

Kwaliteitsbeeld 2024



Santé Partners

samen sterk

Inhoudsopgave

• Inleiding	3
• Voorwoord	4
• Algemene informatie Santé Partners	5
• Reflectie op kwaliteit aan de hand van de vier bouwstenen	
◦ Het kennen van de wensen en behoeften van de cliënt	6
◦ Het bouwen van netwerken	11
◦ Het werk organiseren	16
◦ Leren en ontwikkelen	23
• Reflectie & dialoog over kwaliteit	27





Inleiding

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 vervangt het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, het addendum over Wlz-zorg thuis en het Kwaliteitskader Wijkverpleging. De komst van het Generiek kompas maakt het mogelijk dat we in één kwaliteitsbeeld laten zien hoe wij als Santé Partners werken aan kwaliteit van ondersteuning en zorg. Het Generiek kompas sluit goed aan bij onze manier van werken waarin we samen met de cliënt kijken naar het leven. Het aansluiten bij de leefvraag van de cliënt is het uitgangspunt.

Bij de totstandkoming van dit kwaliteitsbeeld hebben we de dialoog over kwaliteit centraal gezet. In de regio's, de vakgroepen en in de serviceorganisatie is er gereflecteerd op kwaliteit in 2024. De opbrengsten daarvan hebben we met de Cliëntenraad, Ondernemingsraad, directie, Raad van Bestuur en Professionele Raad besproken. We hebben daarbij met elkaar de dialoog gevoerd over waar we trots op zijn in 2024 en waar we mee aan de slag gaan in 2025. Op deze manier draagt het kwaliteitsbeeld bij aan het goede gesprek over kwaliteit in onze organisatie en het cyclisch leren en ontwikkelen.

Voorwoord

Raad van Bestuur & Professionele Raad

Transformatie van zorg

De zorg staat voor een uitdaging. Het gat tussen de toenemende vraagontwikkeling en het aanbod blijft de komende jaren groeien. We vinden het belangrijk om een goede bijdrage te leveren aan het toegankelijk en beschikbaar houden van ondersteuning en zorg in ons werkgebied. Daarom zijn we in 2024 gestart met het transformeren van de ondersteuning en zorg, die we binnen Santé Partners bieden. We hebben daarbij de focus gelegd op langer zelfstandig thuis wonen en thuis verplegen en behandelen. Daarbij zetten we in op virtuele zorg en reablement. We bieden het volledig pakket thuis in verschillende vormen en bouwen aan wijksteunsystemen en ontmoetingscentra. Het aanbrengen van focus betekende ook dat we een deel van onze dienstverlening niet meer zullen blijven uitvoeren. Dit betreft met name de ondersteuning en zorg voor cliënten jonger dan 18 jaar. Deze dienstverlening dragen we uiterlijk 1 januari 2026 over aan andere organisaties. We volgen daarin een zorgvuldig proces en betrekken daar onze medewerkers en cliënten bij.

Santé Kompas

Naast het aanbrengen van focus in onze dienstverlening introduceerden we in 2024 het Santé Kompas. Het Santé Kompas is de leidraad voor hoe we nu en in de toekomst werken. Het Santé Kompas helpt onze medewerkers om samen met de cliënt te kijken naar wat de cliënt nog zelf kan of kan leren, welke (digitale) hulpmiddelen ingezet kunnen worden, wat naasten, vrijwilligers of anderen kunnen betekenen en wat Santé Partners aan professionele ondersteuning kan bieden.

Medewerkers

In 2024 konden we ook een mijlpaal vieren. Een jaar professionele zeggenschap. Daar zijn we heel trots op. Professionele zeggenschap gaat verder dan alleen het geven van advies. Professionals praten en bepalen daadwerkelijk mee in onze organisatie. We werken met een Professionele Raad, vier vakgroepen en zes kwaliteitscommissies alle bemenst door professionals met direct cliëntcontact. Zij denken mee en beslissen mee op de inhoud van het vak. Hierdoor maken we niet alleen betere beslissingen, het helpt ons ook bij de verbetering van de ondersteuning en zorg én het vergroten van het werkplezier. De komende jaren willen we de ervaren zeggenschap van medewerkers verder uitbouwen zodat iedere medewerker zich uitgenodigd voelt om zijn stem te laten horen.

In dit voorwoord hebben we een drietal belangrijke activiteiten uit 2024 uitgelicht. In de rest van dit kwaliteitsbeeld laten we zien wat we in 2024 hebben gedaan op het gebied van kwaliteit in onze organisatie. Ook kijken we in dit kwaliteitsbeeld vooruit naar wat dat betekent voor wat we in 2025 gaan doen. U vindt in dit kwaliteitsbeeld beschrijvende tekst, maar ook foto's, filmpjes en verhalen die onze activiteiten uit 2024 weergeven.



Algemene informatie over **Santé Partners**

Ons werkgebied

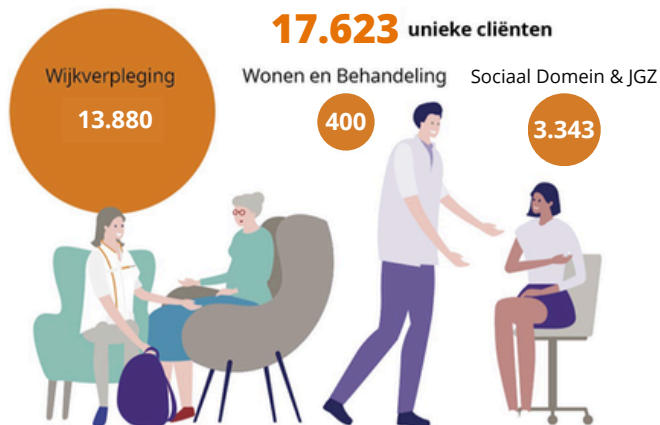


100 wijkteams
5 gespecialiseerde teams



Clïent en kwaliteit

Aantal clïënten



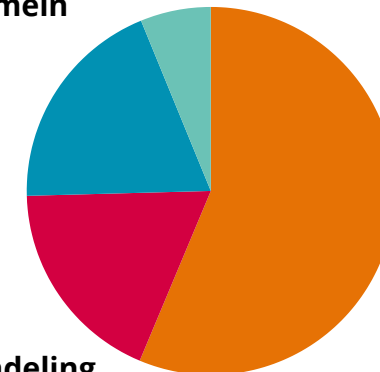
Medewerkers



Sociaal Domein
19.2%

JGZ
6.2%

Wonen en Behandeling
18.3%



Wijkverpleging
56.3%

Het kennen van de wensen en behoeften van de cliënt

Bij Santé Partners ondersteunen we mensen in hun eigen omgeving zodat ze een zo goed mogelijk leven kunnen leiden. Een leven zoals zij dat voor ogen hebben, binnen de mogelijkheden die er zijn. Op het moment dat mensen afhankelijk zijn van goede ondersteuning en zorg, zijn wij er voor hen. Dat doen we niet door alles uit handen te nemen. We geloven in eigen verantwoordelijkheid. We onderzoeken met een open en brede blik wat écht nodig is, en maken mensen bewust van wat zij zelf kunnen doen om gezond en fijn te kunnen leven.

We kijken naar het héle leven: de omgeving, sociale contacten, levensstijl, wensen en voorkeuren. De manier waarop iemand 'in het leven staat'. Met als doel de ondersteuning te bieden die onze cliënten helpt een zo gezond, zelfstandig en prettig mogelijk leven te leiden.



Santé Kompas –

Onze koers in de zorgtransformatie

Het jaar 2024 stond in het teken van de transformatie van zorg. Om mee te kunnen in de transformatie hebben we het Santé Kompas geïntroduceerd in de organisatie. Het Santé Kompas is de leidraad voor hoe we nu en in de toekomst werken. We doen dit niet alleen, maar samen met cliënten, naasten, verwijzers en andere ketenpartners. We kijken samen naar het leven en niet alleen naar de zorgvraag. Wat vindt iemand zelf belangrijk? En hoe zorgen we ervoor dat iemand het leven zo fijn en zelfstandig mogelijk kan leiden en zelf keuzes kan maken?

Soms betekent de beste ondersteuning een stapje opzij doen. Niet meteen in de zorgmodus springen maar verder kijken. Wat is nog meer mogelijk? Waar heeft iemand echt baat bij? En wie kan daarbij helpen? Soms betekent onze stap opzij een grote stap vooruit voor onze cliënt.

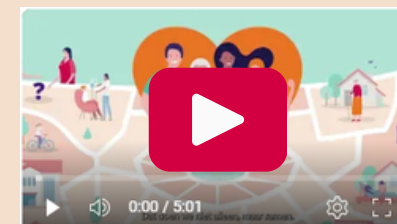


Om ons deze manier van werken eigen te maken heeft een afvaardiging uit ieder team de training ‘werken volgens het kompas’ gevolgd. Ook hebben we materialen ontwikkeld, die ondersteunend zijn bij het gesprek tussen medewerkers en cliënten en hun naasten. Op onze website hebben we onze manier van werken uitgelegd en er zijn folders gemaakt voor cliënten en verwijzers. Door casuïstiekbesprekingen, kletsspot lunches en werkplek leren wordt het werken volgens het Santé Kompas steeds meer eigen.

We zien dat het werken volgens het Santé Kompas soms zorgt voor spanning in de relatie tussen een cliënt en medewerkers. Cliënten en hun naasten zijn niet altijd bekend met de transformatie van zorg en de schaarste van zorg. Zij denken niet in de stappen van het Santé Kompas van eerst hulpmiddelen inzetten en het netwerk en daarna pas professionele zorg. Niet alleen wensen en behoeften ten aanzien van de leefvraag van cliënten spelen een rol maar ook wensen en behoeften in de verhouding tot elkaar. Voor het aangaan en voeren van een open gesprek is aanvullende scholing en begeleiding benodigd voor onze medewerkers.



Bekijk onze video:
Santé Partners nu & in de toekomst!



Persoonsgerichte zorg

Jaarlijks laten we onze kwaliteit van zorg en ondersteuning toetsen. Dit doen we intern en extern. De externe toetsing verloopt via PREZO. In 2024 werden in vier gemeenten de teams wijkverpleging bezocht, twee teams begeleiding thuis, drie gespecialiseerde teams en een woonlocatie. Eén van de thema's die in de audits getoetst werd, was persoonsgerichte zorg. Tijdens een audit liepen auditoren mee met medewerkers, observeerden hoe de zorg en ondersteuning werd geboden en voerden gesprekken met medewerkers. Ook gingen auditoren in gesprek met cliënten en naasten over hun ervaringen en keken ze hoe cliëntervaringen werden opgehaald. In 2024 is in de audits steeds het volledige aantal punten toegekend op het thema persoonsgerichte zorg. Auditoren constateerden dat er focus is op persoonsgerichte zorg en ondersteuning bij de verschillende teams en dat die persoonsgerichte zorg bijdraagt aan het welzijn en de tevredenheid van cliënten.



Cliënttevredenheidsonderzoek: 'Wat gaat er goed?'

'Persoonlijke aandacht, afgestemd op de wensen van mijn moeder, zodat ze zo lang mogelijk zelfstandig thuis kan blijven wonen.'

Alle teams zijn bezig geweest met het vergroten van de aandacht voor het welbevinden van de cliënt en het op een correcte wijze in het cliëntdossier opnemen van informatie daarover. De teams in Arnhem-Zuid zijn hier een goed voorbeeld van. Zij hebben bewustwording over dit thema gecreëerd, afspraken gemaakt over het bespreken van welbevinden tijdens de intake en dit meegenomen bij het opstellen van het zorgplan. Eind 2024 was tijdens de audit te zien dat de zorgplannen duidelijker waren, meer persoonsgerichte doelen en acties bevatten en samen met de cliënt waren opgesteld.

Nieuwe medewerkers Wonen en behandeling volgen sinds 2024 de scholing DeMensZien. Ook medewerkers uit andere vakgebieden nemen deel aan de scholingen DeMensZien. Doel van de scholing is om nog beter inzicht te krijgen in het ziektebeeld dementie en het vergroten van de vaardigheden om goed bij mensen met dementie aan te kunnen sluiten.



Cliëntervaringen

In 2024 zijn er vijf verschillende onderzoeken uitgevoerd om de ervaringen van cliënten met onze zorg en ondersteuning in kaart te brengen. Cliënten en naasten zijn hiervoor per mail benaderd en konden digitaal een vragenlijst invullen. Meer dan 800 cliënten of hun naasten hebben een vragenlijst ingevuld. Bijna alle vragen zijn met een 8 of hoger beantwoord. De cijfers zijn vergelijkbaar met de cijfers van vorig jaar.

Cijfers cliënttevredenheidsonderzoek 2024



Bij de Jeugdgezondheidszorg werden ouders direct na een spreekuur gevraagd enkele digitale vragen te beantwoorden over de locatie zoals de vindbaarheid, ervaren veiligheid, sfeer en kwaliteit van het speelgoed. Wat opviel was dat ouders zeer tevreden zijn over de sfeer in de wachtkamer, de persoonlijke ontvangst en het speelgoed. Wat beter kan is dat we ouders nog beter kunnen vertellen wat ze mee moeten nemen naar een eerste bezoek.

Onderzoek verricht op: 6 consultatiebureaus, bijna 300 respondenten

Open deuren

Begin december zijn we op een van onze kleinschalige woonvormen, De Eigenwaard, overgegaan op een open deuren beleid. Hier is een goede voorbereiding aan vooraf gegaan waarin we samen met (naasten van) cliënten, medewerkers en buurtbewoners gekeken hebben hoe we dit vorm konden geven. Doel van het open deuren beleid is meer vrijheid, regie en levensgeluk voor de bewoners. We kijken per bewoner samen met de bewoner en familie wat mogelijk, veilig en haalbaar is. We werken daarbij met leefcirkels en maken gebruik van technische oplossingen.

De ervaren vrijheid van de bewoners is enorm toegenomen en de medewerkers merken ook minder onrust bij de bewoners. Uit het project zijn belangrijke leerpunten gekomen zoals het tijdig betrekken en informeren van omwonenden. Deze leerpunten zijn een belangrijk uitgangspunt voor onze andere locaties, waarvan we in 2025 de deuren willen openen.



Neem een kijkje in De Eigenwaard



We zijn trots op:

- Dat cliënten aangeven in onderzoeken en audits dat ze tevreden zijn over de persoonsgerichte ondersteuning en zorg.
- Het realiseren van meer vrijheid en regie voor de bewoners van De Eigenwaard.
- Dat we zijn gaan werken met het Santé Kompas. Dat helpt ons bij het samen met de cliënt vormgeven aan het leven.

We gaan verder aan de slag met:

- Het realiseren van meer vrijheid en regie voor de bewoners van de andere kleinschalige woonvormen.
- Het werken volgens het Santé Kompas. We besteden daarbij extra aandacht aan het intakeproces en het verder toerusten van onze medewerkers. We willen het intakeproces zo vormgeven dat de leefvraag van de cliënt nog meer centraal komt te staan. Ook willen we onze medewerkers meer handvatten geven zodat zij nog beter het gesprek kunnen aangaan met cliënten die al langere tijd in zorg zijn, over hun leefvraag en het Santé Kompas.
- Het realiseren van meer bewegen en meer activiteiten voor bewoners van onze woonvormen. Dit doen we samen met onze gastvrouwen, vrijwilligers en familieleden. Ook willen we meer complementaire zorg (aanvullende zorg) inzetten binnen de woonvormen bijvoorbeeld in de palliatieve fase en bij onbegrepen gedrag.



Het bouwen van netwerken

We voeren aan de hand van het Sante Kompas met de client het gesprek over wat iemand zelf nog kan, welk deel van de hulpvraag ingevuld kan worden door hulpmiddelen en technologie, wat anderen kunnen betekenen en tot slot wat onze professionele ondersteuning kan toevoegen.

We kijken wat anderen kunnen betekenen voor de cliënt. We kijken daarbij niet alleen naar familie en naasten, maar ook naar vrijwilligers, welzijn en andere professionals binnen en buiten Santé Partners. We doen dit samen met de cliënt, hun netwerk binnen de keten en vooral ook met elkaar. We kijken over de eigen discipline heen naar wat de cliënt nodig heeft en hoe wij daaraan kunnen bijdragen.

A woman with blonde hair tied back, wearing a white uniform with orange accents and the 'Santé Partners' logo, is smiling and looking down at a document. The background is slightly blurred, showing what appears to be an indoor setting with a window.

Santé Partners

Betrokkenheid van het netwerk bij de cliënt

We willen de zorg en ondersteuning waar mogelijk samen met familie en naasten vormgeven. Binnen Wonen en Behandeling hebben we aanpassingen gemaakt in het intakegesprek zodat we tijdens de intake samen met cliënt en naasten kijken of en hoe zij de cliënt kunnen blijven ondersteunen als een cliënt in een van de woonvormen komt wonen. We hebben een verhuiskaartje gemaakt voor nieuwe bewoners om hen te helpen contact te houden met hun vrienden en kennissen. Ook is er een training voor gastvrouwen ontwikkeld op dit thema en er is een 0-meting familieparticipatie opgesteld die in 2025 wordt uitgevoerd.

Cijfer cliëntervaring:

Is er aandacht besteed aan de inzet van uw netwerk om u te kunnen ondersteunen?



Begeleiding thuis



Wijkverpleging



Dagactiviteiten- en ontmoetingscentra



Ondersteuning van mantelzorgers

Binnen de Eigenwaard is er een lotgenotenavond georganiseerd. Onder begeleiding van een aantal verpleegkundigen zijn 15 familieleden en mantelzorgers met elkaar in gesprek gegaan over dementie. In kleine groepjes hebben zij het gesprek gevoerd over de veranderingen, hoe je ermee omgaat en of dat voor iedereen hetzelfde is. De deelnemers voelden zich door lotgenoten gehoord en gezien en hebben de avond gewaardeerd. Hierdoor is besloten 2 keer per jaar een lotgenotenavond te organiseren.

Op verschillende plekken ontstaan er initiatieven om samen met partners uit verschillende domeinen ondersteuning te bieden aan mantelzorgers en vrijwilligers. Zoals de cursus 'IedereenZorgt' en bijeenkomsten voor mantelzorgers met zorgvragers die Parkinson of dementie hebben.

Ook bieden we in diverse gemeenten waaronder Westervoort, Duiven en Nieuwegein een Mantelzorgservicepunt. Deze servicepunten zijn gericht op mantelzorgers. Zij kunnen bij de servicepunten terecht voor informatie, advies en lotgenotencontact. De medewerkers van de servicepunten werken nauw samen met ketennetwerken dementie, huisartsen, GGZ en andere wijkverplegingsorganisaties.

In Westervoort en Duiven zijn er diverse initiatieven waaraan in 2024 gezamenlijk gewerkt is. Er is met en voor mensen met een psychische kwetsbaarheid een steunsysteem voor lotgenotencontact ingericht waarin mensen samen ontmoeten, bewegen en creatieve activiteiten hebben. Ook zijn er ontmoetingsgroepen voor ouderen, jongeren en voor mensen met een niet Nederlandse achtergrond. De eerste en tweede lijnszorg weet deze initiatieven te vinden en inwoners daarnaar te verwijzen.



Samenwerkingen met andere organisaties - domeinoverstijgend samenwerken

Santé Partners is een organisatie met een groot werkgebied en een breed palet aan zorg- en dienstverlening. We werken in meer dan 35 gemeenten, in zes bestuurlijke regio's, te weten Gelderse vallei, Arnhem en omstreken, Bommelerwaard, Rivierenland, Zuidoost-Utrecht en Lekstroom. Om nu en in de toekomst goede zorg en ondersteuning te kunnen bieden werken we veel samen met regionale partners. We sluiten in iedere regio aan bij regiotafels, regionale initiatieven en regionale projecten. Doordat we in verschillende regio's en netwerken actief zijn, kunnen we gebruikmaken van de kennis en expertise vanuit het ene netwerk voor het andere netwerk.

Samenwerking met verschillende organisaties in de wijkverpleging zorgt voor een betere verdeling van de inzet van wijkverpleegkundige zorg in een tijd van schaarste. In dagelijkse overleggen worden aanvragen voor wijkverpleging gezamenlijk besproken, zodat alle zorgvragen zo efficiënt mogelijk opgepakt kunnen worden. In het kader van bovenstaande werkten de regio's Rivierenland en Arnhem al met één gezamenlijk coördinatiepunt. In navolging van beide regio's is in Bommelerwaard in 2024 hetzelfde systeem als in Arnhem geïntroduceerd, met het project 'IedereenZorgt in de Wijk'. De samenwerking tussen de wijkverpleegkundigen van de deelnemende organisaties is verbeterd. Ook huisartsen merken deze verbetering.



Santé Partners is aangesloten bij de wijkalliantie. Veel verschillende wijkzorgorganisaties vormen samen de wijkalliantie. Gezamenlijk zijn er middelen aangevraagd om landelijk in 20 verschillende buurten stappen te zetten naar toekomstgerichte, maatschappelijke zorg.

Binnen het project 'De buurt als ecosysteem' worden er in 20 buurten stappen gezet naar toekomstgerichte, maatschappelijke zorg. Lokale verbondenheid wordt gestimuleerd, wat ook voor de zorg benut kan worden. Bijvoorbeeld voor preventie, integrale eerstelijnszorg en zorg dichtbij huis. Santé Partners is in de regio Utrecht voor een buurt in Wijk bij Duurstede de kartrekker van dit project.

In Overbetuwe werken we samen met het initiatief Huiskamers. In ieder dorp is er een huiskamer. In 2024 hebben we de Huiskamer plus opgericht samen met welzijnsorganisatie Forte Welzijn en de gemeente.

De Huiskamer plus is bedoeld om inwoners die eerder naar de huiskamers of welzijnsactiviteiten gingen maar daar nu om wat voor reden dan ook niet meer naartoe kunnen of willen de mogelijkheid te bieden om anderen te blijven ontmoeten in een kleine setting met nabijheid van zorg. Gezamenlijk wordt per keer bepaald wat de invulling en activiteit is. In Rhenen is een soortgelijke ontmoetingsgroep met Welzijn Rivierstroom opgezet.

Voorbeelden van regionale projecten:

- Valpreventie aanpak
- Regionaal behandelteam voor kwetsbare ouderen
- Kliniek gezondheidszorg voor ouderen
- Domeinoverstijgend samenwerken Veenendaal
- Netwerken ouderenzorg
- Opzetten wijkouderencentra
- IedereenZorgt in de Wijk
- Reablement
- De buurt als ecosysteem
- Ontwikkelen en ontmoeten plus

Krachtig ouder worden

In Rhenen en Overbetuwe organiseren we samen met andere zorg- en welzijnsorganisaties bijeenkomsten Krachtig ouder worden. Doel van de bijeenkomsten is inwoners bewust maken van het ouder worden in de huidige samenleving en het inrichten van steunsystemen om langer zelfstandig thuis te wonen. Centrale vragen in de bijeenkomsten zijn: Wie is er voor jou als het tegenzit en hoe kun je als buurt voor elkaar zorgen? Van daaruit organiseren we met inwoners samen dorps- en wijkgerichte steunsystemen.



In Veenendaal zijn in 2024 de voorbereidingen getroffen voor een dagbesteding binnen de welzijnsorganisatie waarbij zorg en welzijn gecombineerd worden zodat ook geclusterde wijkverpleging tot de mogelijkheden behoort. Door de dagbesteding te organiseren in en samen met Veens-Welzijn kunnen inwoners de activiteiten en contacten die ze eerder hadden, behouden.

Reablement

Onze wijkverpleegkundigen trainen we sinds 2024 in het domeinoverstijgend samenwerken en reablement. Deze trainingen doen we samen met andere zorg- en welzijnsorganisaties zoals Opella, Icare, RST-zorg, Quarijn en Warande. We bieden gezamenlijk hetzelfde gedachtengoed van reablement aan, gericht op langer zelfstandig thuis wonen.



INTERVIEW:
'Mensen bloeien op
wanneer ze ruimte krijgen'



We zijn trots op:

- Dat we steeds meer samen met naasten van cliënten optrekken in de zorg en ondersteuning voor cliënten in de kleinschalige woonvormen.
- Dat wij betrokken zijn bij een groeiend aantal lokale initiatieven waar inwoners elkaar kunnen blijven ontmoeten en elkaar ondersteunen.
- Dat we als Santé Partners wendbaar zijn. We zijn in verschillende regio's actief. Iedere regio heeft zijn eigen opdracht en uitdagingen. Intern kunnen we onze kennis en ervaringen bundelen en meenemen naar andere regio's om zo de zorg en ondersteuning gezamenlijk met andere organisaties te kunnen blijven aanbieden in iedere regio.

We gaan verder aan de slag met:

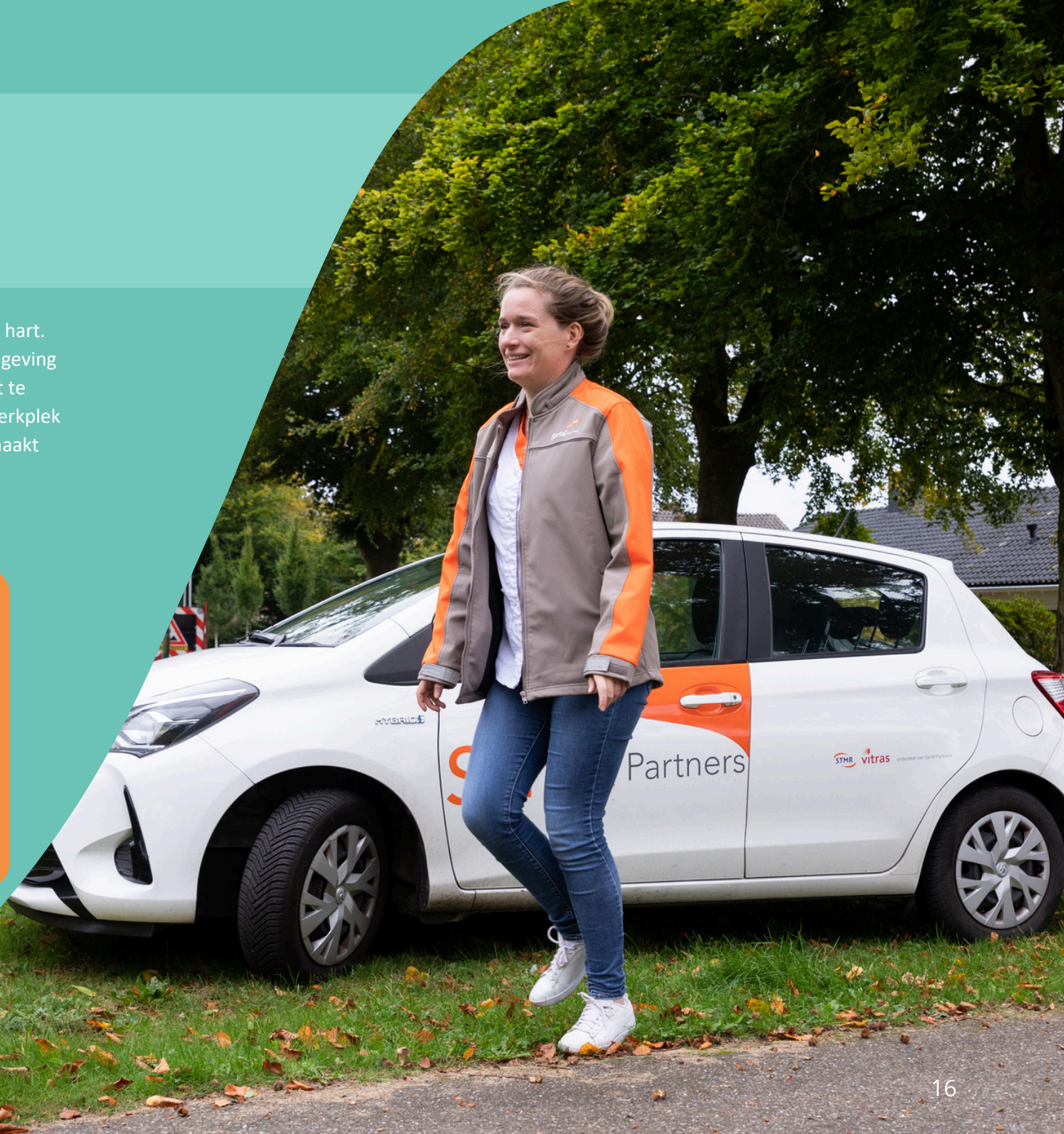
- Het in kaart brengen van het netwerk van cliënten. Bij het in kaart brengen van het netwerk van cliënten keken we in 2024 vooral samen met de cliënt naar zijn familie en naasten. We kunnen nog beter samen met de cliënt kijken naar wie de cliënt is, naar zijn huis, zijn straat, zijn buurt, zijn wijk en zijn gemeente. We kunnen daarin nog meer kijken naar wat kunnen burens voor elkaar betekenen en welke initiatieven en mogelijkheden zijn er in de wijk en gemeente.
- Het stimuleren van samenwerking binnen onze organisatie. Het bouwen van een intern netwerk zodat we van elkaar weten waar welke kennis en expertise binnen onze organisatie zit en we elkaar nog beter weten te vinden en gebruik kunnen maken van elkaars kennis en expertise.
- Het uitbouwen van de samenwerking met andere organisaties in iedere regio om gezamenlijk de zorg en ondersteuning aan cliënten te kunnen blijven bieden.



Het werk organiseren

Werken in de zorg en ondersteuning doe je met je hart. Samen zorg je ervoor dat mensen in hun eigen omgeving een zo goed mogelijk leven kunnen leiden. Om dat te kunnen én blijven doen, is een fijne en gezonde werkplek nodig. Dat is waar Santé Partners zich hard voor maakt onder andere via het programma “Medewerker centraal”. Dit programma bestaat uit zeven door medewerkers genoemde kernpunten.

Bekijk de video voor “Medewerker centraal”:



Professionele zeggenschap

We werken op basis van de deskundigheid van onze medewerkers. Zij weten samen met de cliënt wat de cliënt nodig heeft en krijgen de ruimte om hier zelf beslissingen in te maken. Medewerkers zien wat werkt en wat beter kan in het werk. Professionele zeggenschap gaat over het vak. Iedere collega heeft met zijn of haar zienswijze wat te bieden en kan meepraten, meebepalen en invloed uitoefenen door vragen, zorgen of ideeën te delen met de eigen vakgroep, een themacommissie kwaliteit of het eigen team. Samen staan en gaan we voor tevredenheid in kwaliteit van zorg en werk. Zo zorgen we samen voor de best mogelijk zorg en ondersteuning aan onze cliënten.

Voorbeelden van werkzaamheden van de themacommissies kwaliteit en vakgroepen in 2024:

- Aanpassing van het stappenplan onvrijwillige zorg
- Het organiseren van een scholing hygiëne en infectiepreventie voor taakhouders
- Implementatie van de richtlijn methodisch rapporteren
- Implementatie van een nieuw meldsysteem
- Oplevering van een advies over clustering van zorg
- Ontwikkeling van beleid en kaders voor ziekenhuis verplaatste zorg
- Advies over de doorontwikkeling begeleiding thuis
- Visie op palliatieve zorg



“Iedere collega doet ertoe en heeft iets te vertellen”

- Hetty Bogerd

Voorzitter vakgroep Sociaal domein

Meer dan 50 professionals zijn actief binnen een vakgroep, themacommissie kwaliteit of de professionele raad. Iedere commissie heeft een achterban die bestaat uit 30 a 60 collega's afkomstig uit de verschillende teams en vakgebieden ook wel taakhouders genoemd. De taakhouders zorgen ervoor dat signalen vanuit de teams naar de commissie komen en omgekeerd dat informatie vanuit de commissie naar de teams gebracht wordt. Ook de vakgroepen staan in nauwe verbinding met de collega's van het eigen vakgebied.



Combibaan

Door samen te werken in ZoZorgt Gelderse Vallei bieden we in de regio Gelderse Vallei loopbaankansen en ontwikkelmogelijkheden die passen bij interesses, talenten en behoeften van onze professionals in zorg en welzijn. Dit betekent dat we blijven leren en ontdekken en ook combinaties tussen organisaties breed verkennen. Een van de zaken waarvoor we in 2024 een verkenning zijn gestart, is de mogelijkheid van het aanbieden van een combibaan. Een combibaan is een vaste baan waarbij een zorgmedewerker in twee organisaties werkt. De medewerker heeft bijvoorbeeld een vaste aanstelling bij Santé Partners en wordt een deel van de tijd gedetacheerd naar een andere organisatie bijvoorbeeld een ziekenhuis of verpleeghuis.



Spraakgestuurd rapporteren

In 2024 hebben we spraakgestuurd rapporteren geïntroduceerd binnen de wijkverpleging, het sociaal domein en de woonvormen. Medewerkers kunnen nu in plaats van een rapportage intypen, ervoor kiezen om een rapportage in te spreken. Naast tijdwinst leidt dit tot betere rapportages omdat er onder andere minder spelfouten of dialect in de rapportages staan. Ook leidt het tot meer openheid richting cliënten omdat de rapportage bij en met de cliënt kan worden gedaan. In 2024 is 60% van de zorgprofessionals bij Santé Partners waar dat mogelijk is overgestapt op spraakgestuurd rapporteren. Hiermee hebben we ruim 3.000 uur aan rapportagetijd kunnen omzetten naar tijd voor cliënten. Tegelijkertijd met de start van spraakgestuurd rapporteren is er binnen de teams hernieuwde aandacht voor methodisch rapporteren. Dit is nog niet altijd eenvoudig voor iedere medewerker en ieder team en krijgt in 2025 opnieuw de aandacht.

**“Voor schrijvend
rapporteren geen tijd?
Spreek het in en je
krijgt zeker geen spijt”**

Team Amerongen-Leersum



Inzet van technologie

Er komen steeds meer ouderen. Velen van hen willen graag hun zelfstandigheid behouden en thuis blijven wonen. Om dit te ondersteunen maken we steeds meer gebruik van technologische hulpmiddelen. De inzet van deze hulpmiddelen moet aansluiten bij de cliënt. Het moet bijdragen.

Ons doel is niet zoveel mogelijk hulpmiddelen inzetten. Hier moeten we onze medewerkers goed in begeleiden. Onze implementatiecoaches hebben daarin ook in 2025 een belangrijke rol.

In 2024 zien we een groei in het gebruik van hulpmiddelen. Begin 2024 maakten 329 cliënten gebruik van een of meerdere hulpmiddelen. Eind 2024 was het aantal cliënten dat een hulpmiddel gebruikt meer dan verdubbeld naar ruim 800 cliënten.

In het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek hebben we aan cliënten wijkverpleging gevraagd hoe tevreden ze zijn over het hulpmiddel dat ze (zijn gaan) gebruiken. Uit de resultaten komt naar voren dat cliënten tevreden zijn over het gebruik van personalarmering, een aantrekmiddel voor steunkousen en de medicijndispenser. Over de inzet van beeldbellen en een druppelbril zijn cliënten minder tevreden. Daar gaan we mee aan de slag.



Binnen de regio's zijn er verschillende projecten met betrekking tot de transformatie van zorg. Een van de projecten is het project 'Stoppen met steunkouszorg in de wijkverpleging'. Het doel is om de zelfredzaamheid van cliënten te vergroten door het inzetten van hulpmiddelen, zodat zij zelf met een hulpmiddel de steunkousen kunnen aan- en uittrekken en daarbij niet afhankelijk zijn van een zorgmedewerker.



Aantal cliënten per product:

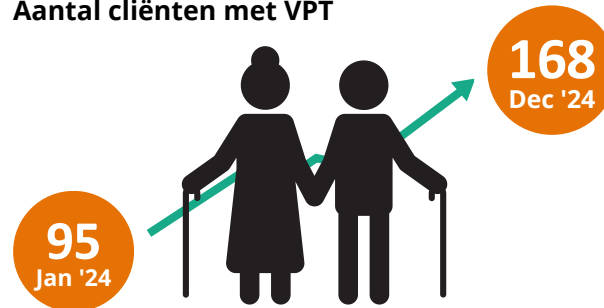


Volledig Pakket Thuis (VPT)

We bieden sinds een aantal jaar de dienst 'Zelfstandig Thuis met het Volledige Pakket Thuis (VPT)' aan. Hierdoor kunnen mensen met een intensieve zorg- en begeleidingsvraag met een indicatie Wlz (Wet landurige zorg) in hun eigen vertrouwde omgeving blijven wonen met passende ondersteuning. In 2024 hadden we ons ten doel gesteld om in iedere regio VPT aan nog meer cliënten aan te kunnen bieden. Eind 2024 zien we dat we daarin geslaagd zijn en dat meer cliënten deze vorm van zorg en ondersteuning ontvangen en dat VPT in meer gemeenten wordt aangeboden.



Aantal cliënten met VPT



Zeggenschap cliënten

Zeggenschap van cliënten hebben we formeel georganiseerd in de vorm van een centrale cliëntenraad. Ook heeft iedere woonvorm een familieraad of een bewonersraad. Hiermee geven we zeggenschap van cliënten op locatieniveau vorm. De cliëntenraad was in 2024 onder andere betrokken bij de jaarlijkse cliëntervaringsonderzoeken. De resultaten van de onderzoeken laten zien dat cliënten grotendeels tevreden zijn over de geboden zorg en ondersteuning door Santé Partners. Daar is de cliëntenraad trots op. De gegeven antwoorden en resultaten nodigen tegelijkertijd uit om dieper op sommige onderwerpen in te gaan. De cliëntenraad wil in 2025 samen met de organisatie vaker cliëntenraadplegingen doen via het cliëntpanel en/of een uitvraag wanneer een cliënt uit zorg gaat.

Voor zowel de organisatie als de cliëntenraad gaat de komende jaren de aandacht uit naar het toegankelijk houden van de ondersteuning en zorg. Dit zullen we gezamenlijk blijven monitoren en evalueren.

Medewerker onderzoek

Het medewerker onderzoek is een effectief instrument om te achterhalen wat medewerkers écht belangrijk vinden en hoe ze tegen bepaalde zaken aankijken. Belangrijk daarbij is om niet alleen te meten maar vooral met elkaar de dialoog te voeren. Hiervoor hebben we in 2024 gekozen voor een andere aanpak, opzet en instrument voor het meten van de ervaringen van medewerkers. De eerste ervaringen met het nieuwe meetinstrument zijn positief, het is gebruikersvriendelijk en maakt het mogelijk om met elkaar in dialoog te zijn. In 2025 doen we opnieuw een medewerker onderzoek.

33% van de collega's heeft deelgenomen aan het medewerkeronderzoek in 2024



Werkplezier

Ongeplande nachtzorg

Santé Partners werkt met een acuut verpleegkundig nachtzorgteam. In Rivierenland, Gelderse Vallei, Bommelerwaard en Arnhem werken we samen met de meldkamer Ambulancezorg. Het team kan 's nachts door de meldkamer Ambulancezorg worden ingezet bij een ongeplande, incidentele zorgvraag die absoluut niet kan wachten tot de volgende dag. De meldkamer maakt de afweging of een bezoek van een ambulance noodzakelijk is, of dat het acute verpleegkundige nachtzorgteam van Santé Partners de zorgvraag kan oppakken. Denk daarbij aan hulp na valincidenten of katheterproblemen. Bij een ernstig incident in de nacht kan en moet door inwoners van de regio gewoon nog 112 worden gebeld. Met deze werkwijze wordt de beschikbaarheid van zorg vergroot in de nacht, door zowel de inzet van het ambulanceteam als het acute verpleegkundig nachtzorgteam. De samenwerking zorgt ervoor dat de juiste zorgverlener wordt ingeschakeld.



Deskundigheidsmix

Binnen wonen en behandeling zijn we in 2024 gestart met het project deskundigheidsmix. Doel van het project is om de komende jaren met de best passende deskundigheidsmix te werken waarbij rekening gehouden wordt met een verzwaring van de zorg- en ondersteuningsvraag van bewoners en toenemende arbeidsmarkt tekorten. Hiervoor doorlopen we verschillende stappen. De eerste stap is dat we onze visie op wonen en behandeling hebben herijkt. Het uitgangspunt is 'het gewone leven staat voorop'. Dit betekent meer aandacht voor welzijn en welbevinden, demedicaliseren en een grotere rol voor de verpleegkundigen geriatrie en gerontologie. In de vervolgstappen gaan we samen de kaders stellen die bepalend zijn voor de capaciteitsinzet en met elkaar in gesprek over wat dat betekent voor de verdeling van taken en verantwoordelijkheden in de praktijk en voor de verpleegkundige achterwacht om zo samen tot de best passende functiemix te komen.





We zijn trots op:

- Onze medewerkers en hun niet aflatende inzet om de juiste zorg en ondersteuning voor onze cliënten te organiseren.
- Dat onze medewerkers steeds vaker hun stem laten horen en in onze organisatie meedenken en rechtstreeks invloed hebben op de inhoudelijke doorontwikkeling van de organisatie.
- Dat cliënten meer hulpmiddelen gebruiken, waardoor ze meer zelfredzaam zijn.

We gaan aan de slag met:

- Het verdere verbeteren van onze dossiervoering. We hebben in 2024 spraakgestuurd methodisch rapporteren geïntroduceerd. In 2025 gaan we hiermee in de teams verder en hebben daarbij ook aandacht voor het methodisch rapporteren. Ook gaan we onderzoeken welk classificatiesysteem binnen het sociaal domein het meest helpend is om een juist ondersteuningsplan per cliënt op te stellen.
- De verdere ontwikkeling en uitbreiding van de flexpool zodat binnen de organisatie een groep medewerkers op afroep beschikbaar is om in te vallen bij uitval van medewerkers.
- De inzet van technologie in de zorg. We zien dat technologie nog niet altijd bijdraagt. Zo spreken we binnen de wijkverpleging met cliënten een margetijd af waarbinnen de zorg wordt verleend. Dit kan een blok zijn van twee uur. In het cliëntdossier kan geen margetijd worden aangegeven maar wordt een exacte tijd vermeld. Dat zorgt voor verwarring en soms voor irritatie wanneer de medewerker niet op de tijd aanwezig is die in het dossier staat.



Leren en ontwikkelen

We zijn deskundig, we doen het samen, we geven en nemen verantwoordelijkheid. Dat zijn onze drie kernwaarden en die zijn de basis van onze visie op leren en ontwikkelen.

Leren bereiken we voor een groot deel door te doen en ervaring op te doen. Daar zijn onze medewerkers elke week in de dagelijkse praktijk mee bezig. Leren en ontwikkelen begint bij jezelf. Zelf initiatief en verantwoordelijkheid nemen om te blijven leren en ontwikkelen. Onze medewerkers ontwikkelen zich in hun vak, ze ontwikkelen zichzelf en ze ontwikkelen in de context. De context van collega's, het eigen team maar ook die van cliënten en samenwerkingspartners.



Binnen onze organisatie werken leerlingen in de vakgebieden wijkverpleging, sociaal domein en wonen en behandeling. Een veilig leerklimaat is essentieel omdat het leidt tot goed opgeleide en bekwame professionals. Dit realiseren we door leerlingen en werkbegeleiders naast de lestijd begeleidingsuren te geven om gezamenlijk casuïstiek uit de praktijk te bespreken en te reflecteren. Ook volgen onze werkbegeleiders een training en worden ze ondersteund en gecoacht door praktijkopleiders.



Leerroutes

In 2024 waren er drie leerroutes. De leerroutes zijn ontstaan om onze medewerkers nog beter te kunnen ondersteunen in het dagelijks werk en bij de transformatie van zorg. De leerroutes zijn opgebouwd uit verschillende onderdelen waarin medewerkers met specifieke thema's aan de slag gaan om zo nog meer vaardig te worden. Er is een leerroute voor alle medewerkers, een leerroute voor leidinggevenden en een leerroute voor commissie- en vakgroepleden.

De leerroute Samen Sterk is voor alle medewerkers. De leerroute richtte zich in 2024 voornamelijk op de transformatie van zorg en meer specifiek op het werken volgens het Santé Kompas. Vanuit ieder team volgden een of meerdere medewerkers een training over het werken volgens het Santé Kompas. In de training werden handvatten aangereikt en er was tijd om met elkaar in gesprek te gaan en van elkaar te leren. De uitwisseling tussen medewerkers uit de verschillende vakgebieden was waardevol. Hierdoor weten medewerkers elkaar beter te vinden. De trainingen hebben belangrijke inzichten opgeleverd voor het vervolg van de leerroute in 2025. Daarin kunnen we nog meer maatwerk leveren omdat medewerkers duidelijk hun wensen en behoeften hebben aangegeven in 2024.

Een ander thema in de leerroute Samen Sterk in 2024 was spraakgestuurd methodisch werken. Diverse (leer)middelen zijn ontwikkeld zodat teams naast het volgen van scholing ook samen aan de slag zijn gegaan met het thema binnen hun eigen team.

In de leerroute leiderschap kwamen leidinggevenden in 2024 drie keer per jaar bij elkaar om samen aan een thema te werken. Doel van de bijeenkomsten was samen leren en leren van elkaar. Een van de bijeenkomsten stond in het teken van kwaliteit.

Leidinggevenden gingen met elkaar de dialoog aan over het nieuwe systeem voor het melden van incidenten. Centrale vragen waren: Wat vraagt dat van mij als leidinggevende? En hoe kan ik mijn teams hierin ondersteunen? Ook de komst van het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' was onderwerp van gesprek die dag.

In de leerroute professionele zeggenschap lag in 2024 de focus op de doorontwikkeling van de leden van de professionele raad, de vakgroepen en de commissies en de samenwerking met het organisatiedomein. De leerroute bestond uit coaching van de diverse groepen als groep maar ook individuele begeleiding en coaching. Ook waren er workshops persoonlijk leiderschap en trainingen systemisch transitie management.

- **154 collega's met een coördinerende rol hebben de training werken met het Santé Kompas gevolgd (onderdeel van de leerroute). Zij hebben vervolgens hun team getraind met de middelen die ontwikkeld zijn.**
- **37 trainingen voor verpleegtechnische handelingen – 217 deelnemers**
- **213 trainingen exclusief verpleegtechnische handelingen**

Bekwaamheid

Naast de leerroutes zijn via ons leermanagementsysteem, de Santé Academie, (digitale) trainingen beschikbaar voor alle medewerkers. In 2024 hebben we de Santé Academie doorontwikkeld zodat voor medewerkers beter inzichtelijk is welke scholing voor hen beschikbaar is. Ze kunnen ook via een eigen dashboard de status van hun bekwaamheden bekijken. Leidinggevenden hebben een dashboard van hun teams, zodat ze inzicht hebben in wie welke training of scholing heeft gevolgd en welke kennis en kunde er binnen het team beschikbaar is. Ze kunnen zo sturen op bekwaamheden.

Ook in 2024 hebben we diverse nieuwe collega's verwelkomd, zo ook binnen de jeugdgezondheidszorg. Om nieuwe verpleegkundigen Jeugdgezondheidszorg beter te ondersteunen bij de start is op advies van de vakgroep Jeugdgezondheidszorg besloten om alle startende jeugdverpleegkundigen vanaf 2025 een introductie cursus jeugdgezondheidszorg van de NSPOH aan te bieden. In deze introductie cursus wordt aandacht besteed aan de vakinhoudelijke kennis over de jeugdgezondheidszorg.

Op 22 april 2024 is het Leeratelier in Lienden geopend, ons eigen skillslab. Het Leeratelier biedt onze medewerkers de mogelijkheid om bekwaam te worden of blijven in verpleegtechnische handelingen.



In het Leeratelier kunnen verpleegtechnische handelingen geoefend worden.

Leren en verbeteren

De PREZO audits die in 2024 hebben plaatsgevonden geven een mooie reflectie over hoe er gewerkt wordt aan (het verbeteren van) kwaliteit van ondersteuning en zorg. Verbeterpunten vanuit de eerste audits werden opgepakt en in de eindaudit bleken die naar tevredenheid afgehandeld te zijn.

In 2024 hebben we een nieuw systeem in gebruik genomen voor het melden en afhandelen van incidenten en klachten. Het nieuwe systeem draagt bij aan wat we willen bereiken met het melden van incidenten. We willen leren van klachten en situaties, die niet lopen zoals verwacht. We kijken daarbij hoe we onze werkprocessen kunnen aanpassen zodat dergelijke situaties in het vervolg kunnen worden voorkomen.

Medewerkers geven aan dat het nieuwe systeem makkelijker werkt. Medewerkers, teams en leidinggevenden hebben eenvoudig inzicht in de eigen meldingen. De medicatiecommissie heeft inzicht in de medicatie incidenten, de incidentencommissie in alle incidenten en de vakgroepen in de incidenten van het eigen vakgebied. Dit maakt het mogelijk om te leren van incidenten en klachten in de teams maar ook breder in de organisatie.

In 2024 hebben er vijf PRISMA onderzoeken (calamiteitenonderzoeken) plaatsgevonden.

Er zijn drie meldingen gedaan bij de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd, deze zijn inmiddels afgerond.





We zijn trots dat:

- We in 2024 een nieuw meldsysteem voor incidenten en klachten in gebruik genomen. Dit draagt bij aan het leren en ontwikkelen binnen de teams, de vakgebieden en de hele organisatie.
- We gezamenlijk zijn gestart met het met elkaar in gesprek gaan over de transformatie van zorg. Het werken met het Santé Kompas stimuleert niet alleen het in gesprek gaan met cliënten. Ook de uitwisseling van kennis, het leren van elkaar en het leren tussen de verschillende disciplines heeft door de introductie van het Santé Kompas een impuls gekregen.

We gaan aan de slag:

- Met het verder ontwikkelen van een veilige meldcultuur en het leren en ontwikkelen naar aanleiding van meldingen. Incidenten en klachten bieden waardevolle informatie om werkprocessen verder te verbeteren. In sommige teams is een veilige meldcultuur aanwezig, in andere teams is hier nog aandacht voor nodig. In 2025 willen we hier samen met de themacommissies kwaliteit verder aan werken.
- Met bekwaam is inzetbaar. Binnen wonen en behandeling zijn we daar al mee gestart. In 2025 zal onze Santé Academie ook mee blijven ontwikkelen om ons als Santé Partners te blijven ondersteunen in deze beweging.



Reflectie & dialoog over kwaliteit

Bij de totstandkoming van dit kwaliteitsbeeld hebben we de dialoog over kwaliteit centraal gezet. In de regio's, de vakgroepen en in de service organisatie is gezamenlijk gereflecteerd op kwaliteit in 2024. De opbrengsten uit alle gesprekken hebben we met een afvaardiging van de Ondernemingsraad, Cliëntenraad, Professionele raad, Raad van Bestuur en directie in een gezamenlijke sessie besproken. Daarbij hebben we met elkaar de dialoog gevoerd over waar we trots op zijn in 2024 en waar we mee aan de slag gaan in 2025.

De rode draad in 2024 was de transformatie van ondersteuning en zorg. Om mee te kunnen in de transformatie introduceerden we in 2024 het Santé kompas. Het Santé kompas is de basis van hoe wij werken nu en in de toekomst. Dit vroeg en vraagt van onze medewerkers en cliënten een andere manier van kijken naar ondersteuning en zorg. We zijn trots op onze medewerkers en cliënten hoe zij met deze transformatie omgaan en hun flexibiliteit daarin.

We willen onze medewerkers een gezonde en fijne werkplek bieden waarin ze zich uit kunnen spreken, mee kunnen denken en mee kunnen beslissen. We zijn er trots op dat medewerkers dit ook steeds meer ervaren en werkplezier met een 7,6 waarderen.

Door het werken volgens het Santé kompas zien we dat het open gesprek steeds vaker naar tevredenheid met elkaar wordt gevoerd. Tegelijkertijd zien we ook dat de nieuwe manier van werken in de dagelijkse praktijk soms schuurt en dat het voor cliënt en medewerkers niet altijd gemakkelijk is om daar samen uit te komen. In 2025 gaan we daar verder mee aan de slag. We willen medewerkers helpen om te gaan met weerstand in het open gesprek. Ook vinden we het belangrijk om het open gesprek gedurende de ondersteuning en zorg te blijven voeren om zo continu samen met de cliënt te kijken naar wat hij zelf nog kan (leren) en de (on)mogelijkheden van hulpmiddelen, het netwerk en de professionele zorg en ondersteuning.



Met dit kwaliteitsbeeld hebben we u op hoofdlijnen geïnformeerd over hoe wij werken aan kwaliteit van ondersteuning en zorg. We zijn trots op wat we het afgelopen jaar met elkaar hebben bereikt. In 2025 gaan we verder met het werken volgens het Santé kompas waarbij we samen met cliënten kijken naar het leven zoals zij dat voor ogen hebben, binnen de mogelijkheden die er zijn: **Samen sterk!**



Santé Partners

