

KWALITEITSBEELD 2024

De zorgpilaar maakt het verschil



De Zorgpilaar B.V.

Boerhaavelaan 32D
2035 RC Haarlem

020 - 722 00 75
info@zorgpilaar24.nl

Introductie

Reflectie op de beweging van het kompas

In 2024 is het 'Generiek kompas, samen werken aan kwaliteit van bestaan' (verder Generiek kompas) gepubliceerd. Sinds de publicatie van het Generiek kompas heeft De Zorgpilaar B.V. (in 2024 opgericht vanuit de eenmanszaak Úw Zorg Nederland) dit kompas als richtinggevende document omarmd en vastgesteld op welke onderdelen ons huidige kwaliteitsmanagementsysteem overeenkomt met het Generiek kompas en op welke onderdelen nog bijsturing nodig was en is. Hiertoe heeft De Zorgpilaar B.V. intern onderzoek laten verrichten waarbij diverse disciplines zijn betrokken. Het doet ons deugd te kunnen vaststellen dat De Zorgpilaar B.V. voor het overgrote deel voldoet aan de vijf pijlers zoals deze zijn benoemd in het Generiek kompas. Onze reflectie op de beweging van het kompas is dan ook zondermeer dat wij de juiste koers aan varen zijn!

Doel van het kwaliteitsbeeld, tellen en vertellen

Met de beschrijving van dit kwaliteitsbeeld beogen wij onze cliënten, mantelzorgers, sociaal netwerk, samenwerkingspartners en stakeholders inzage te geven in onze filosofie op de gebieden kwaliteit van zorg, het betrekken van de cliënt en het netwerk bij de zorgverlening, het optimaal faciliteren van onze deskundige medewerkers en de rand voorwaardelijke bedrijfsvoering. In dit kwaliteitsbeeld schetsen wij onder andere op welke wijze wij de wensen en behoeften van onze cliënten zoveel als mogelijk proberen te vervullen, hoe wij medezeggenschap hebben georganiseerd en of dat tezamen leidt tot een bepaalde mate van cliënttevredenheid. Daarnaast bieden wij u een blik in onze personele keuken, waarbij we vooral stilstaan bij de omvang en het deskundigheidsniveau van onze medewerkers. Tot slot nemen wij u mee in onze bedrijfsvoering en dan met name 'wat gaat goed en wat kan nog beter'.

Indeling

Dit kwaliteitsbeeld begint met deze introductie waarna wij in hoofdstuk 'Het kennen van wensen en behoeften' (bouwsteen 1) een beeld schetsen hoe wij onze cliënten, mantelzorgers en het sociale netwerk betrekken bij de zorgverlening, hoe wij de wensen en behoeften vertalen naar de zorguitvoering en hoe wij medezeggenschap hebben georganiseerd.

In het hoofdstuk 'Het bouwen van netwerken' (bouwsteen 2) beschrijven wij hoe wij als De Zorgpilaar B.V. hebben samengewerkt met diverse professionele partners en sociale netwerken van cliënten en hoe wij dit het komende jaar vorm blijven geven.

Binnen het hoofdstuk 'Het werk organiseren' (bouwsteen 3) geven wij een beeld van onze organisatie, onze bedrijfsvoering, onze opbouw van ons personeelsbestand, hoe tevreden onze medewerkers zijn, hoe wij digitalisering toepassing binnen onze zorgverlening en hoe wij het informele netwerk van cliënten betrekken bij onze organisatie.

Hoofdstuk 'Leren en ontwikkelen' (bouwsteen 4) schets een beeld hoe wij als organisatie leren en ontwikkelen, onder andere naar aanleiding van (kwaliteits)audits, tevredenheidsonderzoeken, data uit de zorgverleningsprocessen en scholing en ontwikkeling van onze medewerkers.

In hoofdstuk 'Reflectie op kwaliteit' blikken wij terug op onze kwaliteitsdoelstellingen, onze kwaliteitscertificering en wat voor ons belangrijke kwaliteitsthema's voor het komende jaar zijn.

We sluiten dit Kwaliteitsbeeld 2024 af met het hoofdstuk 'Perspectief voor volgend jaar'. Hier geven wij een doorkijk in de voor ons belangrijkste speerpunten voor het jaar 2025.

Wij wensen u veel leesplezier.

Namens De Zorgpilaar B.V., maart 2025
M.A. Alberto
Directie

Inhoudsopgave

Introductie	2
Reflectie op de beweging van het kompas	2
Doel van het kwaliteitsbeeld, tellen en vertellen.....	2
Indeling.....	2
Maatschappelijke context	4
Terugblik en vooruitblik op de organisatiedoelen t.a.v. kwaliteit	4
Het open gesprek (bouwsteen 1)	5
Hoe worden cliënten, naasten en professionals gefaciliteerd om het goede gesprek te voeren?	5
Wat is voor cliënten, naasten en mantelzorgers belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld vanuit de professionele inzichten?.....	5
Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)	6
De samenwerking met andere organisaties.....	6
Hoe worden zorgprofessionals gefaciliteerd om actief te zijn in professionele netwerken?	6
Wat is de meerwaarde voor cliënten?	6
Het werk organiseren (bouwsteen 3)	7
Invullen van deskundigheid, veiligheid en zeggenschap, dilemma's en oplossingen	7
Hoe wordt gewerkt aan een deskundigheidsmix die past bij de zorgvraag (met aandacht voor signaleren, beschikbaarheid en samenwerking)?	7
Hoe wordt zeggenschap door professionals en cliënt(vertegenwoordigers) vormgegeven?	7
Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)	8
Hoe is het leren en ontwikkelen van professionals en de organisatie vormgegeven?	8
Belangrijke thema's	8
Resultaten en verbeterpunten	8
Reflectie op kwaliteit (bouwsteen 5)	9
Resultaten metingen cliënttevredenheid en mantelzorgers	9
Hoe werkt de organisatie aan kwaliteit zoals benoemd in de vijf bouwstenen en op welke manier zijn hierbij professionals, cliënten, naasten en mantelzorgers betrokken?	9
Wat zijn belangrijke thema's?.....	9
Perspectief voor volgend jaar	10
Wat betekenen deze reflecties voor het werken aan kwaliteit het komende jaar? Welke thema's verdienen extra aandacht naar aanleiding van de reflecties? Wat mogen mensen met een zorgvraag, hun naasten en de mantelzorgers verwachten?	10
Op welke manier wordt dat vertaald naar beleid en concrete acties en wie zijn er betrokken bij beleidsvorming en implementatie daarvan?.....	10

Maatschappelijke context

Terugblik en vooruitblik op de organisatie doelen t.a.v. kwaliteit

De Zorgpilaar B.V. hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar zorgverlening. We toetsen dit op een aantal manieren. Eén van die manieren is het toetsen van de cliënttevredenheid via onder andere de PREM Wijkverpleging en Zorgkaart Nederland. Voor de PREM Wijkverpleging was in 2024 ons doel een Net Promotor Score (aanbevelingsvraag) te behalen van 70. Uit het onafhankelijk door meetbureau Triqs uitgevoerde onderzoek is een resultaat van 100 gescoord. Voor Zorgkaart Nederland was ons doel een rapportcijfer 8,0 of hoger. De score op 31 december 2024 was een 9,6. Daarbij dienen we aan te merken dat er te weinig waarderingen zijn gegeven om een representatief beeld te schetsen.

Kijkend naar de resultaten van de gemeten cliënttevredenheid kunnen we stellen dat we tevreden zijn met de resultaten, maar dat we onszelf niet rijker moeten rekenen dan we zijn. In 2025 is één van onze focuspunten gericht op het behouden van de huidige cliënttevredenheid waarbij we streven naar het overtreffen van onze eigen doelstellingen.

Een ander meetpunt om vast te stellen of onze kwaliteit voldoet aan wet -en regelgeving en kwaliteitsnormen is onze jaarlijkse toetsing van het kwaliteitsmanagementsysteem door de onafhankelijke en geaccrediteerde certificerende instelling Kiwa B.V. De auditor heeft in december 2024 geconstateerd dat De Zorgpilaar B.V., met één opmerking, voldoet aan de kwaliteitsnorm HKZ Verpleeghuizen, Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties. Het kwaliteitscertificaat is in 2024 wederom verlengd en heeft een geldigheidsduur van 3 jaar, waarbij Kiwa B.V. ons kwaliteitsmanagementsysteem jaarlijks zal toetsen. Het spreekt voor zich dat het behoud van het kwaliteitscertificaat in 2025 opnieuw een doelstelling voor ons is.

Tot slot kunnen we trots melden dat er in 2024 geen klachten door onze externe klachtencommissie zijn ontvangen. Wel hebben we intern enkele klachten ontvangen van onze cliënten. Het betrof met name klachten over het later dan gepland aankomen van onze medewerkers. We hebben hier het goede gesprek met onze cliënten over gevoerd en uitleg gegeven dat we zo nu en dan te maken hebben met externe factoren zoals weersomstandigheden en wegwerkzaamheden.

Voor het jaar 2025 staan voor ons de volgende kwaliteitsdoelstellingen centraal:

- Cliënttevredenheidsscore PREM Wijkverpleging tenminste NPS 70;
- Cliënttevredenheidsscore Zorgkaart Nederland tenminste 8,0;
- Aantal formele klachten van onze cliënten nihil.

Het open gesprek (bouwsteen 1)

Hoe worden cliënten, naasten en professionals gefaciliteerd om het goede gesprek te voeren?

Als De Zorgpilaar B.V. vinden we het goede gesprek met onze cliënten van wezenlijk belang. Immers, onze cliënten kunnen aangeven waar hun wensen en behoeften liggen. Als organisatie proberen we hier zo goed mogelijk op in te spelen. Kwaliteit betekent in onze optiek namelijk 'het zo goed mogelijk voldoen aan de verwachtingen van onze cliënten, binnen de mogelijkheden die wij als organisatie hebben'.

Om het goede gesprek met onze cliënten te voeren is het onze wens, en onze wettelijke plicht, een representatieve Cliëntenraad binnen onze organisatie te installeren. In 2024 hebben we hier diverse inspanningen voor verricht, zoals het bevragen van onze cliënten tijdens zorgmomenten, een wervingscampagne, etc. Helaas is gebleken dat de animo voor deelname aan onze Cliëntenraad nihil was. Dat heeft ertoe geleid dat wij in 2024 geen Cliëntenraad hebben kunnen installeren. Het spreekt voor zich dat wij ook in 2025 onze inspanning zullen blijven verrichten voor het op kunnen richten van een Cliëntenraad of een alternatieve vorm van medezeggenschap.

Wat is voor cliënten, naasten en mantelzorgers belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld vanuit de professionele inzichten?

Uit de contacten met onze cliënten is gebleken dat zij een aantal specifieke, maar bij ons bekende, wensen en behoeften hebben. De belangrijkste zijn:

- Zorg op zoveel mogelijk vaste momenten
- Zorg door zo min mogelijk verschillende medewerkers
- Zorg afgestemd op mogelijke culturele normen en waarden
- Zorg door zeer deskundige medewerkers

Het doet ons bijzonder veel deugd dat wij, met name uit de evaluatiegesprekken die wij met cliënten en mantelzorgers voeren, grotendeels aan alle wensen en behoeften kunnen voldoen. Daar waar wij niet altijd kunnen voldoen aan de wensen en behoeften zijn wij het gesprek aangegaan met onze cliënten en mantelzorgers. Deze gesprekken hebben ertoe geleid dat er begrip was vanuit de cliënten en mantelzorgers voor de af en toe onmogelijkheden binnen onze organisatie. Met name het gebrek aan voldoende medewerkers is de belangrijkste oorzaak hiervan. Evenals alle ander zorgorganisaties blijven wij in 2025 streven naar een personeelsbestand waarmee we alle zorgvragen kunnen bedienen. Dit is een uitdaging, omdat dit een alom bekend landelijk knelpunt is.

Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)

De samenwerking met andere organisaties

De Zorgpilaar B.V. heeft het afgelopen jaar samengewerkt met diverse andere zorgaanbieders. Zo is er nauw contact geweest met ziekenhuizen, onder andere AMC en OLVG in Amsterdam en het Spaarne Ziekenhuis in Haarlem. Vanuit de ziekenhuizen zijn we in 2024 gevraagd om (complexe) zorg te bieden aan cliënten die uit het ziekenhuis zijn ontslagen, maar wel nog een duidelijke zorgbehoefte hebben. Ook met collega thuiszorgaanbieders zoals Cordaan en Amstelring is contact geweest om (complexe) zorg te bieden aan cliënten waar de andere zorgorganisaties geen ruimte of deskundigheid voor hadden. Tot slot hebben we samengewerkt met andere kleinschaligere thuiszorgorganisaties in Amsterdam maar ook in andere regio's van het land. Een voorbeeld hiervan is thuiszorgorganisatie Kehri Thuiszorg B.V. te Amsterdam.

Als De Zorgpilaar B.V. geloven we in de kracht van de samenwerking. Enerzijds vanwege het delen van kennis en expertise, anderzijds in het creëren van optimale zorg rondom de cliënt. Voor 2025 hebben we ons dan ook ten doel gesteld om mogelijke samenwerkingen verder uit te breiden.

Hoe worden zorgprofessionals gefaciliteerd om actief te zijn in professionele netwerken?

Wij faciliteren onze medewerkers om proactief deel te nemen aan professionele netwerken. Dit doen we onder andere door als organisatie contact te leggen met diverse netwerken en onze medewerkers bij hen voor te stellen. Daarnaast bieden wij onze medewerkers om, uiteraard, in hun werktijd deel te nemen aan netwerken, Multi Disciplinaire Overleggen, regionale overlegvormen, etc. Wij zijn ons ervan bewust dat deelname aan professionele netwerken een grote meerwaarde kan hebben voor zowel onze organisatie als onze cliënten. In 2025 zullen wij dan ook nog meer activiteiten gaan ontplooiën om ons aan te sluiten bij belangrijke inhoudelijke netwerken, zodat wij onze zorgverlening naar een nog hoger niveau kunnen tillen.

Wat is de meerwaarde voor cliënten?

De samenwerking met diverse andere zorgaanbieders levert voor zowel onze cliënten als De Zorgpilaar B.V. een duidelijke meerwaarde op. Door de korte communicatielijnen met de overige zorgaanbieders kunnen wij de cliënten snel zorg bieden zonder dat zij te maken krijgen met lange wachttijden. Vooral voor cliënten die uit het ziekenhuis worden ontslagen is dat een belangrijk onderwerp. Daarnaast blijven wij als De Zorgpilaar B.V. goed op de hoogte van de te leveren complexe zorg en de laatste zorgontwikkelingen. Daarmee kunnen wij de deskundigheid van onze medewerkers continu blijven borgen.

Het werk organiseren (bouwsteen 3)

Invulling van deskundigheid, veiligheid en zeggenschap, dilemma's en oplossingen.

Wij realiseren ons dat onze zorgverlening staat of valt met de deskundigheid van onze medewerkers. Zoals ook in voorgaande jaren hebben we in 2024 geïnvesteerd in de ontwikkeling en het behoud van de deskundigheden. De belangrijkste opleidingen betroffen onder andere volwaardige opleidingen tot verpleegkundige, opleidingen rondom zorginhoud zoals dementie, voorbehouden handelingen (bevoegd en bekwaam) en Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Voor 2025 staat het ontwikkelen en behouden van deskundigheden wederom centraal. In ons opleidingsplan voor het jaar 2025 staan onder andere de opleidingen rondom methodisch werken, medicatiebeleid, Wet Zorg en Dwang en de Leidraad Veilige Zorgrelatie centraal.

Een ieder is ermee bekend dat de vergrijzing en daarmee de zorgvraag tot 2040 verder zal toenemen. Tegelijkertijd is duidelijk dat de personele capaciteit binnen de gezondheidszorg in de komende jaren eerder zal afnemen dan toenemen. Dat betekent dat we moeten zoeken naar alternatieve vormen van zorgverlening. Innovatieve digitale oplossingen kunnen daar een bijdrage aan leveren. De Zorgpilaar B.V. wil zoveel als mogelijk persoonlijke zorg bieden, omdat wij geloven in 'zorg is hulp aan mensen door mensen'. Maar we realiseren ons ook dat dit op termijn niet altijd haalbaar zal blijven. Daarom hebben wij ons in 2024 georiënteerd op mogelijke digitale ondersteuningsmogelijkheden bij onze zorgverlening. In 2025 zullen we daar een vervolg aan geven. Gedacht wordt in ieder geval aan beeldschermzorg (in geval van bijv. begeleidingsactiviteiten), digitaal medicatiebeheer en mogelijk spraak gestuurd rapporteren binnen ons ECD ONS Nedap.

Hoe wordt gewerkt aan een deskundigheidsmix die past bij de zorgvraag (met aandacht voor signaleren, beschikbaarheid en samenwerking)?

De Zorgpilaar B.V. levert als thuiszorgorganisatie, naast reguliere wijkverpleging, veelal complexe zorg. Denkt u daarbij aan Wondzorg en zeer intensieve wijkverpleging, etc. Om ervoor te zorgen dat wij deze zorg kunnen (blijven) bieden is het noodzakelijk dat wij een goede mix hebben van deskundige zorgverleners. Het afgelopen jaar waren zo'n 14 medewerkers voor ons actief. Hiervan hebben enkele medewerkers het opleidingsniveau Helpende niveau 2, enkele Verzorgende IG niveau 3 en anderen hebben een opleiding tot Verpleegkundige gevolgd. Tot slot heeft 1 medewerker Gezondheidswetenschappen gestudeerd niveau 7. Uit deze samenstelling blijkt dat onze deskundigheidsmix, in vergelijking met andere thuiszorgorganisaties, van een hoog niveau is. Ruim 2/3 van ons personeelsbestand is opgeleid tot verzorgende of verpleegkundige. Dit is uitzonderlijk hoog in vergelijking met andere thuiszorgorganisaties.

Ook voor 2025 zijn van plan deze verhouding te handhaven, waarbij een groei van ons medewerkersbestand wel wenselijk is. Daarbij zullen we, in lijn met de huidige DBA wetgeving, het aantal ZZP-ers beperken tot een zogenaamde 'flexibele schil' en zal de focus liggen op het werken met medewerkers vanuit een loondienstverband.

Hoe wordt zeggenschap door professionals en cliënt(vertegenwoordigers) vormgegeven?

Gezien de omvang van onze organisatie beschikken wij niet over een Ondernemingsraad. Wel hebben wij uiteraard mogelijkheden voor onze medewerkers ingericht om zeggenschap vorm te geven. We doen dit door met name onze overlegstructuur. We hebben in ons beleid opgenomen dat we minimaal viermaal per jaar een overleg met onze medewerkers voeren. De praktijk heeft in 2024 laten zien dat dit aantal overlegvormen meer dan behaald is. Daarnaast is onze organisatie, door de beperkte omvang, erg laagdrempelig en zijn de communicatielijnen tussen de verschillende organisatieniveaus zeer kort.

Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)

Hoe is het leren en ontwikkelen van professionals en de organisatie vormgegeven?

Zoals eerder in dit Kwaliteitsbeeld vermeld leveren wij als De Zorgpilaar B.V. veelal complexe zorg, zoals Wondzorg en intensieve wijkverpleging. Om die zorg veilig te kunnen bieden is het van het grootste belang dat onze medewerkers hiertoe opgeleid zijn en blijven. Wij hebben dan ook een duidelijk opleidingsbeleid vastgesteld wat we hebben vertaald in een opleidingsplan voor het jaar 2024. De opleidingen die wij onze medewerkers geboden hebben, zijn allen direct te relateren aan de zorgverlening die wij bieden of zullen gaan bieden. Daarnaast hebben wij een medewerker in dienst die Gezondheidswetenschappen heeft gestudeerd en verbonden is geweest aan een opleidingsinstituut voor Zorg en Welzijn. Zij fungeert als coach en vraagbaak voor verschillende zorginhoudelijke vraagstukken.

Belangrijke thema's

In 2024 hebben wij veel geïnvesteerd in de deskundigheidsbevordering en deskundigheidsbehoud van onze medewerkers. Voorbeelden van een aantal belangrijke trainingen/opleidingen die wij voor onze medewerkers hebben gefaciliteerd zijn:

- Volwaardige zorgopleidingen, onder ander Verzorgende 3 IG en Verpleegkundige 4 en 6;
- Medicatiebeleid;
- Voorbehouden en/of risicovolle handelingen;
- Rapporteren en dossiervoering;
- Meldcode Huiselijk geweld e/of kindermishandeling.

Resultaten en verbeterpunten

Het gevolgde opleidingsplan 2024 heeft ertoe geleid dat onze medewerkers beschikken over de deskundigheden om de zorg te bieden die wij voorstaan. Tegelijkertijd hebben we, onder andere naar aanleiding van een calamiteit, ook geconstateerd dat er ook nog verbeterpunten in ons opleidingsplan zijn. Deze worden vertaald in ons opleidingsplan voor 2025. Naast 'standaard' opleidingen of toetsingen zoals 'voorbehouden en/of risicovolle handelingen', rapporteren en de Meldcode Huiselijk geweld en/of kindermishandeling, zullen we in 2025 aandacht besteden aan opleidingen op het gebied van:

- Wet Zorg en Dwang;
- Medicatiebeleid gedigitaliseerd;
- Verpleegtechnische handelingen;
- Dementie.

Reflectie op kwaliteit (bouwsteen 5)

Resultaten metingen cliënttevredenheid en mantelzorgers

Voor de PREM Wijkverpleging was in 2024 ons doel een Net Promotor Score (aanbevelingsvraag) te behalen van 70. Uit het onafhankelijk door meetbureau Triqs uitgevoerde onderzoek is een resultaat van 100 gescoord. Voor Zorgkaart Nederland was ons doel een rapportcijfer 8,0 of hoger. De score op 31 december 2024 was een 9,6. Daarbij dienen we wel aan te merken dat het aantal waarderingen dat is gegeven te beperkt is om een representatief beeld te schetsen. Voor 2025 willen we onze cliënten dan ook stimuleren meer waarderingen op Zorgkaart Nederland te plaatsen, zodat we een nog betrouwbaarder beeld kunnen vaststellen.

Hoe werkt de organisatie aan kwaliteit zoals benoemd in de vijf bouwstenen en op welke manier zijn hierbij professionals, cliënten, naasten en mantelzorgers betrokken?

Als De Zorgpilaar B.V. hechten we enorm veel waarde aan kwalitatief goede zorgverlening. Het spreekt voor zich dat wij ons houden aan geldende wet -en regelgeving (bijvoorbeeld de Wet kwaliteit klachten geschillen zorg, de Wet BIG, de Wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst en dit Kwaliteitskompas). Daarnaast houden wij ons uiteraard aan alle geldende branchenormen.

Daarnaast beschikken wij als De Zorgpilaar B.V. al jarenlang over een HKZ kwaliteitscertificaat voor Verpleeghuizen, Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties. Hiervoor hebben wij een kwaliteitsmanagementsysteem ontwikkeld wat voorwaarden schept om zo goed mogelijke zorg te leveren. Jaarlijks toetsen wij zelf de werking van ons kwaliteitsmanagementsysteem door middel van interne audits. Daarnaast worden wij jaarlijks door Kiwa B.V., een onafhankelijke geaccrediteerde certificerende instelling, getoetst. Ook in 2024 zijn wij door deze organisatie getoetst wat heeft geleid tot het opnieuw verlengen van het betreffende kwaliteitscertificaat. We zijn trots op dit resultaat. Voor het jaar 2025 overwegen we om een overstap te maken naar de internationale kwaliteitsnorm ISO 9001. Temeer daar een nieuwe versie van deze norm verwacht wordt en we daarmee voldoen aan de meest recente ontwikkelingen op het gebied van kwaliteitsmanagement.

Wat zijn belangrijke thema's?

Inzake het nog verder vergroten van de tevredenheid van onze cliënten staan voor 2025 onderstaande onderwerpen centraal:

- Wij willen het geven van waarderingen op Zorgkaart Nederland bij onze cliënten stimuleren. Immers, hoe meer waarderingen hoe betrouwbaar de gegevens en hoe meer inhoudelijke informatie wij ontvangen;
- Wij willen, ondanks de verkeersproblematiek in Amsterdam, beoordelen of wij verkeersvertragingen kunnen voorkomen. Uit de laatste PREM Wijkverpleging is namelijk gebleken dat het 'op tijd komen' van onze zorgverleners het laagst scoorde;
- Wij willen onze samenwerking met het Spaarne Ziekenhuis in Haarlem versterken;
- Los van deze punten blijven wij uiteraard zoveel als mogelijk voldoen aan de individuele wensen en behoeften van onze cliënten.

Perspectief voor volgend jaar

Wat betekenen deze reflecties voor het werken aan kwaliteit het komende jaar? Welke thema's verdienen extra aandacht naar aanleiding van de reflecties? Wat mogen mensen met een zorgvraag, hun naasten en de mantelzorgers verwachten?

Het jaar 2025 staat voor De Zorgpilaar B.V. in het teken van het verder ontwikkelen van de organisatie.

Belangrijke speerpunten voor het komende jaar zijn dan ook:

- Bestendigen van onze organisatiestructuur;
- Realiseren en installatie van een representatieve Cliëntenraad;
- Uitbreiden van ons personeelsbestand met behoud van deskundigheidsniveau;
- Uitbreiden van ons cliëntenbestand;
- Behouden van de cliënttevredenheid;
- Investeren in deskundigheidsbevordering en deskundigheidsbehoud van onze medewerkers;
- Het verder versterken van samenwerkingen met overige zorgaanbieders, met name het Spaarne Ziekenhuis in Amsterdam.

Op welke manier wordt dat vertaald naar beleid en concrete acties en wie zijn er betrokken bij beleidsvorming en implementatie daarvan?

Als De Zorgpilaar B.V. vertalen we ons doelstellingen in een zogenaamd meerjarenbeleidsplan met als afgeleide daarvan een jaarplan. De hierboven genoemde belangrijkste speerpunten hebben allen een plek in het jaarplan 2025. Per speerpunt zijn doelstellingen geformuleerd en vertaald naar concrete meetbare 'te behalen resultaten'. Elke doelstelling is toegewezen aan een verantwoordelijke en elk kwartaal volgen we de voortgang van het behalen van onze doelstelling. Op die manier borgen we dat we onze genoemde speerpunten in 2025 behalen!