

# Kwaliteitsbeeld

ZorgAccent

## Inleiding kwaliteitsbeeld ZorgAccent/reflectie op de beweging van het kwaliteitskader

In 2024 heeft ZorgAccent vol ingezet op vernieuwing en ontwikkeling op verschillende gebieden om samen anders te werken en te handelen. Dit kwaliteitsbeeld laat alleen de meest opvallende initiatieven zien, maar elke dag wordt er hard gewerkt aan slimmere organisatie en nieuwe werkwijzen. Zorgeteams krijgen veel op hun bord: de complexiteit en zwaarte van de zorg blijven groeien in alle onderdelen van de organisatie. De uitdaging is om hierin mee te bewegen, de focus te behouden en medewerkers zo goed mogelijk te ondersteunen.

Ons doel? Hierin staat stellen hun vak met passie en professionaliteit uit te oefenen én het werk interessant en plezierig te houden. Zo kunnen collega's het beste van zichzelf geven aan inwoners, cliënten en bewoners in Twente, en écht een verschil maken in hun leven.

Het nieuwe kwaliteitskompas, dat in 2024 is vastgesteld, wordt door ZorgAccent als positief en zeer welkom beschouwd. Het sluit goed aan bij de visie en de voortdurende aandacht die hiervoor is.

Een versterken hiervan is professionele zeggenschap als essentiële randvoorwaarde voor bouwstenen 3 en 4. Het versterken van zeggenschap vraagt om adequate structuren binnen de organisatie. De visie van ZorgAccent op vakmanschap en zelfsturing vormt bij uitstek een structuur die de professionele zeggenschap van zorgprofessionals ondersteunt. Er is steun vanuit landelijk perspectief voor deze organisatievisie.

## “Samen werken we aan de beste zorg, elke dag opnieuw!”

Bij het invullen van dit eerste kwaliteitsbeeld is bewust gekozen voor een aanpak zonder een ‘gelijk’ verhaal met strakke vormgeving. De focus ligt op authenticiteit, gebruikmaken van wat er al is en zoveel mogelijk aandacht en energie besteden aan de kernzaak: zorg en ondersteuning verlenen aan kwetsbare inwoners van Twente die dat nodig hebben. Dit geldt voor de huishoudelijke hulp, thuisbegeleiding, dagbesteding, wijkverpleging, woonzorg, geriatrische revalidatie, Korsakov- en gerontopsychiatrische teams en de collega's van de ondersteuning. Zij zorgen ervoor dat indicaties en zorgleveringen administratief goed worden verwerkt, salarissen tijdig worden uitbetaald, er op ZorgAccent-niveau wordt gemonitord of de organisatie gezond blijft, ICT optimaal functioneert, enzovoort.

Samen wordt gewerkt aan optimale kwaliteit van zorg en dienstverlening, met als doel een werkgever te zijn waar medewerkers met trots en plezier werken.

## Wat zeggen anderen over ons?

In 2024 voerde organisatieadviesbureau Turner, in opdracht van de nieuwe accountant, een scan uit binnen ZorgAccent. Uit de gesprekken met medewerkers kwamen veel positieve indrukken naar voren. ZorgAccent beheert de dagelijkse operatie goed en straalt stabiliteit uit. Er zijn geen signalen van zorgwekkende ontwikkelingen - geen enkel ‘stoplicht’ staat op oranje of rood. Wat vooral opvalt, is de samenleving. Teams kenmerken zich door een sterke onderlinge samenwerking en een oplossingsgerichte houding: we lossen zaken samen op. Er is goed inzicht in elkaars kwaliteiten, en teamverantwoordelijkheid staat hoog in het vaandel. Dit maakt ZorgAccent niet alleen een robuuste organisatie, maar ook een plek waar samenwerking en vertrouwen centraal staan.

Enkele suggesties om de slagkracht verder te versterken: er is een overdaad aan werkgroepen, initiatieven en activiteiten in de transitie. Het positieve hieraan is dat er veel broedplaatsen van ideeën zijn, zonder dat altijd precies duidelijk is waar dit toe leidt. Dit biedt ruimte voor creativiteit en vernieuwende oplossingen. Het is belangrijk dat het panoramateam, de directie en het bestuur regelmatig nagaan of deze activiteiten bijdragen aan de belangrijkste doelen van ZorgAccent. Soms is het noodzakelijk trajecten te stoppen, zodat voldoende energie en ruimte overblijft voor trajecten die daadwerkelijk iets opleveren.

In maart 2024 ontving ZorgAccent een mooi compliment van Zorgkaart Nederland, die de best gewaardeerde zorgorganisaties door cliënten en naasten bekend maakte. In de categorie Wijkverpleging behoorde ZorgAccent tot de top 5 van best gewaardeerde zorgorganisaties van Nederland, met een gemiddelde score van 9,5 op basis van ruim 280 waardeningen. Eerder werden soortgelijke waardeningen ontvangen in de categorie Woonzorg, met 61 waardeningen en een gemiddelde tevredenheidsscore van 9,4.

We zijn trots op de organisatie en op wat er dagelijks wordt gedaan en betekend. Tegelijkertijd blijft de ambitie om continu te ontwikkelen. Zeker in het licht van de demografische ontwikkelingen die een grote impact hebben op de ouderenzorg, maar ook op de samenleving als geheel. De uitdaging is om de zorg anders te organiseren en voortdurend te anticiperen op wat komt en komen gaat, zodat iedere Twentenaar en Nederlander die zorg nodig heeft, deze ook ontvangt.



## Reflectie op bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften

Bij ZorgAccent werken we met zelfsturende teams die hun vak met passie en verantwoordelijkheid uitoefenen. De regio die zij zelf ervaren, dragen ze ook over op bewoners en cliënten. Dit betekent dat we samen kijken naar wat iemand zelf kan en hoe we ondersteuning op maat bieden. Onze professionals gaan in gesprek met mensen met een zorgvraag, hun mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk. Dit begint al bij het wijkteam of de casemanager dementie en, bij een noodzakelijke opname, met een cliëntadviseur. Daarna zetten we deze aanpak vooral binnen de woonzorg. Het fundament van onze werkwijze? Goed luisteren en open, eerlijke communicatie. Zo zorgen we ervoor dat zorg écht aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënt.

Op basis van een open gesprek worden afspraken gemaakt over wat iemand zelf nog kan doen, wat samen met het sociale netwerk gedaan kan worden, welke mogelijkheden de lokale omgeving, hulpmiddelen en technologie bieden en wat van de professionele zorg verwacht mag worden en gewenst is, ook als de situatie verandert. De professional deelt de uitkomsten van het gesprek en de afspraken op een voor alle betrokkenen toegankelijke manier en legt deze vast in een ondersteuningsplan.

## 2024

In het afgelopen jaar is extra aandacht besteed aan de volgende aspecten van bouwsteen 1. Een werkgroep in de woonzorg (Samen Doen) en werkgroepen in de wijkverpleging (Het Begint bij de Intake, Anders Werken Anders Denken) zijn hiermee aan de slag gegaan.

## Samen Doen (woonzorg)

• Als mensen bij ons komen wonen, is het fijn als zij en hun familie en vrienden weten wat zij van ons mogen verwachten. En andersom is het ook fijn als wij weten wat wij van hen mogen verwachten. Het helpt als hierover met elkaar in gesprek wordt gegaan.

• Zo'n gesprek kan nog niet gevoerd worden in de eerste dagen na de verhuizing, omdat mantelzorgers vaak moe en overbelast zijn, er veel praktische zaken geregeld moeten worden, er allerlei emoties spelen en iedereen even moet wennen. Maar na een aantal dagen (circa twee weken nadat iemand bij ZorgAccent is komen wonen) is zo'n gesprek heel belangrijk.

• In dat gesprek kan met elkaar besproken worden wat de bewoner nodig heeft, hoe medewerkers en familie goed kunnen samenwerken, welke verwachtingen en mogelijkheden er zijn bij alle betrokkenen en welke afspraken hierover gemaakt moeten worden.

## Het begint bij de intake (wijkverpleging)

Hoe kunnen we in de eerste contact met de cliënt al het gesprek voeren over samen zorgen? • Waar mogelijk, met inzet en betrokkenheid van de buurt en het eigen netwerk van de cliënt.

• In samenwerking met of doorverwijzing binnen het professionele netwerk.

• Waar nodig, met inzet van technologie en hulpmiddelen voor goede zorg.

• Wat helpt teams en medewerkers om dit te bespreken en te organiseren?

## AWAD: Anders Werken, Anders Denken (wijkverpleging)

Medewerkers in de wijk moeten mee in de veranderingen in de zorg (meer ouderen, minder medewerkers). Door naar de teams wijkverpleging, casemanagers, dementie, dagbesteding en thuisbegeleiding toe te gaan (Anders werken, Anders denken, hoe dan...?) hebben we alle medewerkers gesproken en opgehaald hoe we hen kunnen faciliteren en ondersteunen als organisatie, op team- of individueel niveau. Bij deze ondersteuning kan gedacht worden aan scholing, duidelijke kaders, communicatie, etc.

Een aantal belangrijke onderwerpen die we hebben opgehaald voor de afdeling Opleiding en Ontwikkeling zijn onbegrepen gedrag/psychiatrie en communicatie richting mondige mantelzorgers en/of cliënten. Hier gaan we in 2025 vorm en inhoud aan geven.



## “Als we samen anders werken en denken, vinden we de slimme oplossingen voor de zorg van morgen”

## Resultaat

Er zijn diverse praktische handreikingen en hulpmiddelen ontwikkeld door de werkgroepen voor zorgprofessionals over hoe zo'n gesprek gevoerd kan worden. Er zijn gesprekken gevoerd met teams waarin zij werden uitgedaagd om zelf na te denken over hoe zij het werk en het intakeproces anders kunnen inrichten. Ook voor de eventuele invulling van familieavonden zijn tips en PowerPoint-presentaties gemaakt. Professionals hebben een symposium bezocht over dementie en immigratieachtergrond en deelden relevante informatie hierover op een digitaal plein voor collega's. Men gaf tips, waaronder het bestellen van een boek: 'Een levensboek voor mensen met een immigratieachtergrond'. In dit boekje staan bepaalde woorden die het meest nodig zijn en afbeeldingen, zodat beter gecommuniceerd kan worden. Elk boekje wordt gebruikt in het leermanagementstelsel van ZorgAccent zijn toolkits opgenomen met praktische hulpmiddelen (waaronder webinar) voor zorgteams, die door de werkgroepen zijn ontwikkeld. Verder zijn er door de directieuren Wijk- en Woonzorg kaders overeengekomen met de zorgteams, die het zelf- en samendoen als randvoorwaarde stellen voordat fysieke zorg door zorgverleners wordt ingezet. De zelfsturende teams zijn hiermee, al naar gelang passend, aan de slag gegaan.

## Reflectie op bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Om het sociale netwerk een grotere rol te geven in iemands kwaliteit van leven, is een andere aanpak nodig. Dit vraagt niet alleen om meer betrokkenheid van naasten, maar ook om een nieuwe rol voor professionele hulp. In het kompas worden twee soorten netwerken beschreven, waaronder het netwerk rondom de persoon met een zorgvraag. Dit bestaat uit mantelzorgers, familie, vrienden, burens en kennissen. We kijken hierbij naar een goede balans tussen wat mensen aankunnen en wat ze nodig hebben. Waar mogelijk versterken we dit netwerk, zodat de zorg beter verdeeld wordt.

De professional speelt hierin een belangrijke rol door duidelijke afspraken te maken over verantwoordelijkheid en deze vast te leggen. Ook wordt besproken met wie informatie gedeeld mag worden, zodat alle betrokkenen goed geïnformeerd en op één lijn blijven.

## Het professionele netwerk

Professionals uit verschillende vakgebieden en domeinen (zorg en welzijn) werken samen en kennen de beschikbare hulp in de buurt. Vanuit deze samenwerking bieden zij dagelijkse zorg aan mensen met een zorgvraag. Ze werken interdisciplinair en zijn goed verbonden met de buurt. De coördinatie binnen dit netwerk is duidelijk geregeld, en de betrokken partners maken onderlinge afspraken over hoe ze samenwerken.

## 2024

Na een evaluatie van diverse werkgroepen in 2023 en op basis van het rapport van Turner, heeft het panoramateam van ZorgAccent voorgesteld om alle opgedane kennis en ervaring te bundelen in een proeftuin (groene weide) in Wierden. Zo zet ZorgAccent de koers uit naar de toekomst: samen gaan we het anders doen in 2024!

Hoewel we nu nog niet altijd de urgentie ervaren, weten we dat het aantal ouderen met zorgvragen toeneemt en we te maken krijgen met een krimpend aantal collega's. We bereiden ons hier actief op voor en zoeken naar manieren om zoveel mogelijk medewerkers te betrekken en mee te nemen in deze veranderingen.

## “Met de proeftuin zetten we de eerste stap naar de zorg van de toekomst - naar we oude regels loslaten en nieuwe ideeën omarmen”

In de proeftuin willen we niet alleen gaan naar de bestaande regels en afspraken, want vernieuwen lukt vaak pas als we loslaten wat we al kennen. Net zoals we ooit begonnen met zelfsturing op een specifieke locatie, starten we nu de proeftuin op één locatie. Als dit succesvol blijkt, willen we dit model binnen ZorgAccent breder toepassen.

We willen kwaliteit en woonzorg beter laten samenwerken met de buurt. Dit maakt de zorg voor cliënten beter en het werk voor medewerkers aantrekkelijker.

Er is een projectgroep samengesteld en er zijn diverse bijeenkomsten met betrokken collega's georganiseerd. We daagden medewerkers uit het werk anders te doen: denken in mogelijkheden stroomt door onze ZorgAccent-aders. We zijn als geen ander in staat om het niet even wat anders te doen. Gewoon omdat het beter is voor de inwoners, bewoners of cliënten. Medewerkers in Wierden kwamen met goede ideeën en initiatieven/tips, welke verder uitgewerkt worden. Ook is samenwerking gezocht met de gemeente Wierden, sociaal domein, sociaal werk, huisartsen en andere relevante partners. Er gebeurt al veel: belangrijk is om van elkaar te weten wie wat doet, waar inwoners en zorgverleners bij aan kunnen sluiten, om niet langs elkaar heen maar samen te werken. Het is belangrijk aan te sluiten bij wat er al is en gebruik te maken van elkaars expertise.

ZorgAccent werkt samen met Buurtzorg en andere zorgorganisaties aan een landelijk project: 'de buurt als ecosysteem voor maatschappelijke gezondheid', dat in december 2024 in 20 buurten zou beginnen. Er bleken echter vanuit de Integraal Zorg Koers (IZA) partners diverse hieck ups waardoor de start moest worden uitgesteld. Dit project heeft veel vertrekpunten als de proeftuin in Wierden. Hoewel het combineren van dit landelijke initiatief met onze eigen proeftuin uitdaging is, geloven we dat zouden lokale als landelijke samenwerking essentieel zijn om de zorg toegankelijk en in hoge kwaliteit te houden.

Er zijn ook vele regionale projecten waar ZorgAccent in heeft geïntereerd of geparticipeerd, zoals bijvoorbeeld:

## Logezorg (samen met Zorgkantoor en 14 gemeenten).

Per februari 2024 is door Twentse Koers, Mentis en de Twentse gemeenten een pilot gestart voor planbare logezorg ter ondersteuning van mantelzorgers in Twente, zodat zij langer thuis kunnen blijven wonen. Er zijn in totaal 9 logeersbedden beschikbaar, waarvan 2 door ZorgAccent beschikbaar zijn gesteld. In de periode van februari t/m september 2024 hebben 70 inwoners gebruikgemaakt van logezorg. Dit was 60% van de totale aanvragen voor logeersbedden.

## Experiment één aanmeldpunt wijkverpleging

In maart 2024 is in Tubbergen en Hengelo een centraal aanmeldpunt gestart. Hierbij meldt een cliënt of verzorger die wijkverpleging zoekt zich aan via een algemeen nummer. Vanuit het aanmeldpunt wordt geacht bij welke organisatie er ruimte is. Het doel is om patiënten snel de juiste zorg thuis te bieden, ondanks de toenemende druk op de zorg door meer ouderen en minder personeel.

Hoewel het opzetten van het aanmeldpunt meer werk was dan verwacht, blijkt uit de evaluatie dat het goed werkt. Cliënten krijgen bijna altijd snel wijkverpleging, daarom wordt dit experiment in 2025 voortgezet, en medewerkers kunnen minder gestoord in hun werk. Zorgenom wordt dit experiment in 2025 voortgezet.

## TheoZ Twente

TheoZ Twente is een coöperatie van ZGT, Carintreggeland, TMZ, Zorggroep Sint Maarten en ZorgAccent, gericht op medische zorg thuis en gezamenlijke nachtzorg. In 2024 sloot Zorggroep Sint Maarten aan bij zowel het bestuur als de zorgteams. Hoewel dit in het begin even wennen was, verloopt de samenwerking nu goed.

TheoZ wilde het aantal nachtteams terugbrengen van 8 naar 6, maar dit bleek te ambitieus. Uiteindelijk werd in 2024 gewerkt met 7 teams.

## Twentse Transferketen:

In 2023/2024 hebben we samen nieuwe werkafspraken gemaakt over wat en welke informatie gebruiken we tijdens transfers? In 2024 zijn deze afspraken in het hele ZGT gebied toegepast, met mooie resultaten:

- 1500 minder verkeerde beddagen in 9 maanden.
- De wachttijd op zorg (thuis of in het verpleeghuis) is met 40% verminderd.
- Dit resulteert in het aantal transfers iets te veelgenomen en is nauwelijks extra capaciteit was.
- Door goede samenwerking hebben Twentse burgers sneller de juiste zorg op de juiste plek gekregen. Dit resultaat maakt ons trots!

## Reflectie op bouwsteen 3: Het werk organiseren

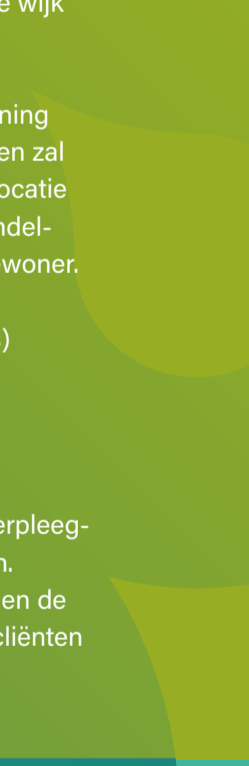
Het is essentieel om continu voldoende zorg en welzijn beschikbaar te hebben, met de juiste mix van deskundigheid die aansluit bij de zorgvraag in de regio. Voor kwetsbare mensen is vaak extra of gespecialiseerde kennis nodig. Bij onverwachte of complexe medische situaties staat er altijd expertise klaar om snel de juiste inschattingen te maken en de juiste professionals in te schakelen.

Samenwerking is hierbij cruciaal. Organisaties werken samen met professionals en cliëntenleden om goed te denken over beleid. Zeggenschap draagt bij aan zowel werkplezier als een fijne leefomgeving. Een goed functionerend team heeft de juiste balans van kennis en vaardigheden, gebaseerd op signaleren, beschikbaarheid en een sterke samenwerking.

## 2024

Zoals eerder genoemd, geeft ZorgAccent veel zeggenschap aan vakmensen in de praktijk door middel van zelfsturing. Binnen zorgteams wordt gezamenlijk bepaald wat nodig is om verpleegde zorg te bieden. Teams hebben de vrijheid om zelf te beslissen over scholing en kunnen waar nodig advies inwinnen bij Kennisdragers of coaches. Uiteindelijk ligt de beslissing bij het zorgteam zelf.

Zelfsturing vraagt om extra en andere expertise, wat vaak een verbuiste keuze is bij het aantrekken van nieuwe medewerkers. Binnen ZorgAccent hebben we met diverse werkgroepen onderzocht hoe we de zorg op een vernieuwende manier kunnen organiseren. Hieronder delen we een aantal voorbeelden van hoe de zorg het afgelopen jaar anders is ingericht - sommige initiatieven zijn net gestart, terwijl andere al in een gevorderd stadium zijn.



## “Bij ZorgAccent maken we zorg slimmer met technologie zodat we langer zelfredzaam blijven én zorg een stuk makkelijker maakt”

**Zorgtechnologie:** Bij ZorgAccent gebruiken we technologie voor goede zorg. Begin januari organiseerden de Kennisdragers zorgtechnologie een inloopdag voor zorgprofessionals in de TZA (technologie en Zorg Academie). Een mobiele telefoon, tablet, slimme verlichting en sensoren: ze zijn niet meer weg te denken in de zorgverlening. Het doel is medewerkers voortdurend bekend maken met de mogelijkheden die er zijn en hen ondersteunen bij de praktische inzet van deze middelen. Ze maken mogelijk dat mensen langer zelfredzaam zijn en eigen regie te hebben. Zo kunnen inwoners, naasten en zorgverleners het langer volhouden.

**Zara Zorg:** In 2023 is een beeldzorgteam gestart: Zara zorg. In dit team zijn verzorgenden-IG en verpleegkundigen werkzaam die contact onderhouden en zorg bieden via beeldbellen. Zo is het mogelijk dat mensen langer thuis blijven wonen met ondersteuning. Hierbij wordt gebruik gemaakt van Compaan (een device die cliënten in bruikleen krijgen) waarmee beeldondersteuning wordt geboden op geplande zorgmomenten. Deze kunnen bestaan uit het controleren en ondersteuning bij het gebruik van medicatie, begeleiden bij injecteren, bloedsuikercontrole, dagstructuur bieden, herinneren aan maaltijden en andere afspraken. Einde 2024 maakten er zo'n 100 cliënten gebruik van het ZARA zorgteam.

**Klik hier voor een voorbeeld van een beeldbellenmoment**

## Thuisbegeleiding

In april heeft de werkgroep Toekomst Thuisbegeleiding een plan gepresenteerd om klaar te zijn voor de toekomst. Ze hebben besloten om geen Thuisbegeleiding meer te bieden voor kinderen onder de 18. We kunnen nu onze krachten bundelen om ouderen met meerdere of ingewikkelde problemen in de wijk beter te ondersteunen.

Leven in vrijheid: Binnen Woonzorgcentrum het Stadskwartier is een start gemaakt voor de verkenning van het openen van de gesloten afdelingen. Uiteraard doen we de deuren niet zomaar van het slot en zal dit ook niet voor iedereen gelden. Eerst zal gekeken worden welke aanpassingen nodig zijn op de locatie om dit veilig te kunnen doen. Daarna zal samen met zorgmedewerkers, het multidisciplinaire behandelteam en cliëntvertegenwoordigers/naasten een afweging worden gemaakt voor een individuele bewoner. Dus een persoonlijk plan op maat waarin veiligheid zal worden afwogen tegen vrijheid, met als uitgangspunt dat het bijdraagt aan kwaliteit van leven én tegemoetkomt aan gewenste (bewegings) vrijheid. Hiermee volgt ZorgAccent het beleid dat landelijk voor alle verpleeghuizen geldt.

## VPT (ofwel Volledig Pakket Thuis)

VPT, ofwel Volledig Pakket Thuis, is een zorgvorm waarbij cliënten die normaal gesproken in een verpleeghuis zouden wonen, alle benodigde zorg en ondersteuning gewoon in hun eigen woning ontvangen. Er zijn twee pilots uitgevoerd: één in woonzorglocatie De Koppel in Almelo en één in Nijverdalen binnen de wijkverpleging. De evaluatie van deze pilots laat zien dat deze werkwijze mantelzorgers ontlast en cliënten helpt langer zelfstandig te blijven wonen.

## Reflectie op bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Leren en ontwikkelen is een gedeelde verantwoordelijkheid van iedereen binnen de zorg: van individuele professionals en zorgteams tot kwaliteits- en beleidsmedewerkers, teamleiders en bestuurders. Samen met cliëntenroten, beroepsorganisaties, academische werkplaatsen en andere partners werken we continu aan verbetering.

Een open leerklimaat staat hierbij centraal. Korte feedbackcycli, voortdurende reflectie en een open dialoog zorgen ervoor dat we blijven groeien en verbeteren. Dit geldt niet alleen voor zorgverleners, maar ook voor mensen met een zorgvraag en hun naasten. Ook zij worden gestimuleerd om zich te ontwikkelen en actief mee te denken over hun eigen zorg en welzijn.

Leren en ontwikkelen gaan hand in hand met projecten in de transitie. Het meer samenwerken betekent impliciet ook dat men van elkaar leert en zaken overneemt of besluit niet meer te doen. Leren tijdens het werken is vaak effectief. ZorgAccent biedt medewerkers en teams zoveel mogelijk ruimte om te leren en te ontwikkelen op allerlei manieren. Daarbij wordt vooral gewerkt vanuit intrinsieke motivatie van de medewerker: wat wil de medewerker leren? Waar heeft hij of zij behoefte aan? Is dit ook een behoefte van het team waar men toe behoort? Is er ruimte binnen het team of kunnen omstandigheden worden gecreëerd binnen het team? Dan geeft een directeur altijd toestemming voor het vergoeden van de kosten.

## “Leren doen we samen, tijdens het werken met elkaar. Bij ZorgAccent geven we ruimte voor groei, elke dag!”

## 2024 specifiek

Voorbeeld van eiland naar wijk-land: In het leerhuis van het Liefderdinc is aandacht besteed aan 'van eilandjes' naar 'wijk-landjes'. Hoe werken we samen? De bedoeling is samenwerking tussen alle teams in deze locatie op te bouwen en weer één Liefderdinc te worden. Door de hele locatie zijn meerdere stagiaires. Het moeie van het leerhuis is dat het meer aandacht betekent voor de bewoners en extra handen aan het bed. In de toekomst is het plan hier meerdere locaties bij te betrekken. In het toekomstperspectief beoogt men hiertoe met meer flexier en eventueel toekomstige vaste collega's voor de eigen locatie én heel ZorgAccent te realiseren.

## Interne visities

Als organisatie zijn we veelal bezig met het plannen en uitvoeren van zorg en vernieuwing. Het is echter ook belangrijk om te checken of we als organisatie de goede kant op gaan. Om te onderzoeken hoe het huidige werkwijze is rondom kwaliteits thema's en ervaringen van teams met elkaar te verbinden is er een visitatieteam in het leven geroepen. Dit visitatieteam gaat in gesprek met een aantal teams over specifieke onderwerpen, zonder oordelen. In 2024 heeft er één visitatieteam plaatsgevonden met als onderwerp: een nieuwe collegatie, hoe ga je hiermee om? Er zijn verschillende aanbevelingen gedaan voor zowel teams als voor de organisatie, voor meer informatie over de uitkomsten **klik hier**

## Externe visities

Naast de interne visities, is afgelopen jaar ook voor het eerst een externe visities uitgevoerd met Zorggroep Sint Maarten. Een externe visities voert waarde toe door een frisse blik, het delen van kennis en inspiratie, en het vergroten van objectiviteit en transparantie. Sint Maarten en ZorgAccent houden elkaar een spiegel voor die leren en ontwikkelen stimuleert, in lijn met het generiek kwaliteitskompas. De overdracht tussen wijkverpleging en woonzorg stond deze keer centraal. Daarbij wordt dat beide organisaties veel tussenkomstige uitdagingen hebben in het gebied van informatieoverdracht en de samenwerking tussen wijk- en woonzorg. Het doel is om aankomend jaar deze uitdagingen aan te gaan, waarbij wordt samengewerkt aan oplossingen en kennisdeling. Voor meer informatie over de uitkomsten, **klik hier**

## Clïëntenraad en cliëntvertegenwoordigers

Zoals benoemd in de inleiding scoort ZorgAccent hoog in de cliënttevredenheidsonderzoeken van zowel wijkverpleging (PREM) als woonzorg (Zorgkaart Nederland).



## Klik hier voor het volledige kwaliteitsoverzicht

**Clïëntenraad en cliëntvertegenwoordigers** is op verschillende thema's en manieren constructief samengewerkt. Begin 2024 zijn er zogenaamde 'zeepkistbijeenkomsten' georganiseerd op zorglocaties om in dialooggesprek te gaan met medewerkers. De Clïëntenraad vertelde daar over hun rol en deed een oproep aan zorgprofessionals om nieuwe vertegenwoordigers aan te dragen vanuit bewoners/naasten/familie. In de werkgroep 'samen doen' heeft de CR actief geïntereerd. Er zijn hulpmiddelen beschikbaar gesteld voor professionals om het goede gesprek over 'samen doen' te voeren met naasten bijvoorbeeld voor medezeggenschap aan papier toevertrouwd. ZorgAccent is blij met de goede samenwerking met de OR en CR: samen werken we aan toekomstbestendige zorg.

**Vooral zijn we trots op al onze collega's en vrijwilligers die iedere dag weer klaar staan, 7 x 24 uur, boven alle kwetsbare inwoners van Twente die zorg en/of ondersteuning van ons ontvangen.**

Denk in mogelijkheden

