

Generiek Kompas



Ontdek Zorg

Inleiding

De gezondheidszorg is continu in ontwikkeling en vereist een efficiënte, innovatieve en patiëntgerichte aanpak. Het Generiek Kompas Ontdek Zorg dient als een strategische leidraad voor Ontdek Zorg en biedt richtlijnen voor een gestructureerde en kwalitatieve uitvoering van zorgprocessen. Dit document helpt zorgprofessionals bij het implementeren van uniforme werkwijzen en stimuleert samenwerking en digitalisering binnen de sector.

Het kompas richt zich op het verbeteren van de zorgkwaliteit door middel van innovatie, technologie en gestroomlijnde processen. Daarnaast wordt er nadruk gelegd op kwaliteitsbewaking en continue verbetering.

Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften is het fundament van de zorgverlening bij Ontdek Zorg

Hier wordt zorg centraal gesteld die aansluit bij de unieke situatie van iedere cliënt, met een sterke nadruk op de holistische benadering van zorg. Dit betekent dat we niet alleen naar de medische aspecten kijken, maar ook naar de fysieke, mentale, sociale en emotionele gezondheid van de cliënt. Dit proces heeft als doel de zelfredzaamheid van cliënten te bevorderen, wat een belangrijk uitgangspunt is binnen de huidige zorgverlening.

Het proces begint met het verkrijgen van diepgaand inzicht in de wensen en behoeften van de cliënt, waarbij open en eerlijke gesprekken centraal staan. Deze anamnese-gesprekken richten zich op verschillende aspecten van het leven van de cliënt, zoals persoonlijke voorkeuren, cultuur, levensstijl, sociale netwerken en medische voorgeschiedenis. Dit stelt zorgprofessionals in staat om een gedetailleerd en compleet profiel van de cliënt op te stellen, waarmee passende zorgdoelen kunnen worden geformuleerd. Zorgprofessionals zijn speciaal getraind in deze gesprekken, waardoor zij niet alleen naar medische zorgbehoeften kijken, maar ook naar de bredere context van het leven van de cliënt. Dit resulteert in een zorgplan dat naadloos aansluit bij de situatie van de cliënt, zijn of haar netwerk en de persoonlijke wensen.

Holistische benadering en cliëntgerichte gespreksvoering

De cliëntgerichte gespreksvoering speelt hierbij een cruciale rol. Door open vragen te stellen en actief te luisteren naar de cliënt, krijgen zorgprofessionals volledig inzicht in de behoeften en wensen van de cliënt. Dit stelt hen in staat om zorg te bieden die volledig op maat is, zonder aannames of standaardoplossingen. Het gebruik van deze gesprekstechnieken bevordert het vertrouwen tussen cliënt en zorgverlener, wat essentieel is voor een succesvolle zorgrelatie.

In het eerste gesprek met de wijkverpleegkundige wordt hierin de basis gelegd, alsook gekeken hoe wensen van de cliënt en diens netwerk, en mogelijkheden van de zorgorganisatie optimaal samen kunnen komen. Zelfredzaamheid, zelfmanagement, eigen regie en behoud daarvan staan daarbij centraal. Onze wijkverpleegkundigen nemen de tijd om waar nodig diepgaande gesprekken aan te gaan en ook te luisteren naar het verhaal achter de cliënt. Advanced care planning is daarbij een belangrijk aspect welke waar nodig meegenomen wordt.

Technologie in zorgverlening

Bij Ontdek Zorg maken we gebruik van technologie om de zorgverlening te ondersteunen. Het ECD stelt cliënten en hun vertegenwoordigers in staat om in een beveiligde omgeving zicht te houden op de voortgang van de zorg. Deze technologie maakt het eenvoudiger voor cliënten om hun zorgbehoeften te monitoren en bij te houden, en daarnaast kunnen zowel de cliënt als diens vertegenwoordiger via het ECD communiceren met zorgverleners. Zorgverleners hebben hierdoor sneller toegang tot de benodigde informatie, wat de transparantie vergroot en de zorgcoördinatie bevordert. ECD's dragen zo bij aan een betere ervaring voor de cliënt, doordat ze meer controle hebben over hun zorgproces en communicatie met de betrokken zorgverleners laagdrempeliger is.

Digitale communicatiemiddelen en gegevensuitwisseling maken de zorg efficiënter, toegankelijker en veiliger, wat bijdraagt aan de algehele kwaliteit van de zorgverlening. Binnen Ontdek Zorg worden de nieuwe zorgtechnologieën op de voet gevolgd, daar waar nodig geïmplementeerd en geïntroduceerd bij de cliënt. Het gebruik van de Medido of leefstijlmonitoring zijn technologieën die ons niet onbekend zijn.

Regionale samenwerking en specifieke ondersteuning

Ontdek Zorg heeft sterke regionale banden, wat zorgt voor een goede afstemming van zorg. Dit wordt verderop in het document toegelicht. Deze banden helpen bij het efficiënter doorverwijzen van cliënten naar andere zorginstellingen of voorzieningen in de regio. Door het goed begrijpen van de sociale kaart kunnen zorgverleners sneller en gemakkelijker doorverwijzingen doen, wat de continuïteit van zorg ten goede komt.

Cliënten met specifieke communicatieve of cognitieve beperkingen krijgen extra ondersteuning, bijvoorbeeld door het gebruik van vereenvoudigde communicatiemiddelen zoals pictogrammen, weekkalenders, analoge kalenderklokken, SOS knoppen en/of het betrekken van mantelzorgers. Dit

zorgt ervoor dat ook deze cliënten goed begrepen worden en dat de zorg optimaal aansluit bij hun unieke behoeften.

Transparantie en verwachtingsmanagement

Transparantie en verwachtingsmanagement zijn cruciaal voor het succes van de zorgverlening. Duidelijke communicatie over de mogelijkheden en grenzen van de zorg wordt ondervangen binnen een zorgplan dat ervoor zorgt dat cliënten en hun vertegenwoordigers realistische verwachtingen hebben. De wijkverpleegkundige die het zorgplan maakt zal op voorhand duidelijke verwachtingen scheppen die vastgelegd worden in de afzonderlijke doelstellingen. Dit maakt dat het voor zowel de cliënt, als diens mantelzorgers en alle betrokken zorgmedewerkers duidelijk is naar welk doel toegewerkt wordt.

Wanneer gesignaleerd wordt dat de draagkracht van de cliënt of het netwerk niet in balans is met de draaglast, wordt er gekeken naar passende oplossingen zoals extra zorg, technologie of doorverwijzing naar externe instanties of zorgverleners. Dit kan bijvoorbeeld zorg bevatten die valt onder de wmo of een ergotherapeut voor de inzet van extra hulpmiddelen. Dit versterkt het gevoel van controle bij de cliënt en draagt bij aan een zorgervaring die aansluit bij hun verwachtingen en mogelijkheden.

Conclusie

Door het integreren van bovenstaande uitgangspunten in onze zorgverlening, zorgt Ontdek Zorg ervoor dat de zorg optimaal aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënt en diens netwerk. De positieve evaluaties van deze benadering, de goede resultaten op het gebied van het herkennen van veranderingen en de continue focus op verbetering in communicatie benadrukken de effectiviteit van deze benadering. Met technologie, sterke regionale samenwerking en transparantie in communicatie streven we naar een zorgproces dat niet alleen efficiënt en effectief is, maar ook écht bijdraagt aan de kwaliteit van leven van de cliënt, waarbij zelfredzaamheid behouden of zelfs verbeterd wordt.

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Inleiding

Een goed functionerend netwerk is essentieel voor het realiseren van optimale zorg en het waarborgen van de kwaliteit van het bestaan van cliënten. Bij Ontdek Zorg ligt de nadruk op het creëren van duurzame en effectieve netwerken die niet alleen zorgprofessionals omvatten, maar ook het sociale netwerk van onze cliënten, zoals mantelzorgers, naasten en externe zorginstanties. Dit netwerk werkt samen om de zorgvraag van de cliënt op een integrale manier te beantwoorden, waarbij de nadruk ligt op het fysieke, mentale en sociale welzijn van de cliënt. Het ultieme doel is het verbeteren van de kwaliteit van leven, het bevorderen van zelfredzaamheid, zelfmanagement, en het minimaliseren van zorgafhankelijkheid.

Uitwerking

Samenwerking met zorgpartners

Binnen Ontdek Zorg wordt veel waarde gehecht aan samenwerking met regionale en lokale ketenzorgpartners. Deze samenwerking wordt geformaliseerd door initiatieven zoals *Zorg in mijn Wijk*, *Het Wondexpertiseteam (WET)* en het *palliatieve netwerk NPPZ*, die zorgen voor een multidisciplinaire aanpak gericht op continuïteit van zorg. Daarnaast onderhouden wij goed contact met aangrenzende zorgorganisaties om waar nodig zorg af te stemmen of elkaar te ondersteunen als dat nodig is. De ketenzorgpartners in deze netwerken bevinden zich vooral in eerste- en tweedelijnszorg. Dit brede netwerk zorgt ervoor dat alle aspecten van de zorgbehoeften van de cliënt professioneel worden benaderd en dat de zorg goed op elkaar is afgestemd. Dit netwerk maakt het ook mogelijk om snel te acteren, vroegtijdig in te grijpen bij veranderende zorgbehoeften en zorgt ervoor dat cliënten snel toegang krijgen tot de zorg die zij nodig hebben.

De rol van mantelzorgers en naasten

Mantelzorgers spelen een cruciale rol binnen het zorgnetwerk. Ontdek Zorg heeft veel aandacht voor de empowerment van de betrokken mantelzorgers en betreft deze ook actief bij het zorgproces als daar behoefte aan is. We verwijzen door naar lotgenotencontact, POH en andere (zorg)instanties. Daarnaast biedt Ontdek Zorg een 24/7 bereikbaarheidsdienst, waar mantelzorgers altijd terecht kunnen met vragen of voor ondersteuning. We proberen hiermee overbelasting te voorkomen en we proberen ervoor te zorgen dat mantelzorgers zich gesteund voelen. Wanneer mantelzorgers overbelast dreigen te raken, wordt er snel passende ondersteuning geboden waar mogelijk, zoals extra hulp (bijvoorbeeld uit het eigen netwerk of wijkverpleging) of tijdelijke respijtzorg. Het doel is om mantelzorgers te ontlasten, zodat zij de zorg op een verantwoorde manier kunnen blijven bieden zonder zelf in gevaar te komen voor overbelasting of burn-out.

De feedback van cliënten en mantelzorgers toont aan hoe belangrijk de betrokkenheid van zorgprofessionals en externe partijen is voor het optimaliseren van zorgoplossingen. De oprechte betrokkenheid van zorgprofessionals wordt vaak als positief ervaren, wat de zorgervaring voor de cliënt versterkt. Toch zijn er ook verbeterpunten, zoals het actiever informeren bij wijzigingen en beter telefonisch contact bij vertragingen, wat helpt om de verwachtingen beter te beheren en het welzijn van de cliënten verder te bevorderen.

Als er een vermoeden is van huiselijk geweld of ouderenmishandeling, dan heeft de medewerker toegang tot het Veilig Thuis protocol. Uiteraard worden deze stappen eerst uitvoerig intern besproken alvorens deze stappen gezet worden.

Zelfredzaamheid en externe expertise

Een van de belangrijkste pijlers van Ontdek Zorg is het vergroten van de zelfredzaamheid van cliënten. Dit wordt niet alleen bereikt door standaardzorg, maar ook door het inzetten van externe expertise uit de eerste en tweede lijn zoals ergotherapeuten en fysiotherapeuten. Zij helpen de zelfredzaamheid van cliënten te bevorderen, bijvoorbeeld door het aanbieden van hulpmiddelen of oefeningen die het dagelijks functioneren vergemakkelijken, waardoor cliënten meer onafhankelijkheid kunnen ervaren, wat de inzet van zorgprofessionals weer kan verminderen.

Er wordt ook veel aandacht besteed aan het inzetten en implementeren van passende innovatieve technologieën die de zorg efficiënter maken en tegelijkertijd de autonomie van de cliënt vergroten. Denk hierbij aan digitale dubbelchecks tussen collega's onderling, de inzet van medicijndispensers, of videoconsulten met cliënten of vertegenwoordigers. Dit maakt het mogelijk om zorg, ook op afstand, te leveren zonder concessies te doen aan de kwaliteit van zorg.

Digitalisering en elektronische gegevensuitwisseling

Digitalisering speelt een cruciale rol in de zorg, en Ontdek Zorg ziet dit ook als een noodzakelijke stap om zorg efficiënter, veiliger en transparanter te maken. Er wordt gewerkt met een elektronisch cliëntendossier (ECD), via het *Nedap ONS-systeem*, waarmee zorgprofessionals snel en veilig informatie kunnen delen en bijwerken. Dit systeem zorgt ervoor dat zorgverleners altijd toegang hebben tot de meest actuele gegevens van de cliënt, zodat zij weloverwogen beslissingen kunnen nemen en de zorg onderling goed kunnen afstemmen.

Daarnaast maakt Ontdek Zorg gebruik van digitale verwijzingssystemen zoals *ZorgDomein*, waarmee zorgprofessionals snel en veilig met elkaar kunnen communiceren en verwijzingen kunnen doorgeven. Dit versnelt het zorgproces en vergemakkelijkt het organiseren van de juiste zorg voor cliënten. Er is op dit moment ook de mogelijkheid om gebruik te maken van digitale toedienlijsten, mits de apotheker van de cliënt hier ook mee werkt. Digitale medicatieregistratie maakt het proces veiliger, overzichtelijker en efficiënter, terwijl papieren lijsten gevoeliger zijn voor fouten en vertraging. Dit alles draagt bij aan het verminderen van medicatiefouten en het verhogen van de veiligheid voor cliënten.

Multidisciplinair overleg (MDO) en specialistische zorg

Bij complexere zorgvragen wordt er wanneer noodzakelijk een multidisciplinair overleg (MDO) geïnitieerd. Dit overleg zorgt ervoor dat zorgprofessionals van verschillende disciplines samen bepalen hoe de zorg het beste kan worden aangeboden. Het MDO is essentieel om te zorgen voor een goede afstemming en samenwerking tussen zorgverleners, wat vooral belangrijk is bij complexe zorgsituaties. Wanneer specialistische zorg nodig is die niet binnen de organisatie beschikbaar is, wordt er in overleg met de cliënt gekeken naar de benodigde expertise bij andere organisaties. Dit gebeurt altijd in samenspraak met de cliënt, zodat diens wensen en voorkeuren gewaarborgd blijven. Een goed voorbeeld hiervan is de fijne samenwerking met het Wondexpertiseteam (WET) uit de regio. Door laagdrempelig contact is accurate zorgverlening mogelijk en kunnen wijzigingen in beleid snel doorgevoerd worden.

Zorgvuldige overdracht en continuïteit

Bij verhuizingen naar een andere zorgomgeving, zoals van huis naar een zorginstelling, wordt er gezorgd voor een zorgvuldige overdracht van informatie. Dit gebeurt zowel mondeling als schriftelijk, zodat alle zorgverleners beschikken over de benodigde informatie om de zorg te continueren. De overdracht wordt gedaan door een zorgverlener die intensief betrokken is geweest bij de cliënt.

Zorg in mijn Wijk

Het initiatief *Zorg aan mijn Wijk* speelt een belangrijke rol in de dagelijkse afstemming tussen zorgorganisaties. Dit initiatief zorgt ervoor dat zorgvragen op een centraal punt binnenkomen en snel kunnen worden opgepakt en verdeeld, wat maakt dat er efficiënt wordt samengewerkt om de best passende zorg aan cliënten te bieden. Door dagelijks overleg tussen zorgorganisaties kunnen zorgverleners elkaar ondersteunen bij het vinden van de juiste oplossingen voor complexe zorgsituaties, wat het zorgnetwerk versterkt en de kwaliteit van zorg bevordert. Daarnaast biedt het de mogelijkheid soms onderling te sparren over welke invalshoek als de beste wordt gezien, die vervolgens ook unaniem naar de cliënt uitgedragen kan worden door alle zorgaanbieders.

Conclusie

Het bouwen van netwerken binnen Ontdek Zorg is van groot belang voor het leveren van kwalitatieve zorg die continuïteit biedt. Door samen te werken met een breed netwerk van zorgprofessionals, mantelzorgers, naasten en externe zorginstellingen wordt er een zorgstructuur gecreëerd die ervoor zorgt dat cliënten in elke fase van hun zorgtraject de juiste zorg ontvangen. Dankzij digitalisering en

innovatieve technologieën wordt de zorg efficiënter, veiliger en beter afgestemd op de behoeften van de cliënt. Dit alles draagt bij aan het verbeteren van de kwaliteit van leven, het bevorderen van zelfredzaamheid en het verlichten van de druk op mantelzorgers.

Resultaten en evaluatie Het bouwen van netwerken

- **Samenwerking met mantelzorgers:** De feedback toont de kracht van netwerk betrokkenheid aan. Mantelzorgers en externe partijen spelen een essentiële rol bij het optimaliseren van zorgoplossingen. De oprechte betrokkenheid van zorgprofessionals wordt door cliënten als positief ervaren.
- **Verbeteracties:** Er wordt een grotere focus gelegd op gestroomlijnde communicatie tussen mantelzorgers en zorgteams om verwachtingen beter te beheren en het welzijn van de cliënten verder te bevorderen.

Verslag: Bouwsteen 3 – Het werk organiseren bij Ontdek Zorg

Inleiding

Binnen Ontdek Zorg is het efficiënt en cliëntgericht organiseren van zorg een fundamenteel uitgangspunt. In de steeds complexer wordende zorgomgeving is het van essentieel belang om zorgprofessionals optimaal te ondersteunen in hun taken. Zorgprocessen moeten zodanig worden ingericht dat ze zowel ten goede komen aan de cliënt als aan de zorgprofessionals die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering ervan. Het uiteindelijke doel van Ontdek Zorg is om zorg toegankelijk, effectief en van hoge kwaliteit te houden, met bijzondere nadruk op innovatie, samenwerking en technologie.

Dit verslag bespreekt onder andere de werkorganisatie binnen Ontdek Zorg waarbij de nadruk ligt op de inzet van digitale zorgtechnologieën, multidisciplinaire samenwerking, flexibele personeelsinzet, scholing en de voortdurende ontwikkeling van zorgprofessionals. Verder worden de processen van optimalisatie en de cliëntgerichte benadering behandeld, waarbij het voortdurend verbeteren van werkprocessen een centrale rol speelt.

Digitale Zorgtechnologieën

In de hedendaagse zorgsector speelt technologie een onmiskenbare rol bij het verbeteren van de zorgkwaliteit en het verhogen van de efficiëntie van zorgprocessen. Binnen Ontdek Zorg wordt er gebruik gemaakt van verschillende digitale zorgtechnologieën, die zorgprofessionals helpen om hun werk efficiënter uit te voeren en de zorg voor cliënten te verbeteren. De volgende digitale systemen en technologieën worden ingezet of willen we in de toekomst in gaan zetten:

1. **Elektronische Cliëntendossiers (ECD-NEDAP ONS):** Het ECD is de ruggengraat van de zorgadministratie bij Ontdek Zorg. Het biedt zorgverleners snel en gemakkelijk toegang tot gedetailleerde cliëntinformatie, waaronder medische gegevens, behandelplannen, afspraken en communicatie tussen zorgverleners. Dit systeem zorgt ervoor dat zorgverleners altijd beschikken over actuele en volledige informatie, wat de samenwerking en coördinatie van zorg verbetert. Ook kan via het ECD tussen de verschillende betrokken zorgverleners gecommuniceerd worden over cliëntgebonden zaken. Het gebruik van het ECD vermindert daarnaast administratieve fouten, voorkomt dat belangrijke informatie verloren gaat en maakt het delen van gegevens tussen zorgprofessionals mogelijk zonder vertraging en met inachtneming van de privacywetgeving. Dit bevordert de continuïteit van zorg en verkleint de kans op medische incidenten. Het zorgdossier is via een cliëntportaal in **CAREN** tevens inzichtelijk voor de cliënt, welke hier kan meelesen in onder andere diens rapportages, geplande zorgtijden en zorgplan.
2. **Digitale Toedienregistratie:** Medicatiebeheer is een van de meest kritische onderdelen van zorgverlening, waarbij het belangrijk is dat medicatie op het juiste moment, in de juiste dosering en op de juiste manier bij de goede cliënt wordt toegediend. Ontdek Zorg maakt gebruik van **ONS Medicatie** voor de registratie en toediening van medicatie. Deze systemen bieden zorgverleners de zekerheid dat medicatie correct wordt toegediend, doordat iedere toediening (automatisch) wordt geregistreerd. Dit vermindert de kans op medicatiefouten en vergroot de veiligheid van de cliënt. Daarnaast bespaart dit zorgprofessionals tijd, aangezien de registratie automatisch plaatsvindt en zij minder administratieve taken hoeven uit te voeren. Het uitvoeren van dubbele controles wordt hierdoor ook voor een groot deel gedekt en kan ook via ONS medicatie, wat maakt dat er ook daarvoor minder administratie aan de achterkant hoeft plaats te vinden.

3. **Videobellen voor onder andere Medicatiecontrole en Consulten:** Naast de traditionele vormen van zorgverlening maakt Ontdek Zorg gebruik van videobellen om bijvoorbeeld medicatiebegeleiding en controles op afstand uit te voeren. Deze technologie stelt zorgprofessionals in staat om real-time de toestand van cliënten te monitoren zonder dat een fysiek bezoek per definitie nodig is. Via videobellen kunnen zorgverleners consulten houden, onderling meekijken, medicatieadvies verstrekken en zelfs complexe gevallen op afstand evalueren. Dit bespaart tijd voor zowel zorgverleners als cliënten, vermindert reistijd en maakt de zorgverlening efficiënter en sneller.
4. **De Wond app van Nedap ONS** draagt in de thuiszorg op meerdere manieren bij aan het verbeteren van de kwaliteit en efficiëntie van wondzorg. Allereerst biedt de app een volledig en actueel overzicht van de wond, waarbij zorgverleners in één oogopslag het verloop kunnen volgen. Door het gebruik van foto's in een tijdlijn ontstaat een duidelijk en objectief beeld van de ontwikkeling, wat het klinisch redeneren ondersteunt en helpt om tijdig bij te sturen. Daarnaast bevordert de app de samenwerking tussen zorgverleners. Omdat alle betrokken disciplines met dezelfde, actuele informatie werken, wordt de communicatie eenvoudiger en worden misverstanden voorkomen. Dit is met name waardevol in de thuiszorg, waar vaak meerdere zorgverleners bij één cliënt betrokken zijn. Ook ondersteunt de app methodisch werken. Door gebruik te maken van gestructureerde registraties en vastgelegde wondplannen, wordt de zorg eenduidig vastgelegd en uitgevoerd. Verder zorgt de app voor een aanzienlijke vermindering van de administratieve last. Zorgverleners kunnen direct tijdens het zorgmoment rapporteren, waardoor dubbele registratie wordt voorkomen en tijd efficiënter wordt benut. Tot slot maakt de mogelijkheid om ook offline te werken de app bijzonder geschikt voor de thuiszorg. In situaties waarin geen of een slechte internetverbinding beschikbaar is, blijven gegevens toegankelijk en kunnen deze later worden gesynchroniseerd. Dit zorgt ervoor dat de continuïteit van zorg nooit afhankelijk is van de technische omstandigheden.

De integratie van deze digitale zorgtechnologieën heeft direct invloed op de werkefficiëntie, verlaagt de administratieve lasten voor zorgprofessionals en verhoogt de kwaliteit van zorg, zodat er meer tijd en aandacht besteed kan worden aan het directe contact met cliënten. Uiteraard wordt wel altijd goed bekeken bij welke cliënten dit wel of niet passend is en in welke mate.

Multidisciplinaire Samenwerking

Binnen Ontdek Zorg wordt een multidisciplinaire benadering van zorg gestimuleerd. De zorgvraag van cliënten is vaak complex, en de beste zorg kan alleen worden geleverd wanneer verschillende zorgprofessionals hun expertise bundelen. Daarom werkt Ontdek Zorg nauw samen met verschillende zorginstellingen en andere zorgprofessionals, zowel binnen de organisatie als daarbuiten. Deze samenwerking heeft verschillende voordelen, waaronder efficiënter zorggebruik, een beter afgestemde zorgverlening en het feit dat verschillende zienswijzen op die manier gecombineerd kunnen worden tot een voor Ontdek Zorg passende werkwijze. Doordat iedereen zijn eigen kennis, ervaringen en passie kan bundelen, komen we samen tot een mooie diversiteit binnen de organisatie.

1. **Samenwerking met Thuiszorgorganisaties:** Ontdek Zorg werkt intensief samen met andere thuiszorgorganisaties in de regio om zorg beter af te stemmen. Door zorgvragen effectief te verdelen binnen de “Zorg in mijn wijk” samenwerking, kunnen zorgverleners snel inspelen op veranderende zorgbehoeften. Deze samenwerking draagt bij aan een efficiënte inzet van middelen, zoals personeel en hulpmiddelen, wat ten goede komt aan zowel cliënten als

zorgprofessionals.

Daarnaast wordt ook samengewerkt met andere zorgorganisaties om onze cliënten van WLZ zorg te voorzien, zonder dat ze over hoeven te stappen naar een andere zorgaanbieder. Helaas is het Ontdek Zorg tot op heden nog niet gelukt een WLZ-contract te krijgen. Door samen te werken met andere organisaties, en hier regionale samenwerkingsafspraken mee te maken, realiseren we samen toch dat cliënten zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen met hun eigen vertrouwde zorgmedewerkers in de buurt.

2. **Casemanagers:** Casemanagers spelen een sleutelrol in de zorgverlening aan cliënten met complexe zorgbehoeften. Zij coördineren het zorgtraject van cliënten, fungeren als verbindende schakel tussen zorgverleners, mantelzorgers en andere betrokken partijen. Een casemanager informeert, begeleidt, denkt mee, adviseert en regelt zorg waar dat nodig is. Zij zorgen er daarnaast voor dat alle zorgprofessionals goed geïnformeerd zijn over de zorgbehoefte van de cliënt, zodat de zorg adequaat en op de meest passende tijd kan worden geleverd.
3. **Mantelzorgmakelaars:** Mantelzorgers spelen een cruciale rol in het zorgproces, maar zij kunnen zich vaak overbelast voelen. Mantelzorgmakelaars bieden steun aan mantelzorgers door te helpen bij het organiseren van de zorg en overnemen van regeltaken. Zo helpen mantelzorgers bijvoorbeeld met praktische zaken als het verkrijgen van financiële ondersteuning of het organiseren van respijtzorg. Dit draagt bij aan een goede balans tussen de draagkracht en draaglast van zowel cliënt als diens mantelzorger. Ontdek Zorg werkt nauw samen met mantelzorgmakelaars als dat nodig is, of verwijst cliënten door op het moment dat zij dit nodig acht.
4. **Zorgverzekeraars en Zorgkantoren:** Ontdek Zorg onderhoudt regelmatig contact met zorgverzekeraars en zorgkantoren om zorg optimaal af te stemmen op de beschikbare budgetten en zorgindicaties. Deze samenwerking zorgt ervoor dat de zorg onder andere binnen de kaders van het beschikbare zorgbudget en het V&VN normenkader wordt geleverd. Dit zorgt voor een legitieme en passende zorgverlening, met daarnaast een goed beheer van beschikbare middelen.
Wij hebben inmiddels contracten met de zorgverzekeraars CZ en Zilveren Kruis, en jaarlijks proberen wij dit ook met andere zorgverzekeraars te realiseren. Tot op heden hebben wij hier, ook binnen de WLZ, helaas enkel nog afwijzingen op mogen ontvangen. Dat neemt echter niet weg dat we er elk jaar weer opnieuw op inzetten. Vanaf 2026 gaan we ook in gesprek met andere kleinere zorgaanbieders om te bekijken of we hierin mogelijk onze krachten kunnen gaan bundelen.
5. **Cliëntondersteuners:** Cliëntondersteuners spelen een belangrijke rol door cliënten en hun naasten te helpen bij het maken van zorg-gerelateerde keuzes. Zij zorgen ervoor dat cliënten goed geïnformeerd zijn over de opties die beschikbaar zijn, zodat zij weloverwogen keuzes kunnen maken. Dit draagt bij aan een transparant en begrijpelijk zorgproces waarin de cliënt zoveel mogelijk regie behoudt over zijn eigen zorgtraject.
6. **Paramedische disciplines (fysio, ergo, diëtist):** Ontdek Zorg onderhoudt regelmatig contact met de verschillende paramedische disciplines in de regio om zorg optimaal af te stemmen.
7. **(Huis)artsen, (MDO) POH, etc.:** Ontdek Zorg onderhoudt regelmatig contact met huisartsen, POH's, etc. om zorg optimaal af te stemmen en te overleggen over de beste opties.

8. **Transferbureaus:** Ontdek Zorg onderhoudt regelmatig contact met transferbureaus van de verschillende ziekenhuizen in de buurt. Daarnaast vindt er jaarlijks een evaluatie plaats.

Door deze intensieve samenwerking kunnen zorgvraagstukken sneller en effectiever worden opgelost, wat resulteert in zorg op maat voor de cliënt.

Zeggenschap

De cliëntenraad van Ontdek Zorg vertegenwoordigt de belangen van cliënten die zorg en ondersteuning aan huis ontvangen. De raad bestaat uit cliënten, vertegenwoordigers of andere betrokkenen en heeft als belangrijkste taak om de kwaliteit van zorg en dienstverlening te bewaken en te verbeteren.

De cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het bestuur van Ontdek Zorg over verschillende thema's, zoals:

- De kwaliteit en toegankelijkheid van de zorg
- Bejegening en communicatie tussen zorgverleners en cliënten
- Veiligheid en hygiëne binnen de zorgverlening
- Beleidsveranderingen die invloed hebben op cliënten
- Tarieven, vergoedingen en eventuele wijzigingen in zorgpakketten

Door regelmatig overleg met het bestuur en zorgmedewerkers zorgt de cliëntenraad ervoor dat de stem van cliënten gehoord wordt in de besluitvorming. Daarnaast kan de raad signalen en klachten vanuit cliënten verzamelen en bespreken om zo bij te dragen aan verbeteringen in de zorg. De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) verplicht zorgorganisaties zoals Ontdek Zorg om een cliëntenraad in te stellen, zodat cliënten inspraak hebben in hun eigen zorg.

Professionele zeggenschap en autonomie bij Ontdek Zorg

Professionele zeggenschap speelt een cruciale rol binnen Ontdek Zorg. Het geeft medewerkers de ruimte om op basis van hun expertise beslissingen te nemen en invloed uit te oefenen op de manier waarop zorg wordt verleend. Dit draagt niet alleen bij aan een hogere kwaliteit van zorg, maar ook aan werkplezier en betrokkenheid.

Medewerkers krijgen de vrijheid om zelfstandig keuzes te maken in hun werkwijze, binnen de kaders van het professionele zorgbeleid. Dit betekent dat zij, op basis van hun professionele kennis en ervaring, de best passende aanpak voor een cliënt kunnen bepalen. Daarnaast wordt, waar mogelijk, rekening gehouden met de persoonlijke situatie van medewerkers. Denk hierbij aan ouders die hun werkdag pas na schooltijd willen starten of medewerkers die invloed hebben op hun eigen rooster. Dit vergroot de balans tussen werk en privé en draagt bij aan een gevoel van autonomie.

Om medewerkers actief te betrekken bij verbeterprocessen, worden zij uitgenodigd om deel te nemen aan periodieke overlegmomenten en werkgroepen waarin zij hun ideeën en feedback kunnen delen. Daarnaast krijgen zij de mogelijkheid tot bij- en nascholing, waardoor niet alleen hun kennis wordt vergroot, maar ook hun zelfvertrouwen en invloed op de zorgverlening.

Door deze vormen van zeggenschap en autonomie te stimuleren, creëert Ontdek Zorg een werkomgeving waarin medewerkers zich gehoord voelen en met trots en verantwoordelijkheid hun werk kunnen uitvoeren.

Flexibele Personeelsinzet

Een van de kenmerken van de werkorganisatie bij Ontdek Zorg is de flexibele inzet van personeel. Zorgprofessionals werken zowel vast als in tijdelijke en flexibele dienstverbanden. De combinatie van vaste medewerkers en zzp'ers biedt de nodige flexibiliteit om snel in te spelen op veranderingen in de

zorgbehoeften van cliënten. Dit zorgt ervoor dat in verreweg de meeste gevallen voldoende personeel beschikbaar is om de zorgbehoeften van de cliënten te vervullen, zonder dat de kwaliteit van de zorg in het gedrang komt.

Zorgprofessionals worden zorgvuldig geselecteerd en gescreend op basis van hun deskundigheid. Dit maakt dat zij bij complexe zorgvragen kunnen samenwerken met andere experts uit verschillende disciplines binnen de huidige organisatie. Deze samenwerking zorgt voor een goede afstemming van alle zorgbehoeften van de cliënt, zodat er geen belangrijke aspecten over het hoofd worden gezien. Binnen Ontdek Zorg is de (wijk)verpleegkundige dekking goed ingeregeld. Er zijn duidelijke protocollen en verantwoordelijkheden vastgesteld om de kwaliteit en continuïteit van zorg te waarborgen. Medewerkers weten hoe zij (wijk)verpleegkundige expertise kunnen inschakelen wanneer nodig, en er is een heldere structuur voor overleg en besluitvorming rondom complexe zorgvragen.

Scholing en ontwikkeling van zorgprofessionals

De kwaliteit van zorg is sterk afhankelijk van de kennis en vaardigheden van zorgprofessionals. Daarom hecht Ontdek Zorg veel waarde aan de scholing en voortdurende ontwikkeling van medewerkers. Er wordt gezorgd voor een breed aanbod aan scholingstrajecten en bijscholingen, denk hierbij aan training on the job, e-learning modules, workshops, intervisiebijeenkomsten en externe cursussen/congressen of netwerkbijeenkomsten. Deze mogelijkheden stellen medewerkers in staat om hun kennis en vaardigheden verder te ontwikkelen en up-to-date te blijven met de laatste ontwikkelingen in hun vakgebied. Daarnaast worden er regelmatig teamoverleggen georganiseerd om de praktische toepassing van nieuwe kennis te ondersteunen en te reflecteren op de dagelijkse werkprocessen. Het doel is om medewerkers te voorzien van de tools en kennis die nodig zijn om optimale zorg te leveren en hun professionele groei te bevorderen.

Ontdek Zorg hanteert een systematisch beleid om ervoor te zorgen dat medewerkers hun kennis op peil houden. Dit gebeurt door het aanbieden van bijscholingen, trainingen en het stellen van verplichtingen voor certificaten en kwalificaties binnen afgesproken termijnen. Medewerkers worden gestimuleerd om hun kennis te toetsen, met een balans tussen vertrouwen in hun vaardigheden en noodzakelijke toetsmomenten voor zorgkwaliteit en veiligheid. We hebben hier als organisatie zicht op door gebruik te maken van de **Mijn Handelingen** app, waarin medewerkers hun bevoegdheden en bekwaamheden zelf kunnen bijhouden.

Daarnaast waarborgen wij dit door periodieke evaluaties en functioneringsgesprekken, waarin de voortgang van de professionele ontwikkeling wordt besproken en opleidingsbehoeften worden geïdentificeerd. Dit zodat medewerkers goed voorbereid blijven en de zorg van hoge kwaliteit blijft.

Procesoptimalisatie

Het continu verbeteren van zorgprocessen is essentieel om de zorg efficiënt en effectief te blijven leveren. Bij Ontdek Zorg worden zorgpaden continu geëvalueerd en geoptimaliseerd. Zorgprofessionals worden actief betrokken bij deze processen, zodat hun ervaringen en feedback in de verbeteringen kunnen worden meegenomen. Dit zorgt ervoor dat zorgprofessionals beter geïnformeerd zijn, beter ondersteund worden en beter in staat zijn om hun werk efficiënt uit te voeren. Het systeem voor digitale toedienregistratie is geïmplementeerd bij de cliënten die medicatie ontvangen vanuit de apotheek in Druten. Bij de invoering werden zorgmedewerkers actief betrokken, niet alleen door hen te informeren over de voordelen van het nieuwe systeem, maar ook door hen mee te laten beslissen over de keuze van de aanbieder. Zo werd er een vergelijking gemaakt tussen Nedap en Medimo, waarbij medewerkers hun voorkeuren konden aangeven op basis van hun ervaringen en gebruiksvriendelijkheid.

Daarnaast is gekozen voor klinische lesmethoden om medewerkers te trainen in het gebruik van het nieuwe systeem. Dit zorgt ervoor dat iedereen goed geïnformeerd is over de werking van het systeem en de voordelen voor de zorgverlening. De klinische les is gegeven door een ervaren collega, waarbij

medewerkers de gelegenheid krijgen om vragen te stellen en ervaringen te delen. Dit versterkt hun gevoel van eigenaarschap over het proces en vergroot hun betrokkenheid bij de verandering.

Cliëntgerichte Aanpak

Bij Ontdek Zorg staat de cliënt altijd centraal. Alle werkprocessen, van administratieve afhandeling tot zorgverlening, worden ingericht met de cliënt in gedachten. Het doel is om de regie bij de cliënt te houden en hen zo veel mogelijk te ondersteunen bij het maken van hun eigen zorgkeuzes. EVV-ers (Eerst Verantwoordelijke Verpleegkundige/Verzorgende) en wijkverpleegkundigen spelen hierbij een belangrijke rol door cliënten te helpen bij het navigeren door het zorglandschap en hen te ondersteunen in hun besluitvorming. Dit draagt bij aan een transparant zorgproces waarin de cliënt zo veel mogelijk regie behoudt.

Er is ook aandacht voor verschillende culturen en religies, waarin normen en waarden kunnen verschillen die ook van invloed zijn op de zorg. Binnen Ontdek Zorg is ruimte en begrip voor diversiteit op het gebied van onder andere cultuur, religie, seksuele oriëntatie en genderidentiteit. We vinden het belangrijk dat alle cliënten zich gezien, gehoord en begrepen voelen. Binnen de organisatie zijn zorgmedewerkers werkzaam die daar vanuit hun eigen ervaringen ook andere collega's in kunnen ondersteunen, zodat ook vanuit dat oogpunt belevingsgerichte zorg geleverd kan worden.

Laagdrempelig contact door weinig lagen in de organisatie

Vanwege de huidige organisatiestructuur wordt contact laagdrempelig gemaakt. De organisatie bestaat uit een managementteam van 3 mensen die direct aanspreekbaar zijn voor alle medewerkers. Daarnaast is er een raad van bestuur van 2 mensen die ook beschikbaar zijn voor zowel het managementteam als de andere medewerkers en betrokkenen. Hierdoor zijn de lijnen kort voor zowel medewerkers als ook voor cliënten.

Werkplezier

Bij Ontdek Zorg doen we er alles aan om werkplezier te vergroten en medewerkers optimaal te ondersteunen in hun werk. Hieronder een aantal manieren waarop we dat realiseren:

- We stimuleren een cultuur van open communicatie, waarin medewerkers zich gehoord voelen. Dit zorgt voor een prettige werksfeer en moedigt medewerkers aan om ideeën en feedback te delen. Zo wordt de samenwerking sterker en het werkplezier vergroot.
- Medewerkers worden actief betrokken bij belangrijke beslissingen, zoals de keuze voor nieuwe systemen of werkwijzen, bijvoorbeeld bij de implementatie van het digitale medicatieregistratie-systeem. Dit geeft hen een gevoel van invloed en eigenaarschap, wat het werkplezier vergroot.
- Waardering speelt een grote rol in werkplezier. Dit kan zowel informeel, zoals een spontaan compliment in de wandelgangen, als formeel, zoals het erkennen van extra inzet. Medewerkers voelen zich gewaardeerd, wat bijdraagt aan hun werkplezier.
- Daarnaast organiseren we regelmatig teambuilding activiteiten en sociale/informele bijeenkomsten, zodat medewerkers elkaar beter leren kennen buiten het werk om. Dit versterkt de onderlinge band en zorgt voor een hechter team.
- Tot slot zorgen we ervoor dat de werkdruk goed verdeeld is. We vragen regelmatig feedback over de werkbelasting om overbelasting te voorkomen, zodat medewerkers het werk uitdagend en plezierig kunnen houden. Daar waar nodig proberen we tijdig te signaleren als overbelasting op de loer ligt en mogelijk ingegrepen moet worden om de medewerker te ontlasten.

Door al deze maatregelen zorgt Ontdek Zorg voor een werkomgeving waarin medewerkers zich gewaardeerd voelen, zich kunnen ontwikkelen en hun werk met plezier kunnen uitvoeren.

Conclusie

De werkwijze van Ontdek Zorg is gericht op het bieden van efficiënte, maar vooral cliënt- en belevingsgerichte zorg door middel van samenwerking, technologie, flexibele personeelsinzet en de

voortdurende professionalisering van zorgverleners. Door het integreren van onder andere digitale zorgtechnologieën en het combineren van vaste medewerkers met zzp'ers, kan Ontdek Zorg snel inspelen op de soms snel veranderende zorgbehoeften van cliënten, terwijl de kwaliteit van de zorg gewaarborgd blijft. Het resultaat is een zorgorganisatie die in staat is om cliënten op een holistische manier te ondersteunen, waarbij de nadruk ligt op de eigen regie en autonomie van de cliënt, de samenwerking tussen verschillende zorgprofessionals en de voortdurende verbetering van zorgprocessen.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Inleiding

Binnen Ontdek Zorg geloven wij dat de kwaliteit van zorg nauw verbonden is met de continue ontwikkeling van onze zorgprofessionals en de bredere zorggemeenschap. De dynamische en complexe aard van de zorgsector vereist een voortdurende investering in kennis en vaardigheden, niet alleen van zorgverleners maar ook van mantelzorgers en cliëntondersteuners. Dit besef ligt aan de basis van onze visie om een lerende organisatie te zijn. Door te investeren in de professionele ontwikkeling van medewerkers en het faciliteren van een cultuur van kennisdeling en samenwerking, willen wij zorgen voor een constante verbetering van onze zorg en het welzijn van de mensen die we ondersteunen. Het is onze overtuiging dat een goed ontwikkelde zorgprofessional niet alleen de zorgvrager optimaal bedient, maar ook bijdraagt aan de versterking van de organisatie, alsook aan het zorgsysteem als geheel.

Uitwerking

Ontdek Zorg biedt een breed scala aan mogelijkheden voor zorgprofessionals om hun kennis en vaardigheden continu te verbeteren en af te stemmen op de laatste ontwikkelingen in hun vakgebied. Wij begrijpen dat zorg een vak is dat nooit stilstaat en dat zorgverleners voortdurend nieuwe kennis moeten vergaren en hun vaardigheden moeten aanscherpen om de beste zorg te bieden. Daarom bieden we zowel interne als externe leertrajecten aan, die speciaal zijn afgestemd op de behoeften en wensen van onze zorgprofessionals.

1. Interne scholing en training

We organiseren waar nodig interne trainingen en workshops om zorgprofessionals op de hoogte te houden van de nieuwste richtlijnen, wetgeving en technologische ontwikkelingen. Deze trainingen variëren van basistrainingen tot specialistische sessies, afhankelijk van de ervaring en expertise van de medewerkers. Medewerkers kunnen kiezen uit een breed scala aan onderwerpen, waaronder bijvoorbeeld cliëntgerichte zorg, verpleegtechnische handelingen, administratieve processen, ethiek in de zorg, en nieuwe technieken en behandelingsmethoden. Deze interne trainingen zijn laagdrempelig en worden vaak gegeven door ervaren collega's die hun kennis kunnen delen, bij voorkeur ook gekoppeld aan de directe cliëntenzorg. Dit bevordert niet alleen de leerervaring, maar ook de onderlinge samenwerking binnen het team en maakt dat leren gebeurt in de omgeving waar het daarna ook toegepast zal gaan worden.

2. Externe scholing en bijscholing

Om zorgprofessionals ook toegang te bieden tot de nieuwste inzichten buiten de organisatie, werkt Ontdek Zorg samen met verschillende opleidingsinstituten zoals ROC's, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) en externe experts zoals Coloplast op het gebied van wond en stomazorg. Deze externe scholingsmogelijkheden stellen onze medewerkers in staat om deel te nemen aan specialistische opleidingen zoals Helpende Zorg en Welzijn, Verzorgende IG, Verpleegkundige niveau 4, de opleiding HBO-V en cursussen zoals stomazorg, palliatieve zorg, wondzorg, medicatieveiligheid, cliëntgericht communiceren, omgaan met agressie en conflictbeheersing, die aansluiten bij hun ambities en de laatste ontwikkelingen binnen de zorg. Dit zorgt ervoor dat onze medewerkers altijd op de hoogte zijn van de nieuwste wetenschappelijke bevindingen, waarmee ze hun handelen evidence based kunnen onderbouwen en volgens best practice te werk kunnen gaan.

Door goede afstemming met de verschillende soorten (beroeps)onderwijs zorgen we voor een zo optimaal mogelijk leerklimaat voor onze collega's in opleiding, waarin voldoende leerrendement behaald kan worden.

Het volgen van externe scholing vergroot niet alleen de professionele ontwikkeling van de

medewerkers, maar ook de organisatie als geheel, doordat nieuwe inzichten en kennis direct kunnen worden toegepast in de zorgpraktijk. Er is op aanvraag een scholingsbudget beschikbaar voor medewerkers, zodat zij zelf ook kunnen aangeven wat hun leerbehoefte is.

3. **Kwaliteitsinformatie binnen het team.**

Binnen Ontdek Zorg hebben zorgmedewerkers toegang tot verschillende bronnen van informatie en richtlijnen die hen ondersteunen in hun dagelijkse werk. Belangrijke hulpmiddelen zijn het gebruik van de **Drive** en **Vilans**, waar medewerkers documenten, protocollen en richtlijnen kunnen raadplegen die essentieel zijn voor hun werkzaamheden. De Drive bevat met name belangrijke werkprocessen, en andere relevante documenten voor de zorgverlening. In Vilans vinden zorgmedewerkers up to date protocollen ten aanzien van verpleegtechnische handelingen die zij in de dagdagelijkse praktijk tegenkomen. Voor het gebruik van MIC/MIM en daaraan gerelateerde informatie wordt specifiek Nedap gebruikt, waar medewerkers meldingen kunnen registreren en opvolgen. Dit systeem ondersteunt de organisatie in het efficiënt bijhouden van incidenten en het nemen van passende vervolgacties. Alle medewerkers hebben toegang tot de documenten op de Drive, zodat ze altijd up-to-date zijn met het laatste beleid, werkwijzen en protocollen die belangrijk zijn voor de zorg. Dit draagt bij aan een eenduidige werkwijze binnen de organisatie en zorgt ervoor dat zorgmedewerkers met de juiste informatie hun werk kunnen uitvoeren. Door deze informatie centraal beschikbaar te stellen via de Drive en Nedap, wordt ervoor gezorgd dat medewerkers gemakkelijk toegang hebben tot de benodigde documenten, wat hun werk vergemakkelijkt en de kwaliteit van zorg ten goede komt.

4. **Intervisie en peer-learning**

Naast formele scholing moedigt Ontdek Zorg het gebruik van intervisie aan. Intervisie biedt zorgprofessionals de mogelijkheid om samen met collega's casussen te bespreken, ervaringen uit te wisselen en gezamenlijk oplossingen te bedenken voor zorgvraagstukken. Dit biedt een kans om niet alleen te leren van elkaar, maar ook om inzicht te krijgen in andere perspectieven. De kracht van intervisie ligt in de actieve participatie van alle deelnemers, wat zorgt voor een waardevolle leerervaring. Intervisiegroepen kunnen zich richten op specifieke zorgvraagstukken, zoals het omgaan met complexe patiëntenzorg of op het verbeteren van communicatieve vaardigheden tussen collega's onderling. Dit draagt op verschillende manieren bij aan de versterking van de teamdynamiek en bevordert de samenwerking tussen verschillende disciplines, cliënten en hun mantelzorgers.

Vanaf 2026 is het daarnaast voor wijkverpleegkundigen die werken volgens het normenkader van de V&VN landelijk verplicht om minimaal drie keer per jaar deel te nemen aan intercollegiale toetsing. Wij zien deze verplichting niet alleen als een formele eis, maar vooral als een waardevol instrument om de kwaliteit van zorg continu te verbeteren en het professioneel handelen te versterken.

Binnen onze organisatie wordt intercollegiale toetsing structureel gefaciliteerd en ingebed in de werkwijze van de wijkverpleging. Wijkverpleegkundigen nemen actief deel aan toetsmomenten waarin casuïstiek wordt besproken, klinisch redeneren wordt verdiept en waar kritisch wordt gereflecteerd op het eigen handelen en dat van collega's. Deze bijeenkomsten vinden in samenwerking met meerdere andere zorgaanbieders plaats in een veilige en open leeromgeving, waarin ruimte is voor feedback, dialoog en professionele ontwikkeling. De intercollegiale toetsing richt zich onder andere op het methodisch handelen, het indiceren en organiseren van zorg, en het onderbouwen van keuzes binnen het verpleegkundig proces. Hierbij wordt aangesloten bij actuele richtlijnen, professionele standaarden en evidence-based practice. Op deze manier borgen wij dat wijkverpleegkundigen hun deskundigheid onderhouden en blijven ontwikkelen, passend bij de complexiteit van de zorgvraag in de wijk.

Door deze structurele inzet op intercollegiale toetsing dragen wij bij aan transparante, toetsbare en kwalitatief hoogwaardige zorg. Tevens bevordert het de professionele autonomie en het lerend vermogen van onze wijkverpleegkundigen, wat uiteindelijk direct ten goede komt aan de cliënten die wij ondersteunen.

5. Multidisciplinaire samenwerking

Wij geloven sterk in de kracht van multidisciplinaire samenwerking om de kwaliteit van zorg te verbeteren. In plaats van zorg te bieden vanuit één enkel vakgebied, richten wij ons op het samenwerken van zorgprofessionals met verschillende expertisegebieden om zo een breder en completer perspectief te krijgen op zorgvraagstukken. Ontdek Zorg stimuleert en organiseert regelmatig multidisciplinaire overleggen en kennisdelingssessies waarin zorgprofessionals uit verschillende vakgebieden (bijvoorbeeld verpleegkundigen, huisartsen, specialisten, wondpoli's, fysiotherapeuten en sociaal wijkteam) samenkomen om de zorg voor cliënten gezamenlijk te verbeteren. Dit zorgt ervoor dat zorgprofessionals van elkaar leren en gezamenlijk oplossingen kunnen ontwikkelen voor complexe zorgvragen. Deze multidisciplinaire werkwijze draagt bij aan een holistische benadering van zorg, waarbij niet alleen de medische, maar ook de psychosociale en emotionele behoeften van cliënten centraal staan.

6. Kennisnetwerken en externe samenwerkingen

Ontdek Zorg is actief betrokken bij regionale (kennis)netwerken die gericht zijn op zorgverbetering en innovatie. Wij werken samen met andere zorgorganisaties in en buiten de regio en de beroepsvereniging V&VN. Deelname aan deze netwerken stelt Ontdek Zorg in staat om op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen in de zorg en biedt medewerkers de gelegenheid om kennis te delen met collega's uit andere zorginstellingen. Wij willen in de toekomst kennissessies gaan organiseren met partners in de zorg, zodat ervaringen en inzichten van andere zorgorganisaties kunnen bijdragen aan de verbetering van onze eigen zorgverlening.

7. Doorgroeimogelijkheden binnen de organisatie

Binnen Ontdek Zorg willen we zorgprofessionals niet alleen ondersteunen in hun huidige functie, maar ook mogelijkheden bieden voor verdere groei en ontwikkeling. We bieden carrièrepaden en ontwikkelingsmogelijkheden aan, waarbij medewerkers de kans krijgen om zich te specialiseren in een bepaald zorggebied of door te groeien binnen hun functie door het aannemen van meer verantwoordelijkheden. Deze doorgroeimogelijkheden zijn essentieel voor het behoud van ervaren medewerkers en dragen bij aan de motivatie en werkplezier van onze zorgprofessionals. Het blijven ontwikkelen binnen de organisatie versterkt niet alleen de loyaliteit van medewerkers, maar zorgt er ook voor dat de organisatie blijft profiteren van hun ervaring en kennis. Door medewerkers de ruimte te bieden voor verdere groei, creëren we een stabiel en deskundig zorgteam. Medewerkers voelen zich gewaardeerd en hebben het gevoel dat hun inzet wordt beloond met uitdagende taken en meer verantwoordelijkheden. Dit draagt bij aan een positieve werkomgeving, waarin medewerkers zich gesteund voelen en hun werk met passie en toewijding kunnen uitvoeren.

8. Samenwerking met zorgverzekeraars en zorgkantoren

Een essentieel onderdeel van het kwaliteitsbeleid van Ontdek Zorg is de samenwerking met zorgverzekeraars en zorgkantoren. Deze partners spelen een belangrijke rol in het vormgeven van de zorgaanbieding en het evalueren van de zorgkwaliteit. Door regelmatige evaluaties en

overlegmomenten krijgen wij waardevolle inzichten in trends, verbeterpunten en mogelijke innovaties binnen de zorg. Deze informatie wordt gebruikt om ons zorgaanbod continu te verbeteren, zodat het voldoet aan de hoogste kwaliteitsstandaarden, zoals het normenkader van de V&VN, en aansluit bij de veranderende behoeften van zorgvragers. In de huidige maatschappij wordt er naar gestreefd mensen zo lang mogelijk thuis te laten wonen. Dit maakt dat de zorg hier ook op afgestemd zal moeten worden en intensief overleg met zorgverzekeraars en andere instanties zoals de WMO en CIZ nodig is om dat te kunnen realiseren. Ook zorgt dit structurele overleg ervoor, dat we snel kunnen reageren op nieuwe uitdagingen binnen de zorg.

9. Ondersteuning van mantelzorgers en cliëntondersteuners

Naast de ondersteuning van zorgprofessionals, hechten wij bij Ontdek Zorg veel waarde aan het ondersteunen van mantelzorgers en cliëntondersteuners. Deze personen spelen een cruciale rol in de zorgverlening, maar worden vaak niet altijd voldoende ondersteund in hun rol. Daarom onderzoekt Ontdek Zorg momenteel welke behoeften er bestaan bij mantelzorgers op het gebied van informatieve bijeenkomsten, digitale leerplatformen en praktische tools. Deze initiatieven zijn bedoeld om mantelzorgers te voorzien van de kennis en middelen die ze nodig hebben om hun zorgtaken met meer vertrouwen en efficiëntie uit te voeren. Door hen te ondersteunen, kunnen zij de zorg die zij bieden effectief combineren met hun andere verplichtingen. Dit draagt niet alleen bij aan hun eigen welzijn, maar ook aan het welzijn van de zorgvrager. Het zorgt ervoor dat mantelzorgers zich meer ondersteund voelen en in staat zijn de zorg op een duurzame manier te blijven bieden. Daarnaast proberen wij waar het lukt om informele zorgverleners/mantelzorgers ook mee te nemen in de zorg rondom onze cliënten. Het overnemen van simpele handelingen, zoals bijvoorbeeld het leren aantrekken van steunkousen, kan ervoor zorgen dat minder of zelfs geen thuiszorg meer nodig is en cliënten zodoende ook meer in hun eigen kracht gezet worden. Tevens krijgen zij op deze manier ook weer meer ruimte om hun eigen leven in te richten en zijn ze minder afhankelijk van (geplande) zorgmomenten waar rekening mee gehouden moet worden.

10. Eigen grenzen en het respecteren van die van anderen.

Reflectie en zelfreflectie zijn belangrijke waarden binnen Ontdek Zorg. Waar nodig en mogelijk worden casussen of gebeurtenissen terug gepakt en besproken in overlegvormen, of een op een als daar behoefte aan is. Ook vinden we het fijn om feedback te krijgen van onze cliënten, zij kunnen immers het beste verwoorden hoe ze onze zorg ervaren. Gezien de huidige werkdruk die landelijk heerst binnen de zorg, vinden we het extra belangrijk om problemen tijdig te signaleren en aan te pakken, voordat zaken escaleren. We streven naar een open cultuur waar feedback tussen collega's onderling respectvol gebracht kan worden, maar zeker ook op die manier ontvangen kan worden.

11. Zeggenschap medewerkers

Om zeggenschap van de medewerkers proactief aan te moedigen, worden zij uitgenodigd om deel te nemen aan periodieke overlegmomenten en werkgroepen waarin zij hun ideeën en feedback kunnen delen. Door de korte lijnen binnen Ontdek Zorg is het gemakkelijk om zeggenschap bij het management team neer te leggen door de werknemers.

12. Ontwikkeling en doelen voor medewerkers binnen Ontdek Zorg

Binnen Ontdek Zorg krijgen medewerkers de ruimte en ondersteuning om hun eigen doelen te bepalen en te behalen. Door een gestructureerde aanpak worden zowel korte- als lange termijn ontwikkeling gestimuleerd. Dit draagt niet alleen bij aan professionele groei, maar ook aan werkplezier en motivatie.

Medewerkers kunnen hun eigen leer- en ontwikkeldoelen formuleren op basis van verschillende aspecten:

- Persoonlijke ambities: Wil ik mij specialiseren in een zorggebied zoals wondzorg of palliatieve zorg? Wil ik doorgroeien naar een coördinerende functie?
- Competentieontwikkeling: Welke vaardigheden wil ik versterken? Denk aan medicatieveiligheid, dossiervoering of communicatie.
- Werkplezier en balans: Hoe kan ik mijn werk-privébalans verbeteren? Bijvoorbeeld door flexibeler te roosteren of efficiënter te plannen.
- Bijdrage aan team en organisatie: Hoe kan ik mijn team versterken? Bijvoorbeeld door het geven van een klinische les of deelname aan werkgroepen.

Het stappenplan om deze doelen te kunnen behalen loopt als volgt:

- Er worden SMART-doelen geformuleerd. Doelen zijn dus Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden. Bijvoorbeeld: *"Binnen 6 maanden wil ik de training medicatieveiligheid gevolgd hebben en deze kennis toepassen in de praktijk."*
- Deze worden besproken in POP-gesprekken. Door doelen te bespreken in Persoonlijke Ontwikkelings- Plannen (POP) met leidinggevendenden of in teamverband ontstaat er structurele begeleiding en borging.
- Er wordt gebruikgemaakt van beschikbare middelen. Denk aan scholingen via Vilans, beleidsdocumenten en protocollen op de Drive, en MIC/MIM-registratie in Nedap.
- Er wordt gereflecteerd en geëvalueerd. Regelmatige terugkoppeling helpt om doelen aan te passen en verdere stappen te bepalen.

Om medewerkers optimaal te ondersteunen in hun ontwikkeling biedt Ontdek Zorg:

- Toegang tot trainingen en scholing – Zowel via externe aanbieders als interne kennisdeling.
- Mentorschap en coaching – Ervaren collega's helpen bij het ontwikkelen van vaardigheden.
- Werkoverleg en feedbackmomenten – Om doelen te evalueren en bij te stellen.
- Flexibiliteit in werkroosters – Ruimte om tijd te investeren in persoonlijke ontwikkeling.

Door deze aanpak wordt de professionele groei van medewerkers gestimuleerd en blijft de zorg binnen Ontdek Zorg van hoge kwaliteit.

13. Het medewerkerstevredenheidsonderzoek

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek is dit jaar niet uitgevoerd vanwege het lage aantal respondenten, waardoor resultaten mogelijk te herleiden zouden zijn naar individuele collega's. Om anonimiteit en betrouwbaarheid te waarborgen, wordt onderzocht hoe dit onderzoek in de toekomst op een effectievere manier kan worden uitgevoerd.

Daarnaast werkt Ontdek Zorg systematisch aan kwaliteit en deskundigheidsbevordering. Dit komt terug in het aannamebeleid van nieuwe medewerkers, het scholingsbudget voor de medewerkers en de opleidingen/trainingen die intern gegeven worden.

Conclusie

Ontdek Zorg heeft een duidelijke focus op leren en ontwikkelen, niet alleen voor zorgprofessionals, maar voor alle betrokkenen in het zorgproces. Door het aanbieden van een breed scala aan interne en externe scholingsmogelijkheden, het stimuleren van intervisie en multidisciplinaire samenwerking, en het bevorderen van kennisdeling binnen netwerken, zorgen wij ervoor dat iedereen binnen de organisatie zich continu kan ontwikkelen. Deze benadering draagt bij aan een cultuur van constante verbetering, waarbij zorg van hoge kwaliteit en de tevredenheid van zorgvragers altijd centraal staan. Het gestructureerde leerbeleid binnen Ontdek Zorg is de sleutel tot een toekomstbestendige en innovatieve zorgorganisatie, die zich blijft aanpassen aan de steeds veranderende behoeften van de zorgsector.

Bouwsteen 5: Inzicht in Kwaliteit

Inleiding

Binnen Ontdek Zorg is het meten en verbeteren van de zorgkwaliteit geen eenmalige activiteit, maar een continu proces dat diep geworteld is in de organisatiecultuur. Het jaarplan benadrukt het belang van systematische data-analyse, het uitvoeren van cliënttevredenheidsonderzoeken, en het organiseren van periodieke evaluaties om voortdurend de kwaliteit van zorg te bewaken en te verbeteren. Kwaliteit is niet alleen een doel, maar een richting die we als organisatie altijd voor ogen houden om zo de zorg voor cliënten te optimaliseren. Dit geldt ook voor de organisatie zelf, waarbij we ons eigen functioneren ook evalueren tijdens overleggen.

Uitwerking en kwaliteitsmetingen

Ontdek Zorg zet verschillende methoden in om de zorgkwaliteit systematisch te meten. Dit gebeurt onder andere door het uitvoeren van periodieke kwaliteitsaudits, waarin zowel interne als externe zorgprocessen kritisch worden geëvalueerd. Naast de audits speelt cliëntfeedback een cruciale rol. Dit wordt verzameld via gestructureerde cliënttevredenheidsonderzoeken en informele gesprekken. De inzichten die hieruit voortkomen worden gedeeld met alle relevante betrokkenen in diverse overleggen, waardoor de feedback direct kan leiden tot concrete verbeteracties. De resultaten van kwaliteitsmetingen worden ook benut om een benchmarkingproces te ondersteunen, om te zien hoe Ontdek Zorg zich verhoudt tot andere zorgorganisaties. Dit helpt om zowel sterke punten als aandachtspunten te identificeren.

Cliëntwaardering Ontdek Zorg

Ontdek Zorg in Druten behaalt een gemiddelde beoordeling van **8,8** in 2025 uit 13 waarderingen. In 2024 was de gemiddelde waardering 8,3. De cliënttevredenheid laat een overwegend positief en solide beeld zien, waarbij met name de bejegening, betrokkenheid en ervaren ondersteuning als sterk worden gewaardeerd. Tegelijkertijd liggen er duidelijke verbeterkansen op het gebied van planning, communicatie en continuïteit van zorgverlening.

De specifieke scores voor verschillende aspecten van de zorg zijn als volgt:

- | | |
|---|-----|
| • Heeft u het idee dat de zorgverleners naar u luisteren? | 8,5 |
| • Kunt u met uw vragen terecht bij de zorgverleners? | 8,8 |
| • Weten de zorgverleners wat uw situatie is? | 8,8 |
| • Helpen de zorgverleners u om met uw situatie om te gaan? | 8,5 |
| • Wordt de zorg samen met u, uw naasten en de zorgverleners afgesproken? | 9,0 |
| • Houden de zorgverleners zich aan de gemaakte afspraken? | 8,5 |
| • Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven? | 8,8 |
| • Motiveren de zorgverleners u om zo veel mogelijk zelf te (blijven) doen? | 8,8 |
| • Heeft u vertrouwen in de kennis en ervaring van de zorgverleners? | 9,1 |
| • Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met u gaat? | 8,9 |
| • In hoeverre zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen in dezelfde situatie? | 9,0 |

- Voelt u zich, als mantelzorger/naaste, gehoord door de zorgverleners? 8,9
- Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (mantelzorger/naaste) in de zorg voor uw naaste? 8,5

Positieve aspecten:

- **Persoonlijke aandacht en deskundigheid:** Cliënten waarderen vooral de persoonlijke aandacht en de deskundigheid van de zorgverleners. De persoonlijke benadering en fijne ondersteuning worden frequent benadrukt.
- **Bejegening:** Dit aspect scoort maar liefst **9,0**, waarmee het een van de best beoordeelde onderdelen is. Het benadrukt het belang van respectvolle omgang en communicatie.
- **Aandacht:** Met een score van **8,8** blijkt ook dat Ontdek Zorg er uitstekend in slaagt de aandacht op cliënten gericht te houden.
- **Passende zorg en ondersteuning:** Dit aspect scoort **8,5**, wat een sterk compliment is voor het vermogen om zorg af te stemmen op individuele behoeften.
- **Herkennen van veranderingen:** De score van **8,5** laat zien dat Ontdek Zorg veranderingen in de situatie van cliënten goed weet te signaleren.

Aandachtspunten:

- **Afspraken nakomen en tijdigheid van zorgmomenten**
Er worden regelmatig opmerkingen gemaakt over te laat komen, onvoorspelbare tijden en geen (tijdige) communicatie bij vertraging. Dit zal een agendapunt worden voor het komende jaar.
- **Communicatie en informatievoorziening**
Dit punt ligt deels in lijn met het bovenstaande punt. Verbeterpunten liggen hier op het actief informeren bij wijzigingen en beter telefonisch contact bij vertraging. Sommige cliënten geven aan op dit vlak behoefte te hebben aan meer duidelijkheid en regie. Daarnaast komt de wens naar voren voor meer persoonlijke herkenbaarheid van zorgverleners (bijvoorbeeld door een naamkaartje te dragen).
- **Continuïteit, aandacht en kwaliteit van uitvoering**
Er zijn signalen dat zorg soms gehaast wordt uitgevoerd, er verschillen zijn tussen zorgverleners en niet altijd alle zorgmomenten volledig of zorgvuldig worden uitgevoerd. Dit beïnvloedt het gevoel van vertrouwen en kwaliteit. Er zal het komende jaar gestreefd worden naar nog meer continuïteit van zorg, minder noodzakelijke inzet van ZZP-ers en het werven van meer solide krachten binnen de organisatie.

Bij het kiezen van een kwaliteitscertificering in de zorgsector zijn zowel HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) als NEN (Nederlandse Normen, zoals NEN-EN 15224 of NEN 7510) gangbare opties. Ontdek Zorg kiest bewust voor HKZ-certificering, omdat deze beter aansluit bij onze organisatie en werkwijze. Komend jaar willen wij, omdat wij als organisatie een groei doormaken, ons richten op de ISO9001 certificering. Hieronder een aantal redenen waarom wij de afgelopen jaren voor de HKZ-certificering hebben gekozen.

Specifiek gericht op de zorg

HKZ-certificering is volledig ontwikkeld voor de zorgsector en houdt rekening met de praktijk en uitdagingen binnen zorginstellingen. NEN-normen zijn breder toepasbaar en minder specifiek gericht op zorgorganisaties.

Volledige kwaliteitsborging

HKZ-certificering gaat verder dan alleen veiligheid of informatiebeheer (zoals bij NEN 7510, gericht op informatiebeveiliging). Het omvat alle aspecten van kwaliteitsmanagement, zoals cliëntgerichte zorg, procesoptimalisatie en medewerkerstevredenheid.

Beter geschikt voor kleinere organisaties

HKZ-certificering is flexibeler en toegankelijker voor kleinere zorgorganisaties zoals Ontdekzorg. NEN-certificeringen zijn vaak uitgebreider en complexer, waardoor ze minder praktisch zijn voor kleinere structuren.

Duidelijke erkenning in de zorgsector

HKZ wordt breed erkend door zorgverzekeraars, gemeenten en samenwerkingspartners als een belangrijk kwaliteitskeurmerk. Dit vergroot het vertrouwen in onze organisatie en maakt samenwerking makkelijker.

Continue verbetering en toetsing

HKZ werkt met periodieke audits en kwaliteitsverbeteringstrajecten, waardoor we blijven groeien en verbeteren. Dit sluit goed aan bij onze visie op professionele en toekomstbestendige zorg.

Door voor HKZ-certificering te kiezen, laat Ontdek Zorg zien dat we niet alleen voldoen aan wettelijke eisen, maar ook actief werken aan continue kwaliteitsverbetering, efficiënte zorgprocessen en tevreden cliënten én medewerkers.

Onderscheid t.o.v andere zorginstellingen

Wij onderscheiden ons in persoonlijke benadering, denken in oplossingen, korte lijnen zowel binnen als buiten de organisatie en waar dat kan rekening houden met de cliënt. Daarnaast zijn we goed in het aangeven wat we aan zorg kunnen bieden, maar ook wat we niet kunnen bieden. Open, eerlijk en transparant. Daarbij rekening houdend met de persoonlijke situatie van medewerkers.

We onderscheiden drie niveaus van verantwoording:

1. Cliënten/zorgvragers.

Ontdek Zorg heeft vorig jaar een cliënttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren, deze resultaten zijn verwerkt in dit document.

2. Organisatie en medewerkers.

We hebben de individuele relatie tussen mens met een zorgvraag en de professional/organisatie nog niet formeel onderzocht, omdat dit vanwege het kleine aantal medewerkers in loondienst te herleiden zou zijn naar specifieke medewerkers. Medewerkerstevredenheid valt hier dus ook onder. Tijdens de meest recente HKZ-audit is gebleken dat medewerkers met veel tevredenheid bij Ontdek Zorg werken.

3. Landelijk niveau.

Ontdek Zorg kijkt vooral ook breed regionaal voor de benchmarking. Dit gebeurt onder andere door de score op de Zorgkaart Nederland.

Transparantie:

Het delen van resultaten van kwaliteitsmetingen is essentieel voor een open en lerende organisatiecultuur. Ontdek Zorg gelooft in de kracht van transparantie en streeft ernaar de resultaten van audits en cliënttevredenheidsonderzoeken te delen met zowel cliënten, medewerkers als ketenpartners. Dit gebeurt via dit verslag en tijdens de bijeenkomsten. Dit vergroot niet alleen het vertrouwen in de zorgorganisatie, maar maakt ook dat verbeteringen sneller kunnen worden doorgevoerd. Daarnaast worden de bevindingen van kwaliteitsmetingen gebruikt om met medewerkers in dialoog te gaan over de leren en verbeteren cultuur, waarin fouten niet worden gezien als mislukkingen maar als kansen voor verbetering.

Kwaliteitsverbetering over de hele organisatie:

Kwaliteitsverbetering is niet iets wat alleen in specifieke afdelingen of processen plaatsvindt, maar een breed gedragen proces binnen Ontdek Zorg. We gebruiken het Generiek kompas als leidraad: door op strategisch niveau inzicht te hebben in de zorgkwaliteit, worden beleidskeuzes ondersteund door concrete data/informatie. De focus ligt daarbij niet alleen op het afstemmen van zorg op de behoeften van de cliënten, maar ook op het optimaliseren van werkprocessen en het bevorderen van medewerkersbetrokkenheid. Kwaliteitsverbetering wordt door de hele organisatie als een gezamenlijke verantwoordelijkheid gedragen, waarbij het voortdurend verbeteren van zorg altijd in lijn is met de strategische doelen van Ontdek Zorg.

Door het structureel toepassen van deze maatregelen is Ontdek Zorg in staat om de zorgkwaliteit te waarborgen en voortdurend te verbeteren, terwijl de cliënt centraal blijft staan in alle processen. Inzicht in kwaliteit is hierbij niet slechts een controle-instrument, maar een onmiskenbare factor in het realiseren van de beste zorg voor iedere cliënt.

Samenvatting Generiek kompas Ontdek Zorg

1. Doel en toepassing

Het Generiek Kompas is een leidraad voor zorgprofessionals en organisaties binnen Ontdek Zorg, met als doel een uniforme en efficiënte werkwijze binnen de gezondheidszorg te bevorderen. Het document helpt bij het structureren van processen en richt zich op kwaliteitsverbetering en innovatie in de zorg.

2. Kernprincipes

Het document benadrukt verschillende fundamentele uitgangspunten, waaronder:

Patiëntgerichte zorg: De focus ligt op de behoeften en ervaringen van de patiënt, met als doel een persoonlijke en effectieve behandeling.

- **Innovatie en digitalisering:** Het gebruik van moderne technologieën wordt aangemoedigd om de zorg efficiënter en toegankelijker te maken.
- **Standaardisatie en uniformiteit:** Door gestroomlijnde processen wordt de zorgkwaliteit verbeterd en wordt verspilling van middelen voorkomen.

3. Implementatie en toepassing

Er worden methoden en stappen beschreven voor de implementatie van het Generiek Kompas in de praktijk. Dit omvat onder andere:

- Het creëren van bewustwording en betrokkenheid bij zorgprofessionals.
- Het vaststellen van duidelijke richtlijnen en procedures voor de uitvoering.
- Het waarborgen van flexibiliteit, zodat het kompas aansluit bij diverse zorginstellingen en afdelingen.

4. Technologie en samenwerking

Het document onderstreept het belang van **digitale transformatie** in de zorg en stimuleert het gebruik van:

- Elektronische patiëntendossiers (EPD).
- Data-analyse voor betere besluitvorming.
- E-health toepassingen om zorg op afstand te faciliteren.

Daarnaast wordt multidisciplinaire samenwerking aangemoedigd, waarbij zorgverleners en andere belanghebbenden effectief met elkaar communiceren om de best mogelijke zorg te bieden.

5. Kwaliteitsbewaking en verbetering

Een belangrijk aspect van het Generiek Kompas is het continue proces van kwaliteitsmonitoring en verbetering. Dit gebeurt door:

- Periodieke evaluaties en audits van zorgprocessen.
- Gebruik van meetbare kwaliteitsindicatoren.
- Actieve feedback van zowel patiënten als zorgprofessionals om verbeterpunten te signaleren.

Conclusie

Het **Generiek Kompas Ontdek Zorg** biedt een gestructureerd raamwerk om de zorgkwaliteit en efficiëntie te verbeteren. Het legt de nadruk op patiëntgerichte zorg, innovatie, digitalisering en samenwerking, met een voortdurende focus op kwaliteitsbewaking.