

Zenmo Wijkverpleging



Kwaliteitsbeeld 2025

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
Inleiding.....	4
Bouwsteen 1.....	5
Bouwsteen 2.....	8
Bouwsteen 3.....	12
Bouwsteen 4.....	19
Bouwsteen 5.....	23

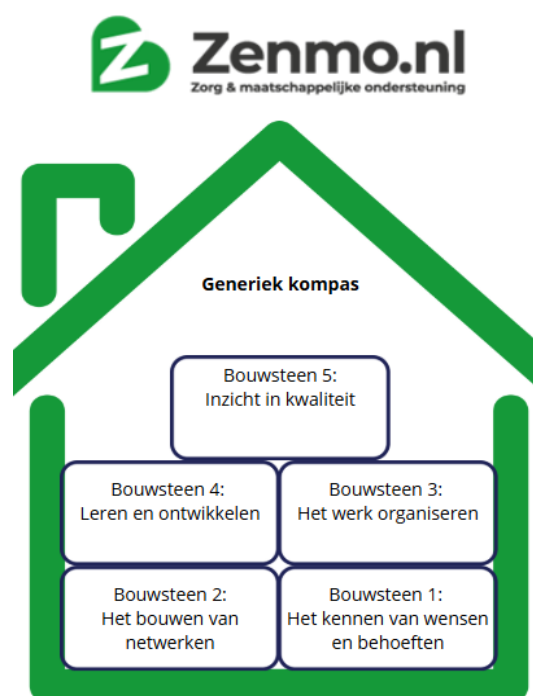
Kwaliteitsbeeld Thuiszorg – Zenmo Wijkverpleging

Voorwoord

Dit kwaliteitsbeeld geeft inzicht in hoe Zenmo Wijkverpleging in 2024 heeft gewerkt aan kwaliteitsverbetering en welke doelen er zijn gesteld voor 2025. We reflecteren op de uitdagingen die we zijn tegengekomen, de lessen die we hebben geleerd en welke doelstellingen we hebben behaald of bijgesteld. Daarnaast kijken we naar hoe we met obstakels zijn omgegaan en welke verbeterinitiatieven we in de toekomst willen voortzetten.

Met dit rapport tonen we onze voortdurende inzet voor kwaliteitszorg en geven we inzicht aan cliënten, financiers en toezichthouders. We laten zien hoe Zenmo Wijkverpleging zich blijft ontwikkelen en zich inzet om de zorg steeds verder te verbeteren, met als belangrijkste prioriteit: de best mogelijke zorg voor onze cliënten.

Dit kwaliteitsbeeld is opgesteld aan de hand van de 5 bouwstenen van het Generiek Kompas. Het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' is op 1 juli 2024 opgenomen in het Register van het Zorginstituut Nederland en is sindsdien van kracht. Het Generiek Kompas helpt zorgorganisaties om de kwaliteit van zorg en ondersteuning helder in kaart te brengen. Dit model bestaat uit vijf bouwstenen, die een leidraad vormen voor het bieden van goede zorg. Het vervangt oudere richtlijnen, waaronder de kwaliteitskaders voor verpleeghuiszorg, wijkverpleging en het addendum voor Wlz-zorg thuis. Omdat de samenleving voortdurend verandert, past ook de zorg zich hierop aan. Dit kompas biedt organisaties meer ruimte voor vernieuwing en verbetering, zodat zij kunnen inspelen op de ontwikkelingen in de zorg en continu blijven werken aan kwaliteit.



Afbeelding 1: 'de 5 bouwstenen'

Inleiding

Zenmo is een kleinschalige thuiszorgorganisatie die opgericht is in 2017. Het jaar 2024 was een bijzonder en intensief jaar voor Zenmo.

Zenmo is in 2024 gesplitst in twee aparte B.V.'s – Zenmo Wijkverpleging B.V. en Zenmo GGZ B.V. – om een duidelijkere scheiding aan te brengen tussen de verschillende vormen van zorg die de organisatie biedt.

De reden voor deze splitsing is om beide zorgvormen — wijkverpleging en geestelijke gezondheidszorg — elk hun eigen organisatorische structuur, focus en kwaliteitsaanpak te geven. Door deze scheiding kan elke B.V. zich beter richten op de specifieke eisen, wet- en regelgeving en inhoudelijke expertise die past bij het type zorg dat wordt geleverd.

Daarnaast zorgt deze keuze voor meer overzicht in de bedrijfsvoering, heldere verantwoordelijkheden en betere afstemming met samenwerkingspartners en toezichthouders. Beide onderdelen blijven samenwerken onder de gezamenlijke visie van Zenmo, maar hebben nu de ruimte om zich verder te specialiseren en ontwikkelen binnen hun eigen vakgebied.

Dit kwaliteitsbeeld gaat over Zenmo Wijkverpleging.

Zenmo Wijkverpleging richt zich op persoonlijke, betrokken en cultuur sensitieve zorg. Wij geloven dat goede zorg begint bij een hecht en vertrouwd team, waardoor cliënten altijd kunnen rekenen op een vast contactpersoon die samen met hen de kwaliteit van zorg bewaakt. Bij ons staat de cliënt centraal, ongeacht achtergrond, cultuur of religie. Wij luisteren naar uw wensen en behoeften en werken samen met u en uw netwerk om de zorg te bieden die het beste bij u past.

Onze missie is om de autonomie van de client te behouden en te versterken, zodat deze zo lang mogelijk veilig en zelfstandig thuis kan blijven wonen. Dit doen wij door zorg en ondersteuning op maat te leveren, waarbij we niet alleen kijken naar wat nodig is, maar ook naar wat de client prettig vindt. Onze zorgprofessionals bieden begeleiding en ondersteuning in de vorm van persoonlijke verzorging, verpleging, huishoudelijke zorg en individuele begeleiding, altijd met als doel uw welzijn en kwaliteit van leven te verbeteren.

Daarnaast vinden wij samenwerking erg belangrijk. Wij maken deel uit van het sociaal wijkteam en werken graag samen met andere zorgdisciplines om ervoor te zorgen dat u de juiste zorg en ondersteuning krijgt. Hierdoor kunnen wij snel schakelen en inspelen op veranderende behoeften.

Bij ons kunt u rekenen op zorg in uw eigen taal. Wij bieden zorg in zowel Nederlands als Marokkaans, zodat communicatie geen barrière vormt en u zich volledig begrepen voelt.

Ons team bestaat uit helpenden, verzorgenden IG (VIG), wijkverpleegkundigen, verpleegkundigen, twee MMZ-stagiaires en een planner. Als kleine organisatie kunnen wij flexibel inspelen op uw zorgvraag en zorgen we ervoor dat u altijd de ondersteuning krijgt die bij uw situatie past.

Bouwsteen 1 - Het kennen van wensen en behoeften

In het generiek kompas staat:

“Goede ondersteuning, zorg en behandeling die aansluiten bij de kwaliteit van bestaan zetten de mens centraal en sluiten aan op zijn manier van leven, mogelijkheden en wensen. Wat kwaliteit van bestaan is, is voor iedereen anders. Het startpunt is altijd: weten wat er voor iemand toe doet. Dat gaat niet alleen over lichamelijke gezondheid, maar ook over emoties, het sociale leven, mentale welzijn en de plek waar je leeft. Gehoord en gezien worden is voor iedereen belangrijk. Een open gesprek tussen de mensen met zorgvragen, hun mantelzorgers, naasten, sociale netwerk en de professional vormt de basis. Een open gesprek is een cyclisch proces. Goed luisteren en een open, eerlijke communicatie vormen het vertrekpunt ervan. Ook het oppikken van non-verbale signalen is daarbij belangrijk. De professional is toegerust voor dit gesprek. In een open gesprek wordt aandacht gegeven aan diversiteit, onder andere op het gebied van cultuur, religie, genderidentiteit en seksuele oriëntatie. Door de mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk te betrekken kunnen ook afspraken gemaakt worden over wat zij nodig hebben om de balans te houden tussen draagkracht en draaglast. 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 wat gewenst is, ook als de situatie verandert. Ook palliatieve en terminale zorg en het waardig afscheid nemen vormen onderdeel van een open gesprek en het bespreken van de wensen en behoeften in die fase. De professional deelt de uitkomsten van het gesprek en de afspraken op een voor alle betrokkenen toegankelijke manier. Daarna legt hij deze vast in een ondersteuningsplan. Dit plan is bekend bij het hele team, de mens met een zorgvraag, de mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk, mits de persoon om wie het gaat daar toestemming voor geeft.”

Bij Zenmo Wijkverpleging doen we dat zo:

Bij Zenmo Wijkverpleging staat de cliënt centraal en kennen zorgverleners de zorgbehoeften van elke cliënt. Wij bieden zorg die niet alleen aansluit op de lichamelijke gezondheid, maar ook aandacht heeft voor emoties, mentaal welzijn, het sociale leven en de leefomgeving. Door open gesprekken te voeren met cliënten, mantelzorgers en hun netwerk, krijgen wij een helder beeld van wat écht belangrijk is.

Om deze zorgbehoeften gestructureerd in kaart te brengen, maken wij gebruik van een gestandaardiseerd instrument, waaraan wij eigen hulpvragen hebben toegevoegd. Dit zorgt voor een diepgaander en persoonlijk gesprek, waarin zorgverleners getraind zijn in actief luisteren en open vragen stellen. Zo ontstaat een zorgplan dat niet alleen een checklist is, maar een waardevolle basis vormt voor de zorgverlening.

Deze open en respectvolle gesprekken leiden tot heldere afspraken en vormen de kern van ons zorgplan. Dit plan is toegankelijk voor zowel het zorgteam als de cliënt, met diens toestemming, en waarborgt de kwaliteit van onze zorg.

Soumaya wijkverpleegkundige bij Zenmo:

Wij krijgen vaak cliënten die vanuit het ziekenhuis worden doorgestuurd. Ik vind het tijdens het gesprek belangrijk om open te luisteren naar wat er nou voor de client erg belangrijk is. De Omaha vragenlijst helpt ons door enigszins wat structuur in het gesprek aan te brengen en belangrijke informatie te verzamelen die nodig is om goede zorg te kunnen verlenen. De onderwerpen die in de schijf van vijf behandeld worden, komen tijdens de intakes altijd aan bod. De schijf van vijf is een mooi instrument en het is fijn dat deze in 2025 meer onder de aandacht wordt gebracht bij het team.

Mantelzorgers

Zenmo hecht veel waarde aan de betrokkenheid van mantelzorgers en biedt volledige inzage in de digitale gezondheidsomgeving van de cliënt via Carenzorgt.

Caren helpt mantelzorgers bij het organiseren van zorg, het delen van informatie en het plannen van taken rondom de zorgsituatie. Mantelzorgers kunnen alle rapportages lezen en zelf opmerkingen toevoegen. Ook is de cliëntendossieragenda beschikbaar, zodat ze hun dagelijkse activiteiten hierop kunnen afstemmen. In 2025 gaan wij verder met het optimaliseren van deze samenwerking tussen mantelzorgers en het team. Dit doen wij door dit onderwerp regelmatig in overleggen naar voren te laten komen.

Indicatiestelling

Zenmo Wijkverpleging zet een team wijkverpleegkundigen in voor het stellen van indicaties. Hierdoor was de noodzaak voor een nieuw protocol indicatiestelling van groot belang. In 2025 werkt Zenmo Wijkverpleging aan een protocol indicatiestelling, om tot een eenduidige en transparante werkwijze te komen. Dit protocol biedt wijkverpleegkundigen een duidelijke richtlijn, zodat indicaties op een consistente en onderbouwde manier worden vastgesteld en aansluiten op de zorgbehoeften van cliënten. In 2025 brengen wij de schijf van vijf (zie afbeelding) extra onder de aandacht om intakegesprekken nog effectiever en persoonlijker te maken. De samenleving verandert en om met hetzelfde aantal zorgmedewerkers meer mensen te kunnen helpen, moeten we op een 'andere' manier gaan zorgen. Bijvoorbeeld met de inzet van hulpmiddelen en door meer samen te werken met het netwerk van de client. De schijf van vijf is een mooi hulpmiddel hierbij. Samen met ons team bekijken we hoe we de schijf van vijf in onze intake kunnen integreren en of er behoefte is aan extra begeleiding bij het voeren van open gesprekken. Op deze manier blijven wij werken aan zorg die écht aansluit bij de wensen en behoeften van onze cliënten.



Afbeelding 2; De schijf van vijf

Evaluaties

Bij Zenmo Wijkverpleging wordt alle zorg periodiek geëvalueerd, zodat we goed kunnen inspelen op veranderingen in de zorgvraag van onze cliënten. Het open gesprek vormt ook hier de basis, waardoor we samen met de cliënt kijken of de zorg nog aansluit bij zijn of haar behoeften. Tijdens deze evaluaties wordt er actief geluisterd naar de ervaringen, wensen en eventuele veranderingen in de situatie van de cliënt.

Een evaluatie biedt waardevolle inzichten, zoals verbeterde zelfredzaamheid, waardoor het zorgplan kan worden aangepast. Ook andere zorgbehoeften kunnen naar voren komen, zodat wij hierop kunnen inspelen. De wijkverpleegkundigen registreren deze evaluaties in Nedap, zodat alle zorgverleners inzicht hebben in de actuele situatie van de cliënt. Daarnaast wordt er gecontroleerd of de evaluaties tijdig worden uitgevoerd, vooral wanneer signalen worden afgegeven dat er meer of juist minder uren zorg nodig zijn.

In 2024 is bij de planning geprobeerd zoveel mogelijk rekening te houden met de wensen van cliënten. Dit is niet altijd volledig haalbaar gebleken, maar de planning blijft zich hier in 2025 op richten, met als doel de zorg zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de behoeften van onze cliënten.

Samen beslissen in gesprek met de client

Bij Zenmo Wijkverpleging is al veel gedigitaliseerd binnen de wijkverpleging, maar er zijn nog verbeterpunten. Op dit moment proberen we het gesprek over digitale zorg met cliënten en mantelzorgers centraal te stellen in de zorgverlening. Zenmo Wijkverpleging wil hierin stappen zetten door de cliëntbeleving centraal te stellen en dit gesprek een structurele plek te geven in zowel de aanmeldprocedure als de tussentijdse evaluaties.

Wij vinden het belangrijk dat cliënten actief kunnen meebeslissen over de inzet van digitale zorg. Net zoals bij andere zorgbeslissingen, moet ook digitale zorg aansluiten bij de wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt. Daarom willen we het open gesprek over digitale zorg structureel verankeren in onze zorgverlening, zodat cliënten en mantelzorgers hierin een actieve stem hebben.

Om deze verbeteringen te realiseren, heeft Zenmo Wijkverpleging een subsidieaanvraag ingediend bij het; 'Programma Zorg voor Innoveren' om hier in 2025 actief mee aan de slag te gaan.

Actiepunten 2025 voor bouwsteen 1:

- Nieuw protocol indicatiestelling afronden
- De schijf van vijf onder de aandacht brengen
- Optimaliseren samenwerking met mantelzorgers en in team
- Invoeren van het goede gesprek over digitale zorg

Bouwsteen 2 – Het bouwen van netwerken

In het generiek kwaliteitskompas staat:

In ieders leven ontstaan zorgvragen, van een vraag naar een helpende hand tot een intensieve zorgvraag. Bij het zoeken naar antwoorden kunnen hulpmiddelen en technologie, mantelzorgers, naasten en vrijwilligers en eventueel aanvullend professionals zorg bieden. Samen vormen ze een netwerk. Om het sociale netwerk meer te kunnen laten bijdragen aan iemands kwaliteit van bestaan is een andere rol van de samenleving nodig. Het vraagt meer van het sociale netwerk en een andere invulling van professionele zorg. Dat betekent dat er een sterke sociale basis nodig is waardoor op het moment dat de kwaliteit van bestaan wankelt mensen hun leven zelf zoveel mogelijk kunnen blijven organiseren. Een sociale basis bestaat uit wat mensen met en voor elkaar doen, burgerinitiatieven en de meer professionele, georganiseerde sociale basisvoorzieningen. Bij een sterke sociale basis is de samenleving zo ingericht dat mantelzorgers kunnen zorgen naast hun eigen (werkzame) leven en hebben mensen met een zorgvraag zo lang mogelijk de regie over hun eigen leven, gericht op kwaliteit van bestaan. Tijdens een open gesprek over de zorg brengt de professional samen met de mens met een zorgvraag en informele zorg het sociale netwerk in kaart. Naast het sociale netwerk wordt zo nodig professionele zorg ingezet. Een goede samenwerking tussen het sociale netwerk en professionals, maar ook tussen professionals onderling is van groot belang om de zorg goed te organiseren.

Bij Zenmo Wijkverpleging doen we dat zo:

Bij Zenmo Wijkverpleging gebruiken we de Schijf van Vijf als hulpmiddel om de zorg rondom onze cliënten optimaal te organiseren. In 2024 werd dit model al door wijkverpleegkundigen ingezet op basis van hun expertise en kennis, maar in 2025 willen we de Schijf van Vijf formeel vastleggen als vast onderdeel van onze zorgverlening. Dit model helpt om in kaart te brengen welke ondersteuning mogelijk is vanuit mantelzorgers, vrijwilligers en professionele zorg, maar ook om te bepalen welke hulpmiddelen en technologie kunnen bijdragen aan het behoud van zelfstandigheid. De onderwerpen uit dit model kwamen nog niet allemaal uitvoerig terug in de Omaha-vragenlijst, die gebruikt wordt tijdens de intake.

Er wordt wel al gekeken naar de sociale en fysieke omgeving van de cliënt, welke ondersteuning beschikbaar is vanuit familie, mantelzorgers en vrijwilligers en welke professionele zorg aanvullend nodig is. Daarnaast wordt beoordeeld welke hulpmiddelen en aanpassingen het dagelijks leven kunnen vergemakkelijken, zodat cliënten zoveel mogelijk zelfstandig blijven in hun eigen omgeving. Maar er is ruimte voor verbetering om het gesprek om het gesprek over digitale zorg vorm te geven en de inzet van het sociale netwerk van de client beter te betrekken. Door de Schijf van Vijf in 2025 structureel vast te leggen, zorgen we ervoor dat dit model niet alleen op basis van expertise wordt toegepast, maar ook een vaste plek krijgt in onze werkwijze.

Samenwerking met mantelzorgers en informele zorg

Wij geloven in de waarde van een sterk sociaal netwerk. Wanneer cliënten steun ervaren vanuit hun omgeving, draagt dit bij aan hun welzijn en helpt het hen langer zelfstandig te blijven. Daarom werken we nauw samen met mantelzorgers en naasten om de zorg zo goed mogelijk af te stemmen op de behoeften van de cliënt.

Bij ons staat de samenwerking met mantelzorgers centraal, omdat zij een belangrijke rol spelen in de ondersteuning en het welzijn van onze cliënten. In 2024 hebben we mantelzorgers actief betrokken bij de zorgverlening door hen mee te nemen in de intakegesprekken en evaluaties, waarbij we samen met hen en de cliënt de zorgbehoefte in kaart brachten. Daarnaast hebben we binnen de organisatie aandacht besteed aan het ondersteunen van mantelzorgers, zodat zij hun zorgtaken beter kunnen combineren met hun dagelijkse leven. Ook hebben zij volledige inzage in de digitale gezondheidsomgeving van de cliënt via Carenzorgt

Zenmo Wijkverpleging hecht veel waarde aan goede samenwerking met andere zorg- en welzijnspartners in de regio. Door actief deel te nemen aan verschillende netwerken en overlegstructuren kunnen we de zorg beter afstemmen, kennis delen en inspelen op ontwikkelingen in de wijk.

Zo is Zenmo betrokken bij multidisciplinaire overleggen (MDO's), het breed stedelijk overleg, het palliatieve netwerk en bij bijeenkomsten van de wijkzorgalliantie. Daarnaast werken we nauw samen met partijen zoals Family Supporters Amsterdam en nemen we deel aan wijkverpleegkundige overleggen, waarin casuïstiek wordt besproken en intercollegiaal wordt afgestemd.

Ook is Zenmo aangesloten bij het leernetwerk 'Ontregel de Zorg', dat zich richt op het verminderen van onnodige administratieve lasten in de zorg. Deze samenwerkingen dragen bij aan integrale zorg, betere afstemming met ketenpartners en het voortdurend verbeteren van onze eigen zorgprocessen. In 2025 blijft Zenmo actief betrokken bij deze netwerken om de zorg in Amsterdam en omgeving verder te versterken.

Soumaya wijkverpleegkundige bij Zenmo:

In Amsterdam werken we goed samen met het buurtteam. Komt het voor dat we bij een client thuis zijn waar we van denken dat deze meer ondersteuning nodig heeft om zijn of haar zelfredzaamheid te versterken, dan schakelen we die direct in. Het buurtteam heeft een goed overzicht van de sociale kaart in Amsterdam en kan ons precies vertellen bij welke stichting of organisatie de client baat heeft.

Technologie en hulpmiddelen:

Zenmo Wijkverpleging maakt gebruik van digitale zorgplannen, waardoor zowel cliënten als zorgverleners altijd inzicht hebben in zorgafspraken. Dit vergroot de transparantie en helpt om de zorg beter op elkaar af te stemmen. Door de combinatie van technologische innovaties en deskundige begeleiding zorgen we ervoor dat cliënten langer zelfstandig kunnen blijven wonen en de zorgvraag op een toekomstbestendige manier wordt verminderd.

Bij ons speelt technologie een steeds grotere rol in het ondersteunen van cliënten bij zelfstandig wonen. Tijdens de intake wordt gekeken welke hulpmiddelen hierbij kunnen helpen, zoals elektrische steunkousenpistolen, dementieklokken, trapliften etc.

Deze innovaties verkleinen de afhankelijkheid van zorgverleners en dragen bij aan meer veiligheid en structuur in het dagelijks leven.

In 2024 zijn er weleens telefonische evaluaties afgenomen om de zorg efficiënter in te zetten. In 2025 willen we de inzet van beeldbellen verder onderzoeken, bijvoorbeeld voor evaluaties of om cliënten te herinneren aan hun medicatie-inname. Vanuit het team is er behoefte aan concrete voorbeelden hoe en waar beeldbellen veilig ingezet kan worden. Dit gaan we samen met elkaar onderzoeken. Daarnaast werken we samen met ergotherapeuten om de woon- en leefomgeving van cliënten te optimaliseren.

Om de inzet van deze technologie en hulpmiddelen te bevorderen, is er ook een subsidieaanvraag gedaan om hier een goed gesprek met cliënten over te kunnen voeren.

Soumaya wijkverpleegkundige bij Zenmo:

De inzet van technologie en hulpmiddelen wordt steeds belangrijker in de thuiszorg. Bij Zenmo snappen we het belang daarvan en worden die ook regelmatig ingezet. In 2025 gaan we met het team bekijken welke bewezen innovatieve oplossingen geïmplementeerd gaan worden. Het lijkt mij erg interessant om de inzet van beeldbellen en de Medido in 2025 met het team te onderzoeken.

Lerend netwerk en samenwerking met andere organisaties

Zenmo Wijkverpleging vindt het belangrijk om aangesloten te zijn bij netwerken, die er voor haar toe doen. Daarin delen wij kennis en bieden wij onze expertise aan. Wij sluiten ons aan bij netwerken om de thuiszorg in de regio te versterken. Zorginhoudelijk wordt onder meer samengewerkt met het palliatief netwerk en bij het overleg van wijkverpleegkundigen van de gecontracteerde zorgaanbieders in Amsterdam. Er is goed zicht welke andere zorgverleners bij de client betrokken zijn.

Op bestuurlijk niveau is het netwerk dat in en rondom de SIGRA is georganiseerd voor Zenmo Wijkverpleging van belang. Zenmo Wijkverpleging participeert in initiatieven zoals de coördinatie van de tijdelijke nachtzorg en de gezamenlijke overstap van Meddy naar Medimo.



Afbeelding 3; Deelname Intergraal zorgakkoord (2023)

Zenmo Wijkverpleging is sinds 17 maart aangesloten bij de Amsterdamse samenwerking rondom de coördinatie van tijdelijke nachtzorg. Wanneer onze cliënten tijdelijke nachtzorg nodig hebben kunnen we dat via deze samenwerking leveren.

Actiepunten 2025 voor bouwsteen 2:

- Schijf van vijf formeel vastleggen
- De samenwerking met mantelzorgers sterk houden
- Inzet digitale innovaties onderzoeken
- Samenwerkingen met andere disciplines versterken
- De disciplines in de buurt in kaart brengen

Bouwsteen 3 – Het werk organiseren

In het generiek kwaliteitskompas staat:

“Het werk wordt op verschillende manieren georganiseerd door de diversiteit aan vormen van organisaties. Zo zijn er grotere verpleeghuyszorglocaties, maar ook kleinschalige woonvormen, locaties voor eerstelijnsverblijf en locaties voor geriatrische revalidatie. Er zijn teams die in de wijkverpleging werken en zzp'ers die in de wijk werkzaam zijn. Ook de grote diversiteit aan doelgroepen die zorg ontvangen maakt dat het werk divers georganiseerd wordt.”

Bij Zenmo Wijkverpleging doen we het zo:

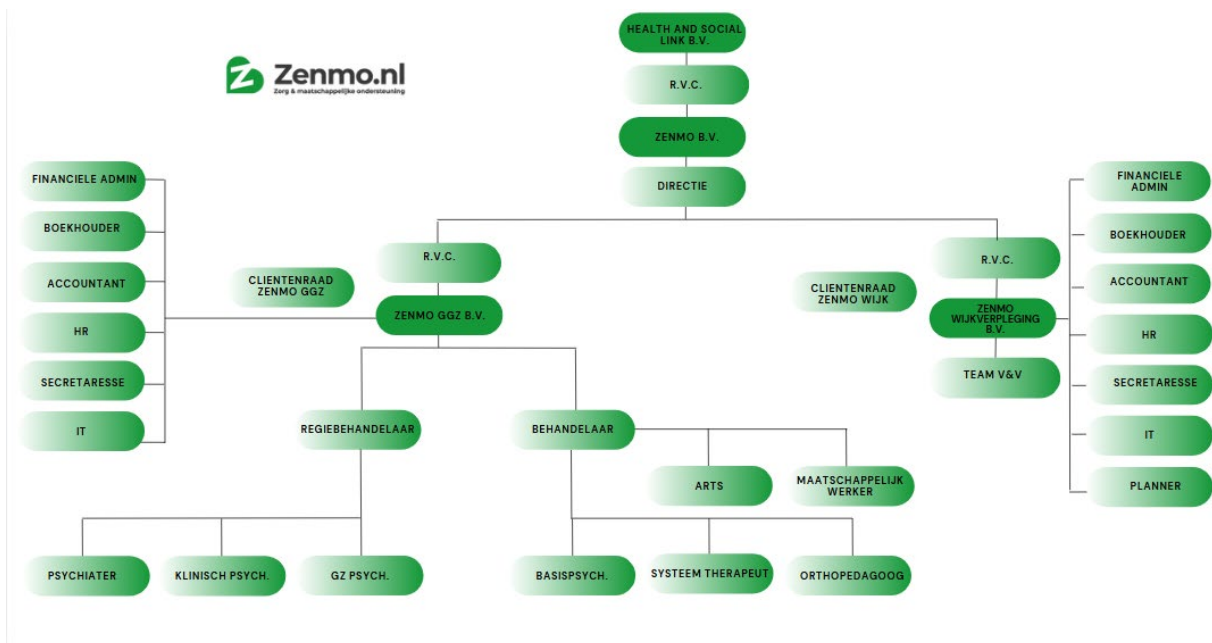
Onze medewerkers vormen de kern van Zenmo Wijkverpleging. Zij staan dagelijks klaar voor onze cliënten en verrichten hun werk vaak zelfstandig in de thuissituatie van de cliënt. Juist daarom vinden wij het belangrijk om te weten hoe het met onze medewerkers gaat. Voelen zij zich betrokken? Kunnen zij doen waar zij goed in zijn? En ervaren zij werkplezier?

Om hier goed zicht op te houden, hechten we veel waarde aan regelmatig en persoonlijk contact. Onze medewerkers zijn de ogen en oren in de wijk, en wat zij signaleren is van grote waarde voor de kwaliteit van onze zorg. Het contact met het team wordt in de basis onderhouden door de teamleider en de planner, die nauw betrokken zijn bij het dagelijkse werk. Daarnaast is er een goede samenwerking met HR bij onder andere het begeleiden van ziekmeldingen en het bieden van passende ondersteuning. Zo zorgen we samen voor een werkomgeving waarin medewerkers zich gehoord, gesteund en gewaardeerd voelen.

Binnen Zenmo Wijkverpleging wordt ook actief geïnvesteerd in de begeleiding van leerlingen en stagiaires. Zenmo Wijkverpleging is een erkend leerbedrijf. Leerlingen krijgen begeleiding van een zorgverlener met het deskundigheidsniveau gelijk aan of boven het niveau waarvoor de leerling in opleiding is. Zij zijn regelmatig op kantoor aanwezig, wat het contact met collega's versterkt en de betrokkenheid vergroot. Door het bieden van stage- en leerwerkplekken levert Zenmo een waardevolle bijdrage aan het opleiden van toekomstige zorgprofessionals en het versterken van de VVT-sector als geheel. Het team zet zich met plezier en toewijding in om een leeromgeving te bieden waarin stagiaires zich kunnen ontwikkelen tot vakbekwame en gemotiveerde zorgverleners.

Per 1 april 2025 krijgt Zenmo Wijkverpleging een nieuwe teamleider. Deze verandering moet zorgen voor versterking van de interne structuur, betere ondersteuning van zorgmedewerkers in hun dagelijkse werk en een meer actieve rol in het bewaken van kwaliteit, samenwerking en continuïteit. De nieuwe teamleider zal daarnaast bijdragen aan het begeleiden van verbeterprocessen en het realiseren van innovaties binnen de organisatie. Hiermee zet Zenmo Wijkverpleging een gerichte stap in het verder professionaliseren van haar zorgverlening en werkomgeving.

Hieronder een organigram van de structuur van Zenmo Wijkverpleging. In dit organigram staat ook de verbinding met Zenmo GGZ mooi toegelicht.



Afbeelding 4; Organogram Zenmo

In het generiek kwaliteitskompas staat:

Binnen de zorg is steeds meer mogelijk met en door inzet van technologie. Om kwaliteit van bestaan te bevorderen werken alle actoren samen om de digitalisering van de zorg vorm te geven. In een open gesprek spreekt de professional samen met de mens met een zorgvraag af welk deel van de zorgvraag ingevuld kan worden door hulpmiddelen, technologie en informele zorg en welke aanvulling de professionele zorg daarop kan bieden. Dit is afhankelijk van de duur, de zwaarte van de zorgvraag, de levensfase en de context waarin de zorgvrager de zorg ontvangt. Uitgangspunt is dat er gewerkt wordt volgens de professionele standaarden, normen en richtlijnen die gelden in de sector. Waarbij aandacht is voor passende competenties, rollen, (bij)scholen en verantwoordelijkheden.

Bij Zenmo Wijkverpleging doen we dat zo:

Bij Zenmo Wijkverpleging zetten we sterk in op innovatie om de zorg efficiënter, toegankelijker en kwalitatief beter te maken. Door middel van technologie en slimme samenwerkingen zorgen we ervoor dat cliënten langer zelfstandig kunnen blijven wonen en medewerkers optimaal worden ondersteund in hun werk. Hieronder lichten we de belangrijkste innovaties toe die al binnen Zenmo Wijkverpleging worden toegepast.

Digitale zorgplannen en procesautomatisering

Bij Zenmo Wijkverpleging werken we met Nedap voor digitale zorgplannen. Met Nedap kunnen zorgverleners eenvoudig en veilig cliëntgegevens inzien, bijwerken en afstemmen met collega's en mantelzorgers. Dit zorgt voor een transparante en efficiënte manier van samenwerken, waarbij de cliënt altijd centraal staat.

Zenmo maakt gebruik van een digitaal kwaliteitssysteem voor de automatisering van werkprocessen. In 2024 hebben we gemerkt dat de documenten hierin niet altijd door iedereen geraadpleegd worden.

Wij gaan daarom onder leiding van de nieuwe teamleider in 2025 onderzoeken of het huidige kwaliteitssysteem aansluit op de behoeften die Zenmo Wijkverpleging heeft en of het nog wel het juiste systeem is voor onze organisatie.

Inkoopbeleid en innovatie binnen Zenmo Wijkverpleging

Bij Zenmo Wijkverpleging zetten we ons in voor toegankelijke en betaalbare langdurige zorg, waarbij innovatie een belangrijke rol speelt. Door het verkennen en implementeren van digitale en niet-digitale innovaties, willen we de zorg efficiënter maken, de zelfredzaamheid van cliënten vergroten en de werkdruk voor zorgverleners verminderen.

In 2025 willen we drie van deze succesvolle innovaties uit de dynamische lijst met succesvolle initiatieven, opgesteld door Zorgverzekeraars Nederland en partners onderzoeken en waar mogelijk implementeren binnen onze organisatie. We richten ons op Medido, een slimme medicijn dispenser die cliënten ondersteunt bij medicatietoediening, en beeldbellen, waarmee zorg op afstand efficiënter kan worden georganiseerd. Voor het derde initiatief onderzoeken we nog welke innovatie het beste aansluit bij de behoeften van onze cliënten en organisatie.

Deze innovaties zullen zorgvuldig worden beoordeeld en stap voor stap worden geïntegreerd in onze werkwijze. Bij de implementatie hanteren we modellen zoals het Zorgtransformatiemodel of het Honingraatmodel, zoals voorgeschreven door de zorgkantoren. Met deze aanpak streven we naar een duurzame en effectieve toepassing van innovaties, waarmee we onze zorgverlening continu verbeteren. We streven ernaar om innovaties op een manier in te zetten die zowel het welzijn van cliënten verhoogt als de werkdruk voor zorgmedewerkers verlaagt, terwijl zorgverleners tegelijkertijd meer kwalitatieve tijd met cliënten kunnen doorbrengen.

CareXS – Veilige en efficiënte medicatiezorg

Binnen Zenmo Wijkverpleging maken we gebruik van CareXS, een digitaal medicatiebeheerplatform. Dit systeem biedt zorgverleners real-time inzicht in de medicatie van cliënten en maakt het mogelijk om medicatietoediening efficiënter en veiliger te organiseren. Apothekers, artsen en zorgverleners kunnen via CareXS samenwerken, waardoor medicatiefouten worden verminderd en cliënten de juiste zorg krijgen. Per 1 juli gaan we hiermee stoppen. Dan gaan we verder met Medimo. Medimo is een digitaal medicatiebeheersysteem dat zorgverleners ondersteunt bij veilige en efficiënte medicatietoediening door middel van digitale toedienregistratie, medicatieherinneringen en realtime samenwerking met apotheken en artsen

Ergonomische hulpmiddelen

Om de fysieke belasting van zorgverleners te verminderen en het comfort van cliënten te vergroten, maken we gebruik van diverse ergonomische hulpmiddelen. Denk hierbij aan tilliften, elektrisch verstelbare bedden en andere ondersteunende apparatuur. Dit helpt niet alleen zorgmedewerkers om hun werk op een veilige manier uit te voeren, maar draagt ook bij aan de zelfstandigheid en het welzijn van cliënten.

Soumaya wijkverpleegkundige bij Zenmo:

Ergonomische hulpmiddelen maken echt een groot verschil in de dagelijkse praktijk. Ze zorgen ervoor dat wij als zorgverleners onze werkzaamheden lichamelijk minder belastend kunnen uitvoeren, wat helpt om klachten en verzuim te voorkomen. Denk aan hulpmiddelen zoals glijzeilen, elektrische steunkousenhulpen of tilliften. Tegelijkertijd vergroten deze hulpmiddelen ook de zelfstandigheid en veiligheid van cliënten. Het is voor ons belangrijk om tijdens het indiceren en evalueren goed te kijken of en welke hulpmiddelen kunnen bijdragen aan een prettiger en duurzamer zorgproces – voor zowel de cliënt als de zorgverlener."

In het generiek kwaliteitskompas staat:

Zorgorganisaties bieden professionals en cliëntenraden de mogelijkheid om zeggenschap te hebben in beleidsontwikkelingen. De zorgorganisatie stelt in overleg met hen een passende deskundigheidsmix vast. Een passende deskundigheidsmix in teams is gebaseerd op: signaleren, beschikbaarheid en samenwerking. Zeggenschap is belangrijk voor werkplezier. Plezier en voldoening in het werk worden bepaald door verschillende factoren, zoals omgang met collega's, de interactie met mensen met een zorgvraag, de wijze waarop het werk is georganiseerd en of en hoe iemand daar invloed op heeft, werkdruk, het soort werkzaamheden en de kans om te leren.

Zenmo Wijkverpleging past dit als volgt toe:

Binnen Zenmo Wijkverpleging hechten we grote waarde aan de zeggenschap van onze professionals. Zorgmedewerkers staan het dichtst bij de cliënt en beschikken over belangrijke kennis en ervaring die essentieel is voor het vormgeven en verbeteren van onze zorg. Daarom worden zij actief betrokken bij de ontwikkeling en implementatie van nieuw beleid.

Een vaste vorm waarin deze betrokkenheid tot uiting komt, is het kwartaaloverleg, waarin ruimte is voor het bespreken van onderwerpen die medewerkers aangaan én voor het uitwisselen van ervaringen rondom cliëntenzorg. Deze bijeenkomsten bevorderen niet alleen de samenwerking en open communicatie binnen het team, maar dragen ook bij aan de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor kwaliteit van zorg.

Daarnaast voert de teamleider jaarlijks individuele gesprekken met alle medewerkers. Deze jaargesprekken bieden ruimte voor reflectie, het bespreken van ontwikkelbehoeften en het delen van ideeën. Zenmo Wijkverpleging beschouwt deze momenten als minimale maar essentiële vormen van professionele zeggenschap, waarmee we zorgen dat medewerkers zich gehoord, betrokken en gewaardeerd voelen. Het versterken van eigenaarschap en invloed van medewerkers blijft een belangrijk aandachtspunt voor de komende jaren.

Medewerkerstevredenheidonderzoek

Binnen Zenmo Wijkverpleging hechten we veel waarde aan het welzijn en de tevredenheid van onze medewerkers. Daarom voeren we iedere twee jaar een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uit. Het laatste onderzoek vond plaats in 2023, en leverde waardevolle inzichten op in hoe medewerkers hun werk ervaren en waar mogelijke verbeterpunten liggen.

Zenmo zal in 2025 nieuw MTO uitvoeren met speciale verdiepingsvragen. In dit onderzoek zal specifiek worden gekeken of de eerder gesignaleerde thema's nog steeds actueel zijn, en of er aanvullende aandachtspunten zijn ontstaan. Hiermee willen we gericht werken aan een prettige, veilige en ondersteunende werkomgeving, waarin medewerkers zich gehoord voelen en kunnen blijven groeien.

Instroom versus uitstroom

In 2024 is er binnen Zenmo Wijkverpleging beweging geweest in de samenstelling van het team, zoals gebruikelijk in een dynamische zorgorganisatie. Er was sprake van zowel nieuwe instroom van medewerkers als een aantal collega's die de organisatie hebben verlaten.

Op het moment van opstellen van dit kwaliteitsbeeld zijn de exacte cijfers over in- en uitstroom nog niet beschikbaar, onder andere vanwege de tijdelijke afwezigheid van de HR-medewerker. Wel kan worden gezegd dat het team grotendeels stabiel is gebleven en dat er continu aandacht is voor het behoud van medewerkers, onder andere door het bieden van scholing, ondersteuning en het creëren van een prettige werkomgeving.

In 2025 wil Zenmo Wijkverpleging het personeelsverloop verder monitoren en analyseren, zodat gericht ingezet kan worden op behoud, duurzame inzetbaarheid en verdere versterking van het team.

Deskundigheidsmix

We streven naar een continu, stabiel team, omdat we denken dat dit de kwaliteit van onze dienstverlening bevordert. We streven daarbij naar een goede mix van deskundigheden, zodat we zoveel mogelijk hulpvragen kunnen bedienen.

	Loondienst	Stagiaires	ZZP
Helpenden	4	8	0
VIG	1	6	0
Wijkverpleegkundige	2	0	3
Verpleegkundigen	1	1	0
Planner	1	0	0
Begeleiders	0	2	0
Teamleider	1	0	0

Afbeelding 5; Deskundigheidsmatrix

Zenmo Wijkverpleging streeft ernaar ZZP'ers alleen in te zetten, daar waar het niet anders kan.

Teambuilding

In 2024 heeft Zenmo Wijkverpleging op een informele manier aandacht besteed aan teambuilding, onder andere door het organiseren van enkele gezamenlijke etentjes. Deze momenten werden gewaardeerd door het team en droegen bij aan verbinding en ontspanning buiten het werk om.

Voor 2025 is het de wens om teambuilding op een vergelijkbare manier voort te zetten, met laagdrempelige activiteiten die bijdragen aan een goede werksfeer en collegiale betrokkenheid. Zenmo blijft investeren in een prettig en hecht team, omdat dit direct bijdraagt aan de kwaliteit van zorg.



Afbeelding 6; Teamfoto

Vrijwilligers

In 2024 heeft Zenmo Wijkverpleging nog geen gebruik gemaakt van vrijwilligers binnen de organisatie. Toch staat Zenmo positief tegenover de inzet van vrijwilligers, met het oog op het versterken van het sociale netwerk rondom cliënten en het ontlasten van zorgverleners waar mogelijk.

In 2025 wil de organisatie verder onderzoeken op welke manier vrijwilligers een passende rol kunnen spelen binnen de zorgverlening, bijvoorbeeld bij lichte ondersteunende taken of als aanvulling op het contact met cliënten. Hierbij wordt gekeken naar de praktische haalbaarheid, verantwoordelijkheidsverdeling en de aansluiting op de waarden en werkwijze van Zenmo. Het doel is om de zorg rondom de cliënt waar mogelijk te verrijken, zonder afbreuk te doen aan kwaliteit en professionaliteit.

Cliëntenraad

Bij Zenmo Wijkverpleging vinden we het belangrijk dat cliënten niet alleen zorg ontvangen, maar ook daadwerkelijk mee kunnen denken en mee kunnen praten over de manier waarop die zorg wordt georganiseerd en geleverd. De zeggenschap van cliënten is daarom formeel geborgd in een cliëntenraad, die bestaat uit drie zetels.

Op dit moment is er helaas slechts één actief lid binnen de cliëntenraad. We streven ernaar om deze raad zo spoedig mogelijk aan te vullen, zodat er sprake is van een bredere vertegenwoordiging van onze cliënten. In 2025 zetten we actief stappen om gericht cliënten te benaderen die interesse hebben om zitting te nemen in de raad.

We zien de cliëntenraad als een belangrijke schakel in het verbeteren van onze zorg en dienstverlening. Daarom blijven we ons inzetten om de raad verder te versterken en de stem van de cliënt structureel een plek te geven binnen onze organisatie.



Afbeelding 7; Bestuurder Najoua Benmoussa feliciteert client met 100^e verjaardag.

Bevoegd en bekwaam

Bij Zenmo Wijkverpleging staat het behouden en versterken van deskundigheid centraal. Het is voor ons van groot belang dat zorgverleners altijd bevoegd én bekwaam zijn om handelingen veilig en volgens de geldende richtlijnen uit te voeren. Daarom worden de bevoegd- en bekwaamheden van medewerkers elke zes maanden gecontroleerd en zorgvuldig bijgehouden. Medewerkers kunnen daarnaast zelf aangeven wanneer zij behoefte hebben aan bijscholing of herhaling van bepaalde vaardigheden. In 2025 blijft Zenmo actief investeren in deskundigheidsbevordering, met blijvende aandacht voor verpleegtechnische handelingen, zodat de kwaliteit van zorg geborgd blijft.

Actiepunten 2025 voor bouwsteen 3:

- Blijven creëren van stageplekken
- Onderzoeken hoe Zenmo Wijkverpleging meer gebruik kan maken van vrijwilligers
- Uitbreiden samenwerkingen
- Onderzoeken inzet innovatieve middelen
- Nieuw MTO afnemen
- Teambuildingsactiviteit organiseren
- Actief werven van nieuwe leden voor de cliëntenraad
- Verder onderzoeken op welke manier vrijwilligers een passende rol kunnen spelen

Bouwsteen 4 - Leren en ontwikkelen

In het generiek kwaliteitskompas staat:

Dit zegt het Generieke Kwaliteitskompas: Kwaliteit steunt op vakbekwame professionals. Professionals die samen continu de zorg verbeteren onder meer door vanuit de professionele standaard, multidisciplinair werken en ervaren uitkomsten van zorg. Daarbij krijgen zij de mogelijkheid om de opgedane deskundigheid toe te passen en te (leren) werken volgens professionele standaarden, zoals richtlijnen en beroepscodes. Bovendien zijn zij toegerust om hun werk goed te kunnen doen en krijgen zij de ruimte en het vertrouwen om hun expertise in te zetten en waar mogelijk te delen. Belangrijk daarbij is dat zij zich ook bewust zijn van hun eigen expertise zo nodig andere beroepsprofessionals inschakelen. Tot slot moet er tijd zijn om te reflecteren en de uitkomsten daarvan te implementeren. Dit gebeurt binnen de grenzen van de opleidingseisen, competenties en bevoegdheden, en zonder toename van administratieve lasten voor professionals.

Scholingsplan

In 2024 heeft Zenmo Wijkverpleging actief ingezet op het versterken van de deskundigheid van haar medewerkers, door middel van een gevarieerd aanbod van zowel interne als externe scholingen. Dit sluit aan bij de overtuiging dat elke medewerker recht heeft op en verantwoordelijk is voor het ontwikkelen en bijhouden van vakkennis en vaardigheden.

Extern volgden medewerkers opleidingen en trainingen op het gebied van onder andere diabeteszorg, stomazorg, wondzorg en het gebruik van beademingsapparatuur.

Intern werden er diverse klinische lessen en thematrainingen georganiseerd. Onderwerpen als zwachtelen, medicatiebeleid, rapporteren, hygiëne en infectiepreventie, en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling kwamen aan bod.

Door dit scholingsaanbod hebben medewerkers hun kennis kunnen verdiepen, hun bevoegd- en bekwaamheden kunnen actualiseren en is er binnen het team aandacht geweest voor belangrijke thema's in de dagelijkse zorgpraktijk. Zenmo kijkt tevreden terug op de inzet in 2024.

In 2025 blijft Zenmo Wijkverpleging investeren in de deskundigheid van haar medewerkers door het voortzetten van diverse vakinhoudelijke en verpleegtechnische scholingen, zoals trainingen op het gebied van wondzorg, medicatie, hygiëne en communicatie. Daarnaast is er dit jaar extra aandacht voor het versterken van de samenwerking met mantelzorgers en het vergroten van inzicht in zorginnovaties, zodat medewerkers hun bestaande kennis kunnen verdiepen en tegelijkertijd op de hoogte blijven van actuele marktontwikkelingen binnen de zorg. Hiermee blijft Zenmo bouwen aan een professioneel, wendbaar en goed geïnformeerd team.

Interne audits

Bij Zenmo Wijkverpleging vinden we het van groot belang om continu te werken aan het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van zorg. In 2024 zijn hiervoor verschillende interne audits uitgevoerd, waarmee op gestructureerde wijze is gekeken naar de naleving van kwaliteitsnormen en het signaleren van mogelijke verbeterpunten binnen de organisatie.

Gedurende het jaar zijn er elk kwartaal interne controles uitgevoerd op meerdere onderdelen, waaronder de cliëntendossiers, personeelsdossiers, en het registratiesysteem voor MIC- en MIM-meldingen (incidenten en meldingen met impact). Daarnaast zijn ook de binnengekomen klachten elk kwartaal geanalyseerd, zodat trends tijdig konden worden gesignaleerd en passende verbetermaatregelen konden worden genomen.

De uitkomsten van de interne audits (mic/mim en klachten) worden inzichtelijk gemaakt in onderstaand overzicht:

2024	MIC	MIM	Klachten
Q1	4	2	7
Q2	13	1	
Q3 en Q4	13	2	12

In het tweede kwartaal van 2024 werd bij de analyse van de MIC- en MIM-registraties door de kwaliteitsadviseur opgemerkt dat een medewerker incidenten had geregistreerd die feitelijk geen incident waren. Sommige meldingen bevatten halve zinnen of dubbele registraties, waardoor het overzicht tijdelijk werd verstoord. Deze werkwijze is na de controle door de kwaliteitsadviseur direct teruggekoppeld aan de betreffende medewerker, met als doel om de registratie te verbeteren en zorgvuldig te blijven omgaan met het vastleggen van incidenten. Na deze terugkoppeling is het probleem niet meer voorgekomen.

Bij de inhoudelijke analyse van de meldingen blijkt dat het merendeel van de geregistreeerde incidenten bij Zenmo Wijkverpleging betrekking had op valincidenten. Dit gaat vaak om situaties waarbij cliënten alleen thuis zijn, bijvoorbeeld bij het opstaan, douchen of wanneer zij zelfstandig de deur willen openen.

De wijkverpleegkundigen van Zenmo zijn alert op deze risico's en zetten actief in op valpreventie. Dit doen zij onder andere door het bespreken van risicomomenten tijdens het open gesprek, het signaleren van onveilige situaties in de woning, het inzetten van hulpmiddelen zoals rollators of trapliften, en waar nodig het inschakelen van een ergotherapeut. In 2025 blijft Zenmo Wijkverpleging aandacht besteden aan de kwaliteit van incidentregistratie én aan preventieve maatregelen, zodat de veiligheid van cliënten continu gewaarborgd blijft.

Externe audits

Naast de interne kwaliteitsbewaking ondergaat Zenmo Wijkverpleging ook externe audits in het kader van de HKZ-certificering (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector). In 2024 is deze uitgevoerd door het Keurmerkinstituut, een onafhankelijke certificeringsinstantie. Tijdens deze audits werd beoordeeld of Zenmo voldeed aan de gestelde normen op het gebied van zorgkwaliteit, cliëntveiligheid en bedrijfsvoering. Het rapport van Keurmerkinstituut biedt waardevolle inzichten in sterke punten én verbetermogelijkheden, waarmee Zenmo gericht kan blijven werken aan kwaliteitsverbetering. Wij zijn blij dat we ook in 2024 voldeden aan de gestelde eisen van de HKZ-certificering.

Materiele controle

In 2024 heeft Zenmo Wijkverpleging een materiële controle ondergaan, uitgevoerd door zorgverzekeraar Zilveren Kruis. Deze controle richtte zich op de rechtmatigheid van de geleverde zorg en de bijbehorende declaraties. Tijdens het onderzoek is gekeken naar onder andere de juistheid van indicaties, zorgregistraties, verslaglegging en de aansluiting tussen geleverde zorg en gedeclareerde prestaties.

Zenmo Wijkverpleging is met een positief resultaat uit deze controle gekomen: alle beoordeelde onderdelen voldeden aan de gestelde eisen. Dit bevestigt dat de organisatie werkt volgens de geldende wet- en regelgeving en zorgvuldig omgaat met de inzet van middelen.

De uitkomst van deze materiële controle onderstreept de professionele en transparante werkwijze van Zenmo Wijkverpleging en vormt een belangrijke erkenning voor de inzet van het team om zorg van hoge kwaliteit op een verantwoorde manier te organiseren.

Controle inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

In november 2024 heeft Zenmo Wijkverpleging bezoek gehad van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). In haar rapport concludeerde de inspectie dat Zenmo Wijkverpleging (grotendeels) voldoet aan alle achttien getoetste normen en sprak zij haar vertrouwen uit in de wijze waarop de organisatie stuurt op kwaliteit van zorg. Wij zijn hier als organisatie erg trots op.

De aanbevelingen van de inspectie, in combinatie met inzichten uit de praktijk en ervaringen van cliënten en medewerkers, vormen een belangrijke basis voor de verbeteracties in 2025. Zo gaat Zenmo zorginhoudelijke wijzigingen sneller verwerken in de zorgplannen, zodat deze altijd actueel en bruikbaar zijn voor zorgverleners. Daarnaast zal er in de zorgplannen meer aandacht komen voor samenwerking met informele zorg, evenals voor het duidelijk vastleggen van afspraken over dubbele controle bij risicovolle medicatie.

Ook het rapporteren wordt verder verbeterd: zorgverleners worden gestimuleerd om niet alleen handelingen te noteren, maar ook bijzonderheden en het welzijn van de cliënt mee te nemen. Om de deskundigheid op peil te houden, wil Zenmo beter overzicht houden van wanneer medewerkers opnieuw getoetst moeten worden voor voorbehouden en risicovolle handelingen.

Verder wordt in 2025 gewerkt aan het verbeteren van de informatievoorziening richting cliënten en hun netwerk. Begin dit jaar is de telefonische bereikbaarheid al verbeterd en is een nieuwe website gelanceerd, waarop de komende periode aanvullende informatie geplaatst zal worden om cliënten en hun naasten beter te ondersteunen.

Deze actiepunten sluiten aan bij de koers die Zenmo Wijkverpleging heeft ingezet en vormen samen met de eerder genoemde thema's de leidraad voor de ontwikkeling van de organisatie in 2025.

Actie 2025 voor bouwsteen 4 - leren en ontwikkelen

- Scholingsplan 2025 uitvoeren met aandacht voor de nieuwe manier van zorgen
- Interne audits uitvoeren en acties opvolgen

Bouwsteen 5 - Inzicht in kwaliteit

In het generiek kwaliteitskompas staat:

Goede zorg sluit aan bij persoonlijke mogelijkheden, wensen en behoeften van mensen met een zorgvraag. Het is van belang dat zorgorganisaties regelmatig evalueren wat goede zorg en kwaliteit van zorg is en om inzichtelijk te maken hoe het binnen de organisatie gaat. Systematisch werken aan kwaliteit van zorg is randvoorwaardelijk voor zorgorganisaties bij het maken van beleid over goede zorg en is het nodig om de kwaliteit van zorg te monitoren het daar waar nodig te verbeteren. Het bieden van inzicht in kwaliteit is niet alleen vanzelfsprekend voor intern gebruik door zorgorganisaties, maar ook in de relatie tussen de mensen met een zorgvraag en de professional en in de maatschappelijke context. Er kan informatie worden opgehaald en beschikbaar gesteld voor verschillende doelen. Bijvoorbeeld voor mensen met een zorgvraag als basis voor zelf regie en om keuzes te kunnen maken, voor professionals en voor organisaties ten behoeve van leren en ontwikkelen (bouwsteen 4), voor afspraken over de financiering en monitoring van de zorg en voor maatschappelijke verantwoording. Zorgorganisaties hebben hun basis op orde, maken inzichtelijk hoe ze ervoor staan en wat hun inspanningen zijn om de kwaliteit te monitoren en verder te ontwikkelen. Dit vormt het uitgangspunt voor het kwaliteitsbeeld.

Kwaliteitssysteem

Zenmo Wijkverpleging maakt gebruik van een online kwaliteitssysteem als centraal platform voor het beheren van kwaliteitsdocumenten, rapportages en het ondersteunen van interne verbeterprocessen. In dit systeem worden onder andere het kwaliteitshandboek, beleidsdocumenten, protocollen, rapportages en de analyses van interne audits opgeslagen en beheerd. Medewerkers hebben hiermee toegang tot de meest actuele informatie, wat bijdraagt aan een eenduidige en zorgvuldige werkwijze binnen de organisatie.

Hoewel het systeem momenteel goed functioneert als kwaliteitsplatform, stelt Zenmo Wijkverpleging zich in 2025 de vraag of het systeem ook op de lange termijn voldoende ondersteunend is. Daarom wordt het gebruik ervan kritisch geëvalueerd, met oog voor gebruiksvriendelijkheid, overzicht en toekomstige behoeften.

Daarnaast staat in 2025 een herziening van het kwaliteitshandboek gepland, waarbij wordt gekeken in hoeverre de inhoud nog aansluit bij de dagelijkse praktijk en de uitgangspunten van het Generiek Kompas. Met deze evaluatie wil Zenmo blijven werken aan een kwaliteitssysteem dat meegroeit met de organisatie en blijvend bijdraagt aan goede en toekomstbestendige zorg.

Naima, kwaliteitsadviseur bij Zenmo Wijkverpleging:

"Bij Zenmo Wijkverpleging zetten we ons dagelijks in om de kwaliteit van zorg te waarborgen én te verbeteren. Kwaliteit gaat voor ons verder dan het naleven van protocollen en richtlijnen – het draait ook om luisteren naar cliënten, collega's en het voortdurend blijven ontwikkelen als organisatie.

Een belangrijk onderdeel van mijn rol is ervoor zorgen dat zorgprofessionals beschikken over de juiste kennis en middelen om hun werk goed te kunnen doen. We ondersteunen hen onder andere met scholing, begeleiding tijdens audits en het direct oppakken van verbeterpunten. Door middel van interne controles én de samenwerking met externe partijen zoals het Keurmerkinstituut krijgen we inzicht in waar we staan en waar nog kansen liggen voor verbetering.

Daarnaast richten we ons actief op innovatie en het slimmer inrichten van processen. Dankzij digitale systemen kunnen we efficiënter werken en zorgverleners beter ondersteunen, zodat zij zich kunnen richten op waar het echt om draait: het bieden van persoonlijke en kwalitatieve zorg.

Zenmo Wijkverpleging is voortdurend in ontwikkeling. We bouwen aan een cultuur waarin kwaliteit niet iets is dat moet, maar iets wat we samen dragen. In 2025 blijven we ons inzetten voor groei, innovatie en versterking van de samenwerking met cliënten, collega's en hun netwerk."

Kwaliteitsmonitor

Zenmo Wijkverpleging maakt gebruik van Nedap als digitaal systeem om zorgprocessen te bewaken en de kwaliteit van zorg structureel te verbeteren. Binnen dit systeem kunnen medewerkers werken met de kwaliteitsmonitor, die inzicht geeft in belangrijke kwaliteitsindicatoren en helpt bij het plannen, evalueren en bijstellen van zorgplannen.

In 2024 is binnen de organisatie onderzocht op welke wijze de rapportagevormen in Nedap het beste aansluiten bij de dagelijkse praktijk. Hieruit bleek dat het werken met SOAP-rapportages voor het zorgpersoneel in de praktijk te tijdrovend en weinig efficiënt is. Op basis hiervan is besloten om over te stappen op doelgerichte rapportages, waarbij medewerkers kort en relevant verslag doen van ontwikkelingen of afwijkingen ten opzichte van de zorgdoelen.

De kwaliteitsadviseur heeft in 2024 vastgesteld dat deze nieuwe werkwijze al op veel plekken goed wordt toegepast, maar dat er ook nog ruimte is voor verbetering en verdere afstemming binnen het team. Daarom wordt in 2025 een gerichte training georganiseerd, waarin zorgverleners worden ondersteund in het doelgericht rapporteren volgens een uniforme en werkbare methode.

Door het rapporteren beter te stroomlijnen en de kwaliteitsmonitor effectief te benutten, blijft Zenmo Wijkverpleging werken aan een transparante, efficiënte en toekomstbestendige zorgregistratie.

Clienttevredenheidsonderzoeken

Zenmo Wijkverpleging hecht veel waarde aan de ervaringen van haar cliënten. In het kader van kwaliteitsmonitoring is in 2024 de PREM Wijkverpleging afgenomen: een gestandaardiseerd onderzoek dat inzicht geeft in hoe cliënten de zorg ervaren. In totaal namen 25 cliënten deel aan dit onderzoek.

Gemiddelde scores cliëntervaringen:

De gemiddelde scores van de ervaringsvragen op volgorde van hoog naar laag:

6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners? (n=25)	8,6
8. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat? (n=24)	8,5
5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht? (n=25)	8,4
4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven? (n=24)	8,3
7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners? (n=25)	8,2
9. Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening? (n=25)	8,2
3. Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg? (n=25)	8,0
1. Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners? (n=25)	7,4
2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd? (n=25)	6,6

Wij hebben onderzoeksbureau Triqs ingeschakeld, om de resultaten voor ons te analyseren. Uit de resultaten blijkt dat cliënten over het algemeen tevreden zijn over de zorg die zij ontvangen. De hoogste waarderingen zijn gegeven op het gebied van persoonlijke benadering en aandacht voor het welzijn van de cliënt. Zo gaven cliënten een 8,6 voor het zich op hun gemak voelen bij zorgverleners, en een 8,5 voor de mate waarin zorgverleners oog hebben voor hun gezondheid. Ook de aandacht die zorgverleners geven (8,4) en het aansluiten van de zorg bij de levensstijl van de cliënt (8,3) werden zeer positief beoordeeld.

Er is ook ruimte voor verbetering. De laagste score werd gegeven op het onderdeel "komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?" met een gemiddelde van 6,6. Dit signaal neemt Zenmo serieus. In 2025 wil de organisatie onderzoeken waar de knelpunten liggen op het gebied van tijdige zorgverlening, bijvoorbeeld in relatie tot planningscapaciteit en onverwachte situaties in de wijk.

Daarnaast scoorde het onderdeel "zorg van een vast team van zorgverleners" een 7,4. Zenmo blijft inzetten op een zo stabiel mogelijk team rond de cliënt, ondanks uitdagingen op het gebied van roostering en personele inzet.

De uitkomsten van de PREM worden in 2025 gebruikt om gerichte verbeteracties te formuleren, zodat Zenmo Wijkverpleging haar zorg nog beter kan afstemmen op de wensen en verwachtingen van cliënten. Het onderzoek bevestigt dat cliënten zich gezien en gehoord voelen, en vormt een waardevolle basis voor verdere ontwikkeling van de zorgverlening.

Zorgkaart Nederland

Zenmo Wijkverpleging is aangesloten bij Zorgkaart Nederland, het landelijke platform waar cliënten hun ervaringen met zorgverleners kunnen delen. Deze feedback vormt voor Zenmo een waardevolle bron van informatie over hoe cliënten de zorg ervaren en waar ruimte is voor verbetering.

Door actief gebruik te maken van Zorgkaart Nederland wil Zenmo Wijkverpleging bijdragen aan transparantie in de zorg en cliënten en hun naasten een eerlijk en open beeld geven van de organisatie. De ervaringen die cliënten delen worden dan ook gedeeld via de website van Zorgkaart Nederland, zodat deze voor iedereen toegankelijk zijn.



In 2024 had Zenmo Wijkverpleging naar aanleiding van de PREM meting een gemiddelde beoordeling van 8,5. Deze score weerspiegelt het vertrouwen dat cliënten in de organisatie hebben en bevestigt de betrokkenheid van het team bij het leveren van persoonlijke en kwalitatieve zorg. In 2025 blijft Zenmo inzetten op het ophalen van cliëntervaringen en het leren van feedback, als onderdeel van het streven naar continue verbetering.

Reflectie op het kwaliteitsbeeld

Terugkijkend op het jaar 2024 laat dit kwaliteitsbeeld zien dat Zenmo Wijkverpleging zich actief heeft ingezet voor het verbeteren en borgen van de kwaliteit van zorg. De organisatie is zichtbaar in ontwikkeling geweest, zowel in de interne structuur (zoals de splitsing in twee B.V.'s) als in de zorginhoudelijke aanpak. Er is veel aandacht besteed aan het voeren van open gesprekken, het betrekken van mantelzorgers, het versterken van de samenwerking met andere zorgpartijen én het verkennen van innovaties.

Een belangrijk leerpunt uit 2024 is dat goede zorg verder gaat dan het leveren van zorgmomenten alleen. Er is bewust ingezet op het versterken van het netwerk rondom de cliënt, het verbeteren van rapportages en het actiever betrekken van cliënten bij hun eigen zorgproces. Tegelijkertijd laat het kwaliteitsbeeld ook zien dat sommige thema's, zoals het benutten van vrijwilligers, het verdiepen van het MTO en het borgen van cliëntenparticipatie via de cliëntenraad, verdere aandacht vragen in 2025.

De organisatie toont zich lerend en reflecterend, met ruimte voor feedback van zowel cliënten als medewerkers. Door interne en externe audits, klanttevredenheidsonderzoeken en de samenwerking met externe partijen zoals de inspectie, het keurmerkinstituut en zorgverzekeraars is er goed zicht op de sterke kanten én de verbeterpunten. Daarnaast zijn we tevreden met de behaalde resultaten uit het inspectiebezoek en de materiële controle, wat ons extra bevestigt dat we op de juiste weg zitten in het continue verbeteren van onze zorgkwaliteit.

In 2025 richt Zenmo Wijkverpleging zich op het verdiepen en verduurzamen van eerder ingezette ontwikkelingen, zoals het structureel invoeren van de Schijf van Vijf, het verbeteren van de rapportagepraktijk, het versterken van cliënt- en medewerkerszeggenschap en het inzetten van innovatieve middelen. De ambitie is helder: blijven groeien als een kleine, betrokken en cultuursensitieve zorgorganisatie waarin kwaliteit van leven en eigen regie centraal staan.