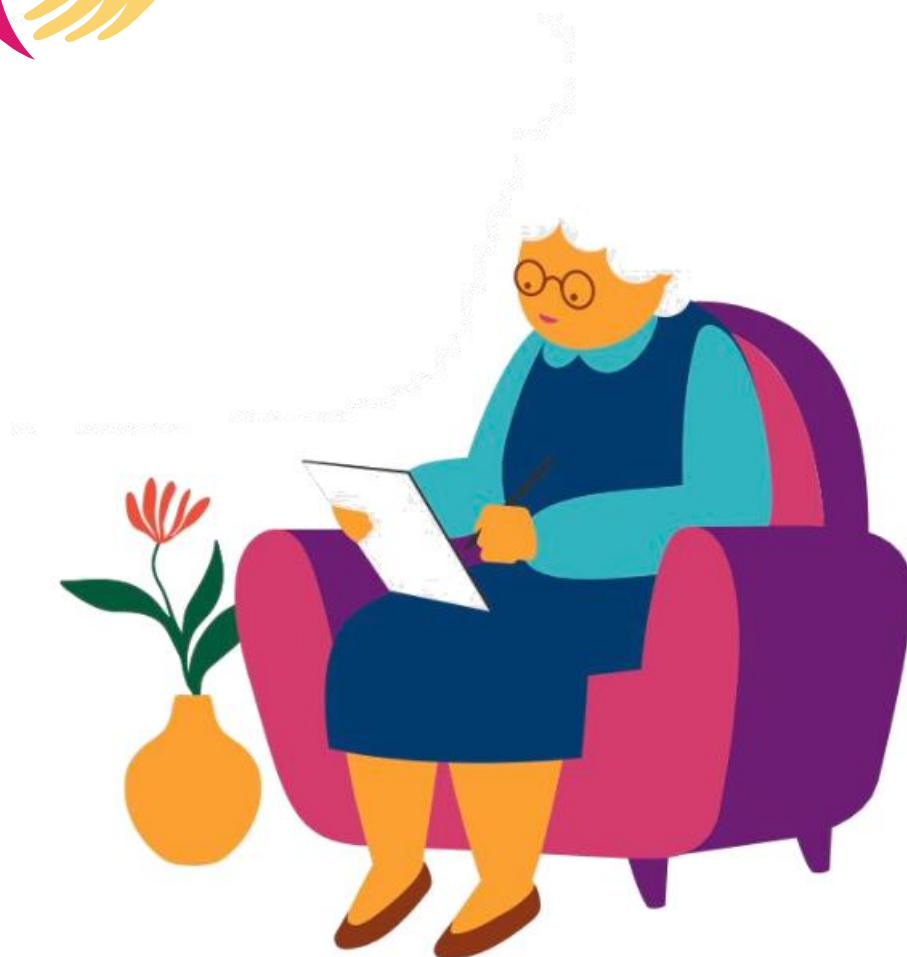




Acta Zorg



Kwaliteitsplan 2025

Kwaliteit als uitgangspunt

Inhoud

Inleiding	3
Hoofdstuk 1 Context	4
Missie.....	4
Visie	4
Kernwaarden	4
Profiel	5
Speerpunten	5
Hoofdstuk 2 Generiek Kompas	6
De cliënt centraal.....	6
Gesprek in verbinding.....	6
De professional in het zicht	6
Hoofdstuk 3 De Bouwstenen	7
Bouwsteen 1: Het open gesprek	7
Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken	8
Bouwsteen 3: Het werk organiseren	9
Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen	10
Hoofdstuk 4 Reflectie en perspectief.....	11
Reflectie op kwaliteit.....	11
Perspectief naar volgend jaar	12

Inleiding

In het Kwaliteitsplan 2024 van Acta Zorg B.V. (hierna Acta Zorg) wordt beschreven welke ambities Acta Zorg heeft om de zorg op kwaliteitsgebied te verbeteren tot aan 2026. Het kwaliteitsplan is tot stand gekomen naar aanleiding van het Generiek Kompas, samenwerken aan kwaliteit van bestaan, welke is uitgegeven in 2023. In dit kompas ligt meer dan voorheen nadruk op het voorkomen van een grotere zorgvraag door te kijken wat ouderen zelf, of samen met hun netwerk, kunnen en hoe de zorg daarop kan aansluiten. Zo ligt regie meer bij mensen en hun netwerk, wat bijdraagt aan kwaliteit van bestaan. Beschikbare professionele zorg en ondersteuning kan op deze manier zo goed mogelijk worden ingezet (bron: Generiek Kompas, 2023). In dit Generiek Kompas worden bouwstenen beschreven waarop de zorg ingericht dient te worden. In dit kwaliteitsplan worden die bouwstenen uitgewerkt volgens de door Acta Zorg geldende visie op het leveren van goede zorg. Dit kwaliteitsplan is mede tot stand gekomen door gesprekken met medewerkers, cliënten, een implementatieonderzoek en het bestaande kwaliteitshandboek. Jaarlijks wordt dit plan geëvalueerd, bijgewerkt en waar nodig herzien.



Hoofdstuk 1 Context

Missie

Zorg kán anders en móet anders. Zeker in een samenleving waarin ouderen, chronisch zieken en mensen met een beperking steeds meer op zichzelf zijn aangewezen. Daarom bieden wij persoonlijke zorg op maat in de eigen (thuis)omgeving. Met oprechte belangstelling voor de mens en het verhaal áchter de mens. Door het stimuleren van de zelfredzaamheid, bieden wij onze cliënten de kans zo lang mogelijk op eigen kracht mee te blijven doen in de maatschappij. Zo dragen wij bij aan de kwaliteit van leven.

Visie

Onze visie op zorg

Bij Acta Zorg staat de mens centraal, níet de ziekte of aandoening. Wij kijken naar gezondheid in de breedste zin van het woord. Door gezondheid positief te benaderen en te focussen op wat er (nog) wél kan, dragen wij bij aan het vermogen van de cliënt om flexibeler met zijn of haar fysieke en/of mentale uitdagingen om te gaan. En om zo lang mogelijk eigen regie te hebben én houden.

Wij nemen de tijd om onze cliënten écht te leren kennen, zodat we ze de ondersteuning kunnen bieden ze nodig hebben. De wens van de cliënt is daarbij leidend. Omdat wij werken met kleine teams van zorgprofessionals, kunnen we persoonlijke en kwalitatief hoogwaardige zorg op maat garanderen. Waar nodig of gewenst werken we nauw samen met de familie, mantelzorgers en andere zorgaanbieders.

Daarnaast zoeken wij doorlopend naar ingangen om onze zorg efficiënter, beter en comfortabeler te maken voor de cliënt. Dat doen we door te investeren in innovatieve oplossingen, duurzame ontwikkelingen en training van onze medewerkers.

Onze visie op de medewerker

Niet alleen in het contact met onze cliënten, maar ook binnen onze eigen organisatie staat de mens centraal. Elke medewerker binnen ons team is uniek en levert op zijn of haar eigen wijze een belangrijke bijdrage aan de gezondheid en het welzijn van onze cliënten. Acta Zorg ondersteunt haar medewerkers in het zo optimaal mogelijk uitoefenen van hun taken. Daarnaast dragen wij zorg voor zowel de persoonlijke als professionele ontwikkeling van onze medewerkers binnen hun huidige functie en/of naar een andere functie.

Kernwaarden

Positieve gezondheid Wij kijken op een andere manier naar gezondheid. Daarbij ligt het accent niet op de kwaal, maar op de mens zélf, zijn veerkracht en dat wat zijn leven betekenisvol maakt. Zo dragen wij bij aan een gezondere en gelukkiger samenleving.

Zelfredzaamheid Wij begeleiden onze cliënten en/of hun naasten om zo lang mogelijk zoveel mogelijk zelf te (blijven) doen, ook op het gebied van medicatie en wondverzorging. Pas wanneer de cliënt dit echt niet meer kan, worden (zorg)taken door ons uit handen genomen.

Veiligheid Wij bieden een vertrouwde en veilige omgeving, waarin alle ruimte is om samen te leren, te verbeteren en te groeien. Zowel voor onze cliënten als voor onze medewerkers.

Innovatie Wij zoeken doorlopend naar manieren om onze zorg efficiënter, beter en comfortabeler te maken voor de cliënt. Voorbeelden van recente ontwikkelingen zijn de druppelbril,

Buddy Assist, medicijn dispensers, de NEDAP Luna en de mogelijkheid om met onze medewerkers te beeldbellen. Ook wordt er gekeken naar innoverende zorgmodellen zoals de Schijf van Vijf

Duurzaamheid Zorg die toekomstbestendig is, zowel voor de cliënt als voor de organisatie. Dit betekent dat we aandacht hebben voor duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers.

Eenvoud Zorg moet eenvoudig en begrijpelijk zijn. Wij zijn een organisatie zonder poespas. De lijnen binnen Acta Zorg zijn kort en onze communicatie is helder. Zo maken wij zorg transparant en begrijpelijk en is er geen onnodige bureaucratie die de zorg belemmert.

Profiel

Bij Acta Zorg wordt begrepen hoe belangrijk het is om zo lang mogelijk in de eigen vertrouwde omgeving te kunnen blijven wonen en zélf de regie te houden. Ook als er om welke reden dan ook ondersteuning nodig is bij de dagelijkse en/of persoonlijke verzorging. Acta Zorg biedt zorg op een manier die zo comfortabel mogelijk is voor de cliënt, afgestemd op zijn/haar wensen en verwachtingen. Of het nu gaat om tijdelijke zorg of langdurige ondersteuning, onze ervaren en bevlogen verpleegkundigen geven de zorg die nodig is. Met de warmte en aandacht die ieder mens verdient. Gewoon, in de eigen thuisomgeving.

Acta Zorg is de vreemde eend in de bijt die minder gecontracteerd is en tegelijk een groot gat opvult van zorg die niet geleverd kan worden door de andere zorgaanbieders. Dit maakt medewerkers ontzettend gedreven om Acta Zorg op de kaart te zetten. Er is een grote betrokkenheid bij de huisartsenpraktijken en netwerkberaden.



Speerpunten

1. Acta Zorg is een bekende, gecontracteerde partij op Schouwen-Duiveland.
2. Medewerkers komen en blijven werken met plezier.
3. Cliënt staat centraal.
4. Zorgprocessen zijn optimaal.

Hoofdstuk 2 Generiek Kompas

Acta Zorg heeft drie uitgangspunten als het gaat om kwaliteitsbevordering:

De cliënt centraal

Het is belangrijk voor cliënten om hun leven zoveel als mogelijk te kunnen beschouwen als passend bij hen, ook al is externe hulp nodig. Ze hebben het net als ieder mens nodig om gewaardeerd en gezien te worden. De cliënt is meer dan de hulpvraag en met die insteek benadert Acta Zorg iedere cliënt. Daarom wordt een uitgebreid intakegesprek gepland met de cliënt en indien nodig diens naaste. Samen wordt een plan opgesteld om zoveel mogelijk regie voor de cliënt te behouden. Het plan wordt op maat gemaakt. Dat wil zeggen dat het geldig is, totdat de situatie van de cliënt wijzigt. Alle medewerkers zijn er op gericht om zo vroeg mogelijk wijzigingen te signaleren, want niet iedere cliënt kan dit zelf aangeven. Zo kan de zorg voortdurend passend bij de situatie worden gemaakt. Ons uitgangspunt is: zoveel als nodig en zo weinig als mogelijk.

Gesprek in verbinding

Ieder gesprek wordt gevoerd met respect voor de levenshouding van de cliënt. Daarnaast worden naasten uitgenodigd als de overtuiging bestaat dat die steunend kunnen zijn aan de cliënt. Waar gesprekken als intens worden ervaren, wordt geëvalueerd met medewerkers. Als de inschatting wordt gemaakt dat een cliënt nazorg behoeft, wordt dit actief geboden. Halfjaarlijks vindt een evaluatiegesprek plaats met iedere cliënt en waar mogelijk dienst naaste. Zo ligt de focus op het houden van verbinding. Acta Zorg merkt dat het voor een cliënt zwaar is om naast hulpvrager ook mantelzorger te zijn. Daar is aandacht voor in het gesprek. Wanneer een cliënt wordt verzorgd door een mantelzorger, is aandacht voor de mantelzorger op zijn plaats. Zo wordt preventief ingezet op het voorkomen van overbelasting.

De professional in het zicht

Voor de meeste medewerkers geldt liefde voor de zorg als hoofddreden waarvoor ze het vak hebben gekozen. De hulpvragen die worden neergelegd bij Acta Zorg, behoeven naast liefde ook deskundigheid. Dit wordt in de basis van iedere medewerker verwacht. Verder zijn er verschillende specialisaties die verdeeld worden over de medewerkers. Hierbij wordt gekeken naar ieders interesse en kundigheid. In gesprek met de cliënt wordt benadrukt dat het eigen netwerk ondersteunend kan zijn aan de zorg. Zo behoudt de cliënt verbinding met de bestaande zorglijnen en kan Acta Zorg ondersteunend daaraan zijn. Hierbij kan indien wenselijk de regie worden overgepakt door de wijkverpleegkundige. Deze stuurt de zorg aan, houdt overzicht en bewaakt de kwaliteit. Goed samenwerken is hierbij van belang. Zo wordt gestreefd naar het betaalbaar houden van de zorg, het kundig houden van medewerkers en het actief houden van het netwerk van de cliënt.



Hoofdstuk 3 De Bouwstenen

Om voortdurend kwalitatief goede zorg te kunnen leveren, is het van belang om verschillende standpunten in het oog te houden. Acta Zorg heeft deze uitgewerkt in door Generiek Kompas aangeleverde bouwstenen. Deze worden hieronder uitgewerkt.

Bouwsteen 1: Het open gesprek

Acta Zorg biedt persoonlijke zorg op maat in de eigen (thuis)omgeving. Met oprechte belangstelling voor de mens en het verhaal áchter de mens. Door het stimuleren van de zelfredzaamheid, wordt cliënten de kans geboden zo lang mogelijk op eigen kracht mee te blijven doen in de maatschappij. Zo dragen medewerkers bij aan de kwaliteit van leven van de cliënt. Door meer te focussen op gespreksvoering, leert de medewerker zich verplaatsen in de cliënt en diens gevoelens, gedachten en keuzes.



Hier werken we aan:

Bij Acta Zorg willen we onze cliënten goed kennen. Dit doen we door met behulp van het Omaha systeem een intakegesprek te houden met iedere nieuwe cliënt. Daarnaast voeren we een evaluatiegesprek bij iedere zorgwijziging waarbij het zorgplan vernieuwd moet worden. We spreken niet alleen de cliënt, maar ook diens netwerk. De zorgvraag zit soms verborgen achter emotie of belangen van de cliënt die wij nog niet gelijk goed kunnen lezen.

Nedap ONS

Alle verzamelde informatie wordt vastgelegd in het digitaal dossier ONS van Nedap, waarna de zorg moeiteloos kan worden overgedragen tussen de verschillende medewerkers. Zo kan de zorg nog menselijker worden geboden zonder dat de cliënt en diens familiesysteem uit het oog wordt verloren. In 2025 worden twee medewerkers opgeleid tot Nedap expert, zodat deze kan ondersteunen op het gebied van vraagstukken rondom het dossier.

Overstap HKZ

2025 is het laatste jaar dat Acta Zorg zich kan certificeren onder de HKZ-kleine organisaties. In het eerste kwartaal zal een besluit genomen worden over de volgende stap van certificeren, nu Acta Zorg groter groeit. Acta Zorg wordt nu begeleid door een externe projectbegeleider in het kader van auditering. Het streven is om de kennis intern te verkrijgen, zodat Acta Zorg minder afhankelijk is van derden.

Overbruggingszorg WLZ

Acta Zorg heeft nog geen contract met het WLZ-kantoor. Herhaalde reden lijkt te zijn dat er voldoende aanbod is op het eiland. Tegelijkertijd is er soms een lange wachttijd voor de cliënt voordat deze van ZVW over kan naar WLZ-zorg. Deze zorg wordt nog geleverd door Acta Zorg, terwijl de betaling gedaan moet worden vanuit de WLZ zodra er een startdatum bekend is. Acta Zorg heeft te vaak geen geld gekregen voor geleverde diensten en zet zich in voor meer samenwerking tussen betreffende partijen op een vreedzame, verbindende manier zodat de cliënt een meer ontspannen overbruggingsfase beleeft.

Gewenst resultaat	Verbeteractie	Planning	Wie	Voortgang
Meer interne Nedap-kennis	Medewerkers worden geschoold supergebruiker.	2025	Claudia en ..	
Overstap HKZ	Passende certificering-vorm wordt gevonden.	4-2025	Elise en Dirja	Voorlichtingsgesprek wordt gepland
Afstemming overbruggingszorg	Contact wordt gezocht met WLZ-aanbieders.	2025	Claudia	

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Zorgen doen we samen, is een lijfspreuk voor iedere zorgverlener. In deze tijd waarbij zorgvragen steeds complexer worden en zorgverleners steeds schaarser, kan de zorg niet meer op de 'ouderwetse' manier worden ingekleed. Door samen een vangnet te bouwen waarbinnen iedere zorgvraag zo efficiënt mogelijk opgevolgd kan worden, kan zorg duurzamer ingericht worden. Niet iedereen hoeft het wiel opnieuw uit te vinden. Er zijn verschillende samenwerkingen, zoals het Odensehuis, Stichting Maatschappelijk Werk Oosterschelderegio (SMWO), vereniging Alzheimer, Zeeuwse Zorgschakels, 't Gors, Emergis en de Zeeuwse fysio en ergotherapie praktijk.

Hier werken we aan:

Het Generiek Kompas heeft een gemeenschappelijk doel benoemd: zorg doelmatiger organiseren. Dit kan niet iedereen voor zich doen, maar er zal samengewerkt moeten worden om elkaars krachten te versterken. Acta Zorg wil op Schouwen-Duiveland elkaar niet als concurrent zien, maar juist als collega. Als er een meer ontspannen verhouding is tussen de verschillende thuiszorgaanbieders, kan het vangnet steviger worden en ervaren cliënten op het eiland stabielere opvang zodra een hulpvraag ontstaat.

Samenwerking huisartsenpost

Acta Zorg zet zich er actief voor in dat het aan kan sluiten bij het huisartsenoverleg. Maandelijks worden alle cliënten kort doorgelopen, zodat zorgen gedeeld kunnen worden. Zo ontstaan korte lijntjes tussen eerste- en tweedelijnszorg, waardoor er minder belasting optreedt van de huisartsenpost en de huisartsassistente.

Overleg met gemeente

Het is van belang dat er overleg komt met de gemeente Schouwen-Duiveland om in kaart te brengen waar sociale problematiek geclusterd wordt. Doordat medewerkers van Acta Zorg dagelijks over heel het eiland aan het werk zijn, hebben ze zicht op situaties waar sommige andere (nodige) instanties niet terecht kunnen. Ze zijn de ogen en oren van de wijk.

Deelnemen aan kennisnetwerken

Medewerkers van Acta Zorg volgen diverse cursussen bij de Zeeuwse Zorgschakels over actuele onderwerpen zoals palliatieve zorg en de psychisch belaste cliënt. Verder worden diverse professionals met een specialisatie op het medisch gebied gevraagd om uitleg te komen geven tijdens een teamvergadering, zodat een uniforme werkwijze gevonden kan worden en de samenwerking kan worden versterkt.

Gewenst resultaat	Verbeteractie	Planning	Wie	Voortgang
Samenwerking huisartsenpost	Contact zoeken met hap waar nog geen overleg mee is	2025	Naomi	
Overleg met gemeente	Contact zoeken met gemeente voor kennismaken en behoeften uitwisselen.	2025	Elise/Naomi	
Deelnemen aan kennisnetwerken	Kennissessie organiseren m.b.v. innovatie in de zorg t.b.v. banden versterken binnen de thuiszorgorganisaties.	2025	Janneke	

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Acta Zorg levert de meeste zorg zelf aan de cliënt. Deze cliënt woont in de thuissituatie. In sommige gevallen wordt externe specialistische zorg ingezet, zoals bij monitoring van complexe wondzorg. Hiervoor hebben we een samenwerking met QualityZorg.

Verder hebben we een samenwerking met 't Gors en met Emergis waarbij zij de mentale ondersteuning en Acta Zorg de lichamelijke ondersteuning biedt. Voor de alarmering en planbare nachtzorg is er iedere nacht een medewerker bereikbaar. Deze slaapt in principe thuis, maar kan opgeroepen worden d.m.v. Qaller. Binnen 30 minuten moet de medewerker dan bij de cliënt zijn. De wijkverpleegkundige organiseert en coördineert de zorg voor iedere cliënt. Zij voert het intakegesprek, evt. evaluatiegesprek en stelt het zorgplan op.

Uitgangspunt hierbij is: zoveel als nodig, zo weinig als mogelijk.

Hier wordt aan gewerkt:

Het is een uitdaging voor Acta Zorg om goed geschoolde medewerkers te behouden. In de thuiszorg wordt een hoge werkdruk ervaren en dit is voor sommigen een te zware opgave. Verder is Acta Zorg in korte tijd hard gegroeid (opgericht in 2018 met 1 cliënt en 1 medewerker, nu 2024 100 cliënten en 25 medewerkers). De organisatie van de zorg is daardoor onderhevig aan grote verandering, wat niet voor iedereen passend is.

Daarbij heeft Acta Zorg met organisatorische uitdagingen te kampen gehad, wat bepalend was voor de werksfeer. In het komende jaar wil Acta Zorg meer in gesprek met medewerkers wat de individuele en gemeenschappelijke behoefte is, zodat Acta Zorg een veilige werkplek kan zijn en blijven voor iedereen.

Contracten

Acta Zorg heeft jarenlang alleen een contract gehad met een kleine zorgverzekeraar. 30 procent van de geleverde zorg werd niet betaald, wat zorgde voor financiële onzekerheid. In 2024 zijn daar grote zorgverzekeraars bijgekomen, zoals Zilveren Kruis, DSW en Zorg en Zekerheid. Deze contracten zorgen voor een meer stabiel inkomen op financieel gebied en een stabiel aanbod van cliënten.

Daarnaast is er meer digitalisering mogelijk vanuit de basisverzekering. Acta Zorg streeft naar het verkrijgen van contracten met alle zorgverzekeraars, om continuïteit van zorg te kunnen bieden. Als alle zorg 100 procent wordt betaald, is er meer financiële ruimte voor ontwikkelingen op langere termijn.

Alarmering

Bij Acta Zorg wordt gebruik gemaakt van Buddy Assist, een alarmeringssysteem als veilig vangnet voor iedereen die hulpbehoevend en (vaak) alleen is. Nu is Buddy Assist gekoppeld aan de bereikbare

medewerker van Acta Zorg. In 2025 wil Acta Zorg onderzoeken of het mogelijk is om het netwerk in te schakelen bij opvolging van het alarm. Zo ontstaat een verdeling van de zorgtaken binnen het netwerk rondom de cliënt.

Verder wordt actiever gesprek gevoerd met cliënten die onjuist gebruik maken van de alarmering. De instructie zal worden herzien en er zal steekproefsgewijs geëvalueerd worden met cliënten en diens netwerk over de ervaring met alarmering.

Digitalisering

In 2025 wordt het project Stimuleringsregeling Technologie in Ondersteuning en Zorg (STOZ) afgerond. In het proces zijn gesprekken gevoerd met medewerkers naar de bereidheid om digitalisering te omarmen. Er zijn voorlichtingen geweest vanuit diverse leveranciers van hulpmiddelen. Er is gesprek gevoerd met verschillende cliënten om te achterhalen waar de behoefte ligt aan ondersteuning. Er worden besluiten genomen over de in te zetten middelen om het zorgproces te ondersteunen.



Startzorg

Het project STOZ heeft als uitkomst gehad dat er contact is gelegd met de grondleggers van Startzorg. Zij hebben een eenvoudiger manier gevonden om de intake af te nemen bij de cliënt die vollediger is en minder tijd kost. Dit levert op dat de wijkverpleegkundige duurzamer ingezet kan worden. De kennismaking heeft plaatsgevonden en er is een sessie afgesproken waarin een Startzorg omgeving ingericht kan worden met de informatie van Acta Zorg. De verwachting is dat na de zomer van 2025 de eerste pilot is afgerond en de startgesprekken plaats kunnen vinden op de nieuwe manier. Medewerkers en cliënten zullen hierin zorgvuldig ondersteund moeten worden, waar allemaal oog voor is in de pilotfase.

Gewenst resultaat	Verbeteractie	Planning	Wie	Voortgang
Contracten	Contract aanvragen bij CZ	2025	Elise	
Alarmering	Uitzoeken netwerk koppelen, gesprek voeren	2025	Gert-Jan	
Digitalisering	Afronden project	2025	Janneke en Altiplano	
Startzorg	Implementatie	2025	Elise en Naomi	

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Acta verleent thuiszorg aan ouderen en zieke mensen. De thuiszorg kan niet zonder zorgverleners: zij zijn het menselijk kapitaal Van Acta Zorg. De medewerkers leveren een grote bijdrage aan de doelen en resultaten van de organisatie. Acta Zorg streeft ernaar optimaal gebruik te maken van alle kennis, vaardigheden, talenten en culturele achtergronden van het personeel.

Uitdagingen waar Acta Zorg mee te maken heeft en krijgt, zijn de schaarste naar goed gekwalificeerd personeel, zorgtaken worden complexer dus het opleidingsniveau moet omhoog en het binden en boeien van huidig personeel.

Stagiaires

Om nieuwe medewerkers te binden aan de organisatie, zet Acta Zorg zich in voor een laagdrempelig

leerklimaat. Dat houdt in dat in 2025 stagiaires welkom zijn om mee te lopen, in afstemming met de cliënt. Samen wordt gekeken welk leerpad passend is en welke begeleiding nodig is. Onder begeleiding van de praktijkopleider wordt gestreefd naar een zo veilig mogelijk leerklimaat.

Expertisegebieden

Van iedere medewerker wordt een basiskennis verwacht, voordat er alleen op pad gegaan kan worden. Na een inwerkperiode kan iedereen zorg leveren. Dit is soms onder supervisie, omdat meer specialistische zorg geboden moet worden. Om de kennis op peil te houden en de lasten te verdelen, is gekozen voor expertisegebieden. Medewerkers mogen in hun interessegebied een aanvullende cursus volgen waarmee ze de anderen in het team weer op de hoogte kunnen brengen van de ontwikkelingen in het vak.

Aan de hand van een klinische les of een wandposter kan de aandacht gevraagd worden voor een gebied waar medewerkers mee te maken krijgen.

Managementteam

Door de snelle groei van Acta Zorg is er een grote werkdruk gekomen op de backoffice. Er zijn in korte tijd meerdere medewerkers aangenomen voor de functies personeelszaken, kwaliteit en coördinatie. Het is aan de directie om taken over te dragen, zodat zij meer beschikbaar komt voor aansturing van het bedrijf. Verder is het belangrijk dat er structuur en een gezonde workflow komt in de werkprocessen van het management.

Gewenst resultaat	Verbeteractie	Planning	Wie	Voortgang
Stagiaires	Beschikbaarheid opgeven bij scholen.	2025	Lincy	
Expertisegebieden	Inventarisatie van behoefte en interesse	2025	Claudia en Janneke	
Managementteam	Processen inzichtelijk maken, vastleggen en evalueren	2025	Elise en Dirja	

Hoofdstuk 4 Reflectie en perspectief

Voor Acta Zorg is het belangrijk dat de druk op de zorg niet de boventoon gaat voeren. Daarom wordt er dankbaar gebruik gemaakt van de cliëntevaluaties, de PREM, medewerker tevredenheidsonderzoek, jaarlijkse voortgangsgesprekken en terugkoppeling van de cliëntenraad. Er zijn verschillende uitgangspunten voor het op orde hebben van de kwaliteit, namelijk de cliënt en diens netwerk die goede zorg wilt ontvangen, de medewerker die goede zorg wilt leveren en het bedrijf wat goede zorg wilt organiseren. Daarnaast heeft Acta Zorg een maatschappelijke opdracht om de zorg betaalbaar te houden voor iedereen. Het is van belang dat die zorg geleverd wordt vanuit een open gesprek, vanuit een kritische zelfreflectie en vanuit de drive om verbindend te werk te gaan. Verbinding tussen cliënt, netwerk, medewerker, bedrijf en maatschappij.

Reflectie op kwaliteit

Het vakmanschap en de toewijding aan het zorgberoep zijn primaire uitgangspunten voor Acta Zorg. Om ervoor te zorgen dat de inzet en betrokkenheid de juiste richting heeft of krijgt, wordt er gewerkt met een kwaliteitshandboek (KMS) van MyDMS. Dit KMS beschrijft niet alleen het primaire proces, maar ook de voorwaardenscheppende processen en systeemprocessen. De systeemprocessen helpen om te blijven verbeteren en vernieuwen. Jaarlijks worden systeemprocessen in de diverse

beoordelingen geanalyseerd. Deze systeemprocessen spelen een cruciale rol in de Deming cirkel (Plan Do Check Act) van My DMS.

Plan = MyDMS en kwaliteitsbeeld 2025;

Do = Uitvoering conform MyDMS en kwaliteitsbeeld 2025;

Check = Risicoanalyses, Audits, Leveranciersbeoordeling, PREM, cliëntevaluaties, medewerker tevredenheidsonderzoek, voortgangsgesprek, terugkoppeling cliëntenraad;

Act = Verbetermanagement;

Bij de uitvoering van de PREM worden cliëntervaringen gemeten. Acta Zorg heeft hierop 23 reacties gehad met een gemiddelde score van 9.0. Verder wordt bij iedere afsluiting van zorg gevraagd aan de cliënt om een waardering achter te laten op [ZorgkaartNederland.nl](https://www.zorgkaartnederland.nl).

Perspectief naar volgend jaar

Medewerker tevredenheid inzichtelijk

Acta Zorg wil voortdurend streven naar een hoge medewerker- en cliënttevredenheid. In 2025 gaat Acta Zorg de medewerker tevredenheid in kaart brengen, zodat trends zichtbaar worden. Daaruit ontstaan aandachtsgebieden voor het duurzaam ondersteunen van medewerkers. Deze zullen in 2026 verder worden ingericht.

Digitalisering

Om de zorg blijvend te kunnen bieden aan een steeds groter wordende groep zorgbehoeftigen, wil Acta Zorg zich sterk maken voor een digitaal vaardig team. Met behulp van het project onder begeleiding van Altiplano zal een inhaalslag gemaakt moeten worden.

Medezeggenschap

Er zal onderzocht worden door Acta Zorg of er behoefte is aan een medezeggenschapsraad. Acta Zorg zit op een splitsing wat dat betreft. Het is net te klein om afzonderlijke raden te hebben, tegelijkertijd is veiligheid een belangrijk thema en kan dat een raad juist de plek zijn om met elkaar na te denken over wat nodig is voor een fijn werkklimaat.

Bevoegd en bekwaam

Om meer inzicht te krijgen in de expertise van de medewerkers én om meer inzicht te krijgen in de benodigde scholing, is een contract afgesloten met Mijn Handelingen. Deze organisatie heeft een app ontwikkelt waar iedere medewerker de bevoegd en bekwaamheid kan bijhouden. De app geeft de werkgever inzicht en stuurt ook meldingen als een behaald certificaat verloopt. Dit proces is begin 2025 in gang gezet en zal begin april afgerond worden, waarbij alle medewerkers de info up-to-date moeten hebben en houden.

Gewenst resultaat	Verbeteractie	Planning	Wie	Voortgang
Medewerker tevredenheid	Actief voeren van voortgangsgesprekken	2025	Janneke	Eerste ronde is ingepland
Digitalisering	Afronden STOZ-project	2025	Janneke, Dirja en Altiplano	RVO moet uitsluitel geven
Medezeggenschap	Oriëntatie op behoefte van team en cliënten	2025	Elise en Janneke	
Bevoegd en bekwaam	Mijn Handelingen app up-to-date	April 2025	Elise en medewerkers	Alle uitnodigingen zijn verstuurd