeeld een specialist in het ziekenhuis of voor het aanmeten van steunkousen.

De mogelijkheden van Zorgdomein worden intussen volledig benut. Ook nieuwe aanmeldingen komen er op binnen en benodigde gegevens zijn direct intern linkbaar.

### Elektronische toedienregistratie (ETDR)

In het werken met ETDR zijn verdere stappen gezet ter verbetering van de medicatieveiligheid.

### Capaciteitsmanagement Nedap healthcare

Omdat de arbeidsmarkt op dit moment niet ruim is, is er gekeken naar een manier om het personeel zo optimaal mogelijk in te zetten. Nedap Healthcare heeft in ONS een module genaamd 'Capaciteitsmanagement'. Dit is een tool die aangeeft hoeveel personeel van welk niveau er nodig is bij een bepaalde zorgzwaarte. Deze tool moet nog verder worden ingericht worden om de mogelijkheden te benutten van deze module.

### Alarmsysteem

Voor komende jaren willen we de aanschaf van een nieuw alarmeringssysteem verkennen. In de voorbereiding spelen verschillende afwegingen: zijn verouderde systemen compatible met nieuwere bekabelingsystemen en hoe zijn we toekomstproof in scheiden van wonen en zorg met bekabeling TV-internet en alarmeringssystemen.

### Zorginnovaties en hulpmiddelen

In de Thuiszorg zijn de automatische medicijndispenser (Medido), de oogdruppelbril en domotica-systemen in gebruik voor het behouden van eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënt/bewoner.

Momenteel wordt onderzocht of de Medido medicatie dispenser ook intramuraal gebruikt kan worden.

#### Wolk heupairbag

Intramuraal kunnen cliënten preventief een heupairbag dragen om een heupfractuur te voorkomen bij een valincident. Door het nieuwe contractaanbod is maatwerk per stuk mogelijk.

#### Beeldzorg Compaan tablet

Binnen de gedachte van familieparticipatie sluit beeldbellen met de Compaantablet goed aan. In 2025 worden ook de onbekendere mogelijkheden van de tablet bij familie opnieuw gepresenteerd.

#### Sensoren

Het WZD badge-systeem om deuren te kunnen openen of juist gesloten te houden is gerealiseerd.

#### Zorgtechnologie

Interzorg Groep neemt deel aan de werkgroep 'Zorgtechnologie'. Deze werkgroep ontwikkelt scholing aangaande zorgtechnologie voor medewerkers. Tijdens de scholing leren medewerkers welke middelen er beschikbaar zijn en hoe je dit implementeert op de afdeling.

#### Spraakgestuurd rapporteren Thuiszorg

Rapporteren kan op verschillende manieren. Een van deze oplossingen is spraakgestuurde rapportage, het inspreken van rapportages in plaats van ze handmatig te typen. Dit stelt zorgmedewerkers in staat om snel en efficiënt informatie vast te leggen en minder typfouten te maken. In 2024 is deze mogelijkheid die gekoppeld is aan ons clientendossier ONS, beloftevol ingevoerd en wordt in 2025 verder uitgerold.

## Veiligheid

#### Elektronische toedienregistratie ETDR

Afgelopen jaren hebben we op de afdelingen Hegewier en Terpen gewerkt met elektronische toedienregistratie ETDR. Medicatie wordt niet meer op papier wordt afgetekend maar digitaal. Medicatie-overzichten zijn altijd actueel en in één oogopslag is duidelijk welke medicatie op dat moment moet worden gegeven. De invoering van ETDR leidde tot minder medicatiefouten en tot een hogere medicatieveiligheid.

#### Farmed RX- voorschrijfsysteem

Op de verpleegafdeling De Greidhoeke is dit jaar gebruik gemaakt van elektronisch voorschrijfsysteem die nu technisch gekoppeld is aan elektronisch cliëntendossier (ONS).

#### Medicijnkar

Op de afdelingen De Terpen en Hegewier zijn medicijnkarren in gebruik genomen. Dit blijkt veiliger en efficiënter omdat snel duidelijk is welke medicatie besteld moet worden. Ook worden cliënten niet onnodig in hun appartement gestoord bij controle van de hoeveelheid medicatie.

#### Infectiepreventie

De GGD is vanuit het coronaverleden bij Interzorg Groep betrokken als vraagbaak op het gebied van infectiepreventie. Ook kunnen we een aantal opgeleide interne opgeleide medewerkers advies vragen met betrekking tot hygiëne.

### Wet Zorg en Dwang

De wet Zorg en Dwang is sinds 2020 in werking en is volledig geïmplementeerd, vanuit beleid uitvoering, maatregel, tot aan het invullen van de functies. Ook ons open-deuren beleid van eind 2023 is geïmplementeerd.

In het kader van persoonlijke zorg en veiligheid is een badge-systeem geïnstalleerd dat nodig is om deuren te openen of juist gesloten te houden. De toegang tot bepaalde ruimtes kunnen per persoon ingesteld worden. Alle ingezette WZD-maatregelen worden in het cliëntdossier beschreven, gemotiveerd en geëvalueerd volgens het stappenplan tijdens doktersrondes en in WZD-vergaderingen.

### Leiderschap, governance en management

#### Cliëntenraad

De Cliëntenraad heeft geprobeerd intensiever contact te leggen met het personeel en de achterban. De Cliëntenraad werkt met een jaarplanning en brengt één keer per jaar een jaarverslag uit. Er zijn weinig cliënten die spontaan bij de Cliëntenraad binnenlopen voor overleg. Toch willen mensen wel graag weten wat de Cliëntenraad zoal doet. Daarom heeft de Cliëntenraad in 2024 besloten zich wat meer te laten zien aan de cliënten. De Cliëntenraad heeft de externe cliënten twee keer uitgenodigd om aan te schuiven bij een vergadering en is zelf een aantal keren aanwezig geweest bij het koffiedrinken en de warme maaltijd voor bewoners van het Woonzorgcentrum. Uit deze gesprekken komt stevast naar voren dat cliënten en familieleden de zorg en het activiteitenaanbod als zeer goed ervaren en hier heel erg tevreden over zijn. Als er kritische punten naar voren kwamen, dan werden deze teruggelegd bij de verantwoordelijk leidinggevende.

#### VAR en PAR

In 2022 is een VAR (Verpleegkundige Advies Raad) opgericht. Hieraan nemen de coördinerend verpleegkundigen, de verpleegkundig specialist, de specialist ouderengeneeskunde, de locatiemanager en de kwaliteitsfunctionaris deel. Ze hebben 2x maal per jaar overleg met elkaar. Het doel is de medische zorg te waarborgen en waar dit kan te verbeteren. De notulen hiervan worden gedeeld met de directeur/bestuurder. De locatiemanager kan eventuele punten vanuit de VAR indienen bij het managementteam.

#### MTO

Eenmaal per drie jaar wordt het MTO via Actiz uitgevoerd. Het MTO is in het najaar van 2022 gehouden bij alle medewerkers van Interzorg Groep. Er zijn in 2023 acties ondernomen naar aanleiding van de resultaten van het MTO van 2022. De uitkomsten van het MTO zijn op teamniveau besproken met de medewerkers, zodat verdieping per team mogelijk was en maatregelen voor verbetering gezamenlijk konden worden afgesproken. Hieronder wordt, per onderdeel, kort weergegeven welke acties hebben plaatsgevonden.

In het najaar van 2025 staat het volgende MTO gepland.

## Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

### Lerende organisatie

Interzorg Groep wil een lerende organisatie zijn voor medewerkers door te investeren in kennis en deskundigheid, communicatie en samenwerking, multidisciplinair, binnen de organisatie en in externe netwerken.

Het jaar 2024 stond in het teken van sturen op een veilige en professionele (bevoegd én bekwaam) werkomgeving waarbij eigenaarschap en ambassadeurschap speerpunten zijn.

We hebben structureel gewerkt aan een duurzaam personeelsbeleid (FNDF) en (conform de jaarlijks door het MT vastgestelde ziekteverzuimdoelstelling) en in ons arbo- en verzuimbeleid naar duurzame inzetbaarheid. Uitgangspunt bij de uitvoering van het verzuimbeleid bij Interzorg groep is 'eigen regie' van de verantwoordelijke leidinggevenden op het beïnvloedbare verzuim.

Ook hebben we kritisch gekeken naar de wijze waarop we werken in relatie tot een passend personeelsbestand (capaciteitsplanning)

### Duurzame inzetbaarheid medewerkers Interzorg Groep:

Interzorg Groep vindt het belangrijk dat medewerkers met plezier werken, fit, veerkrachtig en duurzaam inzetbaar zijn en voldoening en energie halen uit hun werk.

We hebben ingezet in op goed werkgeverschap met inhoudelijk bijdragen aan de gezondheid en het welzijn. Medewerkers werden doorlopend gefaciliteerd met ergo-coaching op de werkplek.

Vanuit oogpunt van fysieke belasting en ergonomie voor het verzorgend personeel en preventief op het ziekteverzuim.

Ook het project Frysk en fitaal, financieel fit, modernere secundaire arbeidsvoorwaarden zoals Fiscfree pakket en balansbudget passen bij goed werkgeverschap.

### Scholing medewerkers

Interzorg Groep wil dat meer medewerkers de nodige kennis hebben om het werk professioneel uit te kunnen voeren. Jaarlijks organiseert Interzorg Groep diverse scholingen aan de hand van het scholingsplan. De input voor het scholingsplan komt vanuit de medewerkers zelf en van wettelijk verplichte scholingen voortvloeiend uit de wet BIG. De leidinggevenden monitoren de voortgang en resultaten van het scholingsplan.

Medewerkers maken gebruik van de e-learningen in het LMS systeem van Straight Training. Jaarlijks worden de eisen aan het maken van de e-learning vastgesteld door de leidinggevenden. Met behulp van de e-learningen en toetsen kunnen via het programma ook praktijktoetsen afgenomen worden bij de medewerkers. Hiervoor is een groep verpleegkundigen opgeleid tot trainer/toetser. Zij zorgen ervoor dat medewerkers zich door middel van een carousel bevoegd en bekwaam kunnen houden. In 2025 gaan we kijken of we onze visie op bekwaam en bevoegd moeten aanpassen aan de steeds meer geldende trend. De eigen verantwoordelijkheid van de professional, die niet meer scholingen en trainingen volgt omdat ze verplicht zijn maar omdat zij vinden dat zij niet meer bekwaam zijn. Dit is een fundamenteel verschil. Hiermee stap je af van het "one size fits all" principe. Hiermee gaan we uit van vertrouwen in de professionaliteit conform de beroepscode voor verpleegkundigen en verzorgenden.

### Teamcoaching

Er is vanuit een eerdere 'vlootshouw' in 2024 vervolgd geweest met teamcoaching op de afdeling Hegewier.

In samenspraak met P&O zijn vooraf ieders kwaliteiten, valkuilen en talenten in kaart gebracht en hoe je elkaar kan versterken. Dit traject gaf inzicht in wat goed gaat, wat er wordt gemist en wat gezamenlijk kan worden opgepakt.

Het leverde op dat men meer bewust is van eigen handelen in relatie tot gedrag. De communicatie is verbeterd, men durft elkaar meer aan te spreken en te reflecteren op eigen handelen.

Omdat de zorg voor grote uitdagingen staat zullen we in 2025 nadrukkelijk stil moeten staan bij ons eigen werkproces. Niet meer doen dan wat nodig is. De integratie van informele zorgverleners in het zorgproces en het toepassen en gebruiken van technologie.

### Lerende netwerken

Ook in 2024 nam Interzorg Groep deel aan een lerend netwerk, samen met Zorgcentrum Het Bildt, Leppehiem en Hof en Hiem. Er was regelmatig contact over diverse onderwerpen, zoals kwaliteit en personeel. In een breder overleg is er contact met kwaliteitsfunctionarissen uit heel Noord Nederland.

### Wijkverpleging

Medewerkers zijn bewust bevoegd en bekwaam voor alle uit te voeren handelingen binnen de wijkverpleging. Medewerkers maken de e-learningen in straight. Medewerkers krijgen daar waar nodig praktijk toetsen en oefenmomenten worden gefaciliteerd. De voorbereidingen voor het spraakgestuurd rapporteren zijn afgerond net als de voorbereiding voor het invoeren van diensten in plaats van routes. De groei van het aantal cliënten stagneert en loopt terug ondanks inspanningen die er conform het plan zijn verricht.

Voor het komende jaar staan er dan ook een aantal maatregelen op het programma. De invoering van diensten is inmiddels gestart en hopen we dit jaar verder uit te breiden. Het spraakgestuurd rapporteren loopt inmiddels ook en is voor nu al een succes.

Om het werk aantrekkelijk te houden en medewerkers hun werk privé balans te bevorderen gaan we sneller op en afschalen met het aantal routes. Hierdoor blijven de routes van een goede lengte en tijdsduur wat vaak terugkomen om aan je contracturen te komen verminderd. Hierdoor hebben we ook afscheid kunnen nemen van een aantal uitzendkrachten wat financieel beter uitpakt.

Om meer cliënten te werven blijven netwerkgesprekken noodzakelijk en zijn we actief in het benaderen van de bronnen. Daarnaast proberen we onze huisvesting in oost te verplaatsen naar een locatie waar veel van onze potentiële klanten komen of wonen. Ook de focus op groei in het stedelijk gebied i.p.v. het platteland moet ruimte en groei gaan geven wat een beter rendement tot gevolg heeft.

Om flexibeler te kunnen opereren worden de teams dit jaar samengevoegd tot één team. Hierdoor kunnen we beter gebruik maken van de jaaruren systematiek en de werklast beter spreiden over het personeel. Daarnaast wordt voortdurend gekeken naar het efficiënt en effectief inzetten van personeel.

Om invulling te geven aan het langer thuis blijven wonen zijn we gestart met VPT. Hiervoor wordt een project opgestart om de randvoorwaarden vast te leggen en helder te maken wie, wat en waar ingezet kan worden in dit product. Dit project loopt direct naast de realisatie. Dat wil zeggen bouwen en verbouwen met de winkel open. Hierdoor is directe input vanuit de praktijk en het direct kunnen aanpassen aan die praktijk mogelijk.

### Vooruitzicht 2025

Ook in 2025 willen we structureel werken aan een passend personeelsbestand binnen een duurzaam personeelsbeleid conform onze jaarlijks ziekteverzuimdoelstelling. Samen met gerichtere marketing, werving van personeel en cliënten moeten we in staat zijn om uiteindelijk conform de begroting te kunnen werken.

In onze lerende cultuur willen we medewerkers blijven binden en boeien en gemotiveerd in de zorg laten werken. Daarin willen we zorgen dat je een cultuur creëert waarbij je toetst en (bij)leert waarmee het werken in de zorg interessant blijft.

We willen daarbij de kennis en kunde binnen vakgebieden nog beter benutten waarbij we gebruik maken van scholing en de laatste inzichten. Medewerkers werken via scholingsplan aan hun bekwaamheden en voeren mede regie op hun verdere ontwikkeling.

We willen oog en oor houden voor het belang van werkplezier en balans voor onze medewerkers. Immers een gemotiveerde medewerker is een ambassadeur voor Interzorg Groep.

## Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

### Resultaten, meting, cliëntervaringen

#### Clientervaring intramuraal: nazorgmeting en evaluatie uit zorg

Als cliënten uit zorg gaan, of overlijden, ontvangen cliënten of hun nabestaanden een evaluatieformulier waarin enkele vragen worden gesteld zoals wat ging goed, wat kan beter en een aanbevelingsvraag.

Daarnaast wordt bijgehouden waarom cliënten uit zorg gaan en hoe lang de cliënt in zorg is geweest.

#### Waardering en conclusie cliëntervaring WoonZorgCentrum

- Respondenten gaven Interzorg Groep een prachtige voldoende (WVP: 9.0, WZC: 8.8, WZC-ELV: 8.3)
- Gemiddelde verbleven bewoners 554 dagen in Foswert, bij ELV is dat 20 dagen. Bij de wijkverpleging was dat 532 dagen. Hierbij moet vermeld worden dat de spreiding erg groot is; sommige cliënten hebben slecht enkele dagen zorg, anderen enkele jaren. De verblijftijd in het Woonzorgcentrum laat de afgelopen twee jaar een duidelijke dalende trend zien.
- In het Woonzorgcentrum is overlijden de belangrijkste reden voor het uit zorg gaan. In de wijkverpleging is de reden voor het uit zorg gaan van de cliënt meestal dat de cliënt weer zelfredzaam is.
- De mooie waarderingen voor de verpleeghuiszorg en wijk maken ons trots

#### Waarderingen op Zorgkaart Nederland

Op Zorgkaartnederland.nl hebben cliënten uit de wijkverpleging, bewoners van het Woonzorgcentrum en hun naasten hun waardering kenbaar gemaakt.

Via Zorgkaart Nederland worden waarderingcijfers over zorginstellingen openbaar gedeeld.

Het gaat dan om onder andere onderdelen als vast team, omgang door medewerkers, aandacht krijgen, afspraken nakomen.

Enkele malen per jaar worden cliënten van Interzorg Groep actief benaderd om een waardering te schrijven op Zorgkaart Nederland. Daarnaast is voor de cliënten van de wijkverpleging het PREM-onderzoek en manier voor cliënten om hun waardering uit te spreken. Uitkomsten van het PREM-onderzoek worden ook op Zorgkaart Nederland gepubliceerd als de cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven. Meer informatie over het PREM-onderzoek en de uitkomsten leest u hieronder.

Voor het Woonzorgcentrum zijn in 2024 vier waarderingen achter gelaten. Het gemiddelde cijfer was een 8.4.

Voor de wijkverpleging zijn 11 waarderingen geplaatst. Het gemiddelde van deze waarderingen was een 7.4

#### Wijkverpleging waardering PREM

In 2024 is met PREM (Patient Reported Experience Measure) de ervaringen en belevingen van cliënten gemeten bij de wijkverpleging en behandelaren conform het landelijk meetinstrument. Hoewel Interzorg Groep content is met de gegeven waarderingen, zijn deze niet representatief te noemen gezien de lage respons (n=2).

Dit vraagt van de organisatie als leer- en ontwikkelopdracht het aanpassen van de onderzoeksmethode voor het verkrijgen van betrouwbare en valide resultaten in 2025.



## Visie op kwaliteit

### Persoonsgerichte zorg leveren door deskundige medewerkers.

Kwaliteit leveren in de praktijk betekent voor Interzorg Groep dat haar cliënten, zoveel als mogelijk, tevreden zijn over de zorg en dienstverlening van de organisatie. Aandacht voor kwaliteit van zorg en dienstverlening is aandacht voor de kwaliteit van leven van de cliënt.

Interzorg Groep wil, zoveel als mogelijk, tegemoetkomen aan de diversiteit aan wensen en behoeften van de cliënt.

Dit doen ze d.m.v. een gevarieerd aanbod van zorg en dienstverlening op het gebied van wonen, zorg en welzijn te bieden. Wat kwaliteit van leven inhoudt, bepaalt de cliënt zelf.

De zorgvisie en de christelijke identiteit van de stichting zijn leidend voor het handelen van de medewerkers en vrijwilligers maar ook voor het vaststellen of verbeteren van beleid, procedures en protocollen.

De organisatie hecht veel waarde aan individualiteit van de cliënt en tracht de cliënt zo goed mogelijk te ondersteunen bij het handhaven van zijn eigen individualiteit en persoonlijke levenssfeer.

Dit gebeurt door het zelfbeschikkingsrecht van de cliënt als uitgangspunt te nemen en de regie over de zorg en dienstverlening bij de cliënt te laten, zolang als dit mogelijk is.

Uit de scores van de cliëntwaarderingen blijkt een grote tevredenheid over de kwaliteit van zorg in de ruimste zin van het woord.

### Goede samenwerking met de cliënt, op basis van gelijkwaardigheid, met thuisgevoel in de woonomgeving.

Dit betekent dat de cliënt vrijheid heeft in keuzes en samen met de medewerkers bespreekt welke ondersteuning van zorg, welzijn en dienstverlening, hij nodig heeft om zijn leven, ondanks bepaalde beperkingen, zo goed mogelijk vorm te geven.

Iedereen binnen de organisatie is erop gericht om niet alleen die zaken te doen die afgesproken zijn, maar vooral ook aandacht te hebben voor de kleine dingen die het leven voor mensen aangenaam maakt. Empathie, aandacht voor privacy, respect voor de levensbeschouwing van de cliënt en betrokkenheid spelen hierbij een belangrijke rol.

Voor 2025 blijven we op regelmatige basis communiceren zodat we bijtijds inspelen op veranderende wensen en behoeften, conform de basale uitgangspunten van 'het goede gesprek'.

### Samen met medewerkers kwaliteit leveren.

Kwaliteit leveren betekent ook de noodzaak voor een goede samenwerking en communicatie tussen de medewerkers onderling. Goede samenwerking en communicatie met als doel om de kwaliteit en continuïteit van zorg te waarborgen!

Interzorg Groep hecht er veel waarde aan dat medewerkers zich thuis voelen in de organisatie.

Immers, het plezier waarmee medewerkers binnen de organisatie hun werk verrichten komt ten goede aan de cliënt.

De zorgvisie geeft richting aan het handelen van de medewerker en de vrijwilliger.

Van medewerkers wordt een kritische houding verwacht en een eigen verantwoordelijkheid t.a.v. het leveren van kwaliteit.

Dit vraagt om een goede samenwerking, waarbij het belang van de cliënt voortdurend voorop staat. Klantgericht werken is de houding en het concrete gedrag dat de organisatie op ieder moment laat zien. Op het gebied van bereikbaarheid, in het nakomen van afspraken, in het snel en adequaat reageren op vragen en bij de behandeling van klachten.

Dit klantgericht handelen gebeurt niet alleen naar cliënten toe maar ook als medewerkers naar elkaar.

Voor 2025 staat goed werkgeverschap, duurzame inzetbaarheid en een fijne werkomgeving hoog op de agenda.

### Sturen op kwaliteit.

Kwaliteit leveren betekent “Zeggen wat je doet en doen wat je zegt”.

Dit uitgangspunt willen we waarmaken door duidelijkheid te scheppen in dat wat de organisatie kan bieden en deze afspraken ook na te komen.

Om kwaliteit te kunnen leveren is het belangrijk dat uitgangspunten en processen goed beschreven worden zodat er duidelijkheid is voor iedereen.

De gestelde eisen worden goed gecommuniceerd naar de betrokkenen en alle medewerkers zijn verantwoordelijk om zich aan deze afspraken te houden.

Het kwaliteitssysteem van de organisatie is zo opgezet dat een goed beheer en borging van de kwaliteit gewaarborgd zijn.