

Kwaliteitsbeeld 2025

Januari 2026



1. Kwaliteitsbeeld Kennemerhart 2025

Kennemerhart is een zorgorganisatie in de regio Kennemerland die ouderen ondersteunt om het leven zo zelfstandig, waardevol en betekenisvol mogelijk vorm te geven. Met een breed aanbod van zorg, behandeling, welzijn en ondersteuning – zowel thuis als in onze woonzorglocaties – werken we dagelijks samen met cliënten, hun naasten en onze professionals aan kwaliteit van leven.

Onze kern ligt in het verbinden: wij geloven dat goede zorg ontstaat in de ontmoeting tussen mensen. Dat vraagt niet alleen om vakmanschap en deskundigheid, maar ook om aandacht, luisterend vermogen en ruimte voor persoonlijke wensen en verhalen.

We sluiten aan bij de uitgangspunten van het Generiek Kompas voor de ouderenzorg, waarin menselijke maat, samen beslissen en het ondersteunen van eigen regie centraal staan. Dit betekent dat we steeds meer in dialoog gaan met cliënten, naasten en professionals: wat is belangrijk voor u, vandaag en morgen? Wat heeft u nodig om goed te kunnen leven en zorgen? Daarmee verschuiven we van vooral meten naar betekenisvol leren. Natuurlijk blijven we kwaliteit monitoren, maar cijfers vertellen nooit het hele verhaal. We geven daarom nadrukkelijk ruimte aan gesprekken, ervaringen en reflectie. Zo maken we kwaliteit zichtbaarder, voelbaarder en dichter bij de praktijk.

In een samenleving die voortdurend verandert, zien wij het als onze opdracht om blijvend te leren en ontwikkelen. Dit doen we in verbinding met mantelzorgers, vrijwilligers, behandelaren en ketenpartners in de regio. Samen bouwen we aan een sterk netwerk rondom de cliënt, waarin ieders stem telt en bijdraagt aan passende en liefdevolle zorg.



Omdat kwaliteit begint met wat jij vandaag doet!

Onze visie – SAMEN

De visie van Kennemerhart is samengevat in het woord SAMEN. Dit staat voor de waarden die richting geven aan ons dagelijks handelen en onze keuzes:

- **Samen** doen we het, met cliënten, naasten, mantelzorgers, vrijwilligers en collega's.
- **Aandacht** maakt ons werk waardevol en persoonlijk.
- **Met elkaar** bouwen we aan deskundigheid en betrouwbare zorg.
- **Eigen regie** van cliënten staat centraal; wij sluiten aan bij wat iemand zelf wil en kan.
- **Netwerkgericht werken** versterkt de verbinding met de samenleving en ketenpartners.

Kennemerhart staat daarmee voor:

- Dichtbij: aanwezig in de wijken en dorpen waar ouderen wonen.
- Deskundig: met professionele zorgverleners die zich blijven ontwikkelen.
- Betrokken: vanuit oprechte aandacht en respect voor ieders levensverhaal.



Met dit kwaliteitsbeeld geven we inzicht in hoe wij invulling geven aan kwaliteit van zorg en leven, en hoe wij samen met cliënten, naasten en professionals blijven werken aan het goede gesprek, sterke netwerken, deskundige zorg en een lerende organisatie.

Om de zorg beter aan te laten sluiten bij de behoeften van onze cliënten, maken we de beweging naar werken in focuswijken. Dit betekent dat we de zorg rondom onze (woonzorg)locaties bundelen en niet langer dienstgericht (intramuraal/extramuraal) organiseren, maar toe groeien naar een wijkgerichte structuur. Hierdoor kunnen collega's binnen dezelfde wijk makkelijker samenwerken, elkaar sneller vinden, kennis delen en elkaar versterken, ongeacht afdeling of team. Deze overgang is onderdeel van een breed verandertraject binnen Kennemerhart.

In 2025 werkte Kennemerhart langs drie hoofdlijnen: langer zelfstandig wonen, een aantrekkelijke organisatie en doorontwikkeling & vernieuwing.

- **Langer zelfstandig wonen:** cliënten konden zo lang mogelijk in hun vertrouwde omgeving blijven wonen, met ondersteuning via het Volledig/Modulair Pakket Thuis (VPT/MPT), reablement en de focuswijk-strategie. Door de inzet van zorgtechnologie (o.a.

medicijndispensers en de Tessa-robot) werden zelfstandigheid en veiligheid verder vergroot.

- **Aantrekkelijke organisatie:** Kennemerhart investeerde in een sterk HR-beleid, gericht op het aantrekken, behouden en ontwikkelen van medewerkers. Het programma Aantrekkelijke Organisatie werd geëvalueerd en bijgesteld, zodat medewerkers zich blijvend thuis voelen in een prettige en professionele werkomgeving.
- **Doorontwikkeling & vernieuwing:** verschillende initiatieven en programma's droegen bij aan de kwaliteit van zorg en de organisatie:
 - Nieuw: het project Eten & Drinken werd uitgerold in samenwerking met de leverancier; daarnaast werd de maaltijdbereiding op locaties doorontwikkeld.
 - Vervolg: Elke Dag van Waarde (continu verbeteren), Naastenparticipatie, Schoon, Verzorgd en Brandveilig en Zorgtechnologie werden verder uitgebouwd.
 - Organisatieontwikkeling: het verandertraject Toekomstbestendige organisatie-inrichting werd vervolgd en geïmplementeerd.

2. Het kennen van de wensen en behoeften

Binnen Kennemerhart wordt veel aandacht besteed aan scholing rondom samenwerking in de driehoek: cliënt, naaste en professional. Medewerkers leren in deze trainingen hoe zij samen met naasten en collega's kunnen afstemmen, zodat zorg en ondersteuning echt aansluiten bij wat belangrijk is voor de cliënt. De nadruk ligt op gelijkwaardige samenwerking, luisteren naar elkaars perspectief en het versterken van de gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Daarnaast wordt gewerkt met Storylistening, een methodiek waarbij medewerkers actief luisteren naar de verhalen en ervaringen van cliënten en hun naasten. Deze verhalen bieden waardevolle inzichten voor kwaliteitsverbetering en helpen om zorg nog persoonlijker en betekenisvoller te maken. Het gebruik van werktelefoons voor intramurale zorgmedewerkers en andere zorginnovaties ondersteunen medewerkers in hun werk en dragen bij aan een veilige en prettige leefomgeving voor cliënten.



3. Het bouwen van netwerken

Binnen Kennemerhart staat samenwerking centraal, zowel met andere zorgorganisaties als met partners in het sociaal domein. Zorgprofessionals krijgen de ruimte en ondersteuning om actief deel te nemen aan professionele netwerken, waardoor kennisuitwisseling en innovatie worden gestimuleerd. Voor cliënten betekent dit dat zij profiteren van een breed en samenhangend aanbod van zorg en ondersteuning, waarbij de lijnen tussen organisaties kort zijn. Een belangrijk voorbeeld is het regioproject rondom samenwerking met naasten en het professionele netwerk, waarin gewerkt wordt aan het versterken van gezamenlijke verantwoordelijkheid en betrokkenheid. Ook het programma Elke dag van Waarde draagt bij aan meer samenhang en afstemming, waarbij de kwaliteit van leven van cliënten steeds centraal staat.

Kennemerhart neemt deel aan regionale innovatieprogramma's, zoals Samen Duurzame Zorg, waarin samen met partners wordt gezocht naar toekomstbestendige oplossingen voor duurzaamheid. Daarnaast loopt er een samenwerking met andere zorgorganisaties onder de naam Slimmer werken, betere zorg, gericht op o.a. het verbeteren van de arbeidscapaciteit. Zo wordt niet alleen de kwaliteit van zorg verhoogd, maar ook de verbinding tussen professionals, naasten en organisaties versterkt.

In de regio is het project Samenwerking Spoedzorg van start gegaan, waarin Kennemerhart samen met NoviCare de spoeddiensten gezamenlijk vormgeeft. Ook is het digitaal doordoseren via de Trombosedienst geïmplementeerd. Verder hebben de behandelaren zich monodisciplinair georganiseerd binnen de RESV-structuur, en is in de regio een transmuraal Palliatief Consultteam (TEPZ) opgezet. Binnen de Projectgroep Regionale Behandelfunctie zijn afspraken gemaakt over mede- en regiebehandelaarschap van de specialist ouderengeneeskunde. Daarnaast vindt maandelijks het regionaal preventief crisioverleg plaats, waarin Kennemerhart voorzitter is.

4. Het werk organiseren

In deze paragraaf wordt beschreven hoe het werk binnen onze organisatie wordt georganiseerd, met aandacht voor taakverdeling, samenwerking en afstemming. Ook wordt een overzicht gegeven van het aantal medewerkers, het aantal cliënten en de samenstelling van deskundigheid binnen het team. Dit geeft inzicht in de capaciteit en expertise die beschikbaar is om goede en veilige zorg te leveren, en vormt de basis voor verdere afstemming en kwaliteitsverbetering, bijvoorbeeld in het kader van de verbouwing van de Janskliniek, de inzet van VVar en zorginnovatie.

Bij Kennemerhart worden taken, samenwerking en afstemming nauw georganiseerd tussen zorg, welzijn en behandeling. Door deze integrale aanpak en het werken in focuswijken ontstaan korte lijnen, waardoor professionals snel kunnen overleggen, informatie delen en gezamenlijk besluiten nemen. Dit versterkt de samenwerking en draagt bij aan efficiënte en kwalitatief hoogwaardige zorg voor onze cliënten.

Binnen Kennemerhart wordt de inclusie van de GP-doelgroep organisatie breed opgepakt, waarbij de behandeldienst een actieve rol vervult binnen de gehele keten: van Thuiszorg en Kortdurend Verblijf tot de Langdurige Zorg. Ter versterking van de triage in de acute zorg is een werkgroep gestart die werkt aan het borgen van een 24/7 verpleegkundige beschikbaarheid. Daarnaast is het aanbod van scholingen en trainingen verder uitgebreid, onder andere door het aanbieden van ABCDE-trainingen zowel incompany als regionaal, waardoor de deskundigheid rondom spoedzorg verder wordt versterkt.

Voor de komende periode richten we ons op verdere aansluiting van het kernteam behandelaren op de zorgprocessen in de focuswijken, om zo nauwer samen te werken binnen de wijkgerichte zorg. Ook zetten we in op uitbreiding van eerstelijnsbehandeling, waarmee we bijdragen aan de maatschappelijke opgave om cliënten langer thuis en langer zelfstandig te laten wonen, en versterken we tegelijkertijd de ondersteuning van de huisarts in de wijkgerichte zorg.



5. Janskliniek succesvol gerenoveerd

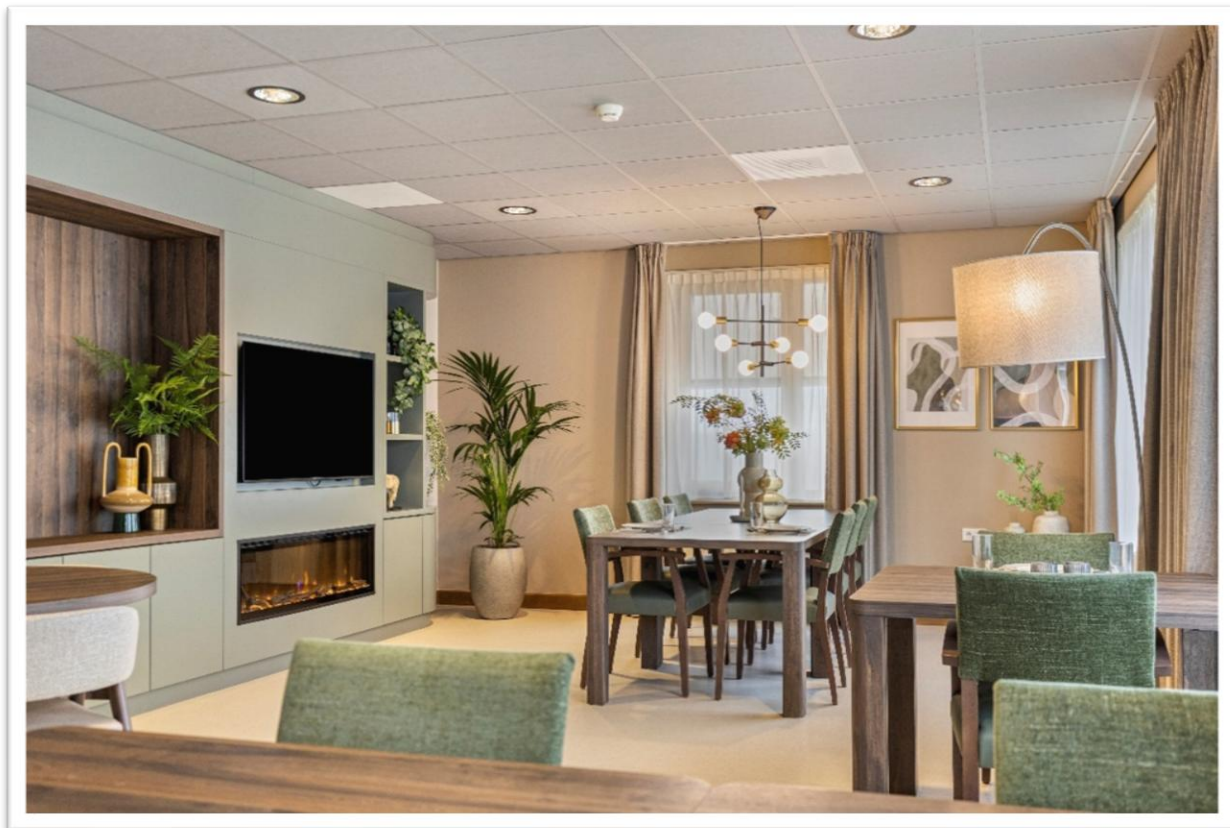
In 2023 startte de grootschalige renovatie van de Janskliniek. Cliënten verhuisden tijdelijk naar andere locaties of intern zodat de werkzaamheden in twee fasen konden plaatsvinden. Twee jaar lang werkten bouwvakkers, medewerkers en teams zij aan zij om het gebouw volledig te vernieuwen.

De renovatie had één helder doel: de Janskliniek verder ontwikkelen tot hét expertisecentrum voor kortdurend verblijf en NAH in de regio Haarlem. Het gebouw heeft een flinke opfrisbeurt

gekregen. In de zomer van 2025 werd de locatie stap voor stap weer in gebruik genomen. De revalidanten van AG Bodaan en Reinaldahuis verhuisden naar de Janskliniek. De cliënten NAH verhuisden binnen het gebouw naar hun nieuwe plek.

Voorafgaand aan de verhuizingen kwamen medewerkers samen tijdens het feestelijke SAMENsmeltingsdiner op 26 juni – een mooie gelegenheid om elkaar te ontmoeten en verbinding te versterken. Op 2 oktober werd de Janskliniek officieel geopend:

De Janskliniek richt zich op maatschappelijke verantwoording en werkt hierbij nauw samen met de verzekeraar, met speciale aandacht voor cliënten met meervoudige problematiek. Daarnaast onderhoudt de kliniek warme en constructieve samenwerkingen met wijkteams, zorginstellingen, gemeenten en diverse regionale partners in Kennemerland, Amstelland en Meerlanden. De doorontwikkeling van de (ambulante) geriatrische revalidatiezorg is in gang gezet door alle kortdurend-verblijfzorg op één locatie (Janskliniek) te bundelen. Haptonomisch verplaatsen is structureel onderdeel geworden van de onboarding, en met de opleiding van ergo-coaches wordt deze werkwijze duurzaam in de lijn geborgd. Tevens is er een tweede opleidingsplek gerealiseerd voor de GZ-psycholoogopleiding.



6. VVAR & PAR

In 2025 groeide de VVAR van twee naar vijf leden en kreeg ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Hierdoor nam de zichtbaarheid en verbinding in de organisatie toe. De VVAR positioneerde zich steeds sterker als gesprekspartner van de Raad van Bestuur, met de stem van de zorgprofessional als uitgangspunt. Deelname aan landelijke netwerken versterkte deze professionalisering.

Een belangrijk thema dit jaar was professionele medezeggenschap. Samen met de Raad van Bestuur en de PAR is gewerkt aan een gezamenlijke visie op zeggenschap van zorgprofessionals, waarmee een stevige basis is gelegd voor verdere invloed op beleid en besluitvorming. Daarnaast waren naastenparticipatie en de visie op zorg belangrijke gespreksonderwerpen.

De VVAR werkte mee aan organisatie brede projecten, zoals de organisatieontwikkeling en onboarding van nieuwe medewerkers. Het beleidsstuk *Verzorgende in positie* werd vastgesteld en er is een themagerichte jaarkalender ontwikkeld om samenhang in activiteiten te bevorderen. Ook op de werkvloer was de VVAR zichtbaar, onder meer via de Dag van het Werkplezier netwerkbijeenkomsten, en deelname aan de medezeggenschapsmiddag met OR, CCR, PAR en Jong Kennemerhart. Locatiebezoeken leverden waardevolle inzichten op in wat professionals ervaren en nodig hebben.

De VVAR adviseerde over onder andere GGZ-zorg en hulpmiddelen, en droeg bij aan de selectie van een nieuw lid Raad van Bestuur en een Zorgdirecteur. Ook gaf de VVAR feedback op innovaties in zorgtechnologie.

7. Zorgtechnologie

Zorgtechnologie helpt ons om cliënten meer zelfstandigheid en comfort te bieden, en zorgprofessionals te ondersteunen in hun werk. Binnen Kennemerhart krijgt innovatie dan ook een steeds belangrijkere rol in onze manier van zorg organiseren.

In 2025 zijn [Momobedsense](#) en TENA SmartCare verder uitgerold binnen de organisatie. Door deze technologieën te combineren in het project 'Zorgzaam in de Nacht' werken we niet langer met standaard nachtrondes, maar op basis van data: we helpen wanneer het écht nodig is. Eind 2025 waren al zes van de negen locaties aangesloten, en in het eerste kwartaal van 2026 volgen de laatste locaties. Dit zorgt voor meer rust, veiligheid en persoonsgerichte zorg in de nacht.

In 2025 droegen we bij aan de ontwikkeling van de Qwiek.embrace, die op Overspaarne werd uitgeprobeerd en geëvalueerd. Daarnaast zet Kennemerhart steeds vaker beeldbellen in om contact tussen cliënten, naasten en zorgprofessionals makkelijker en toegankelijker te maken.

8. Leren & Ontwikkelen

Binnen Kennemerhart zien we leren en ontwikkelen als een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Elke medewerker is eigenaar van de eigen inzetbaarheid voor nu, morgen en over vijf jaar. De organisatie faciliteert dit met een breed aanbod in LOEP, ons digitale leerplatform. Vrijwel alle leerervaringen zijn hier zonder toestemming beschikbaar, met uitzondering van BHV en de leiderschapsprogramma's. Daarnaast bieden we beroepsopleidingen aan voor iedereen die zich verder wil ontwikkelen in de zorg.

Een belangrijk aandachtspunt is het versterken van het werk- en leerklimaat. Voor leidinggevenden is er een leiderschapsprogramma dat hen ondersteunt in de dagelijkse praktijk en bij veranderprocessen. Verder besteden we aandacht aan reablement, naastenparticipatie, zorgtechnologie en onze haptonomische benadering van cliënten. Ook investeren we in goede introductie- en inwerkprogramma's voor nieuwe medewerkers en vrijwilligers.

Kennemerhart is een echte leer-werkorganisatie: momenteel zijn er 95 BOL-leerlingen in stageverband, 155 BBL-leerlingen in dienst, zo'n 20 overige stagiairs en ongeveer 30 specialisten in opleiding bij de behandeldienst. We werken nauw samen met ROC's en HBO-instellingen in de regio en daarnaast met commerciële opleiders voor nascholing en specialistische trajecten. Kennemerhart is bovendien één van de weinige ouderenzorgorganisaties in Nederland met promovendi in huis, wat onze positie als lerende organisatie verder versterkt.

LOEP wordt inmiddels drieënhalve jaar gebruikt. Ongeveer 80% van de medewerkers en 10% van de vrijwilligers maakt er actief gebruik van. Het platform is belangrijk voor het bijhouden van kwalificaties, verplichte bijscholing en persoonlijke ontwikkeling, zoals bijvoorbeeld taaltrainingen. Samen met andere regionale organisaties delen we kennis, stellen we leerervaringen open en werken we aan verdere ontwikkeling van zowel LOEP als onze afdeling Leren & Ontwikkelen.

Hoewel de basis staat, liggen er kansen om het leerklimaat verder te versterken, het gebruik van LOEP door vrijwilligers te vergroten en nieuw aanbod te ontwikkelen voor GGZ en verslavingsproblematiek. Zo blijven we aantrekkelijk voor huidige en toekomstige professionals.

9. Inzicht in kwaliteit

In het landelijke zorg breed kwaliteitsdenken is een verandering gaande. Daar waar men eerst vooral gericht was op normen/meten/indicatoren, is er veel meer aandacht gekomen voor leren van elkaar, waar men zichzelf zichtbaar en soms ook kwetsbaar opstelt. De komst van lerend verantwoord is een wenselijke verbreding in het kwaliteitsdenken. Het Generiek Kwaliteitskompas sluit hierop aan.

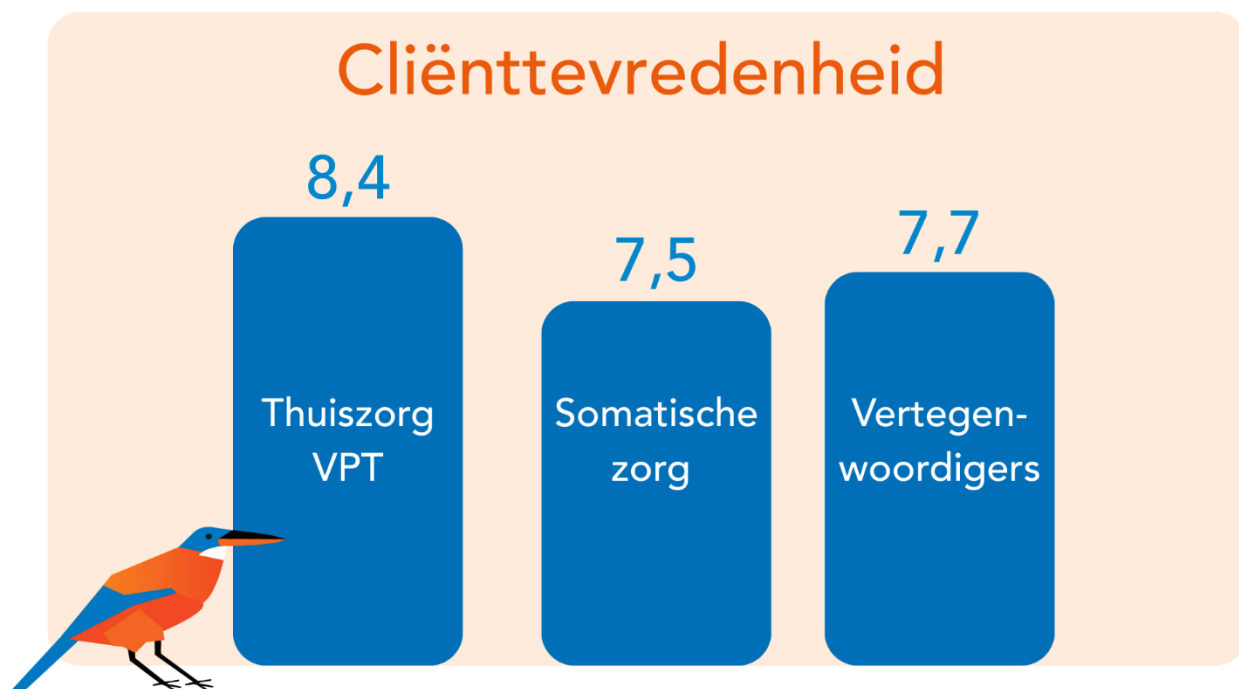
Kwaliteit is dynamisch; het ontstaat en verandert van betekenis in het samenspel tussen cliënt, medewerkers en organisatie. Het samenspel leidt tot een set van afspraken over de wensen van

de cliënt, de professionele normen van de organisatie en de wijze van verbeteren en leren op cliënt-, team- of organisatieniveau.

Kwaliteit is daarmee het besef dat we continu moeten verbeteren én actief ervoor moeten zorgen dat we de juiste dingen doen, behouden/borgen en met regelmaat evalueren (PDCA) Alle activiteiten gericht op verbeteren en de juiste dingen doen/behouden/borgen is het managen van kwaliteit (kwaliteitsmanagement).

Cliënttevredenheid

Binnen Kennemerhart zien we positieve resultaten in de cliënttevredenheid. In het voorjaar 2025 is er een cliënttevredenheidsonderzoek gehouden onder cliënten en vertegenwoordigers. Thuiszorg en VPT worden gewaardeerd met een **8,4**, de somatische zorg met een **7,5** en de vertegenwoordigers met een **7,7**. Daarnaast werken we continu aan verbetering van kwaliteit, waarbij professionals, cliënten, naasten en mantelzorgers nauw betrokken zijn.

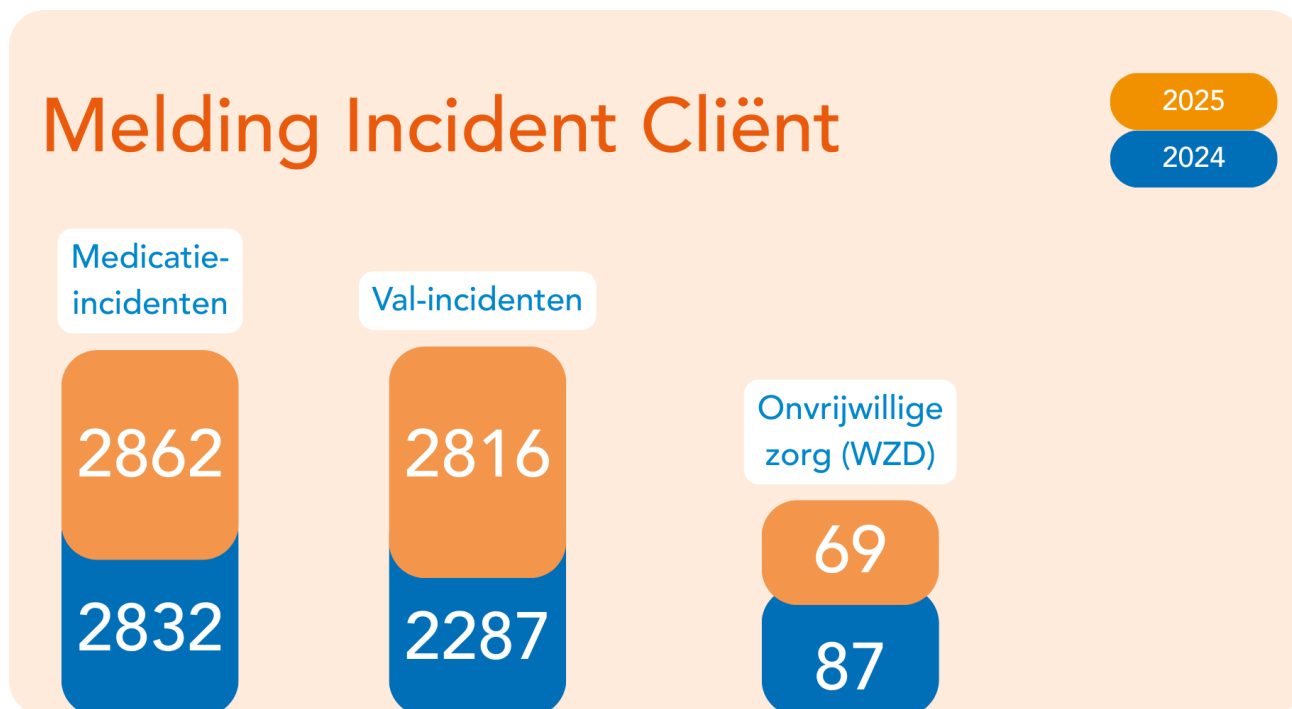


Belangrijke instrumenten zijn:

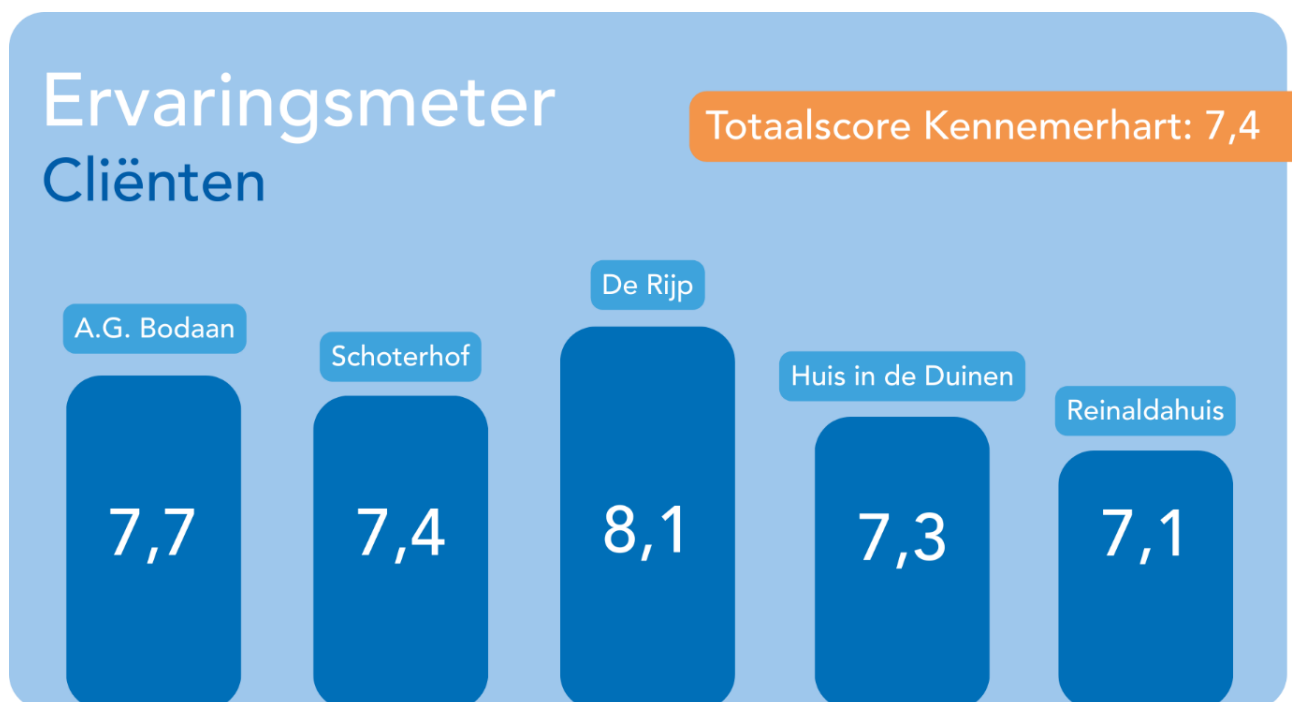
- Interne en externe audits;
- Cliënttevredenheidsonderzoek;
- GGD-inspecties voor de Hygiëne infectiepreventie;
- De gesprekscyclus Kwaliteit van zorg;
- Ons kwaliteitsmanagementsysteem.

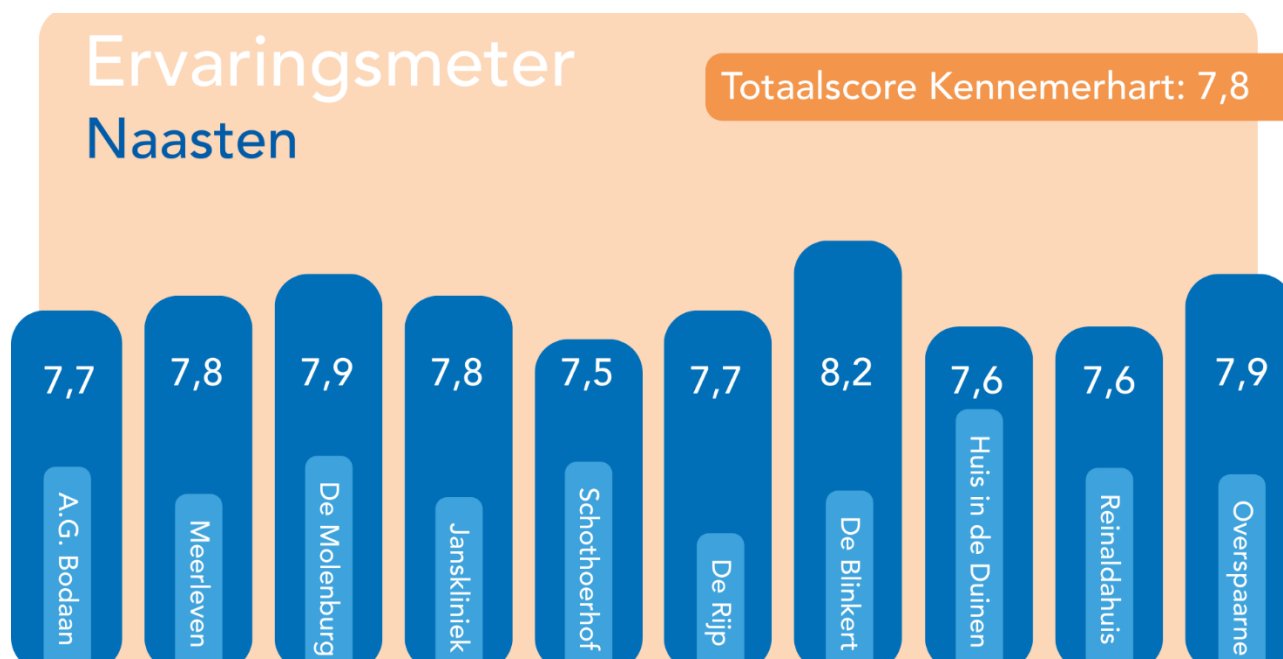
Meldingsbereidheid

De meldingsbereidheid van incidenten is dit jaar toegenomen; we hebben veel geïnvesteerd in een veilige meldcultuur en benadrukt dat melden in de eerste plaats bedoeld is om van te leren en de kwaliteit van zorg continu te verbeteren. We zien bij medicatie-incidenten een dalende lijn in de tweede helft van 2025.



Ervaringsmeter per locatie





Bij enkele locaties is de cliënttevredenheid in overleg via naasten uitgevraagd, omdat zij het best konden aangeven hoe de zorg wordt ervaren.

Vrijheid en veiligheid

Vanuit de visie van Kennemerhart blijft het evenwicht tussen vrijheid en veiligheid een belangrijk aandachtspunt. Er wordt voortdurend gewerkt aan het versterken van de deskundigheid van medewerkers in het signaleren en omgaan met (probleem)gedrag, zodat we cliënten op een respectvolle en veilige manier kunnen ondersteunen.

Dit jaar hebben we met betrekking tot de Wet zorg en dwang (Wzd) de volgende stappen gezet:

- De werkwijze en de gemaakte afspraken over de toepassing van de Wzd zijn verder uitgewerkt en geïmplementeerd.
- Wzd-functionarissen zijn actief ingezet op de locaties en werken onderling nauw samen om kennis en ervaring te delen.
- Informatie over de stand van zaken is inzichtelijk gemaakt via interne audits, analyses van de OVZ, trendinformatie en evaluaties met de Wzd-functionarissen en teams.

Klachtenafhandeling

In 2025 heeft Kennemerhart de klachtenaanpak verder versterkt door de aanstelling van een nieuwe klachtenadviseur. Hierdoor is er meer aandacht voor tijdige ondersteuning, onafhankelijk advies en een zorgvuldige afhandeling van formele klachten. Tegelijkertijd zetten we sterk in op het vroegtijdig oppakken van signalen in de focuswijken. Teams bespreken onvrede laagdrempelig met cliënten en naasten, waardoor veel kwesties lokaal kunnen worden opgelost voordat ze uitgroeien tot formele klachten. Het aantal officiële klachten in 2025 bedroeg 49.

10. Vooruitblik 2026

De reflecties van dit jaar geven richting aan onze ambities voor het komende jaar. Centraal staat de vraag: wat mogen mensen met een zorgvraag, hun naasten en mantelzorgers van ons verwachten?

Belangrijke thema's die extra aandacht krijgen zijn:

- Persoonsgerichte zorg, met meer focus op intake en het zichtbaar maken van het cliëntverhaal.
- Verdere versterking van naastenparticipatie door naasten actief te vragen en uit te nodigen bij te dragen aan de zorg en welzijn van onze cliënten.
- Medicatieveiligheid, Vrijheid & Veiligheid, Hygiëne en schoonmaak.
- Versterken van het leerklimaat, met name op de werkplek.
- Terugdringen van ziekteverzuim en personeelstekorten.
- Stimuleren van aanspreekcultuur en verbetering van werksfeer.
- Borgen van de inzet van zorgtechnologie.

Kennen van wensen en behoeften & acties

De zorg verder afstemmen op de persoon achter de bewoner staat centraal. Dit betekent dat de intakeprocedure meer persoonsgericht wordt en minder een procesmatig afvinklijstje is. Samenwerking met cliëntservice wordt verbeterd, zodat bewoners vanaf het begin beter gekend worden, ook bij weekendopnames. Het cliëntverhaal wordt structureel zichtbaar gemaakt in het dossier en besproken in teamoverleggen.

Acties

- Naastenparticipatie verder versterken door training, uitwisseling van ervaringen en vaste plek in teamoverleg en zorgleefplan gesprekken.
- Continuïteit van zorg bevorderen door betere kennismaking tussen bewoners en medewerkers.

Bouwen van netwerken & acties

Samenwerking binnen en buiten de locaties wordt versterkt om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Dit omvat zowel mantelzorgers en naasten, als de behandeldienst en ondersteunende diensten zoals het facilitair team en het Kennemerhuis. Focuswijken worden gebruikt als platform voor kennisdeling en gezamenlijke ontwikkeling.

Acties

- Duidelijke onderlinge afspraken binnen Zorg en Behandeldienst, inclusief opvolging en borging binnen de focuswijken.
- Best practices tussen locaties delen, bijvoorbeeld rond verzuim, stagiaires, LOEP en familieparticipatie.

Organiseren van werk & acties

Het werk wordt zo georganiseerd dat kwaliteit, continuïteit en werkplezier beter geborgd zijn. Vermindering van afhankelijkheid van flexkrachten en aandacht voor binding en inwerken zijn hierbij cruciaal. Ook het monitoren van hygiëne en medicatieveiligheid krijgt structurele aandacht.

Acties

- Hygiëne en schoonmaak opvolgen via facilitair overleg,
- Medicatieveiligheid verbeteren met kwaliteitsadviseur; MIC's als leermoment gebruiken.
- Werksfeer & aanspreekcultuur versterken via verbeterplannen & gerichte ondersteuning.

Leren & Ontwikkelen & acties

Het leren van medewerkers en teams wordt versterkt, zowel op individueel als collectief niveau. Deskundigheid in complexe zorgvragen, LOEP-toegang en het gebruik van MIC's voor teamleren staan hierbij centraal.

Acties

- Scholing en ondersteuning bij complexe zorgvragen.
- LOEP toegankelijk maken via taalondersteuning, LOEP-uurtjes en buddy-systeem.
- Leren tussen locaties stimuleren via korte kennissessies.
- Gesprekscyclus integreren in het jaarplan en PDCA-cyclus.

Inzicht in kwaliteit & acties

Inzicht in kwaliteit wordt vergroot door systematische monitoring en borging van verbeterpunten. De PDCA-cyclus en het jaarplan dienen hierbij als uitgangspunt, en integratie van behandeldienst, thuiszorg, dagbesteding en huishouding wordt versterkt.

Acties

- PDCA-cyclus (EDVW) actief gebruiken om afspraken te volgen en bij te sturen.
- Rapportage op zorgdoelen en behandelopdrachten verbeteren.
- Rode draden en acties volgen via kwaliteitsgesprekken in Focuswijk.
- Werken met KPI's voor een goede monitoring van kwaliteit van zorg.

