

Heemzicht



Kwaliteits beeld

**Woonzorgcentrum
Heemzicht
2025/2026**

**“Samen werken aan kwaliteit van
bestaan.**

**Thuis, in de wijk en in het
woonzorgcentrum”**

Kwaliteitsbeeld

Woonzorgcentrum Heemzicht 2025/2026

“Samen werken aan kwaliteit van bestaan.

Thuis, in de wijk en in het woonzorgcentrum”



Heemzicht

WONEN • WELZIJN • ZORG

Uitgangspunten

Iemand respecteren voor wie hij/zij is

Eén van de kernwaarden van Heemzicht is 'uniek'. Wij zien ieder mens (cliënt, medewerker of vrijwilliger) als uniek. En ieder mens heeft zijn of haar eigen wensen en behoeften. Iedereen mag in de organisatie zichzelf zijn en we respecteren elkaar.

De kracht van samen

Samenwerking is niet voor niets één van onze kernwaarden. Samenwerking met de cliënt en diens naasten is van essentieel belang om passende persoonsgerichte zorg te kunnen leveren.



Open gesprek

Een andere kernwaarde is nieuwsgierigheid. Wij zijn oprecht nieuwsgierig naar de beleving, behoeften en ideeën van onze cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Door middel van het voeren van een open gesprek komen we hierachter.

Ruimte voor professionele samenwerking

Naast de samenwerking met de naasten van een cliënten werken wij ook intensief samen met zorgaanbieders op de Zuid-Hollandse eilanden, andere mogelijke partijen en de gemeente Hoeksche Waard.



Heemzicht

WONEN • WELZIJN • ZORG

Bouwsteen 1



Zo doen we dat

- We werken binnen en buiten het woonzorgcentrum volgens de principes van de "Cirkel van vijf".

1.

Het kennen van wensen en behoeften

Goede ondersteuning, zorg en behandeling zetten de mens centraal en sluiten aan op zijn manier van leven, mogelijkheden en wensen, zijn kwaliteit van bestaan. Het startpunt is altijd: weten wat er voor iemand toe doet. Een open gesprek vormt de basis en is een cyclisch proces. Goed luisteren en een open, eerlijke communicatie vormen het vertrekpunt.



Terugblik 2025

- Start Samen ons Dorp
- Theatervoorstelling verplichte activiteit
- Integratie tussen huishoudelijke ondersteuning en intramurale teams
 - o Bevorderen van onderlinge samenwerking en gezamenlijke verantwoordelijkheid.
 - o Duidelijke taakafspraken met ruimte voor afstemming in de praktijk.
 - o Stimuleren van een cultuur waarin ieder vanuit zijn/haar rol bijdraagt aan het welzijn van de bewoner.

Vooruitkijken 2026

- Uitbreiding Samen ons Dorp.
- Theatervoorstelling Cirkel van 5 voor vrijwilligers, mantelzorgers, zorgmedewerkers in Heemzicht en inwoners binnen de Hoeksche Waard.



Heemzicht

WONEN • WELZIJN • ZORG

Bouwsteen 2



2.

Het bouwen van netwerken

Er zijn twee vormen van netwerken:

1. Netwerk rondom de mens met een zorgvraag. In veel gevallen zijn mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk betrokken bij de vragen die een mens met een zorgvraag heeft. Professionals sluiten aan op een bestaande situatie.
2. Professioneel netwerk. Professionals vanuit verschillende disciplines en domeinen (zorg en welzijn) werken met elkaar samen. Zij hebben kennis van de sociale kaart en werken met elkaar samen in teams.

Zo doen we dat

- We betrekken het netwerk van de cliënt om de eigen regie te behouden en/of te bevorderen.
- De samenwerking tussen professionele en informele zorg en ondersteuning heeft continu de aandacht.
- De medewerkers van Heemzicht werken samen met lokale en (sub)regionale partners in verschillende disciplines.

Terugblik 2025

- Door meer samenwerking tussen zorg- en hulpverleners in de wijk te realiseren met eenvoudige overdracht en doorverwijzen naar elkaar kunnen inwoners beter geholpen worden. We zijn gestart met wijksgesamenwerking. We zijn afgelopen jaar in Zuid-Beijerland en Goudswaard begonnen en vervolgens zal in 2026 ook Nieuw-Beijerland opgestart worden. Doordat er een betere structuur van doorverwijzing ontstaat door een duurzame wijksgesamenwerking op te zetten vermindert ook de werkdruk. Daarnaast is het belangrijk om te weten wie iedereen is, en hoe we elkaar snel kunnen vinden. Het doel is om elkaar beter te leren kennen en te kijken welke samenwerkingspartners er allemaal zijn. Maar daarnaast ook om te kijken naar welke wensen en kansen er liggen om de samenwerking te versterken of te inventariseren.

Vooruitkijken 2026

- Inventariseren welke samenwerkingsovereenkomsten er zijn op de verschillende disciplines en deze effectief inzetten met duidelijk afspraken en kaders.
- Het vergroten van de deskundigheid binnen het eigen team op het gebied van dementiezorg en het versterken van onze positie binnen de ketenzorg dementie. Scholing van medewerker richting specialistische rol.
- Versterken van zorgbemiddeling en wachtlijstbeheer:
 - o Actief benutten van zorgbemiddeling voor een snelle en passende match tussen zorgvraag en beschikbare zorgcapaciteit.
 - o Structureel en actueel bijhouden van wachtlijsten.
 - o Bevorderen van een soepele overgang bij opname en doorplaatsing, met minimale belasting voor teams.
- Optimaliseren van samenwerking met huisartsen (triage):
 - o Versterken van de onderlinge afstemming rondom triage en medische besluitvorming.
 - o Helderere werkafspraken over bereikbaarheid, verantwoordelijkheden en acute situaties.
 - o Bevorderen van gezamenlijke verantwoordelijkheid voor passende en tijdige zorg.



Heemzicht

WONEN • WELZIJN • ZORG

Bouwsteen 3



3.

Het werk organiseren

Om kwaliteit van bestaan te bevorderen werken alle actoren samen om de digitalisering van de zorg vorm te geven. Hierbij gaat het om meerdere facetten, zoals:

- Informatievoorziening. Betere toegankelijkheid van informatie
-> vergroten eigen regie en eigen redzaamheid.
- Gegevensuitwisseling en coördinatie.
- Technologische en digitale hulpmiddelen.
- Hybride zorg (combinatie fysieke en digitale zorg).

Terugblik 2025

- Startzorg implementatie binnen wijkverpleging.
- Doorontwikkeling spraakgestuurd rapporteren in de wijkverpleging en implementatie in de intramurale zorg.
- Verwijshulp Hoeksche Waard.
- Oriënteren op eigen flexteam binnen Heemzicht.
- Integratie tussen intramurale teams en welzijn
 - o Structurele samenwerking tussen zorg en welzijn.
 - o Gezamenlijke benadering van bewoners vanuit het perspectief van kwaliteit van leven.
 - o Verankeren van welzijnsactiviteiten binnen het dagelijkse zorgproces.

Vooruitkijken 2026

- Uitbreiding van Startzorg binnen Wmo en Wlz en implementatie op de hele locatie.
- Medezeggenschap via ondernemingsraad en cliëntenraad is op orde en actief.
- Professionalisering van het planbureau voor efficiënter roosteren en betere inzet van medewerkers.
- Versterking van het flexteam voor meer continuïteit in de zorg.
- Doorontwikkeling van zorgtechnologie zoals beeldzorg, spraakgericht rapporteren en onderzoek naar slimme monitoring en Medido.
- Integratie van wonen, welzijn en zorg door huishouding in intramurale teams op te nemen.
- Versterking van zorgbemiddeling voor betere bereikbaarheid, wachtlijstbeheer en passende plaatsing.

Zo doen we dat

- Inzet van technologie waar mogelijk.
- Inzetten van een deskundigheidsmix passend bij de zorgvraag. Gezien, gehoord en geholpen worden op terreinen waar behoefte ligt, daar draait het om. Een goede deskundigheidsmix is gebaseerd op de elementen:
 - o Signaleren: bij mensen in (potentieel) kwetsbare situaties is het belangrijk om signalen tijdig te herkennen en te duiden, én te handelen.
 - o Beschikbaarheid: zo nodig kan er altijd opgeschaald worden naar een deskundige.
 - o Samenwerking: een goede samenwerking tussen en met verschillende (in)formele zorg disciplines is essentieel om bij te dragen aan kwaliteit van bestaan.
- Kwalitatief goede zorg en ondersteuning is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle medewerkers en vrijwilligers van Heemzicht.
- Eigen regie van ieder mens die betrokken is bij Heemzicht is belangrijk bij het nastreven van kwaliteit van bestaan.
- Medezeggenschap binnen Heemzicht is goed geregeld.
- Werkplezier staat voorop.



Heemzicht

WONEN • WELZIJN • ZORG

Bouwsteen 4



4.

Leren en ontwikkelen

Kwaliteit steunt op vakbekwame professionals. Professionals die samen continu de zorg verbeteren onder meer vanuit de professionele standaard, multidisciplinair werken en ervaren uitkomsten van zorg.

Zo doen we dat

- Leren en ontwikkelen gebeurt samen, en met het netwerk van de mens met een zorgvraag.
- Professionals houden door scholing hun eigen bekwaamheid en ontwikkeling op peil.
- Reflecteren op doelen, werkwijze en resultaten is een belangrijk onderdeel van leren en ontwikkelen.
- Heemzicht stimuleert leren en ontwikkelen, waarin medewerkers eigen regie hebben.
- Er is aandacht voor leren en ontwikkelen bij mensen met een zorgvraag en hun naasten.

Terugblik 2025

- Sturing vanuit leidinggevende op bevoegd en bekwaam binnen de extramurale zorg aan de hand van inzien binnen de V&VN status van de medewerkers.
- Scholing rondom Wet Zorg en Dwang voor zowel intra als extramurale zorgmedewerkers.
- Kleplunches in de Hoeksche Waard .georganiseerd vanuit de WWZ uitvoeringsagenda waar medewerkers van de extramurale zorg aan deelnemen.
- Structureel overleg met de casemanagers dementie waarbij zij scholing en kennis delen met de medewerkers van het extramurale wijkteam.
- Verbinding met Attenza waarbij medewerkers extramurale zorg uitleg kregen over inzetbaarheid van Attenza.
- Aantal medewerkers zijn geschoold door middel van de training rouw en verlies.

Vooruitkijken 2026

- Palliatieve zorg.
- Onbegrepen gedrag.
- Vergroten van aantal leerlingen in combinatie met opschaling opleiden medewerkers naar werkbegeleiders.
- Inzet gespecialiseerd verzorgende psychogeriatricie (GVP).
- Inzet verpleegkundige dienst op de somatische afdelingen.
- Implementatie in jaardoelen van cirkel van 5
- Advanced care planning.



Heemzicht

WONEN • WELZIJN • ZORG

Bouwsteen 5

5.

Inzicht in kwaliteit

Passende zorg sluit aan bij persoonlijke mogelijkheden, wensen en behoeften van mensen met een zorgvraag. Het is van belang dat organisaties regelmatig evalueren wat goede zorg en kwaliteit van zorg is om inzichtelijk te maken hoe het binnen de organisatie gaat. Drie niveaus van verantwoording: individuele relatie mens met een zorgvraag – professional, organisatie, landelijk voor de samenleving.



Zo doen we dat

- Kwaliteitsbeeld (tellen en vertellen). Heemzicht geeft in het beeld weer hoe zij werkt aan kwaliteit, waarbij er in ieder geval aandacht is voor de vier bouwstenen. Het kwaliteitsbeeld is een terugblik, een vooruitblik en een reflectie.
- Verplichte metingen (tellen).

Zorgkaart Nederland



Clïenttevredenheidsonderzoeken



Terugblik 2025

- Behalen keurmerk Prezo Care.
- Zorgkaart Nederland 2025:
 - o Thuiszorg: 9,0
 - o Woonzorgcentrum: 8,4
- Clïenttevredenheidsonderzoeken 2025:
 - o Ervaringsmeting Generiek Kompas:
 - Totalscore: 8,6
 - NPS EU: 80
 - o Clïentveringsonderzoek Wmo (huishoudelijke ondersteuning en dagbesteding)
 - Algemeen oordeel: 7,7
 - NPS EU: 51,7

Vooruitkijken 2026

- Clïentervaringen meten volgens Kwaliteitskompas.
- Ervaringen medewerkers meten op nog te bepalen thema's.
- Bepalen volgens welk keurmerk het kwaliteitsmanagementsysteem extern wordt getoetst.
- Persoonlijke gesprekken op maat ten behoud van medewerkers
 - o In kaart brengen van wensen, ambities en duurzame inzetbaarheid.
 - o Actief sturen op medewerkerstevredenheid en behoud van talent.
- En dat we daarnaast in gesprek gaan met de medewerkers rondom bevoegd en bekwaam in study tube.
- Inzetten op correcte formatie volgens Frontvision om kwaliteit van zorg te leveren en te waarborgen op zorgvraag (indicaties)



Heemzicht

WONEN • WELZIJN • ZORG

Cirkel van vijf

