Een mooie dag bij AxionContinu

Kwaliteitsbeeld 2025

Axioncontinu
wonen, zorg en revalidatie

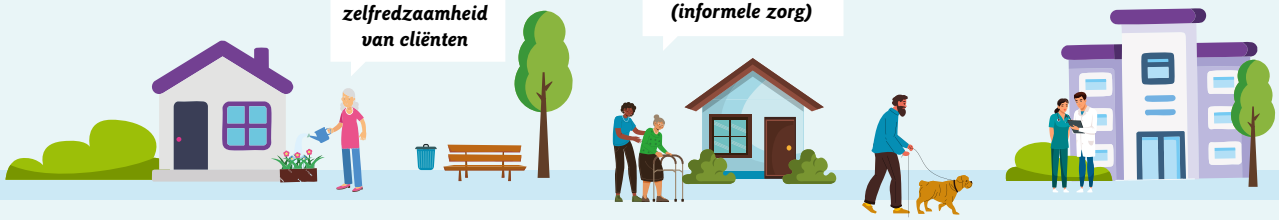
Kwaliteitsbeeld 2025

Zo werken we aan een mooie dag voor onze cliënten

1 Vergroten van zelfredzaamheid van cliënten

2 Samenwerken met mantelzorgers en vrijwilligers (informele zorg)

3 Bieden van complexe zorg en anders organiseren in de zorgketen



Wensen en behoeften van de cliënt kennen

- Cliëntwaardering weer opgehaald in 2024
- In 2025 gaan we nog meer gesprekken voeren met cliënten
- Cliënten worden actiever betrokken bij ontwikkelingen in 2025

Beoordeling van onze cliënten

Verpleeghuisbewoners: **7,7**

Revalidanten: **8,1**

Clienten thuis: **8,2**

Inzicht in kwaliteit van zorg

- ISO-gecertificeerd! Opnieuw aangetoond dat we voldoen aan de ISO-norm voor zorgkwaliteit in 2024
- Neuwe visie op welbevinden geformuleerd in 2024
- Visie op kwaliteit en bijbehorend systeem doorontwikkelen in 2025
- Dezelfde clienttevredenheidsmeting uitvoeren voor alle zorggroepen in 2025

Samen zorgen

- Trainingen en informatie voor mantelzorgers gegeven in 2024
- Gestart met woonzorgproject Hof van Leeuwesteyn in 2024
- Uitbreiden steunpunten in de wijk voor ontmoeting, hulp en zelfredzaamheid in 2025
- Verstevigen samenwerking met ketenpartners en verder werken aan Topcare voor toprevalidatie in 2025

Het werk anders organiseren

- In 2024 verder gewerkt aan verschillende innovaties, zoals bedsensoren en de Sociale Sportschool. Beeldzorg start in 2025.
- Aangepast organisatiemodel in 2025 toepassen met kleinere zorgteams en organisatiebrede teams die de zorg ondersteunen
- Nieuw elektronisch zorgdossier en nieuwe werkplek medewerkers in 2025 invoeren

Leren en ontwikkelen

- Scholing en ontwikkeling voor o.a. aandachtsvelders en kwaliteitsverpleegkundigen 2024 blijft
- Verfijning methodisch werken: Dag- en weekborden in 2024, uitbreiding naar alle zorggroepen in 2025
- Nieuw beleid “bekwaam en gekwalificeerd in de zorg” in 2025 toepassen, gebaseerd op vertrouwen in professionaliteit
- Activiteiten die leiderschap en cultuur versterken voor een lerende organisatie in 2025

Axioncontinu
wonen, zorg en revalidatie

Inhoud

Introductie
pagina **4**

Terug- en vooruitblik
pagina **6**

Werken aan Zorg in de Toekomst
pagina **7**

Bouwen met de Bouwstenen
pagina **7**

Bouwsteen 1
Wensen en behoeften van de cliënt kennen
pagina **8**

Bouwsteen 2
Samen zorgen
pagina **9**

Bouwsteen 3
Het werk anders organiseren
pagina **11**

Bouwsteen 4
Leren en ontwikkelen
pagina **14**

Bouwsteen 5
Inzicht in kwaliteit van zorg
pagina **16**

Introductie

In 2024 is het Generiek kwaliteitskompas vastgesteld door Zorginstituut Nederland. Het kompas gaat over kwaliteit van bestaan voor mensen thuis, in de wijk en op de (woon-)zorglocaties van AxionContinu. Het vervangt de kwaliteitskaders verpleeghuiszorg, wijkverpleging en het addendum Wlz-zorg thuis en stelt daarmee de normen en kaders voor kwaliteit van zorg.

In dit kwaliteitsbeeld, gebaseerd op het kompas, reflecteren we op hoe AxionContinu het doet. Het is bedoeld voor iedereen die betrokken is bij onze organisatie, van zorgontvanger tot mantelzorger, van medewerker tot toezichthouder. We blikken terug, maar kijken ook vooruit.

Van de talloze initiatieven die er lopen, lichten we enkele projecten en trajecten uit. We inventariseren vooral “wat er is”. Door het beschrijven van de grote lijnen houden we dit kwaliteitsbeeld leesbaar. We doen hiermee recht aan de beweging in de zorg zelf: van tellen naar vertellen, van kwaliteit van zorg naar kwaliteit van bestaan en de ruimte om daar samen invulling aan te geven.

Dit eerste beeld beschouwen we als de start van een gesprek over kwaliteit dat zich komende jaren verder ontwikkelt. We hebben hierin het eerdere kwaliteitsplan van Verzorgd Wonen meegenomen, waarop we verder bouwen. Het blijft niet bij reflectie, we maken het richtinggevend voor onze ambities. Daarbij geven we ruimte aan de stemmen van zorgvragers, familie en betrokken zorgverleners. In dit proces is het kwaliteitsbeeld de jaarlijkse thermometer.

Een mooie dag bij AxionContinu

Bij AxionContinu streven we naar een mooie dag voor iedereen die zorg bij ons krijgt én voor de medewerkers. In dit kwaliteitsbeeld laten we zien wat we daarvoor doen vanuit de kernwaarden vakmanschap, aandacht en plezier. We hebben aandacht voor de wensen, ambities en dromen van onze cliënten, medewerkers en elkaar; we zijn vakmensen en vinden het belangrijk onszelf voortdurend te verbeteren en we hebben plezier in wat we iedere dag weer samen bereiken.

Onze kernwaarden sluiten goed aan bij de 5 bouwstenen van het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan':

1) Wensen en behoeften van de cliënt kennen;

2) Samen zorgen;

3) Het werk anders organiseren;

4) Leren en ontwikkelen;

5) Inzicht in kwaliteit van zorg.

Deze bouwstenen bieden aanknopingspunten voor het werken aan de kwaliteit van bestaan van mensen met een zorgvraag. Om die reden vinden we het belangrijk om samen te blijven leren, met elkaar te praten en intensiever samen te werken met de families van zorgvragers. Zo kunnen we optimaal inspelen op veranderende wensen en behoeften van mensen die zorg krijgen én veranderingen in en om AxionContinu heen. Denk hierbij onder meer aan de steeds complexere zorg en de wens van veel ouderen om zo lang mogelijk thuis te wonen. Maar denk ook aan de uitdaging van het vinden van voldoende medewerkers, waardoor we anders gaan kijken naar wie wat doet.

Terug- en vooruitblik

Een mooie dag... in het afgelopen jaar

Ons huidige kwaliteitsbeleid is gericht op het waarborgen van de continuïteit van de organisatie en het verbeteren van zorg en dienstverlening via de PDCA-cyclus. We kijken met trots terug op resultaten die we het afgelopen jaar, maar ook de jaren daarvoor hebben behaald. In resultaten van de cliënttevredenheidmetingen (zowel via enquêtes als in gesprekken) zien we terug dat we goed scoren op onderdelen als persoonlijke aandacht en vriendelijke en vakkundige benadering. Ook zien we daarin regelmatig de bewondering terug van onze cliënten voor hoe hard medewerkers werken, ondanks het personeelstekort.

"De verzorging gaat heel goed om met de bewoners. Ondanks dat er een tijdsdruk is, hebben ze tijd en geduld. Ik merk dat als ze mijn moeder komen verzorgen. Zoveel zachtheid en rust in hun stem."

(Zorgkaart Nederland, verpleeghuiszorg)

Het jaarlijkse externe onderzoek naar de kwaliteit volgens de ISO-9001 norm bevestigde in 2024 dat we met recht trots mogen zijn. Zo hebben we onder meer complimenten gekregen over de zorgvuldigheid waarmee de medicatietoediening gebeurt, de huiselijke uitstraling van het interieur van de bezochte locaties, de ontwikkelingen rondom samenwerking met informele zorg en de passie waarmee medewerkers in het primaire proces hun werk doen. Er is een goede balans tussen een warme en liefdevolle, maar ook vakkundige benadering. Natuurlijk zijn er uit de ISO-audit ook verbeterpunten naar voren gekomen. Onder de bouwstenen kijken we terug op concrete resultaten die het kwaliteitsbeleid in 2024 heeft opgeleverd en kijken we vooruit.

Een mooie dag... in het komende jaar

We zijn ons ervan bewust dat er altijd ruimte is voor verbetering. Er zijn ook zorgontvangers die minder tevreden zijn en momenten dat we dingen anders hadden kunnen doen. Ook de maatschappelijke context zorgt voor uitdagingen.

Zo kunnen we sinds 2025 niet meer op dezelfde manier met ZZP'ers werken, wat de capaciteit aanzienlijk beïnvloedt. Dit heeft directe gevolgen voor de ruimte om te werken aan kwaliteit binnen de zorgteams, maar binnen die beperking ontwikkelen we ons om te kunnen blijven werken aan een mooie dag voor onze cliënten.

Het generiek kompas gaat over kwaliteit van bestaan van mensen met een zorgvraag. Hierbij gaat het niet alleen over activiteiten die bijdragen aan kwaliteit van zorg, maar juist ook activiteiten gericht op welzijn. Het generiek kompas en het programma Zorg in de Toekomst vragen om herijking van onze visie op kwaliteit en een andere manier van werken van onze medewerkers.

We zetten in op zelfredzaamheid, samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers en het anders organiseren van zorg. Hoe de zorg er precies uit gaat zien, weten we niet. Maar door samen te experimenteren, bereiden we ons voor op de toekomst en zoeken we nieuwe wegen naar vertrouwde zorg.

Werken aan Zorg in de Toekomst

In de zomer van 2024 startte het programma Visie op zorg - Zorg in de Toekomst. Hierin brengen we medewerkers vanuit uiteenlopende disciplines samen om duidelijk(er) te krijgen wat er nodig is voor het blijvend leveren van goede zorg. We spraken af om te gaan werken aan drie vraagstukken:

1. **Samen redzaam zijn:** ***samen organiseren we dat mensen zo lang mogelijk zelfredzaam kunnen zijn.***
   Mensen wonen en leven zo lang mogelijk zelfstandig, waar mogelijk thuis. Hierbij hebben ze zelf de regie en zetten waar nodig actief het netwerk of hulpmiddelen in. Aanvullend biedt AxionContinu samenhangende zorg en behandeling. Wij hebben oog voor onze cliënt en sluiten aan bij zijn of haar behoefte. We zijn een belangrijke ketenpartner in de wijk en werken samen met onder meer het sociaal domein.

2. **Informele zorg:** ***meer samenwerken met vrijwilligers en mantelzorgers.***
   Wij nemen zorg niet over, maar vullen die aan. Kwaliteit van leven ontstaat in de relatie. Zorgprofessionals en het sociale netwerk van de cliënt werken nauw met elkaar samen, waarbij ze elkaar aanvullen en versterken in de aandacht en zorg voor cliënten. Samenwerking is gebaseerd op gelijkwaardigheid en vertrouwen. We gaan als organisatie van 'zorgen voor' naar 'zorgen met'.

3. **Complexe zorg in de keten:** ***anders werken om in te spelen op toenemende complexere zorg intra- en extramuraal.***
   Het leveren van complexe zorg is het nieuwe normaal. Wij zorgen ervoor dat cliënten met intensieve zorgbehoeften op de juiste plek terecht komen (in onze verpleeghuizen, revalidatiecentra of thuis) waar zij hoogwaardige zorg kunnen ontvangen. Als het nodig is, maken we gebruik van (expertise) netwerken.

Met deze drie vraagstukken als leidraad hopen we met meer slagkracht de beweging naar toekomstbestendige zorg in te zetten. Dit jaar gaan we het programma 'Zorg in de Toekomst' concretiseren en verder inbedden in de organisatie. We hebben in kaart gebracht welke initiatieven en projecten er lopen en kijken hoe we die kunnen samenbrengen. We beginnen niet bij nul, zo zetten we met het traject 'Samen Slimmer Doen' al in op comfortabel langer thuis wonen met minder inzet van professionele zorg. Ook is er op verschillende plekken in de organisatie al veel aandacht voor samenwerking met informele zorg. Daarnaast werken we met verschillende ziekenhuizen en VVT-organisaties in de regio samen aan een toekomstvisie kortdurende zorg .

Bouwen met de Bouwstenen

Ook naast het programma 'Zorg in de Toekomst' zitten we niet stil. Aan de hand van de bouwstenen blikken we terug en vooruit op vele andere activiteiten.

Bouwsteen 1

Wensen en behoeften van de cliënt kennen

In 2024 zijn verschillende initiatieven gestart in de richting van toekomstbestendige zorg. Zo is er een visie op welbevinden geformuleerd die niet alleen gaat over lichamelijk gezond zijn, maar ook over persoonlijke beleving, lekker in je vel zitten en tevreden zijn met je leven. Ook werken we continu aan het borgen en verbeteren van onze kwaliteit van zorg.

Cliënttevredenheid

Om de wensen en behoeften van cliënten in kaart te brengen vragen we al onze cliënten of hun wettelijke vertegenwoordigers om een cliënttevredenheidsvragenlijst in te vullen. Deze resultaten worden drie keer per jaar geanalyseerd en waar mogelijk zorgen we voor verbetering. In 2025 gaan we werken met de nieuwe landelijke vragenlijst, die geen onderscheid meer maakt tussen intramurale of extramurale cliënten. Dit draagt bij aan een uniforme manier van werken.

Alleen vragenlijsten geven niet voldoende inzicht in hoe onze cliënten de (kwaliteit van) zorg daadwerkelijk ervaren, daarom gaan we steeds vaker het gesprek aan. Uit deze gesprekken, zowel één op één als in groepsverband, halen we waardevolle informatie voor het verbeteren van onze zorg.

"Heel goed dat jullie cliënttevredenheidsgesprekken met ons voeren om de zorg te verbeteren. Ik voelde me bevoorrecht dat ik ben gevraagd voor dit gesprek".
(Revalidant tijdens cliënttevredenheidsgesprek)

Cliëntparticipatie

In 2025 willen we onze cliënten nog actiever betrekken bij ontwikkelingen binnen onze organisatie. We zijn hiermee gestart door in het traject Samen Slimmer Doen een werkgroep op te richten met oudere wijkbewoners die met ons meedenken en meedoen in kleinschalige experimenten. Ook is de Centrale Cliëntenraad actief betrokken bij het ophalen van informatie om goede zorg te kunnen blijven leveren. We willen onze (potentiële) cliënten vanaf het begin meenemen bij de ontwikkeling van nieuwe ideeën, met elkaar in verbinding zijn en blijven.

"Behandelaren zijn soms streng, maar dat is juist goed. Ze bespreken vanaf dag één open wat haalbaar is. Ook al hoopte ik op sneller herstel, ik zie dat ik vooruitga."
(Revalidant tijdens cliënttevredenheidsgesprek)

Bouwsteen 2

Samen zorgen

"Voorhoeve is kleinschalig wat maakt dat personeel, bewoners en familie elkaar kennen. Dat is erg prettig. Als je als mantelzorger vragen hebt kun je altijd bij iemand terecht."
(Zorgkaart Nederland, verpleeghuiszorg)

Zowel het professionele als het informele netwerk rondom een zorgvrager is belangrijk voor het bieden van goede, toekomstbestendige zorg. Samen dragen ze bij aan een mooie dag.

Het informele netwerk

Samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers wordt steeds belangrijker vanwege de toenemende zorgvraag, we zien ze als onze partners.

We blikken hier graag terug op een aantal acties die we hebben ingezet om de samenwerking met het informele netwerk te versterken. Zo hebben we informatie voor (potentiële) mantelzorgers op onze website geplaatst. Daarnaast hebben medewerkers op een aantal proeflocaties trainingen gevolgd van Mantelzorg Utrecht over samenwerken met mantelzorgers. Verder hebben we een 'placemat' ontwikkeld met daarop voorbeelden van activiteiten waarmee familie kan en mag helpen. Zorgmedewerkers kunnen hierop zelf een lijst maken die is toegespitst op de wensen en behoeften van een cliënt en diens sociale netwerk. We vertellen de verhalen over mantelzorg op onze website en in het blad ContACt en proberen het gesprek over mantelzorg vroeg te starten, bijvoorbeeld al voordat iemand verhuist naar een van onze locaties. Tot slot hebben we op 10 november aandacht besteed aan de Dag van de Mantelzorg om onze waardering uit te drukken.

In 2025 werken we via 'Zorg in de Toekomst' verder aan het verstevigen van de samenwerking met het informele netwerk. Daarnaast krijgen informele zorg en welzijn een steviger positie binnen het nieuwe organisatiemodel.

Het professionele netwerk

AxionContinu is op verschillende niveaus actief in professionele netwerken, van bestuurlijk en strategisch niveau tot zorgprofessionals die op operationeel niveau kennis en expertise delen. Het uitwisselen van kennis, ervaring en expertise in verschillende netwerken past bij een lerende en wendbare organisatie en draagt bij aan het bie-

den van kwalitatief goede zorg. Ook benutten we onze netwerken om op strategisch niveau landelijk en regionaal te kijken hoe we samen de zorg in het veranderende zorglandschap het best kunnen organiseren. Zo is AxionContinu lid van de landelijke branchevereniging ActiZ waarin circa 400 zorgorganisaties werken aan de toekomst van de ouderenzorg. Daarnaast is AxionContinu lid van de vereniging van Instellingen voor Verpleging en Verzorging in Utrecht (IVVU) waarin provinciaal en regionaal op verschillende thema's wordt samengewerkt met andere zorgregio's. Ook op het gebied van thema's als goed werkgeverschap, (digitale) gegevensuitwisseling en wetenschap zijn we actief in verschillende landelijke en regionale netwerken.

Verder werkt de zorggroep Revalidatie & Herstel nauw samen met ziekenhuizen en andere ketenpartners in de regio om de juiste (specialistische) revalidatiezorg op de juiste plek te organiseren en (specialistische) kennis te delen. In 2022 heeft de zorggroep Revalidatie het Topcare-predicaat ontvangen en in 2024 heeft een tussentijdse evaluatie plaatsgevonden waaruit bleek dat we goed op weg zijn voor de her-visitatie in 2026. In 2025 ontwikkelen wij ons verder en bereiden we ons voor op de her-visitatie. Topcare is een lerend netwerk van ambitieuze en gedreven professionals, onderzoekers en zorgorganisaties die een voorlopersfunctie vervullen in hun vakgebied.

"De steunpunten werpen steeds meer hun vruchten af. Bewoners genieten van de activiteiten en de samenwerking in de wijken wordt steeds sterker. Zo zorgen we ervoor dat mensen langer thuis kunnen wonen."

(Projectleider steunpunten)

Combinatie van informele en professionele zorg

De steunpunten zijn een mooi voorbeeld van hoe het informele en het professionele netwerk samen bijdragen aan een mooie dag voor onze cliënten. De steunpunten zijn er op drie locaties van de zorggroep Verzorgd Wonen ('De Waard' in Lopik, 'BuurSaam' in IJsselstein en Isselwaerde). Daarnaast zijn er ook steunpunten opgezet in de Utrechtse wijken Zuidwest (De Bijnkershoek), Overvecht ('t Huis aan de Vecht) en Noordoost (Voorveldse Hof). Bij de steunpunten kunnen zowel cliënten als wijkbewoners terecht voor ondersteuning en activiteiten. Medewerkers van de steunpunten hebben een breed lokaal netwerk en kunnen mensen met een hulpvraag koppelen aan vrijwilligers, bewoners of organisaties in de buurt. Dit is een mooie samenwerking tussen de zorggroep Thuis, zorggroep Verzorgd wonen, vrijwilligers en lokale organisaties in het sociale domein. De ambitie is om steunsystemen in 2025 verder uit te breiden en meer wijken waar AxionContinu actief is daarbij te betrekken.

Woonzorgconcept waar informele en professionele zorg samenkomen

In 2024 is Hof van Leeuwesteyn in Leidsche Rijn geopend, een gemeenschap waar jongere en oudere bewoners naar elkaar omkijken. Waar nodig vullen onze professionals de zorg aan. Dit woonzorgconcept sluit goed aan bij de visie van AxionContinu, waarin mensen zo lang mogelijk zelfredzaam blijven met behulp van het eigen netwerk. In 2025 wordt onderzocht of er meer woonzorginitiatieven kunnen worden gestart.

Bouwsteen 3

Het werk anders organiseren

Maatschappelijke ontwikkelingen maken dat we anders gaan kijken naar hoe we het werk met elkaar organiseren. Het kompas biedt hier ruimte voor maar ook los daarvan is er ruimte om te reflecteren op hoe wij het leveren van onze zorg hebben georganiseerd.

Nieuw organisatiemodel

In september 2024 is aangekondigd dat we naar een nieuw organisatiemodel gaan. De Centrale Cliëntenraad (CCR) en de Ondernemingsraad (OR) hebben gezamenlijk een uitgebreid advies geschreven over dit model (en de implementatie), dat AxionContinu heeft overgenomen. In dit model krijgen professionals de ruimte die nodig is om hun werk optimaal te kunnen doen. Dit vraagt ruimte voor leiderschap, samenwerking en vertrouwen. Een belangrijke verandering is dat de zorg- en zorg ondersteunende diensten organisatiebreed worden georganiseerd in plaats van per zorggroep. Zo kunnen we beter samenwerken, gebruik maken van elkaars kennis en uniformer gaan werken. Daarnaast gaan onze hospices IJsselstein en Demeter nauwer samenwerken onder één gezamenlijke aansturing. Ook gaan we werken met meer teamleiders, zodat er meer persoonlijke aandacht is voor medewerkers. In 2025 starten we stapsgewijs met het nieuwe organisatiemodel.

Met de organisatieverandering hebben we een aantal doelen voor ogen:

- Een wendbare, lerende en inclusieve organisatie zijn, die kan inspelen op veranderingen in de zorg en samenleving.
- We waarderen elkaars vakmanschap en stimuleren groei door ruimte te geven voor ontwikkeling.
- Een mooie dag voor cliënten en medewerkers, elke dag opnieuw.

Niet alleen de organisatieverandering is van invloed op hoe we het werk organiseren. Ook thema's als medezeggenschap, innovatie, digitale ondersteuning en verschillende projecten gaan daarover. Op enkele daarvan gaan we hieronder in.

Medezeggenschap

Bij AxionContinu staat medezeggenschap centraal, georganiseerd via drie onafhankelijke adviesorganen: de Ondernemingsraad (OR), de Centrale Cliëntenraad (CCR), en de Verpleegkundige en Verzorgende Advies Raad (VVAR). Zij adviseren de raad van bestuur gevraagd en ongevraagd over belangrijke onderwerpen die spelen binnen de organisatie. Zo hebben de OR en CCR uitgebreid advies gegeven over het nieuwe organisatiemodel. In 2025 transformeert de VVAR naar een Professioneel Advies Raad (PAR), waarin een diverse groep professionals, inclusief behandelaren, samenkomt om zorginhoudelijke adviezen te geven.
Naast de formele medezeggenschapsorganen zijn we gestart met verschillende werkgroepen die uitwerking geven aan de nieuwe organisatie. We noemen dit manier B: iedere stem telt en kan bijdragen aan de groei en verbetering van onze organisatie.

De digitale architectuur voor morgen

Zonder goede automatiseringssystemen is goed organiseren van het werk onmogelijk. De afgelopen jaren is gebleken dat toegang tot systemen niet voldoende snel kan worden gerealiseerd om het werkproces te ondersteunen en dat we kritisch moeten blijven kijken naar de administratieve last.

Daarnaast wordt het huidige Elektronisch Zorgdossier (EZD) binnenkort niet meer ondersteund door de beheerder.

Om deze redenen werkt AxionContinu de komende jaren aan 'de Architectuur voor morgen', met vier basisprincipes:

1) ICT die werkt en ontzorgt.
2) ICT die bijdraagt aan een fijn leven en regie geeft aan cliënten en hun netwerk.
3) Informatie die helpt bij het maken van keuzes en samenwerking.
4) ICT die effectief en doelmatig wordt ingezet en een gezonde bedrijfsvoering ondersteunt.

Concreet voeren we in 2025 de nieuwe 'digitale werkplek' in. Daarna gaan we in fases over naar een nieuw EZD. Ook gaan we in 2025 gebruikmaken van een digitale zorgleveringsovereenkomst die ondertekenen overbodig maakt, wat de administratieve last verlicht.

Naast deze plannen voor de korte termijn, zijn er ook voor langere termijn doelstellingen voor de digitale 'Architectuur van Morgen' opgenomen in een uitgebreid routeplan.

Ook in 2024 zijn al successen behaald op het vlak van digitale ondersteuning van processen. Drie woonlocaties, waar ook bewoners wonen met een eigen huisarts (wonen zonder behandeling), zijn bijvoorbeeld overgegaan op een gezamenlijk digitaal medicatiesysteem (Medimo) om medicatiefouten te voorkomen. In 2025 zal ook de zorggroep Thuis overgaan naar Medimo, daarmee gaat AxionContinu het systeem breed gebruiken.

"De Momo Bedsense helpt mij om meer persoonsgerichte en daardoor betere zorg te leveren. Met de inzichten die het systeem mij geeft, kan ik betere keuzes maken."

(Medewerker zorggroep Verzorgd Wonen)

Innovatie

Vernieuwing in de zorg zelf is uiteraard ook belangrijk. De juiste innovaties maken de geleverde zorg eenvoudiger, beter en helpen ons in de voorbereiding op de toekomst. Voor ons is innovatie meer dan alleen techniek: we vinden sociale vernieuwingen even belangrijk.
Een voorbeeld van een recente technologievernieuwing is de Momo Bedsense: een sensor die onder het matras wordt geplaatst en meet of iemand in bed ligt, in welke houding en hoe (on)rustig iemand is. De resultaten helpen zorgmedewerkers meer persoonsgerichte zorg te leveren.

Een voorbeeld van een sociale innovatie is de Sociale Sportschool, die ouderen en jongeren samenbrengt in bootcamps. Iedereen kan meedoen, ongeacht leeftijd of lichamelijke conditie: perfect voor onze bewoners.
We verdiepen ons ook in andere vernieuwingen die helpen om het werk te organiseren. We onderzoeken bijvoorbeeld hoe we er met zorg op afstand en zorgtechnologie aan kunnen bijdragen dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen en/of eerder na een revalidatietraject terug naar huis kunnen.

Uitgelicht

Hieronder lichten we een paar initiatieven toe die te maken hebben met het werk (anders) organiseren.

Samen Slimmer Doen

De wens van ouderen om langer thuis te wonen is een belangrijk thema. In 2024 is het traject Samen Slimmer Doen van start gegaan, waarmee ouderen zo lang mogelijk actief, betekenisvol en veilig thuis kunnen blijven wonen met minder inzet van zorgprofessionals. Hiervoor hebben professionals samen met oudere bewoners in de wijken Kanaleneiland en Oog in Al kleinschalig geëxperimenteerd. Uitgangspunt: verandering is noodzakelijk voor het leveren van toekomstbestendige zorg. Dat houdt in dat we samen verstevigen wat we hebben, vernieuwen waar nodig en afscheid nemen van wat niet werkt. Waardevolle ervaringen en inzichten zijn gedeeld tijdens een bijeenkomst in november. Daarnaast delen we de resultaten in het Samen Slimmer Doen Magazine (samenslimmerdoen.axioncontinu.nl) om anderen te inspireren en uit te nodigen om óók mee te doen.

Een Warm Welkom voor onze cliënten

Eind 2023 zijn de verhuizingen van cliënten tussen verschillende zorggroepen van AxionContinu onderzocht. Denk aan een cliënt met wijkverpleging die tijdelijk wordt opgenomen op een revalidatieafdeling of iemand die vanuit de revalidatieafdeling in één van onze verpleeghuizen komt wonen. Op de nieuwe plek voelden cliënten zich niet of minder welkom vanwege verschillen in werkwijzen en informatiesystemen. Medewerkers ervaarden dubbel werk of zagen informatie verloren gaan door de overgang van de ene naar de andere zorggroep.
De werkgroep 'Warm Welkom' keek wat nodig is om de overgangen voorspoediger te laten lopen. Het gewenste eindresultaat: de cliënt krijgt een eenmalige allesomvattende intake en wordt vervolgens bij de verschillende zorggroepen warm ontvangen.

Project herindicatie

Met dit eind 2023 gestarte project streven we naar een meer accurate toewijzing van zorgzwaartepakketten met als gevolg een betere zorg voor bewoners tegen een kloppende vergoeding.
Alle bewoners worden gescreend tijdens gesprekken met (kwaliteits)verpleegkundigen. We werken aan een aanpak waarin alle disciplines die bij een herindicatie betrokken zijn een rol krijgen. Hiermee starten we in 2025.

Meldcode huiselijk geweld en ouderenmishandeling

In 2024 is er gewerkt aan nieuw beleid omtrent ouderenmishandeling, waarin de Meldcode Huiselijk Geweld en het omgaan met geweld in de zorgrelatie belangrijke onderdelen zijn. Hier leggen we in 2025 de laatste hand aan. De commissie op dit thema zorgt voor zorgvuldige (her)implementatie.

Bouwsteen 4

Leren en ontwikkelen

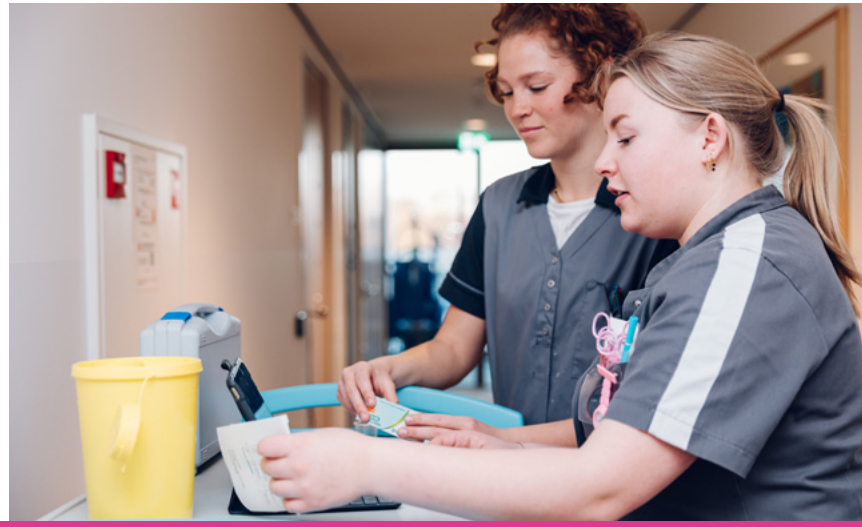
Reflecteren, leren en verantwoorden in alle lagen

Leren en ontwikkelen doen we op verschillende manieren. AxionContinu heeft een dynamisch scholingsaanbod, maar daarnaast leren we van incidenten en zetten we in op continu verbeteren. Iedere zorggroep heeft een eigen MIC-commissie die de Meldingen Incident Cliënt analyseert en verbeteracties formuleert. Ook doen we interne audits op verschillende kwaliteitsthema's zoals medicatieveiligheid. Bovendien heeft de werkwijze Methodisch Cyclisch werken het afgelopen jaar veel aandacht gekregen.

Vanuit het verbeterprogramma Waardigheid en Trots op Locatie (WOL) is de werkwijze methodisch cyclisch werken ingevoerd en in 2024 gecontinueerd. Woonlocaties werken nu met jaar- en projectplannen volgens de 'A3-methodiek' en gezamenlijke actielijsten en er wordt continu gewerkt aan kwaliteit. Dit doen medewerkers door het werken met week- en dagborden zodat een verbetering snel kan worden ingevoerd. Ook vinden er maandelijkse locatie- en kwaliteitsoverleggen plaats.

Natuurlijk blijven we ons ook ontwikkelen op het gebied van de directe zorg. In 2024 zijn er per locatie en afdeling 'aandachtsvelders' benoemd en geschoold: zorgmedewerkers die een specifiek thema als aandachtsveld hebben. Enkele voorbeelden zijn informele zorg, palliatieve zorg, zorgtechnologie, mondzorg en ergocoaches. Hier gaan we in 2025 mee door. Deze werkwijze biedt ook een goede basis om in de praktijk uitvoering te geven aan 'Zorg in de Toekomst'.

Daarnaast zijn er nu op alle woonlocaties (geschoolde) kwaliteitsverpleegkundigen werkzaam. Zij hebben de volgende aandachtsgebieden: medicatie(veiligheid), hygiëne, mondzorg, Wzd, MIC en het EZD en zien erop toe dat zorgmedewerkers in het team bevoegd en bekwaam zijn. Een kwaliteitsverpleegkundige regelt de coördinatie. In 2025 bouwen we verder aan de positionering van de kwaliteitsverpleegkundigen, onder meer door ervoor



te zorgen dat ze in de vakgroep van kwaliteitsverpleegkundigen ervaringen uitwisselen en kennis delen.

Hospice Demeter is onderdeel van de Academische Werkplaats Palliatieve Zorg. Deze AWPZ wil zorg, onderzoek en onderwijs verbinden om de zorg voor kwaliteit van leven, sterven en rouwen te verbeteren. Deskundigheidsbevordering met betrekking tot palliatieve en palliatief-terminale zorg krijgt organisatiebreed vorm via het project Versterken hospicezorg. Hierin trekken beide hospices van AxionContinu gezamenlijk op.

Bevoegd en bekwaam personeel

AxionContinu verwacht dat er, mede door de arbeidsmarktkrapte, een sterke verschuiving gaat plaatsvinden naar 'bekwaam is bevoegd'. Een projectgroep is daarom in 2024 gestart met het daarop aanpassen van het BIG-beleid. Het doel: het vernieuwde beleid baseren op vertrouwen in de professionaliteit en eigen verantwoordelijkheid van de medewerker. De primaire verantwoordelijkheid voor het zich bekwamen ligt bij de professional zelf, daarvoor passen we het leermanagementsysteem en de bekwaamheidspaspoorten aan. Het afnemen van toetsen voor de paspoorten vergemakkelijken we en maken we efficiënter voor toetsers, medewerkers en beheerders van het systeem. Naar verwachting staat het vernieuwde BIG-beleid dit jaar op papier, vervolgens gaan we in gesprek over wat dit betekent voor de medewerkers en hoe we het beleid goed inpassen.

"Chapeau voor de vakkundigheid van de behandelaren en het zorgpersoneel. Ze doen het geweldig."
(Revalidant tijdens een cliënttevredenheidsgesprek)

Naar een Wendbare en Lerende Organisatie

Ook de organisatie als geheel is in ontwikkeling: in 2024 is de afdeling Human Resource (HR) veranderd in Mens en Organisatie (M&O). Hiermee leggen we de nadruk op aandacht voor de mens en diens welzijn in plaats van op de mens als productiemiddel.

Ook ligt de nadruk meer op een goede werkomgeving, ruimte voor persoonlijke groei en (persoonlijk) leiderschap. M&O is in 2024 met verschillende activiteiten gestart om te werken aan een wendbare, lerende en inclusieve organisatie en zal daar in 2025 mee doorgaan. Nieuwe projecten zijn de gesprekkencyclus, talentontwikkeling en het uitbreiden van de 'onboarding' voor een zachte en warme landing bij AxionContinu. In 2024 is eveneens gestart met het uitzetten van de Werkbelevingsmonitor onder alle medewerkers en de leiderschapstrajecten, waarmee in 2025 verder wordt gegaan.

De organisatiewijziging kunnen we alleen bereiken met een cultuur en leiderschapsstijl die daarbij past. Met vertrouwen hebben én gebruik maken van elkaars vakmanschap. Met gehoord worden en beslissingen kunnen maken. Met ruimte om je verder te ontwikkelen. En met het inzetten van leiderschapstrajecten.

Dat doen we in 2025 door middel van:

1) Vijf leiderschapsdagen over onder meer de lerende organisatie volgens het model van Peter Senge, het traject 'Zorg in de Toekomst' en de vijf actielijnen (instroom, behoud, professionaliseren, anders organiseren, organisatieontwikkeling).

2) Het ontwikkelen van een leiderschapsprofiel.

Bouwsteen 5

Inzicht in kwaliteit van zorg

Een belangrijk onderdeel in het bieden van goede zorg en continu verbeteren, is het kwaliteitsbeleid. Dit omvat afspraken en richtlijnen die ervoor zorgen dat de zorgverlening voldoet aan gestelde normen en verwachtingen van cliënten en medewerkers en continu wordt verbeterd. Om de kwaliteit van onze zorg te kunnen verbeteren, is het belangrijk de huidige kwaliteit in kaart te brengen. Dit deden we in 2024 en de jaren daarvoor door drie keer verschillende kwaliteitsthema's inzichtelijk te maken: eerst in cijfers, vervolgens in gesprek over wat ons opviel en welke verbetermaatregelen we konden uitzetten. In 2024 zijn we voor het monitoren van het aantal MIC-meldingen en WZD-maatregelen overgestapt naar een nieuw managementdashboard (NextView).

Klantwaardering en klachten

Zoals eerder omschreven bij bouwsteen 1, gaan we steeds meer het gesprek aan met cliënten over de kwaliteit van zorg en bestaan. Daarnaast gaan we per 2025 werken met één vragenlijst voor het meten van de cliënttevredenheid, dat gebeurde in 2024 nog per zorggroep. De gemiddelde cliëntwaardering voor Verzorgd Wonen was een 7,7 (NPS 10), voor Revalidatie & Herstel 8,1 (NPS 51) en voor de Zorggroep Thuis 8,2 (NPS 41).

In het algemeen zijn cliënten tevreden, vooral over de persoonlijke aandacht, deskundigheid en vriendelijkheid van de vaste zorgmedewerkers. Minder blij zijn ze met de vele mensen die niet in vaste dienst zijn omdat die de cliënt niet goed kennen en vragen van familieleden niet goed kunnen beantwoorden. Als verbeterpunten noemen ze de afstemming van activiteiten op de mogelijkheden van de bewoner en het aantal (kleine) activiteiten op de verschillende woonkamers. Thuiswonende cliënten benoemen als verbeterpunt met name de planning van zorgtijden en het informeren wanneer de zorg buiten de afgesproken tijden wordt geleverd.

Naar aanleiding van de uitkomsten van de tevredenheidsonderzoeken hebben we in 2024 gewerkt aan verbeterde informatie voor onze cliënten. Dit heeft onder meer geresulteerd in nieuwe, overzichtelijke folders en aanpassingen op de website.

Per 2024 is een nieuwe klachtenprocedure in werking getreden om het proces duidelijker en efficiënter te laten verlopen. De meeste klachten worden opgelost door het betreffende team of met hulp van een leidinggevende/manager. Een enkele klacht vraagt om bemiddeling van de klachtenfunctionaris. In 2024 is er een betere samenwerking tot stand gekomen tussen de externe klachtenfunctionaris en de adviseurs beleid & kwaliteit, die in 2025 verder wordt voortgezet.

Incidenten

In 2024 zijn er 6433 MIC-meldingen geregistreerd, waarvan de meeste val- en medicatie- incidenten waren. Meldingen worden opgepakt en afgehandeld vanuit het eigen team. Daarnaast bespreekt een MIC-commissie voor de verschillende locaties en zorggroepen drie keer per jaar trends en bijzonderheden. Voor incidenten met meer impact of in geval van calamiteiten wordt een Prisma-onderzoek gestart. Dit is een methodiek om te onderzoeken wat er is gebeurd en wat je daarvan kunt leren en kunt verbeteren. In 2024 zijn er vier zorgcalamiteiten gemeld waarvan er naar grote waarschijnlijkheid twee worden ingetrokken. Daarnaast zijn er twee calamiteiten gemeld over geweld in de zorgrelatie. In 2025 willen we meer tijd besteden zorgvuldig (voor)onderzoek zodat we nog meer kunnen leren van incidenten en calamiteiten.

De toename van gemelde incidenten en calamiteiten die betrekking hadden op geweld in de zorgrelatie, is opvallend. Daarom zijn er meerdere activiteiten gestart waarmee in 2025 wordt doorgegaan, zoals het project sociale veiligheid. Daarin besteden we aandacht aan preventie, tijdig signaleren, accuraat handelen en passende nazorg bij incidenten en grensoverschrijdend gedrag.

AxionContinu is aangesloten bij de regionale samenwerkingsorganisatie (RSO) Trijn voor het melden van transmurale incidenten. In 2024 zijn er 12 Transmuraal Incident Meldingen (TIM) verstuurd en 4 ontvangen vanuit andere organisaties in de regio. De meeste meldingen gaan over een foutieve of ontbrekende overdracht van cliëntgegevens, vooral op het gebied van medicatie. In 2024 zijn acties opgezet om de samenwerking met de apotheken te verbeteren. Ook is het proces voor het melden van vermissing van opiaten geoptimaliseerd.

Wet Zorg & Dwang (WZD)

Vanuit AxionContinu zijn in 2024 101 WZD-maatregelen geregistreerd. Beperken van bewegingsvrijheid is een van de WZD-maatregelen die het meest wordt gebruikt bij cliënten. Vaak betreft dit een gordel in een rolstoel. Het aantal vrijheidsbeperkende maatregelen is gestegen. Dit kan verklaard worden uit de toenemende zorgzwaarte van onze cliëntenpopulatie. In 2024 hebben zorgverantwoordelijken en onafhankelijk deskundigen trainingen gekregen over de WZD. In 2025 wordt deze scholing uitgebreid.

Op 19 november 2024 is de IGJ (Inspectie Gezondheidszorg & Jeugd) op bezoek geweest bij onze locatie De Schutse in het kader van de WZD. De belangrijkste bevindingen waren dat de regels uit de wet goed worden opgevolgd en dat de inspectie vertrouwen heeft in de aanpak van AxionContinu. Wel gaf de IGJ enkele verbeterpunten mee, bijvoorbeeld in het documenteren van de afwegingen bij het al dan niet inzetten van onvrijwillige zorg.

Ook merkte de IGJ op dat het van groot belang is dat medewerkers die niet in loondienst zijn de WZD goed kennen en op een juiste manier vrijheidsbeperkende maatregelen inzetten. De IGJ stelde daarnaast vragen over de leefcirkels en de gesloten deuren in De Schutse. Na het ontvangen van het Inspectierapport maken we een verbeterplan. Op 19 november 2025 organiseren we samen met kennisinstituut Vilans een inspiratiedag over de WZD voor medewerkers zodat ze zich nog bewuster worden van de impact van onvrijwillige zorg op een cliënt.

Audits

In 2024 waren er zowel interne als externe audits.

Intern

De interne audits zijn uitgezet op de thema's medicatieveiligheid en het Elektronisch Zorgdossier (EZD). Naar aanleiding van de audits zijn diverse maatregelen genomen om de processen binnen de organisatie te uniformeren en optimaliseren. Een deel van de uitkomsten wordt meegenomen als aandachtspunt bij de implementatie van het nieuwe EZD in 2025.

Extern

De externe ISO-audit leverde naast mooie complimenten die in de inleiding zijn genoemd, ook een aantal zogeheten 'minors' op: kleine verbeterpunten die volgens de auditor een uitnodiging zijn om onze zorg nog beter te maken. Het ging om 1) tilliften waren niet allemaal voorzien van een handleiding; 2) bij een aantal koelkasten bleek het monitoren van de temperatuur niet volledig aantoonbaar geborgd; 3) de tip om praktische ontruimingsoefeningen te organiseren om BHV nog beter te organiseren; 4) het proces van meten en monitoren van kwaliteitsindicatoren bleek niet op alle locaties voldoende aantoonbaar geborgd.

Daarnaast blijft de minor van de vorige ISO-audit ook nog actueel: het proces rond het inzetten van diensten van Personeel Niet In Loondienst (PNIL) verloopt onvoldoende beheerst. Er werd gezien dat aan deze minor hard is gewerkt, maar er is nog werk aan de winkel.

We zijn direct aan de slag gegaan om met de betrokken en verantwoordelijke collega's een oorzakenanalyse te doen en een plan van aanpak op te stellen dat we ook delen met de externe auditor. Het doel is om effectieve maatregelen te nemen die ook geborgd worden in het kwaliteitsmanagementsysteem, zodat we bij de volgende ISO-audit kunnen laten zien dat we een verbeterslag hebben gemaakt.

Daarnaast heeft ons hospice Demeter begin 2024 opnieuw het PREZO-keurmerk ontvangen. Stichting Perspekt, de eigenaar van dit keurmerk, verklaart hiermee dat Academisch Hospice Demeter van AxionContinu veilige en persoonsgerichte zorg levert met oog voor waarden, regels, dilemma's en risico's. In de organisatie wordt structureel en methodisch gewerkt aan het resultaat voor patiënten/gasten, waarbij leren en reflecteren wordt gestimuleerd.

Kwaliteitsbeleid herzien

We werken niet alleen aan bovenstaande aandachtspunten, we gaan ook ons kwaliteitsbeleid als geheel herzien. We willen meer nadruk leggen op het open gesprek over de veranderende zorg. Dat doen we omdat we anders moeten gaan werken vanwege personeelstekorten en de steeds complexere zorg, maar ook omdat we anders kijken naar de kwaliteit van bestaan van zorgvragers. We willen luisteren naar elkaar, weten wat betrokkenen belangrijk vinden en het verhaal achter de cijfers meer voorop zetten. In andere woorden: we willen het al jaren gebruikte kwaliteitsmanagementsysteem meer in lijn brengen met het nieuwe generiek kwaliteitskompas. We willen meer leren van wat er goed gaat, waar we in het verleden vaak de focus lag op wat er minder goed ging. Deze instelling ondersteunt het experimenteren op kleine schaal om te komen tot grote, positieve veranderingen. We gaan aan de slag met een aantal acties:

- In 2025 herzien we de visie op het document Kwaliteits- en Veiligheidsmanagement Systeem (KVMS), de implementatie vindt plaats in 2026.
- In 2025 herijken we de vakgroep kwaliteit en beleid. Met deze organisatiewijziging wordt kwaliteit en beleid als team samengevoegd en laten we het werken per zorggroep varen. Dit biedt kansen om het werk anders met elkaar te organiseren, meer met elkaar te verbinden en kwaliteit goed te positioneren. We streven naar een meer uniforme werkwijze zonder de aandacht te verliezen voor specifieke omstandigheden bij de afzonderlijke zorgvormen.
- In 2025 onderzoeken we de mogelijkheden van met elkaar, kleinschalig en veilig leren om de kwaliteit van zorg te verbeteren. De focus ligt niet langer alleen op het leren van incidenten, ook van successen.

We zien 2025 als overgangsjaar. We maken nu nog grotendeels gebruik van de meetinstrumenten en KPI's gebaseerd op voorgaande kwaliteitskaders. Tijdens de ontwikkeling van een nieuw KVMS gaan we kijken welke methodieken en cijfers passen om het gesprek te voeren over kwaliteit. Daarin staat centraal dat we de dialoog aan willen gaan op verschillende niveaus binnen de organisatie.

"Het kwaliteitsmanagementsysteem genereert zinvolle en betrouwbare informatie die de organisatie in staat stelt op feiten gebaseerde beslissingen te nemen"

(auditrapport ISO-9001, november 2024)