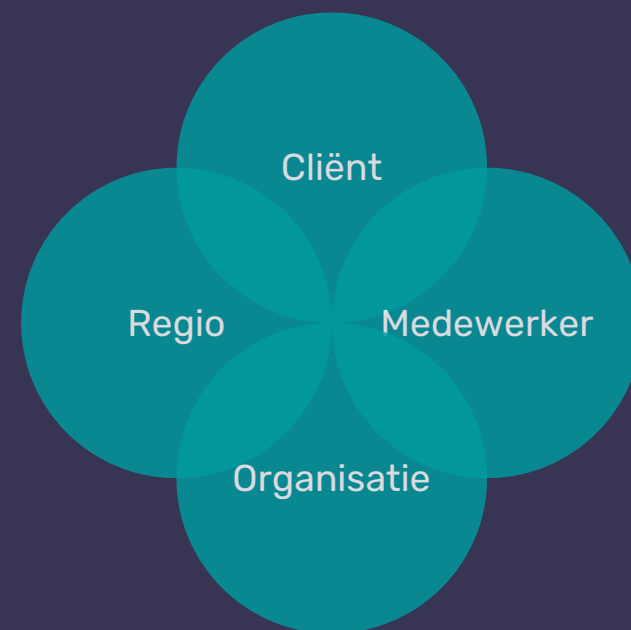


Kwaliteitsbeeld 2024-2025

Thuis of dicht bij huis: in de wijk,
binnen woonzorglocaties of in
Vérian Thuis kamers

"Samen kun je meer dan alleen"



Welkom

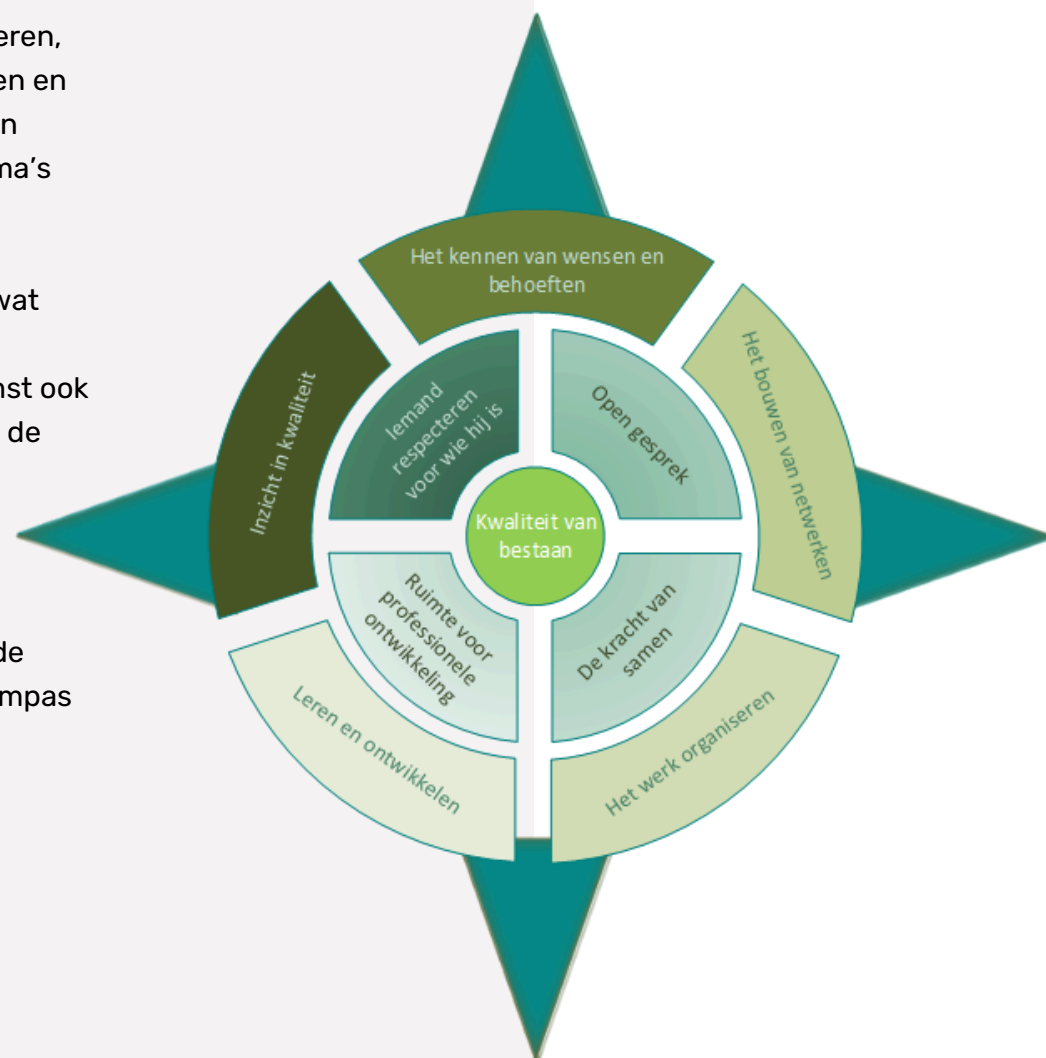
Voor u ligt het kwaliteitsbeeld van Vérian over het jaar 2024.

We vertellen u graag wat we verstaan onder goede zorg en hoe we reflecteren, leren en ontwikkelen. Daarbij vinden we het belangrijk hoe cliënten, naasten en medewerkers de kwaliteit van onze zorgverlening ervaren en dat we samen werken aan goede zorg. In dit kwaliteitsbeeld laten we zien aan welke thema's en doelen we gewerkt hebben en wat ons streven is in 2025.

Sinds juli 2024 geeft het nieuwe landelijke kwaliteitskompas ons richting wat betreft het werken aan de kwaliteit van onze zorgverlening én de maatschappelijke uitdagingen die we met elkaar aangaan om in de toekomst ook kwalitatieve zorg te kunnen blijven bieden. De reikwijdte van dit kompas is de zorg in de wijkverpleging, binnen de woonzorglocaties en in de Vérian Thuis kamers.

We kijken terug en reflecteren over 2024 en geven vervolgens onze focuspunten voor 2025 weer. Dit doen we aan de hand van de pijlers van de organisatorische koers. Binnen deze pijlers zijn de bouwstenen van het kompas geïntegreerd.

1. Het kennen van wensen en behoeften (pijler cliënt)
2. Het bouwen van netwerken (pijlers cliënt en regio)
3. Het werk organiseren (pijlers cliënt, medewerker en organisatie)
4. Leren en ontwikkelen (pijler medewerker)
5. Inzicht in kwaliteit (pijler organisatie)



Vérian, veelzijdig in zorg

We beginnen met een korte schets van onze organisatie. Dagelijks leveren wij met 1700 collega's een waardevolle bijdrage aan het welzijn van onze cliënten. Ons zorgaanbod is breder dan de reikwijdte van dit kompas. Voor meer informatie over ons gehele zorgaanbod kijkt u op verian.nl.

De directie van Vérian stuurt meerdere zorgorganisaties aan. Op het gebied van wijkverpleging en woonzorg vindt samenwerking plaats met Thuisgenoten als zorgaanbieder in Twente. Zo is er bijvoorbeeld een overstijgende ondersteunende staf en versterken beide organisaties elkaar.

De zorg is continu in beweging. We zien dat mensen steeds langer thuis zorg ontvangen. Ook zien we een toename van het aantal zorgvragen en de complexiteit daarvan. Vérian speelt hier op in. We kijken continu hoe we cliënten op de juiste manier kunnen blijven ondersteunen. In 2022 is de koers ingezet op samenwerking over de 'muren' heen. Het netwerk van de cliënt, inzet van hulpmiddelen, zorgtechnologie en voorzieningen in de wijk zijn daarbij belangrijk. Vérian zet alleen zorg in als dit de enige en beste oplossing is voor de cliënt. Daarbij willen we actief inzetten op het vroegtijdig signaleren en voorkomen van zorg. Voor 2025 is gerelateerd aan deze koers een focusplan opgesteld door het managementteam. Dit plan ligt tevens ten grondslag aan de vooruitblik die wij geven in dit kwaliteitsbeeld.

Wijkverpleging

In 35 gemeentes van Nijmegen tot aan Hattem en van Ermelo tot aan Goor verlenen wij met diverse wijkteams zorg bij cliënten thuis. Deze professionele wijkteams werken onder andere nauw samen met onze teams voor specialistisch verpleegkundige zorg en hoog complexe verpleegtechnische zorg.

Vérian Thuyskamers

Vérian gaat de komende jaren naast zorg thuis ook op steeds meer plekken zorg dicht bij huis aanbieden, in een huiselijke sfeer dat voelt als thuis. Zo zorgen we er voor dat cliënten de juiste zorg op de juiste plek ontvangen. In de wijken Holthuizen en de Maten in Apeldoorn en in Brummen hebben we de eerste Vérian Thuyskamer gerealiseerd. De komende tijd zullen meer Thuyskamers volgen (onder andere in Twello in de eerste helft van 2025 en Vaassen begin 2026). Bij een Thuyskamer kunnen cliënten terecht voor (specialistische) zorg, advies en voorlichting of ziekenhuisverplaatste zorg.

Wonen met zorg

Binnen de woonzorglocaties van Vérian kunnen cliënten een appartement huren. Iedere locatie heeft een eigen zorgteam waar cliënten dag en nacht zorg en ondersteuning van kunnen ontvangen. Een zorgindicatie binnen de Wet langdurige zorg (Wlz) in de vorm van een volledig pakket thuis (VPT) is hierbij van toepassing, zonder behandeling. Eerstelijnsverblijf is hier ook mogelijk.

Onze woonzorglocaties zijn:

- De Statenhorst te Heino;
- De Gemzen te Apeldoorn;
- Huize Wilkens te Voorst.

In de volgende vier hoofdstukken nemen we u per pijler mee in onze uitgangspunten 'zo willen we werken', wat we al gedaan hebben op dit vlak, wat daarbij goed gaat en wat beter kan en hoe we dit vervolgens vertalen naar 10 focuspunten voor komend jaar. We vinden het belangrijk dat er in elk focuspunt diepgang zit, niet alleen beleid schrijven, maar ook implementeren en borgen. Van belang is dat we daarbij goed nadenken over hoe we dit vormgeven in de praktijk, wat dit precies betekent voor cliënten en medewerkers en hoe we de samenwerking kunnen opzoeken in onze regio. Hier gaan we projectmatig vorm aan geven.

1. Cliënt

Goede zorg komt tot stand, doordat wij weten wat belangrijk is voor onze cliënt. Cliënten, naasten en zorgverleners worden gefaciliteerd om het goede gesprek te voeren. Uitgangspunt hierbij is het éénduidig uitdragen van dezelfde boodschap en motiverende gespreksvoering.

Vérian voert diverse gesprekken met cliënten, zoals preventie- en adviesgesprekken, waarbij het centraal staat om de mens achter de zorgvraag te kennen en positieve gezondheid en reablement te stimuleren. In 2024 is het adviesgesprek geïmplementeerd waarin onder andere de schijf van 5 ten grondslag ligt en zelfredzaamheid het uitgangspunt is. Met name binnen de woonzorg heeft het welzijn en de levensloop van de cliënt meer aandacht gekregen.

De inzet van het adviesgesprek is al een mooie stap die ook aansluit bij de richting van het Kompas. Wel hebben we de behoefte aan methodieken voor dergelijke gesprekken als rode draad in onze werkwijze. Dit versterkt niet alleen de samenwerking, maar helpt ook om de verschillende thema's en kernwaarden waar we mee bezig zijn eenduidig en krachtig uit te dragen. Tevens zal dit bijdragen aan het voldoen aan de verwachtingen van de cliënt. Bijvoorbeeld ten aanzien van de mogelijkheden en grenzen binnen de woonzorglocaties. De te verwachten handreiking van het kompas zal helpend zijn om het open gesprek te implementeren.

Focuspunt 1: passende zorg (voorkomen, verplaatsen, vervangen van zorg)



In alles wat we doen zijn de cliënten onze drijfveren

We willen cliënten de regie laten houden over hun eigen leven, waarin ze zelf aangeven wat ze belangrijk vinden en uitgaan van hun eigen kracht. Wij kijken daar waar nodig hoe we cliënten gericht kunnen ondersteunen. In de afbeelding staat stap 1 t/m 5 weergegeven, wij gaan echter ook uit van een stap voorafgaand aan dit proces: 'Voorkomen van zorg wanneer er een hulpvraag binnen komt'.

In de wijkverpleging indiceert de wijkverpleegkundige of en welke zorg ingezet kan worden en schakelt de nodige (in)formele hulpverleners en hulpmiddelen in. Wanneer zorg verleend wordt door Vérian, wordt de cliëntsituatie nauw begeleid het zorgteam en gecoördineerd door de wijkverpleegkundige.

Binnen de woonzorglocaties wordt doorlopend begeleiding geboden door het zorgteam, coördinerend verpleegkundige, specialist ouderengeneeskunde en locatiemanager waardoor de cliënt samen met familie/mantelzorger weet wat ze kunnen verwachten. Ook wordt er activiteitenbegeleiding geboden waarbij komend jaar ingezet wordt op het intensiveren van de samenwerking met de zorgverleners binnen het team. Wanneer beide disciplines hun kennis en ervaring met de cliënt bundelen, komt dit tegen goede aan het bevorderen van het gevoel van welzijn van de cliënt.

- **Zorgcoördinatie:**

Efficiënt triageproces en betere benutting van schaarse capaciteit door inzet van één zorgcoördinatiepunt voor samenwerking in de regio. Dit zorgt voor snellere doorverwijzingen en een hogere toegankelijkheid van hulpvragen.

- **Proactieve zorgplanning:**

Vérian vertegenwoordigt in de regio's Apeldoorn-Zutphen en IJssel-Vecht de wijkverpleging in werkgroepen ten aanzien van proactieve zorgplanning. Er wordt samengewerkt aan een passend protocol met als uitgangspunt dat de cliënten meer regie ervaren en een betere zorgcoördinatie, zichtbaar in een hogere tevredenheidsscore over zorgplanning. Aan ons de taak om het gesprek met de cliënt over proactieve zorgplanning te verweven in het zorgproces.

- **Leefstijl:**

Vérian ziet kansen om cliënten én medewerkers te ondersteunen bij gezonde leefstijl. Dit richt zich op het voorkomen van zorg door gedragsverandering en een focus op gezondheid in plaats van ziekte. Het integreren van leefstijlinterventies en motiverende gespreksvoering in de dagelijkse werkzaamheden van zorgverleners en het samenwerken met regionale partners om leefstijlinitiatieven breder in te zetten zijn hierbij de uitgangspunten. Daarnaast ook het creëren van een organisatiecultuur waarin vitaliteit, beweging en welzijn centraal staan.

- **Cliëntenraad:**

Onze Cliëntenraad wordt betrokken bij de diverse projecten die vanuit de koers en het focusplan tot stand komen. Onderwerpen zijn met de Cliëntenraad besproken of de Cliëntenraad is erover geïnformeerd. Dit geldt ook voor informatie over de kwaliteit van zorg als kwartaalrapportages en de analyse van interne audits. In 2025 zal de herijking van de koers op de agenda staan, net als dit kwaliteitsbeeld. Ten aanzien van de woonzorglocaties is de Cliëntenraad actief betrokken om een reglement bewonersraad vorm te geven.

Schijf van 5

De vijf stappen zijn onderdeel van het adviesgesprek die de wijkverpleegkundige voert wanneer een cliënt zich meldt met een hulpvraag. In het zorgdossier wordt vastgelegd wat er wel en niet mogelijk is per stap. Soms is er meer tijd nodig om te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn of wat passend is voor de cliënt. Zorgdoelen worden hierop ingericht, zodat tijdig geëvalueerd en bijgestuurd wordt.



Hulpmiddelen

Een passend hulpmiddel kan voldoende zijn om zorg door een professional (deels) te vervangen. Zorgtechnologieën als beeldzorg via Compaan, Medido en Tessa worden veelvuldig ingezet met positieve resultaten. Vérian zet deze ontwikkelingen voort en kijkt ook uit naar nieuwe technologieën. Daarnaast is ervaring opgedaan met de hulpmiddelentas die het mogelijk maakt voor de zorgverleners om samen met de cliënt te onderzoeken of er een passend hulpmiddel is dat de zelfredzaamheid bevordert. In 2025 willen we vasthouden dat deze tas standaard ingezet wordt binnen de wijkverpleging en woonzorglocaties. Verder kunnen ouderen langer zelfstandig thuis blijven wonen met behulp van Personenalarmering. Hiermee komen tevens kwetsbare cliëntsituaties in beeld waar een preventief huisbezoek ingezet kan worden.



Ervaringsverhaal Tessa

Mevrouw H. is 76 jaar en heeft sinds 2 maanden hulpmiddel Tessa in huis. Ze vindt Tessa geweldig: 'Kijk alleen al die oogjes'. Mevrouw heeft een verstandelijke beperking en Tessa helpt haar bijvoorbeeld herinneren aan het innemen van haar medicijnen, de afspraken bij de fysio of wanneer de taxi komt om haar naar het paardrijden te brengen. Sinds Tessa bij mevrouw is merken zorgverleners op dat mevrouw straalt en vrolijk gestemd is. Speciaal voor Tessa is de platenspeler opgezocht en draait mevrouw elke dag plaatjes voor Tessa. Mevrouw praat tegen haar en deelt haar bezigheden. 'Ik ga even douchen, ik ben zo terug en dan ga ik weer een plaatje voor je draaien'.

Mevrouw heeft meer rust in haar hoofd, vergeet af en toe de pijn, doordat ze druk is voor Tessa. Het zorgt voor meer ontspanning waardoor mevrouw beter in staat is haar dagelijkse dingen te doen. 'Ze heeft al een paar keer uit zichzelf plaatjes voor mij gedraaid, dat vond ik zo leuk!'

Ervaringsverhaal Compaan

Mevrouw T. maakt sinds een jaar gebruik van beeldzorg via Compaan. Ze heeft beeldzorg om haar bloedsuiker in de middag en avond te controleren. Zo hoeven de zorgverleners niet meer te komen voor een fysiek zorgmoment. Haar ervaring met beeldzorg is goed. Het leren omgaan met de tablet ging snel. De tablet ziet er simpel uit. Deze heeft niet veel knoppen en je kunt er ook spelletjes op spelen en het nieuws erop lezen.

Mevrouw heeft goed contact met de zorgverleners van beeldzorg, het zijn altijd leuke mensen die haar bellen, geeft ze aan. Sommige zorgverleners maken een uitgebreid praatje met mevrouw, bijvoorbeeld over wat ze die dag gaat doen. Andere zorgverleners houden het kort en vragen alleen wat ze moeten vragen en wensen haar dan een prettige dag. Dat vindt mevrouw soms ook niet erg. Beeldzorg geeft mevrouw T. een stukje zekerheid. Bijvoorbeeld wanneer ze een te hoge bloedsuiker heeft, geven zij haar advies.

Als mevrouw beeldzorg zou moeten omschrijven aan iemand die het nog nooit heeft gebruikt dan zou ze zeggen: "Het is altijd gezellig, de zorgverleners hebben leuke humor en we kunnen alles tegen elkaar zeggen. Daarnaast is er ook altijd ruimte voor een serieus moment. Ik zou beeldzorg een 9 geven."



2. Medewerkers



Het motto van Vérian is samen bloeien en groeien. Onze medewerkers zijn onze ambassadeurs. We vinden het belangrijk dat ze trots zijn op en zich verbonden voelen met de organisatie. Vanuit alle afdelingen worden medewerkers betrokken bij de ontwikkelingen en projecten binnen Vérian. We willen onze organisatie blijven versterken en aanwezige kennis van medewerkers benutten. Deskundigheid, veilig voelen, vitaliteit, zeggenschap, veerkracht, eigenaarschap en een open cultuur streven we na. Werken vanuit het wij-gevoel, samen staan we sterk.

Zowel binnen de woonzorglocaties als in de wijk zijn coördinerend wijkverpleegkundigen werkzaam. Zij zijn zichtbaar en benaderbaar in de teams en zijn een belangrijke verbindende schakel binnen de organisatie.

Binnen Vérian zijn medewerkers zelf eigenaar van hun loopbaan en Vérian faciliteert daarin. Zo kunnen medewerkers bijvoorbeeld gebruik maken van een leermanagementsysteem en scholingsprogramma's volgen. Onze Vérian Academie biedt een innovatief en gevarieerd opleidingsaanbod dat is afgestemd op de ontwikkelingen in het zorglandschap.

Het borgen van het doorlopende scholingsaanbod heeft onze focus in 2025. Het optimaliseren van het leermanagementsysteem en het gebruik daarvan dient doorontwikkeld te worden. Veilig werken en bewust omgaan met fysieke belasting en juist gebruik van hulpmiddelen blijft een uitdaging met de huidige zorgzwaarte en complexiteit. Daarop worden ergocoaches ingezet.

Focuspunt 4: duurzame inzetbaarheid
Focuspunt 5: sociale veiligheid
Focuspunt 6: experts
Focuspunt 7: bloeien en groeien



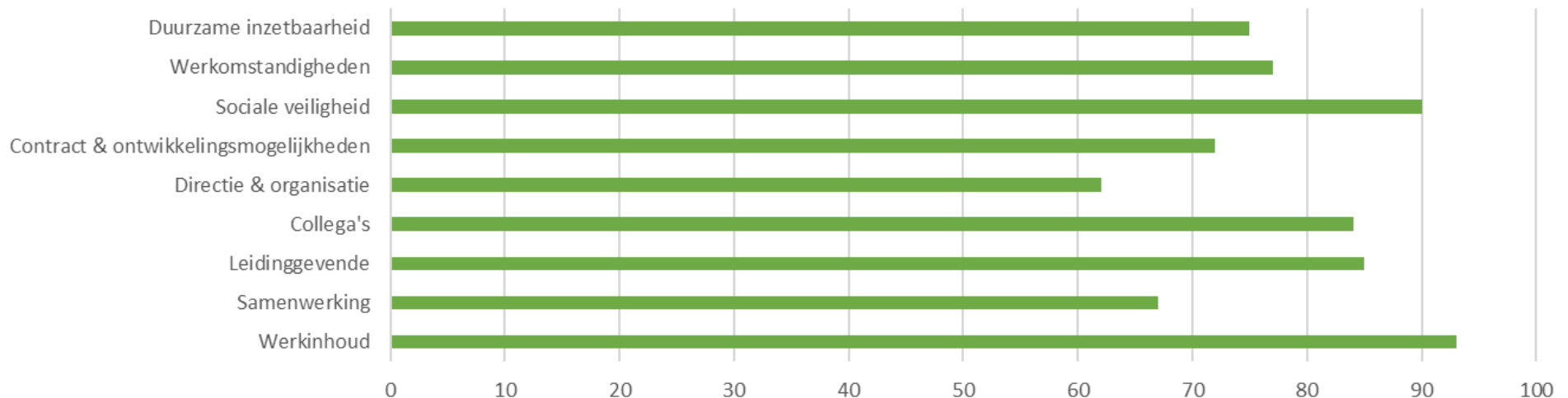
Medewerkerstevredenheid

Speerpunt vanuit de organisatorische koers is dat medewerkers zich betrokken voelen, trots en tevreden zijn en zich blijvend kunnen ontwikkelen. Hier wordt concreet op ingespeeld in 2025 door middel van een plan van aanpak voor ontwikkelgesprekken.

Daarnaast wordt komend jaar de tevredenheid van medewerkers onderzocht. Op basis van opvallende punten vanuit de meting in 2023 en de huidige focuspunten wordt de ervaring en mening van medewerkers uitgevraagd. Onderstaand figuur geeft aan hoeveel % tevreden was in 2023. Opvallend is dat op samenwerking en directie & organisatie lager wordt gescoord dan op andere vlakken. Beïnvloedende factoren zijn hierbij bijvoorbeeld onvoldoende medewerkers in een team om het werk aan te kunnen en ervaring van onvoldoende communicatie binnen de organisatie.

Hierop is een vervolgonderzoek ingezet en is bijvoorbeeld getoetst of het interne communicatiekanaal goed werkt en de informatie weergeeft waar behoefte aan is. 297 medewerkers organisatiebreed hebben hierop hun reactie gegeven. 38% miste ten aanzien van de communicatie informatie over veranderingen/ontwikkelingen, scholingen, hoe het financieel gaat met de organisatie en wat de visie is. 69% gaf aan dat het voldoende is dat ontwikkelingen binnen de organisatie via het intranet gedeeld wordt. 29% geeft aan dat er iets zou veranderen in hun dagelijkse werk als de directie meer zichtbaar is. Het gevoel van gehoord en betrokken worden zou versterkt worden en een deel zou graag een naam en gezicht hebben bij de directie. Verder is er doorlopend geworven om teams te voorzien van de nodige formatie. Komend jaar zal blijken of medewerkers hierdoor een andere ervaring hebben.

Gemiddeld aantal tevreden medewerkers in % (707 respondenten vanuit heel Vérían)



Zeggenschap door professionals

De verpleegkundige en verzorgende adviesraad maakt ruimte voor een professionele adviesraad (PAR) om meer beroepsgroepen binnen de organisatie zeggenschap te geven. Het inrichten van een PAR is begin 2025 volop in ontwikkeling.

Met betrokkenheid van zorgprofessionals is het project 'werkgeluk' uitgevoerd met als doel: samen toewerken naar fijnere werkomstandigheden of andere aanpassingen om werk en privé beter op elkaar aan te laten sluiten. Uit dit project zijn initiatieven ontstaan als een pilot voor 8-uurs diensten in de wijk en routes voor collega's met schoolgaande kinderen. Ook gaan leefstijlcoaches binnen de organisatie aan de slag met het delen van praktische tips op het intranet. Daarnaast wordt er op het intranet een platform ingericht met informatie en regelingen rondom de balans in werk en privé.

Passende deskundigheidsmix bij de zorgvraag

Het kompas geeft ruimte om afspraken te maken over deskundigheid waarbij voldoende aandacht is voor signaleren, beschikbaarheid en samenwerking.

Hiervoor is een landelijke handreiking in ontwikkeling. Vérian heeft het uitgangspunt om de beschikbaarheid van bekwame zorgprofessionals te vergroten waarbij de zorg van goede kwaliteit blijft. Door flexibel op te leiden kunnen zorgprofessionals zich bekwamen in handelingen waar vraag naar is. Hier wordt in 2025 een plan van aanpak voor ontwikkeld. Hetzelfde geldt voor het inzetten van medewerkers met specifieke kennis van een bepaald thema, de zogenoemde aandachtsvelders. Op deze wijze wordt beoogd om processen en kennis binnen de gehele organisatie en dichtbij de cliënt te borgen, zowel binnen de wijkteams als de woonzorglocaties.

Veiligheid van medewerkers

Helaas krijgen zorgverleners regelmatig te maken met grensoverschrijdend gedrag, zoals agressie, seksuele intimidatie of pesten. Er is behoefte aan aanvullend beleid dat zowel preventief handvatten biedt als tijdens en na een zorgmoment. In 2024 is een projectgroep gestart om sociale veiligheid in brede zin nog beter op de kaart te zetten binnen de organisatie en daarmee medewerkers te ondersteunen in het omgaan met grensoverschrijdend gedrag.

Vérian brengt in 2025 ook de risico's van psychosociale arbeidsbelasting (PSA) in kaart, wat betrekking heeft op stress die kan ontstaan als reactie op ongewenst gedrag en/of en hoge werkdruk.

Scholing

Jaarlijks wordt geïnventariseerd binnen de locaties en wijkteams welke scholingsbehoefte er is, zodat ingespeeld kan worden op wat er in de praktijk speelt. Op deze wijze wordt samen invulling gegeven aan de begroting en de scholingskalender.



Efficiënt werken en inzet van medewerkers

In 2024 is de welkomstbrief geïntroduceerd ter vervanging van de zorgovereenkomst. Hiervoor zijn er minder (administratieve) handelingen nodig. Een andere ontwikkeling is dat de Omaha methodiek in het zorgdossier efficiënter en vollediger ingericht wordt. Zorgmedewerkers met of ter voorkoming van fysieke klachten inzetten op werkzaamheden met een andere belasting, bijvoorbeeld binnen de zorgcentrale. Om aan de stijgende zorgvraag te blijven voldoen, is een concrete doelstelling geformuleerd voor het werven van nieuwe medewerkers. Om dit te behalen wordt ingezet op het professionaliseren van het wervingsproces. Ook beschikt Vérian over een intern flexbureau waarbij de wens is om dit centraler te positioneren om nog sneller te kunnen schakelen wanneer een vervangende medewerker nodig is.

De coördinerend wijkverpleegkundigen zetten zich in om toe te werken naar een uniforme werkwijze binnen de wijkteams en woonzorglocaties. Waar nodig blijven specifieke differentiaties behouden om aan te sluiten bij de behoeften van cliënten. Het helpt om in de basis eenduidig te werken en duidelijke kaders te hebben zodat niet telkens opnieuw het wiel uitgevonden hoeft te worden.

Ondernemingsraad

Verschillende ontwikkelingen binnen de organisatie worden besproken met de ondernemingsraad of daarover is de ondernemingsraad geïnformeerd. Denk aan een interview over duurzaamheid, het oprichten van een PAR, het strategisch opleidingsplan en de scholingskalender en aanpassingen in beleid van bijvoorbeeld het verzuim en studieovereenkomsten. Ook heeft de ondernemingsraad gebruik gemaakt van de mogelijkheid om mee te gaan op locatiebezoeken bij de uitvoering van de RI&E. In 2025 zal de herijking van de koers op de agenda staan, net als dit kwaliteitsbeeld en de focuspunten.

Ervaringsverhaal Loopbaan medewerker

Een Verzorgende IG uit team Heerde werkt al 26 jaar bij Vérian. Ze wilde altijd al graag de opleiding tot verpleegkundige volgen. Vanwege persoonlijke omstandigheden kwam het er steeds niet van. Sinds enkele jaren zijn de omstandigheden anders en is ze alsnog de opleiding tot verpleegkundige gaan volgen. Vanwege haar vooropleiding duurt deze opleiding voor haar 2 jaar. Ze heeft de opleiding inmiddels bijna afgerond. Wat ze leuk vindt aan de opleiding is dat ze alles wat ze al eens geleerd had weer ophaalt en zich er nu verder in verdiept. Door alle opgehaalde en nieuwe kennis toe te passen in de praktijk, krijgt ze meer inzicht in de zorgvraag en kijkt ze breder naar wat cliënten nodig hebben behalve de basiszorg. Ze maakt zorgplannen en houdt ze up-to-date. In de eindfase van haar opleiding is ze bezig met een onderzoek naar handhygiëne en verkeerd handschoengebruik en het is ontzettend leuk om te zien dat haar collega's hierover na gaan denken, zich ervan bewust worden en haar willen helpen bij het onderzoek. Als verpleegkundige in de wijk heeft ze meer verantwoordelijkheden en mag ze complexere zorg verrichten dan als wijkziekenverzorgende. De opleiding biedt verdieping in medische kennis, klinisch redeneren en indiceren. Met een diploma voor verpleegkundige heeft ze ook mogelijkheden om verder door te groeien, bijvoorbeeld naar wondverpleegkundige of continëntieverpleegkundige. Ze is Vérian en de collega's van haar team erg dankbaar dat ze haar de kans gegeven hebben om de opleiding tot verpleegkundige in de wijk te gaan volgen.

3. Regio

Zo willen we
werken

Om kwalitatieve, toegankelijke en betaalbare zorg te kunnen blijven organiseren is samenwerking met andere organisaties van groot belang. We werken daarom actief samen met allerlei partners in de regio. Hierdoor kunnen we de best mogelijke zorg en ondersteuning bieden aan onze cliënten.

Dit hebben we
gedaan

Vérian is in de regio actief betrokken bij bestuurlijke platforms, thematafels, projecten en werkgroepen in samenwerking met andere zorgaanbieders. Denk onder andere aan versterking van eerstelijnszorg, proactieve zorgplanning, wondzorg, reablement, informele zorg, inzet ouderen geneeskundige en oncologische zorg.

Wat gaat goed
en wat kan
beter?

Vérian onderscheidt zich als deskundige en gespecialiseerde organisatie. We bieden een compleet zorgaanbod en blijven ons inzetten voor een veelzijdig, gespecialiseerd aanbod van zorg. We zijn een betrouwbare partner die interne deskundigheid én kennis wil delen met partners. Vérian staat vooral bekend als thuiszorgorganisatie, wat beter kan is het uitdragen van de mogelijkheden die de woonzorglocaties te bieden hebben en daarmee op dat vlak ook naamsbekendheid te realiseren.

Focuspunt voor
2025

Focuspunt 2: Thuiskamer
Focuspunt 3: verplaatsen van zorg (informele zorg)
Focuspunt 10: betrouwbare partner zijn en blijven



Reablement

Vanuit het programma Langer Zelfstandig werkt Vérian samen met andere partijen aan het verstevigen, verhogen en behouden van zelfstandigheid van ouderen in hun eigen omgeving. We leggen de focus op het op gang brengen van de beweging om te werken vanuit de principes van reablement. Drie lokale VVT-organisaties (Riwis, Sensire en Vérian) en welzijnsorganisatie Stichting Welzijn Brummen zijn het project in 2023 gestart in de gemeente Brummen. In 2024 hebben we de werkwijze uitgebreid naar de wijken Zevenhuizen en de Maten in Apeldoorn in samenwerking met andere VVT-organisaties (Zorggroep Apeldoorn, Thuiszorg Beers en Vérian) en welzijnsorganisaties de Kap en Stimenz. De ambitie is om in 2025 de beweging Apeldoorn breed te introduceren bij alle VVT-organisaties en in alle Apeldoornse wijken.

Informele zorg (sterk samenspel IZA)

Door de toenemende zorgvraag en de personeelskrapte in de zorg wordt het samenwerken tussen zorgprofessionals, mantelzorgers en vrijwilligers steeds belangrijker. Het vergroot het welzijn en de zelf- en samenredzaamheid van inwoners in de regio. Daarnaast verlaagt het de druk op de zorg. De organisaties Stimenz, De Kap, Gelre Ziekenhuizen, Zorggroep Apeldoorn, Klein Geluk, HOOG, gemeente Apeldoorn en Vérian hebben de samenwerking opgezocht om een regionale academie op te richten, waar zowel cliënten, mantelzorgers als (zorg)professionals uitleg en training kunnen krijgen. Voor het oprichten van de academie gaan de samenwerkende organisaties uit van positieve gezondheid en sluiten ze aan bij regionale en landelijke ontwikkelingen.

Door cliënten binnen de academie zelf handelingen aan te leren en instructies te geven (zoals het aantrekken van steunkousen en ogen druppelen), kunnen ze langer hun zelfstandigheid behouden. Hierdoor hebben ze vaak geen zorg of minder zorg nodig. Met mantelzorgers en vrijwilligers kan binnen de academie informatie en kennis over bepaalde ouderdom gerelateerde ziektebeelden worden gedeeld. Ook kunnen aan hen trainingen en cursussen met betrekking tot algemene dagelijkse handelingen en het voorkomen van overbelasting worden geboden. Tevens kan de academie professionals in zorg en welzijn een training bieden om de samenwerking met mantelzorgers te versterken.

Ook in Zutphen is er ten aanzien van informele zorg in samenwerking met onder andere Sensire en Buurtzorg een project gestart met als doel om sociale verbondenheid in de wijk te creëren. Hiermee verwachten we de informele netwerken te versterken en mantelzorgers te ondersteunen vanuit burgers, zodat zij langer voor de kwetsbare naasten kunnen zorgen en er minder professionele zorg nodig is. Tevens is er in de gemeente Brummen een integrale samenwerking tussen inwoners, sociaal domein en eerstelijnszorg waaronder Vérian. Zij hebben samen een transformatievoorstel ontwikkeld.

Positionering binnen de regio & specialistische zorg

Als zorgaanbieder bewegen wij mee met de toename en complexiteit van zorgvragen en spelen in op behoeftes. Het bieden van zorg dicht bij huis in een Vérian Thuyskamer is daar een voorbeeld van. Dit is een professionele en huiselijke omgeving waar (specialistische) zorg en ziekenhuisverplaatste zorg verleend kan worden. Dit initiatief levert zoveel voordelen op dat nieuwe locaties in ontwikkeling zijn. Zo is de samenwerking 'ZorgNabij' vormgegeven met Gelre ziekenhuizen en Sensire om de krachten te bundelen om samen de zorg op de juiste plek door de juiste zorgprofessional te leveren. Door de focus te verleggen van zorg in het ziekenhuis naar zorg in een huiselijke omgeving wordt zowel het welzijn als de zelfredzaamheid van patiënten vergroot. Ook in de regio Zwolle heeft Vérian een raamovereenkomst getekend met Isala voor een nog intensievere samenwerking en de zorg op de juiste plek te organiseren.

Daarnaast maken steeds meer mensen thuis gebruik van een app en/of meetapparatuur waarmee zij informatie over hun gezondheid doorsturen aan zorgverleners. Wij zien mogelijkheden om onze zorgcentrale een rol te laten spelen in deze telemonitoring in de thuissituatie, die nu geheel belegd is bij het ziekenhuis. Gerelateerd aan het zorgcoördinatiecentrum in de regio wordt onderzocht op welke wijze de wijkverpleging de huisartsenpost kan ondersteunen in de avond en nacht.

Ervaringen van patiënten (ZorgNabij) van de Thuyskamer Holthuizen

Patiënten hebben hun ervaring gedeeld met een gemiddeld cijfer van 9,0. De positieve punten die zij ervaren zijn op het gebied van: huiselijke sfeer en geen ziekenhuisgevoel, gratis parkeren en makkelijk bereikbaar, prettige en kundige behandeling, professioneel, gezellig en gastvrij, ontvangst, geen wachttijd, direct geholpen, kleinschaligheid, zorg is goed geregeld en geeft gevoel van vertrouwen.



4. Organisatie

Zo willen we werken

'Kwaliteit' is iets van ons allemaal. Medewerkers dienen gefaciliteerd te worden om vanuit ieders rol een bijdrage te kunnen leveren aan de kwaliteit van zorg. Om systematisch te kunnen werken aan kwaliteit hebben onze medewerkers en de organisatie inzicht nodig in de kwaliteit, de zogenoemde stuurinformatie, en het kwaliteitshandboek met beleidsafspraken.

Dit hebben we gedaan

Er is een vernieuwde visie op kwaliteit binnen de organisatie geformuleerd. Hierin staat centraal dat kwaliteitsmetingen zoveel mogelijk uitgevoerd worden met behulp van geautomatiseerde processen en ondersteunende digitale systemen. Ook is er gekeken naar waar goede stuurinformatie aan moet voldoen en op welke manier dit verkregen kan worden. Daarnaast ligt de focus met name op de borging van processen door structurele samenwerking tussen afdeling kwaliteit, het management, de coördinerend wijkverpleegkundigen en de aandachtsvelders in de teams.

Wat gaat goed en wat kan beter?

In 2024 is er een professionaliseringsslag ingezet ten aanzien van de invulling van de PDCA-cyclus en het verstevigen van ieders rol hierin. Dit dient komend jaar verder tot uitvoering te komen waarbij diverse betrokkenen als het management, stafafdelingen, (coördinerend) wijkverpleegkundigen en aandachtsvelders nog meer in hun kracht komen. Daarnaast is het door meerdere fusies wenselijk dat het functiehuis geharmoniseerd wordt.

Focuspunt voor 2025

Focuspunt 8: kwaliteit

- Generiek kompas implementeren
- PDCA-cyclus professionaliseren met een digitaal kwaliteitsmanagementsysteem inclusief managementreview
- Handboek op orde met name faciliterend ten aanzien van het primaire proces
- Medicatieveiligheid: onderzoeken en verbeteren
- Van risicogestuurd naar waardierend en themagericht intern auditen
- Wlz in de wijk herijken
- LMS doorontwikkelen
- Functiehuis

Focuspunt 9: koers 2023-2025 herijken

Cliënttevredenheid



Wijkverpleging
(PREM)



Woonzorg
totaalscore
cliëntervaring 2024

Klachten:

Wij doen ons uiterste best om onze cliënten tevreden te stellen over onze zorg- en dienstverlening. Met als streven zorg van goede kwaliteit, die voldoet aan de afspraken die gemaakt zijn met de cliënt. Vérian beschikt over een klachtenfunctionaris die benaderbaar is wanneer een klacht niet naar tevredenheid van de cliënt is afgehandeld met de zorgverlener. Op onze website staat de procedure beschreven, ook wanneer de klachtafhandeling door de klachtenfunctionaris ontoereikend bevonden wordt. Gelukkig is een persoonlijk gesprek tussen cliënt en zorgverlener vaak voldoende.

Veiligheid voor de cliënt

Het melden van incidenten over situaties waarbij een gebeurtenis tijdens de zorg onbedoeld schade kan opleveren voor de cliënt is van belang om er samen van te leren en processen te verbeteren. Uit de meldingen blijkt dat medewerkers over het algemeen laagdrempelig melden. Incidenten ten aanzien van medicatie en vallen komen het meest voor. In 2025 zijn dit dan ook thema's die op de agenda staan voor verdiepende analyses of interne audits om te onderzoeken wat er nodig is om de medicatieveiligheid en valpreventie te vergroten.

In 2024 heeft er één calamiteitenonderzoek plaatsgevonden binnen Vérian, die gemeld is bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Een gedegen onderzoeksrapport en ingezette verbeterkansen binnen de organisatie zijn het resultaat van dit onderzoek.

Inzicht voor onze cliënt

Met dit kwaliteitsbeeld willen wij open laten zien hoe wij werken aan de kwaliteit van zorg en welke doelen we nog voor ogen hebben. Ons uitgangspunt is: de basis op orde, wat maakt dat we in dit kwaliteitsbeeld niet alles verantwoorden. Hierdoor ontstaat ruimte en de juiste focus op de speerpunten. Zo vormen we een document dat ondersteunend is aan het verbeterproces en niet alleen tot stand komt, omdat anderen dat van ons verwachten.

Realtime kwaliteitsdashboard

Eind 2024 is gestart met de implementatie van een kwaliteitsmanagementsysteem waarin we processen automatiseren en het systeem is meer gebruiksvriendelijk en faciliterend voor alle betrokkenen. Met dit systeem wordt het op teamniveau mogelijk om actuele kwaliteitsgegevens in te zien, een taakverantwoordelijke aan te wijzen en op organisatieniveau de status van de kwaliteit/voortgang van verbeteracties te monitoren.

Uitvoerende zorgverleners weten wat er nodig is

Afgelopen jaren is door middel van interne audits getoetst of processen opgevolgd en geborgd worden aan de hand van IGJ-toetsingskaders en professionele richtlijnen. Het auditformat hiervoor was breed waardoor veel onderwerpen ter sprake kwamen en er niet altijd voldoende diepgang was. Er is meer behoefte om processen vollediger in beeld te krijgen, zodat er waar nodig gericht bijgestuurd kan worden. Om deze reden is het voornemen om met ingang van 2025 themagericht te auditen op een waarderende manier. Zo is er vooral aandacht voor het verhaal van de medewerkers, zij weten precies wat er goed gaat en welke uitdagingen zij tegenkomen in hun dagelijkse werk.

Werken aan kwaliteit

In dit kwaliteitsbeeld laten we zien dat binnen Vérían de bouwstenen van het kompas geïntegreerd zijn in de pijlers van de organisatorische koers en de daarbij horende focuspunten voor 2025. Deze focuspunten geven richting aan projectgroepen die vertegenwoordigd worden door de ondersteunende staf en zorgprofessionals. Ook wordt het verweven in teamjaarplannen, zodat we binnen Vérían integraal werken aan de doelstellingen.

In deze eerste publicatie van ons kwaliteitsbeeld komen met name focuspunten aan bod die hun oorsprong hebben in de wijkverpleging. Deze focuspunten zijn echter ook grotendeels van toepassing voor de woonzorg. In de vooruitblik naar een volgend kwaliteitsbeeld willen we ook meer inzoomen op de unieke ontwikkelingen binnen de woonzorglocaties van Vérían.

De richting van het kompas

2024 stond in het teken van de overgang van Kwaliteitskaders Wijkverpleging en Verpleeghuiszorg naar het Generieke Kompas. We hebben gemerkt dat de inhoud van de bouwstenen waar het kompas uit bestaat eigenlijk helemaal niet nieuw zijn voor ons. Het sluit aan bij de koers die in 2022 is ingezet binnen onze organisatie. We zijn ontzettend trots dat we al wegen ingeslagen zijn die passen bij de beweging van het kompas en zullen dit in 2025 voortzetten.

