

A large, faint, light red heart icon with a white outline is positioned in the background, centered behind the main text.

**Kwaliteitsbeeld wijkverpleging
ExpertCare 2024**

Introductie

Dit document geeft een beeld van de kwaliteit binnen ExpertCare. Met dit kwaliteitsbeeld laat ExpertCare zien hoe wij werken aan kwaliteit van zorg en aan welke doelstellingen wij de komende jaren gaan werken.

Intern helpt het kwaliteitsbeeld om inzicht te krijgen in hoe cliënten, mantelzorgers en professionals de kwaliteit van de geboden zorg ervaren. Het geeft inzicht in de visie van ExpertCare op kwaliteit van zorg en in hoe het reflecteren, leren en ontwikkelen vormgegeven wordt. Daarnaast is het van belang voor de Raad van Toezicht als reflectie op de kwaliteit van zorg en is het voor de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en de zorgverzekeraars een hulpmiddel om inzicht te krijgen in de thema's en doelstellingen waar de organisatie het afgelopen jaar aan gewerkt heeft.

Het kwaliteitsbeeld ExpertCare 2024 is het eerste gepubliceerde kwaliteitsbeeld en bevat een terugblik en vooruitblik op de organisatie.

Het kwaliteitsbeeld is opgebouwd;

Introductie	2
Maatschappelijk context.....	3
Het open gesprek	4
Het bouwen van netwerken.....	5
Het werk organiseren	7
Leren en ontwikkelen.....	9
Reflectie op kwaliteit	11
Perspectief naar volgend jaar	13

Maatschappelijk context

ExpertCare is een thuiszorgorganisatie en biedt gespecialiseerde ziekenhuiszorg aan huis, met als doel cliënten, zowel kinderen als volwassenen, in hun vertrouwde omgeving te verzorgen en en kwaliteit van leven te verbeteren al dan niet te behouden.

ExpertCare werd opgericht in het jaar 2000. Sinds de oprichting heeft de organisatie zich ontwikkeld tot een toonaangevende aanbieder van gespecialiseerde thuiszorg in Nederland. Het was in 2021 dan ook een logische stap om de handen ineen te slaan met een organisatie als B. Braun Medical. Door onze expertises te combineren kunnen we nog meer bijdragen aan de ontwikkelingen en uitdagingen in het zorglandschap die Nederland momenteel kent.

Samen met onze partners zijn wij continu in ontwikkeling en bezig met de zorg van de toekomst. Door de zorg naar huis te brengen, probeert ExpertCare de druk op de ziekenhuizen te verminderen. In samenwerking met verschillende ziekenhuizen en zorginstellingen proberen we een naadloze overgang te creëren van ziekenhuis naar thuiszorg. Dit zorgt ervoor dat cliënten continuïteit van zorg ervaren zonder onderbrekingen, wat essentieel is voor het herstel en welzijn.

'Het onmogelijke thuis mogelijk maken'

Zolang wij zien dat er nog groepen patiënten in ziekenhuizen liggen waar ExpertCare iets voor kan betekenen, gaan wij ervoor om het onmogelijke mogelijk te maken. Zo bieden wij verschillende zorgvormen aan zoals onder andere: complexe verpleegtechnische handelingen, oncologische zorg, intraveneuze medicatie toediening, wondzorg, palliatieve zorg etc.

Het behouden en continu opleiden van gespecialiseerd personeel is een belangrijk gegeven om een hoge kwaliteit van zorg te kunnen bieden. ExpertCare blijft zich inzetten voor innovatie in de zorg en besteedt daarom veel aandacht aan (bij)scholing en heeft haar eigen ExpertCare Academy opgericht. Daarmee heeft zij haar eigen vervolgopleidingen ontwikkeld speciaal voor verpleegkundigen die werken in de extramurale setting. Zo wordt tegemoetgekomen aan de veranderende behoeften van cliënten van zorg in het ziekenhuis naar de thuissituatie.

Verplegen is meer dan technisch handelen. Bij ExpertCare verplegen we met ons hart, met oog voor kwaliteit van leven en de autonomie van de cliënt.

Doelstellingen kwaliteit 2024

- Meer samenwerken met Elyse klinieken voor nierzorg.
- Het verder inrichten en operationaliseren van HR-werkprocessen voor ExpertCare.
- Digitalisering en optimalisering van interne processen.
- Opnieuw inrichten risicomangementsysteem.
- Het beheer en de service van onze systemen verbeteren.

Het open gesprek

Het kennen van de wensen en behoeften van de cliënt, mantelzorgers en naasten is van groot belang om de zorg op de juiste manier in te zetten. Bij het eerste huisbezoek vindt een intakegesprek plaats met de cliënt, eventueel in het bijzijn van mantelzorger of naasten, gevolgd door het eerste zorgmoment. Vanuit het intakegesprek worden zorgplannen opgesteld en bijzonderheden verwerkt in het elektronische cliëntendossier, hierna zorgdossier. De cliënt heeft de mogelijkheid om Carenzorg te installeren, zodat de cliënt ten alle tijden toegang heeft tot het eigen zorgdossier. Iedere medewerker wordt hierin getraind op de onboardingsdag. Binnen de inwerkperiode wordt de nieuwe medewerker ingewerkt op alles rondom de zorg en organisatie, de wijze van opstellen van het zorgdossier en het zorgplan is een essentieel onderdeel hiervan. De informatie rondom het opstellen van het zorgdossier en de dossiervoering wordt tijdens een jaarlijkse training herhaalt.

Het voeren van het goede gesprek met cliënten, naasten en professionals wordt gestimuleerd doordat de cliënt in zijn eigen vertrouwde omgeving is. Dit maakt dat de cliënt en medewerker op een laagdrempelige manier met elkaar het gesprek kunnen voeren. De focus ligt op het gezamenlijk formuleren van doelen, waarbij de wensen en behoeften van de cliënt centraal staan. Dit zorgt ervoor dat alle betrokkenen op de hoogte zijn van de gemaakte afspraken, doelen en weet eenieder wat belangrijk is voor zowel cliënt, als voor naasten. Dit wordt vastgelegd in het zorgdossier van de cliënt. Naasten worden actief betrokken bij de zorg en ondersteuning van de cliënt. Dit kan door middel van regelmatige gesprekken om hen te ondersteunen in hun rol.

Bij ExpertCare wordt er gewerkt met een bereikbaarheidsdienst. Indien cliënten of naasten zorginhoudelijke vragen hebben kunnen zij contact opnemen met het regioteam, wanneer dit niet kan wachten tot het volgende zorgmoment.

ExpertCare staat onder andere op Zorgkaart Nederland. Op de website van Zorgkaart Nederland stond ExpertCare in 2024 met een gemiddeld cijfer van 9.1 op basis van twaalf waarderingen. Elf waarderingen hadden een cijfer tussen de 8.4 en 10.

Eén van de reacties geciteerd van september 2024: *“Vriendelijk en zeer bekwaam en behulp team. Ik ben erg blij dat ik zorg van hen mag ontvangen. Aan alles merk je dat ze zeer bekwaam zijn. Ze schrijven alles op voor de volgende zodat je niet alles tig keer moet vertellen. Zelfs het kleinste detail wordt behandeld en naar gevraagd. Je krijgt overal uitleg over. Ik kan niks anders zeggen als ga zo door. Ik ben zeer te vrede”.*

ExpertCare heeft één waardering gekregen met als cijfer een 2.0 in september 2024. We nemen de waarderingen waar we feedback krijgen en van kunnen leren uiterst serieus. Afdeling Communicatie en de klachtenfunctionaris worden hier dan bij betrokken.

Het bouwen van netwerken

ExpertCare bouwt op diverse manieren aan haar netwerk. Dit doet zij mede door diverse samenwerkingen aan te gaan op zowel landelijk, als regionaal niveau.

De samenwerking met andere organisaties en netwerken

Zo is ExpertCare aangesloten bij de Academische Werkplaatsen Wijkverpleging. Binnen dit landelijke kennisinfrastructuur wordt er nauw samengewerkt tussen onderwijs, praktijk en onderzoek. De Academische Werkplaatsen Wijkverpleging richten zich op het ontwikkelen en implementeren van nieuwe kennis en inzichten in de wijkverpleging. Voor ExpertCare betekent dit toegang tot de nieuwste onderzoeksresultaten en best practices, wat de kwaliteit van zorg kan verbeteren. Dit helpt de organisatie om toekomstbestendige zorg te bieden en in te spelen op de veranderende behoeften van cliënten.

Door hier aan deel te nemen kan ExpertCare bijdragen aan de ontwikkeling van zorg die beter aansluit bij de individuele behoeften van de cliënten en zorgt voor een meer gepersonaliseerde en effectieve zorgervaring.

Daarnaast is ExpertCare actief binnen de BINKZ, Branchevereniging Integrale Kindzorg. De BINKZ zet zich in voor een zorgvuldige implementatie van de kwaliteitsstandaard en mogelijke systeemwijzigingen, zoals inkoop voorwaarden voor de zorg voor het (ernstig) zieke kind en de omgeving. Door actief deel te nemen aan de BINKZ kan ExpertCare als organisatie meepraten over zakelijke en inhoudelijke belangen, welke uiteindelijk door de BINKZ meegenomen worden naar gesprekken met overheden, zorgverzekeraars en ketenpartners om passende, flexibele en betaalbare zorg voor ieder ernstig ziek kind beschikbaar te maken en te houden.

De Netwerken Palliatieve Zorg Utrecht Stad en Zuidoost-Utrecht vormen een samenwerkingsverband van zorgaanbieders en hulpverleners die betrokken zijn bij de palliatieve zorg in de regio. ExpertCare is hier actief onderdeel van sinds 2022. Met ondertekening van dit samenwerkingsconvenant komen organisaties overeen om samenhangende palliatieve zorg in de regio te optimaliseren.

Deze netwerken zorgen voor een breed scala aan zorgdiensten, verspreid over verschillende zorglocaties. Dit betekent dat cliënten toegang hebben tot diverse zorgopties die zijn afgestemd op hun specifieke behoeften en wensen. Ook zijn de netwerken verbonden met relevante lokale, regionale en landelijke ontwikkelingen en programma's. Dit zorgt ervoor dat onder andere cliënten van ExpertCare toegang hebben tot de meest actuele en innovatieve zorgmogelijkheden. Door onder andere deze voordelen te bieden, dragen de Netwerken Palliatieve Zorg Utrecht Stad en Zuidoost-Utrecht bij aan een hogere kwaliteit van leven voor cliënten in hun palliatieve fase.

Sinds eind 2024 is ExpertCare aangesloten bij het Netwerk ZuidOost Utrecht (ZOU). Reden hiervoor is de toenemende vergrijzing en de verwachting dat de vraag naar zorg en ondersteuning flink toeneemt met complexere casuïstiek. Dit zal een grote impact hebben op de wijkverpleging. Om de zorg toegankelijk en betaalbaar te houden, is een intensievere samenwerking nodig, zowel binnen de wijkverpleging als domein overstijgend in samenhang met ketenpartners. Door nauwe samenwerking tussen zorgaanbieders, huisartsen, ziekenhuizen, gemeenten en welzijnsorganisaties ontstaat er een integraal zorgnetwerk ten goede van de cliënt.

Het netwerk biedt onder andere uitgebreide ondersteuning en educatie aan zorgverleners, wat bijdraagt aan de deskundigheid en kwaliteit van zorg die cliënten ontvangen. Dit zorgt ervoor dat medewerkers van ExpertCare goed voorbereid zijn om hoogwaardige zorg te leveren.

Daarnaast stimuleert het netwerk voortdurende innovatie en verbetering binnen de zorg. Dit betekent dat cliënten van ExpertCare profiteren van de nieuwste zorgmodellen en

technologieën. Onder andere deze voordelen dragen bij aan een hogere kwaliteit van leven voor cliënten van ExpertCare en zorgen ervoor dat zij de best mogelijke zorg ontvangen die op dat moment beschikbaar is.

Zorgprofessionals in professionele netwerken

Naast het feit dat ExpertCare actief haar samenwerkingen probeert uit te breiden en haar netwerk probeert te vergroten. Vind ExpertCare het ook belangrijk dat haar medewerkers zich blijven ontwikkelen en netwerken, zodat ExpertCare in beweging blijft en meegaat met de maatschappelijke ontwikkelingen in de samenleving.

ExpertCare biedt uitgebreide scholings- en opleidingsmogelijkheden via de ExpertCare Academy. Dit omvat diverse verpleegkundige vervolgopleidingen die speciaal zijn ontwikkeld voor zorgverleners in de extramurale setting. Op deze manier blijven medewerkers op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen en kunnen zij hun kennis delen binnen diverse netwerken.

De organisatie moedigt medewerkers ook aan om deel te nemen aan netwerkbijeenkomsten en conferenties. ExpertCare faciliteert dit door tijd en middelen beschikbaar te stellen, zodat medewerkers actief kunnen deelnemen aan deze activiteiten. Zo hebben medewerkers de mogelijkheid om hun persoonlijk opleidingsbudget hiervoor in te zetten.

Ook wordt elke medewerker van ExpertCare voorzien van een V&VN-lidmaatschap en Kwaliteitsregister. Wat bijdraagt aan de persoonlijke, maar ook de professionele ontwikkeling van de medewerkers.

Daarnaast zijn meerdere medewerkers aangesloten bij diverse netwerken zoals bijvoorbeeld het Netwerk Palliatieve Zorg en Netwerk Eerstelijns oncologieverpleegkundigen. Dit bevordert samenwerking en kennisdeling tussen zorgprofessionals, wat een bijdrage levert aan de kwaliteit van zorg.

Tevens heeft ExpertCare op enkele disciplines, intern, coördinatoren aangesteld zoals op wondzorg, oncologiezorg en palliatieve zorg. Met deze coördinatoren zijn doelen opgesteld, waarmee zij actief binnen de diverse netwerken aan de slag gaan in 2025.

Door middel van onder andere bovenstaande faciliteiten zorgt ExpertCare ervoor dat haar medewerkers actief en effectief kunnen deelnemen aan professionele netwerken. Wat bijdraagt aan de persoonlijke groei van de medewerker en de algehele kwaliteit van zorg.

Meerwaarde voor cliënten

Door deel te nemen aan zorgnetwerken, kan ExpertCare beter de invulling van de zorgbehoefte coördineren en met andere zorgverleners afstemmen, wat leidt tot een meer geïntegreerde en efficiënte zorgverlening. Dit vermindert de kans op miscommunicatie en zorgt ervoor dat alle aspecten van de zorg goed op elkaar zijn afgestemd. Deze samenwerkingen en netwerken dragen bij aan een hogere kwaliteit van zorg, betere toegang tot specialistische diensten, en een meer gepersonaliseerde zorgervaring voor cliënten.

Het werk organiseren

Bij ExpertCare staat het organiseren van werk centraal om hoogwaardige, gespecialiseerde ziekenhuiszorg thuis te kunnen bieden. De organisatie streeft ernaar om haar medewerkers optimaal te ondersteunen en te faciliteren. Zodat zij hun werk zo effectief en efficiënt kunnen uitvoeren. Dit wordt onder andere bereikt door een combinatie van deskundigheid, veiligheid, zeggenschap en innovatieve oplossingen.

Deskundigheid

Binnen ExpertCare staat kwaliteit hoog in het vaandel. Om de kwaliteit van de zorg zo hoog mogelijk te houden wordt er veel geïnvesteerd in de (bij)scholing en opleiding van medewerkers via onder andere de ExpertCare Academy. Dit omvat diverse verpleegkundige vervolgoopleidingen die speciaal zijn ontwikkeld voor zorgverleners in de extramurale setting. Daarnaast biedt ExpertCare interne deskundig- en bekwaamheidsstrainingen en reanimatie trainingen aan. Door voortdurende training blijven medewerkers op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen en best practices in de zorg. ExpertCare doet indien nodig ook een beroep op externe partijen om de kwaliteit van zorg zo optimaal mogelijk te houden.

Veiligheid

Veiligheid is een prioriteit binnen ExpertCare. ExpertCare hanteert strikte protocollen om de veiligheid van zowel cliënten, als medewerkers te waarborgen. Ook wordt er actief gewerkt aan risicomangement om potentiële risico's in de zorgverlening op voorhand te identificeren en waar mogelijk te minimaliseren.

Daarbij wordt ExpertCare jaarlijks getoetst op haar interne -, ondersteunende- en primaire processen om haar kwaliteitskeurmerk te behouden. De audit-cyclus zorgt voor een continu intern verbeterproces en optimalisering van de kwaliteit.

Daarnaast zorgt ExpertCare ook voor haar medewerkers. Om de ARBO veiligheid te kunnen garanderen, maakt ExpertCare gebruik van de RI&E ook wel risico-inventarisatie en evaluatie. Een verplicht middel ter bevordering van veilig en gezond werken binnen de organisatie.

Zeggenschap medewerkers

Bij ExpertCare houden we van aanpakken en van hoge kwaliteit van beslissingen, waarin ook de mening van medewerkers een belangrijk onderdeel is. ExpertCare stimuleert de betrokkenheid en zeggenschap van haar medewerkers door hen een stem te geven in de organisatie. Dat doen we met een ondernemingsraad in ExpertCare stijl; de Raad van Inspiratie. Dit is een groep medewerkers die actief betrokken zijn, die precies weten wat er speelt binnen de organisatie en die met passie en lef onderwerpen bespreekbaar maken, ideeën aandragen en ten allen tijden kritisch zijn. Met de Raad van Inspiratie is halverwege 2024 een ontwikkeling in gang gezet. Zo sluit de Raad van Inspiratie steeds meer aan bij de Wet op de Ondernemingsraden (WOR). De ontwikkelingen zullen doorgang vinden in 2025.

Dilemma's en oplossingen

ExpertCare werkt met een interne klachtenfunctionaris die de belangen behartigt van zowel de medewerker, als de cliënt. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen in een gesprek tussen de cliënt en zorgverlener, en geeft informatie en advies op maat. Daarnaast kan een klachtenfunctionaris de weg wijzen naar verschillende vervolgmogelijkheden, zoals een externe klachtencommissie of geschillencommissie.

Om elke medewerker met plezier naar het te werk te laten gaan, vindt ExpertCare het belangrijk om een veilige werkplek te creëren. Het is daarbij belangrijk om dat bespreekbaar te maken wat niet altijd bespreekbaar lijkt. Daarom maakt ExpertCare gebruik van externe vertrouwenspersonen. Zij geven medewerkers advies, steun en helpen waar nodig in het proces waar medewerkers zich op dat moment in bevinden.

Op deze manier dragen de externe vertrouwenspersonen bij aan een positieve en veilige werkcultuur. Zij adviseren daarbij ook de directie, gevraagd en ongevraagd, van ExpertCare.

Met deze aanpak zorgt ExpertCare dat er hoogwaardige, veilige en cliëntgerichte zorg geboden kan worden, terwijl haar medewerkers zich ondersteund en betrokken voelen.

Passende deskundigheidsmix

De organisatie werkt met multidisciplinaire teams die bestaan uit verschillende verpleegkundigen met uiteenlopende specialisaties, gezien de complexe zorgvragen. Dit zorgt ervoor dat de zorgvraag van cliënten vanuit verschillende invalshoeken benaderd en behandeld kan worden. ExpertCare probeert continu te groeien in het aantal oncologieverpleegkundigen en kinderverpleegkundigen, om ook te kunnen groeien binnen het oncologische en het kindzorg landschap en deze aanvragen van zorg steeds meer en beter te kunnen aannemen en borgen binnen de zorgverlening van ExpertCare.

Door samen te werken met andere zorginstellingen en deel te nemen aan professionele netwerken, kan Expertcare profiteren van expertise en middelen van haar partners. Dit bevordert een bredere deskundigheidsmix en zorgt voor een geïntegreerde zorgverlening. ExpertCare maakt ook gebruik van technologische innovaties om de zorgverlening te verbeteren en efficiënter te maken. Dit omvat het gebruik van het zorgdossier, maar zo ook het spraak gestuurd rapporteren waar ExpertCare sinds eind 2024 mee werkt.

Zeggenschap door professionals en cliënt

ExpertCare hecht veel waarde aan feedback van zowel cliënten, als medewerkers. Regelmatige evaluaties en klanttevredenheidsonderzoeken de organisatie dan ook bij het identificeren van gebieden waar verbetering nodig is en zorgen ervoor dat de deskundigheidsmix continu wordt geoptimaliseerd. Zo wordt bijvoorbeeld per half jaar de zorg met de cliënt geëvalueerd, met behulp van een tussenevaluatie formulier. Met dit formulier gaat de medewerker het gesprek aan met de cliënt, over hoe de cliënt de zorg tot dusver heeft ervaren.

Daarnaast hebben cliënten een groot aandeel bij het opstellen van het zorgplan. Dit gebeurt namelijk voor een deel al tijdens het intakegesprek. De medewerker gaat met de cliënt in gesprek, niet alleen om een inschatting te maken van de gewenste en benodigde zorg. Maar ook de cliënt en zijn of haar omgeving te leren kennen en op te nemen in het zorgplan. Wanneer het zorgplan compleet is worden de zorgmomenten in overleg met de cliënt en eventuele naasten en, of mantelzorgers, gepland.

Ook beschikt ExpertCare over een cliëntenraad. Zij vertegenwoordigen de doelgroep van ExpertCare en dienen als klankbord voor de organisatie. De leden van de cliëntenraad hebben zorg gehad, of ontvangen momenteel zorg van ExpertCare.

ExpertCare zorgt er op deze manier voor dat de deskundigheid van haar medewerkers aansluit bij de specifieke zorgvraag van haar cliënten, wat bijdraagt aan een hogere kwaliteit van zorg.

Leren en ontwikkelen

Het bevoegd en bekwaam zijn en blijven, verbeteren van zorg, verbeteren in communicatie en het kunnen ontwikkelen op persoonlijk en professioneel gebied, is een belangrijk gegeven binnen ExpertCare. Bij ExpertCare wordt het leren en ontwikkelen op verschillende vormgegeven.

ExpertCare Academy

De Expertcare Academy staat klaar om de zorgprofessionals te trainen in bevoegd- en bekwaamheden. Bij ziekenhuis verplaatste zorg heeft ExpertCare de samenwerking met deze ziekenhuizen om geschoold en getoetst te worden door, hiervoor aangewezen, zorgprofessional van het ziekenhuis.

De borging hiervan vindt plaats binnen een online omgeving waar jaarlijkse verplichte scholingsmomenten in staan. Elke medewerker krijgt een melding wanneer er weer een scholing gevolgd dient te worden en kan men het scholingsmoment direct boeken.

ExpertCare Academy biedt naast bevoegd- en bekwaamheidstrainingen ook opleidingen aan. Alle opleidingen zijn CZO-erkend en ingeschaald op NLQF-niveau 6. De module Psychosociale familiezorg en de transitie module zijn ook ingeschaald op NLQF 6, maar hebben (nog) geen CZO-erkenning. Dit kan op dit moment nog niet. Het CZO heeft de focus het komende jaar liggen op de inrichting van CZO-flexlevels en de aankomende audits vanaf 2025.

Continu leren en reflecteren

De organisatie stimuleert een cultuur van continu leren en reflecteren. Wat inhoudt dat medewerkers worden aangemoedigd om voortdurende te leren van hun eigen ervaringen en feedback te gebruiken om hun praktijk te verbeteren. Een goed voorbeeld hiervan zijn de incident meldingen binnen ExpertCare. De meldingen worden binnen het team besproken en daarna ook in een organisatie breed overleg besproken. Reflectie is een belangrijk onderdeel van het leerproces, waarbij medewerkers nadenken over hun handelen en de effecten daarvan op de zorgverlening. Zowel de incident meldingen, als de klachten worden gebruikte als input voor de bevoegd- en bekwaamheidstrainingen.

ExpertCare driedaagse

Sinds 2023 organiseert ExpertCare de 'ExpertCare driedaagse'. Een event speciaal voor haar medewerkers, waarvoor een programma is samengesteld met allerlei interessante onderwerpen en workshops. ExpertCare biedt drie dagen hetzelfde programma aan zodat al haar medewerkers de mogelijkheid hebben om naar het event te kunnen komen. Het event is ter bevordering van de onderlinge kennisdeling, samenwerking en zowel persoonlijke, als professionele ontwikkeling.

Externe opleidingsaanbieders

Voor de trainingen, scholingen, opleidingen die de ExpertCare Academy niet kan aanbieden zetten we externe opleidingsaanbieders in, bijvoorbeeld middels een incompany setting maar ook vanuit ziekenhuis verplaatste zorg. Zo kunnen medewerkers zich door ontwikkelen en professionaliseren waar de wensen en mogelijkheden zijn.

Persoonlijk opleidingsbudget

Mochten medewerkers zich nog op andere manieren willen ontwikkelen, denk bijvoorbeeld aan het bezoeken van symposia en events, is er een persoonlijk opleidingsbudget beschikbaar waar de medewerkers een beroep op kunnen doen.

Kwaliteitsregister

Sinds 1 januari 2023 zijn medewerkers van ExpertCare verplicht om een lidmaatschap af te sluiten bij de V&VN en zich in te schrijven bij het V&VN kwaliteitsregister, dit wordt vergoed door de organisatie. Dit is ter bevordering van de persoonlijke en professionele ontwikkeling van de medewerker.

In 2024 is er veel aandacht gevraagd voor het inschrijven in het V&VN Kwaliteitsregister. Op dit moment zijn 116 van de verpleegkundige medewerkers ingeschreven, dat is zo'n 57,4% van het geheel aantal verpleegkundigen in dienst. Het komende jaar wordt hier opnieuw aandacht aan besteed om het percentage richting 100% te krijgen.

Belangrijke thema's in het leren en ontwikkelen van professionals en de organisatie

Het bevorderen van werkgeluk en vitaliteit onder medewerkers is belangrijk, mede door de hoge werkdruk die de zorgsector kent. Door aandacht te besteden aan het welzijn van de medewerker zorgt ExpertCare ervoor dat haar medewerkers gezond en gemotiveerd blijven.

Daarnaast het vergroten van de professionele autonomie van de medewerkers door hen meer zeggenschap te geven over hun eigen leer- en ontwikkeltrajecten. Dit helpt hen om zich meer betrokken en verantwoordelijk te voelen voor hun eigen groei en ontwikkeling. Het persoonlijk opleidingsbudget helpt hier bijvoorbeeld bij.

Ook het bevorderen van samenwerkingen en kennisdeling binnen professionele netwerken. Dit zorgt voor een bredere deskundigheidsmix binnen de multidisciplinaire teams zoals ExpertCare die kent, en versterkt de kwaliteit van zorg door het delen van expertises.

En het werken aan duurzame inzetbaarheid van medewerkers door hen te ondersteunen bij de professionele ontwikkeling. Dit gaat ExpertCare helpen om talent te behouden en continuïteit van zorg te kunnen waarborgen.

Reflectie op kwaliteit

Eens per jaar voert ExpertCare cliënttevredenheidsonderzoeken uit. Dit bestaat uit de PREM wijkverpleging en de PREM kindzorg voor de gespecialiseerde thuiszorg in de wijk. Afgelopen jaar heeft de PREM wijkverpleging meer respondenten gekend dan het jaar daarvoor. De PREM kindzorg was het afgelopen jaar niet meer een verplicht onderzoek, omdat het onderzoek niet past bij de doelgroep die de zorg ontvangt. Echter heeft ExpertCare ervoor gekozen om het onderzoek wel uit te laten voeren, zodat er in ieder geval resultaten beschikbaar waren.

De uitvoering van het onderzoek is ondergebracht bij externe partij, Right Marktonderzoek. Zij hebben naast de uitvoering, ExpertCare voorzien van rapportages en infographics.

De resultaten van 2024 zagen er als volgt uit:

	PREM Wijkverpleging	PREM Kindzorg
<i>NPS-score</i>	68	65
<i>Gemiddeld cijfer zorgverleners</i>	8,7	8,5

De verbeterpunten zitten voor zowel de volwassenzorg, als voor de kindzorg over het algemeen op de volgende onderwerpen; planning, communicatie en continuïteit van zorgverleners. De resultaten en verbeterpunten zijn intern gecommuniceerd en onder de aandacht gebracht bij leidinggevende.

Hoe werkt de organisatie aan kwaliteit?

Om de kwaliteit binnen ExpertCare te borgen wordt per afdeling gewerkt met een jaarplanning en organisatie brede doelstellingen. In de kwaliteitsjaarplanning worden zowel interne, als externe audits gepland en uitgevoerd. Met behulp van de kwaliteitsjaarplanning wordt geborgd dat de PDCA-cyclus gevolgd en uitgevoerd wordt. Dit is ten behoeve van de continue verbetering van de organisatie en daarnaast ondersteunend in voorbereiding op de jaarlijkse audit ten behoeve van het kwaliteitskeurmerk HKZ.

De organisatie brede doelstellingen worden regelmatig binnen management overleggen geëvalueerd en besproken. Belangrijke nieuwsberichten of veranderingen worden intern gecommuniceerd via een nieuwsbrief of op de interne communicatie omgeving SharePoint.

Sinds september 2024 werkt ExpertCare met een nieuwe digitale applicatie voor de incidentmeldingen. Waarin onder andere de incidentmeldingen behandeld kunnen worden vanuit een workflow (het melden, opvolgen en afhandelen). Dit systeem zorgt voor overzicht en verbetering van de workflow ten aanzien van meldingen en verbetermaatregelen. In 2025 door te ontwikkelen en de inrichting te professionaliseren.

Daarnaast heeft ExpertCare de mogelijkheid risicomangement binnen dezelfde applicatie vorm te geven en te borgen. Hier is eind 2024 een start in gemaakt. Het gaan inrichten van de module risicomangement is het eerste in het proces wat verder opgepakt gaat worden in 2025.

ExpertCare probeert ten alle tijden haar stakeholders te betrekken in veranderende processen. Zo worden medewerkers sinds 2024 meer betrokken in de uitvoering van audits, door middel van gesprekken. Ook worden medewerkers ingezet met betrekking tot eventuele expertises, wanneer het de inhoud voor een nieuw beleid betreft of inhoudelijke kennis nodig is voor mogelijke projecten.

Cliënten en naasten, eventuele mantelzorgers, worden betrokken tijdens de zorgmomenten door middel van gesprekken. En ook doet ExpertCare een beroep op haar cliënten en hun naasten als het gaat om de cliënttevredenheidsonderzoeken.

Daarnaast beschikt ExpertCare over een cliëntenraad, een medezeggenschapsorgaan voor cliënten binnen de organisatie.

Belangrijke thema's

Belangrijke thema's van het afgelopen jaar zijn het opstellen van nieuwe doelstellingen, aanwinnen van een nieuwe algemeen directeur en directeur zorg, het optimaliseren en digitalisering van interne processen en meer samenwerking tussen ExpertCare en Elyse klinieken voor nierzorg alsmede financiële stabiliteit in alle zorgorganisaties. Deze thema's blijven in 2025 belangrijke aandachtspunten voor de organisatie.

Perspectief naar volgend jaar

Het kwaliteitsbeeld zoals beschreven geeft eigenlijk kort weer wat voor ExpertCare belangrijk is geweest het afgelopen jaar. De ontwikkelingen op het gebied van samenwerkingen en groei in netwerken. Tegelijkertijd was en is er nog steeds aandacht voor professionalisering en persoonlijke ontwikkeling als het gaat om de medewerkers van ExpertCare. Dit document geeft met de reflecties ook weer waar de aandachtspunten liggen voor 2025.

Zoals eerder aangegeven zijn enkele thema's erg belangrijk geweest het afgelopen jaar. Deze thema's zullen ook het komende jaar erg belangrijk zijn en de benodigde aandacht vragen. Eén van deze thema's is het optimaliseren en digitaliseren van interne werkprocessen ter bevordering van de kwaliteit van zorg tijdens de zorgverlening. De verdere integratie van de governance, financiële stabiliteit alsmede de toekomstige ontwikkelingen zijn dit jaar een belangrijk onderwerp van de ontwikkeling.

Ondanks het feit dat ExpertCare bezig is met de optimalisering en digitalisering van haar werkprocessen kunnen cliënten, hun naasten en de mantelzorgers ten alle tijden hoge kwaliteit van zorg verwachten. Naast de hoge kwaliteit van zorg kan men eigen regie pakken en inspraak hebben in hoe de zorg kan en zal verlopen doordat de medewerker het gesprek met de cliënt hierover zal aangaan.

Voor 2025 staan verschillende ontwikkelingen op de planning:

ExpertCare Hub

Zo is er in 2024 een project gestart om cliënten in een hub (kleinschalige behandelruimte) injecties en antibiotica intraveneus toe te gaan dienen in Woerden. Het project staat einde 2024 in de voorbereidende fase en gaat zich verder ontwikkelen in 2025.

Digitaal toedieningsregistratie

Het digitaliseren van medicatietoediening is een gewenste ontwikkeling voor ExpertCare. In 2024 is dit al een actief project geweest. Het onderzoeken naar de mogelijkheden, leveranciers, kosten en gebruiksvriendelijkheid voor de medewerkers heeft veel tijd in beslag genomen. In 2025 is het van belang een keuze te gaan maken in leverancier en hiermee een contract te gaan afsluiten waar bij de doorzet kan plaatsvinden naar het gaan inrichten van de applicatie en implementeren in de organisatie.

Digitalisatie risicomanagement

Binnen de digitale omgeving van incidentmeldingen gaan we in 2025 door ontwikkelen en de inrichting professionaliseren. Het gaan inrichten van de module risicomanagement is het eerste in het proces wat verder opgepakt gaat worden in 2025.

(Ont)Regel de zorg

(Ont)Regel de zorg is een programma vanuit de rijksoverheid, (ont)regelteam van VWS (Volksgezondheid, Welzijn en Sport). Meer tijd en meer werkplezier is het doel van het programma, waarmee het programma met alle partijen in de zorg de, administratieve, regeldruk wil aanpakken. Het programma helpt zorgverleners en betrokken partijen om hiermee aan de slag te gaan. ExpertCare heeft zich in 2024 verdiept in (Ont)Regel de zorg. Medewerkers hebben het event bezocht en gebruik gemaakt van de (Ont)Regel de zorg box. Vervolgens is eind 2024 een werkgroep opgericht en zijn er verbeterpunten opgehaald bij de medewerkers. In 2025 gaat dit verder opgepakt en doorgezet worden.