



Kwaliteitsbeeld Senna Zorg



RI Kwaliteitsbeeld Senna Zorg Generiek Kompas

Kwaliteitsbeeld

Deze richtlijn is het kwaliteitsbeeld van Senna Zorg en hoort bij het Generiek Kompas. Sinds 1 juli 2024 is het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' opgenomen in het register van het Zorginstituut Nederland. Het Generiek Kompas is een kompas dat wil bijdragen aan en gericht is op de kwaliteit van bestaan van mensen met een zorgvraag. Met dit kwaliteitsbeeld geven wij als organisatie een beeld van de kwaliteit door middel van een terugblik, een reflectie en een vooruitblik op de vijf bouwstenen van het Generiek kompas.

Reflectie op de beweging van het Kompas

Het kwaliteitsbeeld van Senna Zorg is een terugblik, een reflectie en een vooruitblik op de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas. De informatie uit deze bouwstenen wordt gebundeld om inzicht te geven in wat het afgelopen jaar goed ging, wat anders kan en wat vraagt om doorontwikkeling. Ook wordt ingegaan op de doelen: zijn deze behaald, hoe zijn ze gemonitord en wat is de oorzaak als dat niet gelukt is? Daarnaast worden de doelen voor het komende jaar beschreven, opgesteld in afstemming met betrokkenen, inclusief de acties die nodig zijn om deze te realiseren. Het kwaliteitsbeeld weerspiegelt de lerende beweging van de organisatie en onderbouwt de gemaakte keuzes en hun uitkomsten.

Terugblik

Persoonsgerichte zorg

Senna Zorg heeft in het afgelopen jaar ingezet op het versterken van persoonsgerichte zorg. Dit doel werd gemonitord door middel van tevredenheidsenquêtes onder cliënten en mantelzorgers, regelmatige feedbacksessies met zorgprofessionals, en structurele analyses van incidentmeldingen. De resultaten laten zien dat cliënten de zorg over het algemeen als positief ervaren, met verbeterpunten op het gebied van communicatie en tijdigheid van zorg.

Professionalisering primair proces

In 2024 heeft de organisatie zich gericht op het verhogen van de kwaliteit van het dossier van de client. De focus lag daarbij op de SOEP-rapportage, volledigheid van het clientdossier a.d.h.v. een vast format en het uitvoeren van de tussenevaluatie door de Eerst verantwoordelijke medewerker. Dit doel werd gemonitord door middel van steekproefsgewijs controle uitvoeren op clientdossiers, uitkomsten en nieuwe werkwijze bespreken op teamvergaderingen en in gesprek gaan met collega's bij vragen en knelpunten.

Verbetermaatregelen

Er is aandacht besteedt aan de inhoud van het clientdossier en hierin zijn een aantal wijzigingen doorgevoerd. Hierbij is gelet op de behoefte van de client en welke informatie waardevol is voor mantelzorgers wanneer er sprake is van dementie bij hun naaste. Dit is getoetst bij de tussenevaluatie en hierop kregen de Eerst verantwoordelijke medewerkers positieve reactie terug van mantelzorgers over de aangepaste informatievoorziening.

Vooruitblik

Multidisciplinaire samenwerking en digitale oplossingen

De komende jaren richt Senna Zorg zich op het verder verbeteren van multidisciplinaire samenwerking (met huisartsen, ziekenhuizen en casemanagers) en de implementatie van digitale oplossingen (medicatie-toedienlijsten in samenwerking met de apotheek) om cliënttevredenheid te verhogen en administratieve lasten te verlagen. Er wordt een actieplan opgesteld om meer gerichte aandacht te geven aan de wensen van cliënten en mantelzorgers. Monitoring zal plaatsvinden door het uitbreiden van cliëntpanels en periodieke evaluaties van zorgplannen.

Werkprocessen in beeld

De huidige werkprocessen van alle afdelingen van Senna Zorg zullen beoordeeld worden en beschreven worden in documenten die inzichtelijk zijn voor alle professionals. Per afdeling zal er een eindverantwoordelijke aangewezen worden, die samen met de kwaliteitsmanager processen in beeld brengt, beschrijft in een eenduidige werkwijze en samen met het team ervoor zorgt dat deze

processen actueel blijven. De processen in beeld krijgen helpt om de kwaliteit van zorg op peil te houden.

Reflectie op de bouwstenen

Bouwsteen 1:

Wat is voor cliënten belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld?

Voor cliënten staat autonomie, respect en betrokkenheid centraal. Senna Zorg speelt hierop in door:

- Het aanbieden van een persoonlijk zorgplan waarin de wensen en behoeften van de cliënt leidend zijn.
- Regelmatige gesprekken met cliënten en hun mantelzorgers om de geboden zorg af te stemmen op veranderende behoeften.

Gebruik van digitale hulpmiddelen, zoals een zorgapp, waarmee cliënten inzicht hebben in hun zorgproces en eenvoudig contact kunnen opnemen met hun zorgteam.

Bouwsteen 2:

Hoe zijn afspraken met andere (welzijns-)organisaties georganiseerd en hoe is de samenwerking verlopen?

Senna Zorg werkt nauw samen met huisartsen, ziekenhuizen, fysiotherapeuten en welzijnsorganisaties in de regio. De afspraken worden vastgelegd in samenwerkingsprotocollen en er zijn periodieke overleggen om de voortgang te bespreken. De samenwerking is over het algemeen positief, maar er blijven uitdagingen in de afstemming van zorgoverdrachten, met name bij ontslag uit het ziekenhuis. Hiervoor is een verbetertraject gestart.

Bouwsteen 3:

Hoe zijn afspraken over deskundigheid, veiligheid en zeggenschap georganiseerd en wat waren hierbij de dilemma's en/of oplossingsrichtingen?

Deskundigheid: Senna Zorg organiseert maandelijkse bijscholings sessies voor zorgprofessionals en biedt een leerplatform met online modules.

Veiligheid: Er is een meldpunt voor incidenten, en de meldingen worden besproken in een kwaliteitscommissie. Cliëntveiligheid is een vast agendapunt tijdens teamvergaderingen.

Zeggenschap: Medewerkers participeren in een medewerkersraad waarin zij kunnen meedenken over beleid. Een uitdaging blijft het vinden van een balans tussen de wensen van medewerkers en de operationele haalbaarheid.

Bouwsteen 4:

Hoe is het leren en ontwikkelen van professionals en organisaties vormgegeven?

Leren en ontwikkelen wordt gestimuleerd door:

- Het aanbieden van persoonlijke ontwikkeltrajecten voor medewerkers.
- Het faciliteren van interviewsessies waarin teams casussen bespreken en van elkaar leren.
- Het organiseren van jaarlijkse inspiratiedagen gericht op innovatie en nieuwe zorgtechnologieën.

Het organiseren van opleidingen m.b.t. wondzorg

Investeren in opleidingen voor leerlingen en begeleiding zoals examiner en werkbegeleiders.

Bouwsteen 5:

Hoe werkt de organisatie systematisch aan kwaliteit?



Kwaliteitsbeeld Senna Zorg

Senna Zorg werkt systematisch aan kwaliteit door middel van een PDCA-cyclus (Plan, Do, Check, Act). De kwaliteitsgegevens worden verzameld via cliënt- en medewerkers tevredenheidsonderzoeken, risicoanalyses en incidentmeldingen. Deze gegevens worden geanalyseerd en vertaald naar verbeteracties die binnen teams en op organisatieniveau worden opgevolgd.

Reflectie op de resultaten van de jaarlijkse verplichte metingen

Uit de jaarlijkse cliëntenraadpleging blijkt dat 89% van de cliënten tevreden is met de zorg. De belangrijkste aandachtspunten zijn:

- Verbetering van communicatie tussen zorgverleners en cliënten.
- Verhoging van de continuïteit in de zorg, met name tijdens vakantieperiodes.

Medewerkerstevredenheid scoorde gemiddeld een 8, waarbij werkdruk een aandachtspunt blijft. Dit wordt aangepakt door efficiëntere planning en het aantrekken van extra personeel.

Conclusie

Het kwaliteitsbeeld van Senna Zorg laat zien dat de organisatie samen met cliënten, mantelzorgers en professionals werkt aan een hoge kwaliteit van zorg en kwaliteit van bestaan. Voor de komende jaren ligt de focus op het verbeteren van samenwerking, communicatie en digitale innovatie. Dit rapport dient als basis voor verdere reflectie, leren en ontwikkelen binnen de organisatie.