

# KWALITEITSBEELD GENERIEK KOMPASS



**ZORG & WELZIJN ARNHEM  
2024**

# INHOUDSOPGAVE



- Voorwoord - blz. 3
- Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften - blz. 4
- Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken - blz. 5 & 6
- Bouwsteen 3: Het werk organiseren - blz. 7 t/m 9
- Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen - blz. 10 & 11
- Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit - blz. 12 & 13
- Bijlage - blz. 14

# VOORWOORD

Met trots presenteren wij onze kwaliteitsbeleid van Zorg & Welzijn Arnhem.

Bij Zorg & Welzijn Arnhem zetten we ons elke dag in voor warme, deskundige en persoonsgerichte zorg. Wij geloven dat goede zorg niet alleen gaat over medische handelingen, maar vooral over het creëren van een omgeving waarin mensen zich gehoord, begrepen en ondersteund voelen. Zorg is maatwerk, afgestemd op de wensen en behoeften van onze cliënten. Gebouwd op vertrouwen en samenwerking.

Dit kwaliteitsplan is een leidraad om structureel en doelgericht te werken aan de continue verbetering van onze zorg. Het is gebaseerd op de principes van het Generiek Kompas en helpt ons inzichtelijk te maken hoe we kwaliteit van zorg definiëren, bewaken en ontwikkelen. We werken samen met cliënten, mantelzorgers, zorgprofessionals en partners in de regio Arnhem om zorg te leveren die niet alleen voldoet aan de wet- en regelgeving, maar ook écht bijdraagt aan de kwaliteit van bestaan van onze cliënten.

Kwaliteit is geen eindpunt, maar een voortdurende beweging. Dit plan geeft ons de structuur en richting om continu te leren, te verbeteren en te innoveren, zodat we de best mogelijke zorg blijven bieden – nu en in de toekomst.

Özlem Geçol-Özyürek,  
Directeur



# BOUWSTEEN 1: HET KENNEN VAN WENSEN EN BEHOEFTE

Zorg & Welzijn Arnhem streeft naar het leveren van hoogwaardige, persoonsgerichte thuiszorg die aansluit bij de diverse behoeften van onze cliënten. Onze zorgverleners voeren intakegesprekken om de persoonlijke situatie, wensen en behoeften van elke cliënt in kaart te brengen. Deze informatie wordt vervolgens gebruikt om een (zorg)plan op te stellen dat aansluit bij de unieke behoeften van de cliënt.

## **Cultuur sensitieve Zorg.**

Een belangrijk aspect van onze organisatie is het bieden van cultuur sensitieve zorg. We zijn gespecialiseerd in het leveren van zorg in de eigen taal voor inwoners met een niet-westerse migratieachtergrond. Dit stelt ons in staat beter in te spelen op culturele en linguïstische behoeften, wat leidt tot een hogere tevredenheid bij onze cliënten.

## **Onze diensten zijn:**

- Verpleging
- Persoonlijke verzorging
- Groepsbegeleiding (dagbesteding)
- Individuele begeleiding
- Huishoudelijke ondersteuning
- Advies en administratie

## **Onze individuele begeleiding omvat ook:**

- Ondersteuning bij administratieve taken en afspraken
- Begeleiding naar medische afspraken
- Financiële begeleiding en het bewaken van een gezonde financiële situatie
- Monitoring van woonomstandigheden en gebreken in huis
- Toezicht op sociaal welzijn en het signaleren van somberheid of depressie
- Bespreken en aanpakken van ouderenmishandeling
- Een luisterend oor bieden, bijvoorbeeld tijdens een kopje koffie of een wandeling



## BOUWSTEEN 2: HET BOUWEN VAN NETWERKEN

Zorg & Welzijn Arnhem biedt persoonsgerichte zorg met oog voor culturele sensitiviteit. Cliënten kunnen zich aanmelden via Samen in de Wijkzorg (huisartsen, ziekenhuizen, zorgprofessionals of direct via onze website). WMO-aanvragen verlopen via de wijkcoach, die cliënten ondersteunt bij het aanvraagproces. Tijdens de intake brengen we de zorg- en ondersteuningsbehoeften zorgvuldig in kaart en stellen we in ONS Nedap een passend zorgplan op

Via OZO Verbindzorg & CarenZorgt communiceren we veilig en coördineren we zorgmomenten efficiënt. We onderhouden nauwe samenwerking met huisartsen, fysiotherapeuten en apotheken. Familie, wijkteams en sociale voorzieningen worden actief betrokken om de zorg optimaal af te stemmen. Regelmatige evaluaties waarborgen flexibiliteit en passende zorgverlening.

### **Netwerken vergroten via dagbesteding**

We stimuleren sociale participatie via dagbesteding, zodat cliënten actief blijven en eenzaamheid wordt verminderd. Tevens wordt er gekeken naar zinvolle invulling.

Indien nodig leggen we contact met familieleden of naasten om hen te betrekken bij de zorg en belangrijke informatie uit te wisselen. Ook wordt samengewerkt met het wijkteam, die kan helpen bij aanvullende ondersteuning, begeleiding en sociale voorzieningen. Dit draagt bij aan een integraal zorgaanbod dat aansluit op de persoonlijke situatie van de cliënt.



## BOUWSTEEN 2: HET BOUWEN VAN NETWERKEN -2

### **Samen in de Wijk: de juiste zorg op de juiste plek**

Binnen Samen in de Wijk werken wijkverpleegkundigen en zorgorganisaties in de regio nauw samen om cliënten de best mogelijke zorg te bieden. Door dagelijks de zorgvragen en capaciteit op elkaar af te stemmen, zorgen we voor een efficiënte verdeling van zorg en voorkomen we onnodige wachttijden.

Deze samenwerking stelt ons in staat om flexibel in te spelen op veranderende zorgbehoeften en altijd de juiste zorg op de juiste plek te bieden. Bovendien werken we samen met de nachtzorg en gespecialiseerde zorgteams, zodat cliënten op elk moment van de dag de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben.



## BOUWSTEEN 3: HET WERK ORGANISEREN

Bij Zorg & Welzijn Arnhem zorgen we ervoor dat de zorg op een efficiënte en gestructureerde manier wordt georganiseerd, waarbij de wensen en behoeften van de cliënten altijd centraal staan.

### **Overzicht Zorgvraag en Indicaties**

We hebben een groeiende zorgvraag, vooral onder oudere cliënten die langer thuis willen blijven wonen. Onze indicaties zijn gericht op het bieden van thuisondersteuning in de vorm van verpleging, persoonlijke verzorging, huishoudelijke hulp, individuele en/of groepsbegeleiding. We werken samen met wijkverpleegkundigen om de zelfredzaamheid van cliënten te stimuleren.

### **Deskundigheidsmix**

Onze zorgverleners hebben een passende deskundigheidsmix, met (wijk)verpleegkundigen, verzorgenden IG, helpenden (plus) en persoonlijke begeleiders. Deze mix zorgt ervoor dat we kwalitatieve zorg kunnen bieden die aansluit bij de diverse zorgbehoeften van onze cliënten. De totstandkoming en herziening gebeurt in overleg met onze zorgcoördinatoren en medewerkers.

### **Innovaties en ICT**

We maken gebruik van innovatieve oplossingen zoals het digitaal zorgdossier ONS van Nedap en NCare voor medicatieveiligheid. Deze technologieën helpen ons om de zorg efficiënter en veiliger te maken. We verkennen nieuwe innovatieve mogelijkheden zoals de inzet van Medido en leefstijlmonitoring.

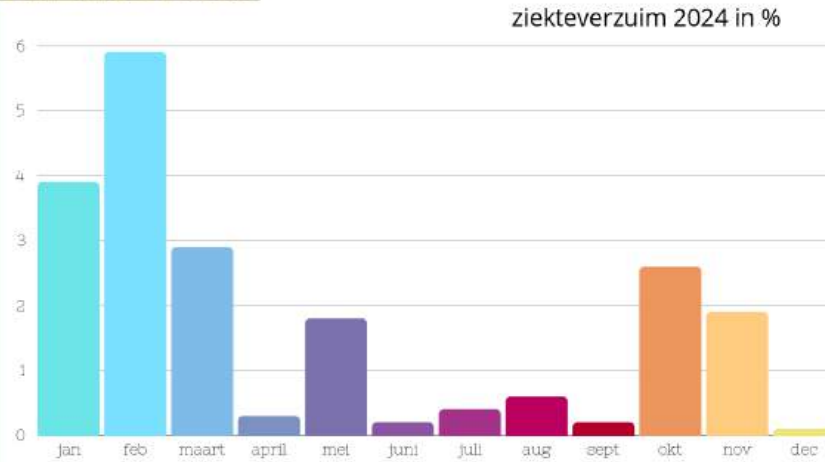
Door in te zetten op innovatie en het actief adviseren van cliënten over hulpmiddelen, streven wij naar een toekomst waarin zorg efficiënter en doelgerichter wordt ingezet. Ons doel is om cliënten zoveel mogelijk zelfstandigheid en comfort te bieden, terwijl we tegelijkertijd de zorgbelasting verminderen.

### **Dagbesteding**

Onze dagbesteding biedt een huiskameromgeving waar cliënten kunnen deelnemen aan spelletjes, knutselen, gezellige praatje en leefstijl bevorderende activiteiten zoals lichte lichaamsbeweging, samen met de begeleiders op de loopband of hometrainer en als het mooi weer is een blokje wandelen. De activiteiten zijn gericht op het voorkomen van vereenzaming en het bevorderen van sociale interactie en achteruitgang van de geheugen en een goede dag en nacht ritme. Dagbesteding kan ook ingezet worden voor het ontlasten van de mantelzorgers.

## BOUWSTEEN 3: HET WERK ORGANISEREN –2

### Ziekteverzuim: Het hart van ons succes



Wij zijn trots op ons gemiddelde ziekteverzuim van 1,7% in het jaar 2024. Deze uitstekende resultaten zijn te danken aan onze persoonlijke aandacht voor medewerkers en de sterke collegialiteit binnen onze organisatie. Terwijl het landelijke gemiddelde ziekteverzuim in de zorgsector in 2024 op 7,4% lag (bron: AZW Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn), onderscheiden wij ons als een voorbeeld van een gezonde en ondersteunende werkomgeving. Deze positieve werksfeer draagt niet alleen bij aan het welzijn van onze medewerkers, maar ook aan de kwaliteit van zorg die we bieden.

### Palliatieve Zorg

We werken samen met een (extern)palliatief team. Samen zorgen wij voor de terminale cliënten waarbij, wij hen zoveel mogelijk ondersteunen bij pijn- en symptoomverlichting. Onze zorgprofessionals werken nauw samen met artsen en andere zorgverleners. Zij zorgen voor regelmatige medicatiemonitoring en rapportages om de zorg te optimaliseren. Tevens zijn wij gespecialiseerd in leveren van zorg aan mensen met een islamitisch achtergrond rekening houdend met hun culturele verschillen.

### Inzet Informeel Netwerk/Vrijwilligers

We betrekken mantelzorgers en vrijwilligers actief bij het zorgproces om de sociale betrokkenheid van onze cliënten te vergroten. Dit draagt bij aan een warme en inclusieve sfeer.

### Zeggenschap

Onze cliëntenraad speelt een essentiële rol in het bevorderen van de zeggenschap van cliënten. De raad adviseert over het beleid en zorgt ervoor dat de wensen en behoeften van cliënten serieus worden genomen in onze besluitvorming. In 2025 zal er een nieuwe cliëntenraad van start gaan, die zich inzet om deze belangen verder te waarborgen.



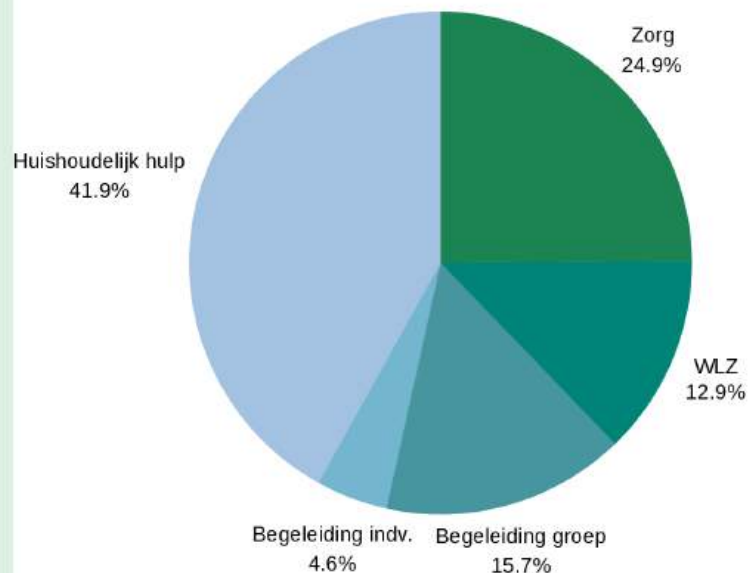
# BOUWSTEEN 3: HET WERK ORGANISEREN-3

## Communicatie en Samenwerking

- Er zijn korte lijntjes tussen medewerkers, zodat communicatie snel verloopt.
- Om de 6 weken is er een overleg met alle zorgmedewerkers.
- Elke maandag kantooroverleg.
- Om de kwartaal is er een algemene overleg met managers.
- Via een beveiligd systeem kunnen medewerkers onderling communiceren.
- In geval van spoed wordt er adequaat gehandeld.
- Onze telefoonlijn is 24/7 bereikbaar.

## Verdeling van Zorguitvoeringen in Beeld

Onderstaande cirkeldiagram geeft een actueel overzicht van de verdeling van onze zorgcliënten en de zorg die zij ontvangen. Aangezien zorgbehoeften voortdurend veranderen—door bijvoorbeeld wijzigingen in zorgindicaties, verhuizingen naar een verpleeghuis of overlijden—zijn deze cijfers dynamisch. Dit visuele overzicht helpt ons inzicht te krijgen in deze verschuivingen, zodat we onze dienstverlening continu kunnen afstemmen op de behoeften van onze cliënten.



# BOUWSTEEN 4: LEREN EN ONTWIKKELEN

Bij Zorg & Welzijn Arnhem hechten we veel waarde aan de groei en ontwikkeling van onze medewerkers. Door middel van bijscholing, interne trainingen en praktijkervaring zorgen we ervoor dat ons team altijd beschikt over de juiste kennis en vaardigheden om kwalitatieve zorg te bieden.

## Ons Team van 2024:

- Directrice
- Kwaliteitsmanager
- HR Manager
- Wijkverpleegkundigen
- Verzorgenden IG (niveau 3)
- Verpleegkundige (niveau 4)
- VIG in opleiding
- Helpende Plus
- Individueel Begeleider
- Huishoudelijke Hulpen
- Facilitaire Medewerkers
- Financieel Manager
- Planner
- ICT



## Stageplekken en Opleidingen

Wij zijn een erkende leer- en stageplek en begeleiden stagiaires, waaronder zowel verpleegkundigen als maatschappelijke zorgstudenten. Daarnaast biedt Zorg en Welzijn Arnhem ook een plek aan jonge leerlingen voor hun snuffelstage, zodat zij op een laagdrempelige manier kennis kunnen maken met de zorgsector

WIJ LEIDEN  
VAKMENSEN OP



Erkend leerbedrijf

## BOUWSTEEN 4: LEREN EN ONTWIKKELEN -2

### Opleidingsplan 2025

In 2023 zijn 5 van onze medewerkers begonnen met hun opleiding Verzorgende IG niveau 3. Bij Zorg en Welzijn Arnhem staan we open voor het ondersteunen van medewerkers in hun carrièrekansen en juichen we het toe als zij gebruik maken van opleidingsmogelijkheden, cursussen, trainingen en extra modules. Wij moedigen medewerkers aan om zich verder te ontwikkelen, zodat ze hun vaardigheden kunnen verbeteren en hun professionele groei kunnen bevorderen. In januari 2025 hebben ze hun diploma behaald, waarmee we laten zien dat we investeren in hun toekomst en in de zorg die we bieden. In 2024 zijn er 2 medewerkers doorgestroomd naar verpleegkundige niveau 4 en verwachten begin 2026 hun diploma te behaald.

### Geplande Activiteiten

Voor 2025 staan diverse opleidingsactiviteiten gepland om de competenties van onze medewerkers verder te ontwikkelen. Dit omvat o.a. trainingen over grensoverschrijdend gedrag, medicatieveiligheid en ouderenmishandeling.



# BOUWSTEEN 5: INZICHT IN KWALITEIT

## Tevredenheid cliënten

Op Zorgkaart Nederland worden wij gewaardeerd met een indrukwekkend gemiddelde van 9.4. Deze hoge score weerspiegelt de tevredenheid van onze cliënten over de zorg die wij bieden.

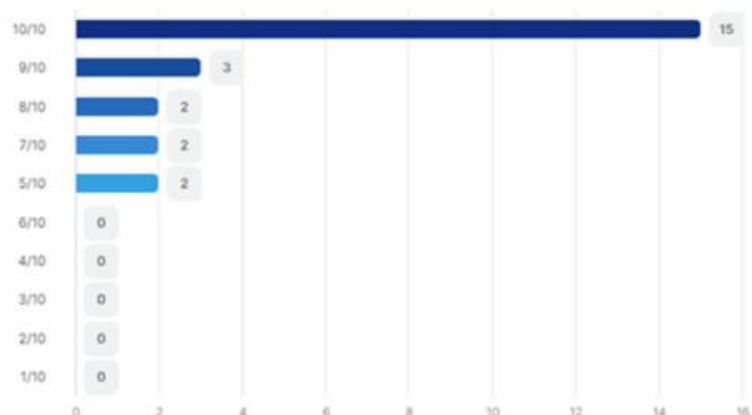


## Tevredenheid werknemers

Volgens het onderzoek dat uitgevoerd is onder de medewerkers van Zorg & Welzijn Arnhem, beoordelen zij hun werkgever met een gemiddeld cijfer van 9. Deze score benadrukt de positieve werkervaring en de waardering voor de werkomgeving

28. Conclusie:  
Welk cijfer geef je Zorg & Welzijn Arnhem als werkgever?

Gemiddeld: 9,0/10,0



## BOUWSTEEN 5: INZICHT IN KWALITEIT -2

### Duurzaamheid

Zorg en Welzijn Arnhem probeert zo uitvoerig mogelijk met duurzaamheid om te gaan. Op deze manier dragen we bij aan een gezonde leefomgeving, zijn we voorbereid op de toekomst en besparen we op jaarbasis veel kosten.

Op dit moment wordt er zorgvuldig aandacht gegeven aan;

- De verlichting in het pand; alle normale lampen zijn vervangen door LED lampen
- Afval; al het afval in het pand wordt gescheiden
- De routes van de medewerkers; deze worden zoveel mogelijk in 1 wijk gepland zodat ze makkelijker op de fiets gedaan kunnen worden. Als er toch van de auto gebruik wordt gemaakt zorgt dit voor aanzienlijk minder uitstoot
- De printer; deze wordt zo min mogelijk gebruikt; alle zorgdossiers zijn digitaal. Cliënten kunnen deze zelf op afstand ook inzien d.m.v. het programma "Carenzorgt". Het papier dat soms nog gebruikt wordt is altijd voorzien van een FSC Keurmerk
- Schoonmaakmiddelen; de medewerkers worden aangespoord om zo min mogelijk schoonmaakmiddelen te gebruiken; tevens stimuleren we de cliënten om milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen aan te schaffen

### Kwaliteitsborging en toekomstvisie

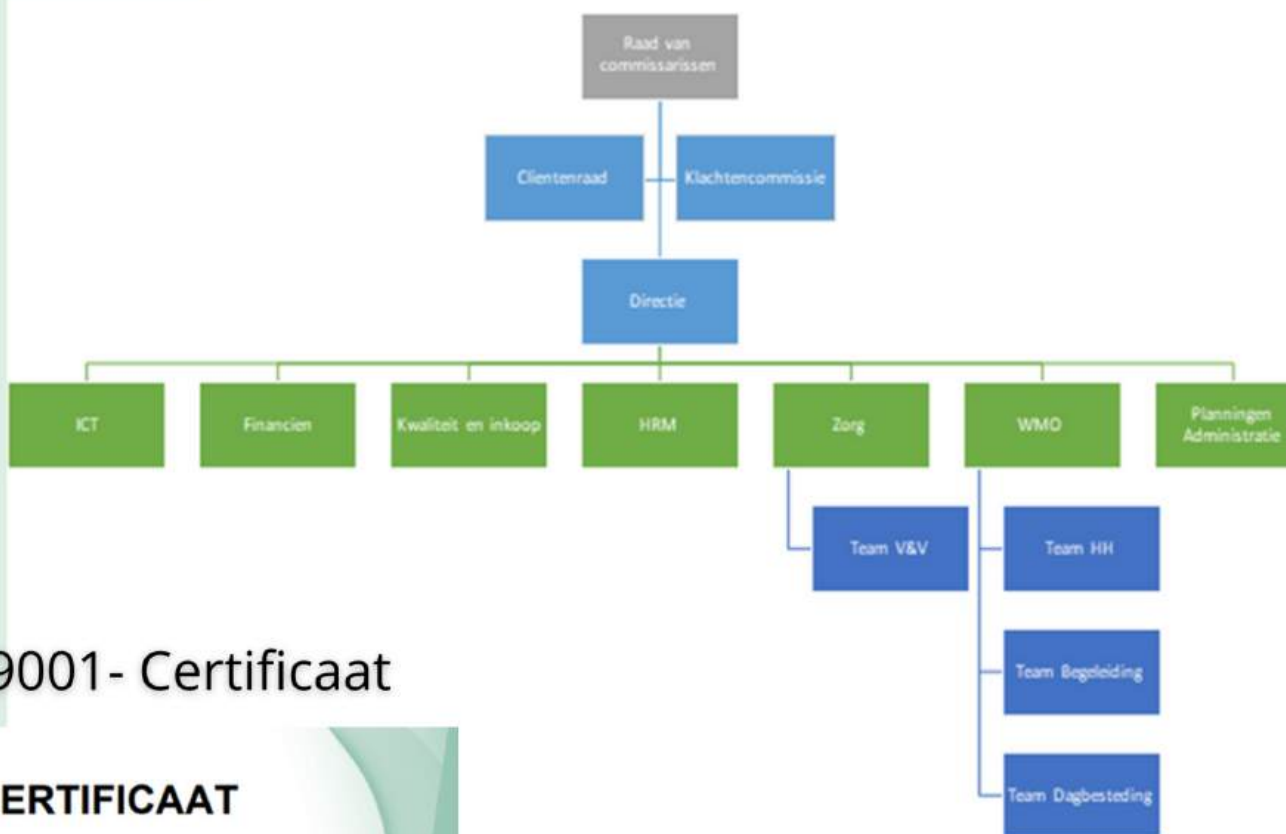
Kwaliteitsborging en Toekomstvisie Wij streven naar een toekomst waarin onze cliënten steeds tevredener zijn dankzij verbeterde zorgprocessen en een verhoogde mate van zelfstandigheid. Om de kwaliteit op hoog niveau te houden, voeren wij iedere drie maanden een interne audit uit. Onlangs hebben wij een externe audit met succes afgerond en we zijn in bezit van kwaliteitsmanagementsysteem (ISO9001:2015) , wat aantoonst dat onze processen effectief en goed beheerd worden.

Daarnaast nemen wij MIC- en MIM-meldingen, evenals klachten van cliënten, uiterst serieus. Elke melding wordt zorgvuldig geanalyseerd en vormt de basis voor een continue verbetercyclus. Door systematisch verbeteringen door te voeren, blijven wij onze zorgverlening optimaliseren en werken we aan een steeds hogere kwaliteit van dienstverlening.



# BIJLAGE

## ORGANIGRAM



## ISO9001- Certificaat

