

Kwaliteitsbeeld 2024



Welkom bij het Kwaliteitsbeeld 2024 van Senas Zorg! Dit rapport is samengesteld met waardevolle input van onze wijkverpleegkundige, het team, onze adviseur beheer en ontwikkeling, het cliëntenpanel én onze zorgvragers. Zo zorgen we samen voor een breed draagvlak en een helder beeld van waar we staan en waar we naartoe willen.

We staan voor grote uitdagingen in de zorg: het aantal 65-plussers blijft stijgen, terwijl mensen langer thuis blijven wonen en de zorgvraag complexer wordt. Dit is precies het domein waarin wij actief zijn, met persoonlijke aandacht en maatwerk als onze belangrijkste pijlers.

In dit kwaliteitsbeeld blikken we terug op 2024 en schetsen we onze visie en plannen voor het komende jaar. Wat onveranderd blijft, is onze kern: zorg die écht draait om de zorgvrager. Onze unieke aanpak richt zich op situaties waarin standaardzorg niet volstaat, met een flexibel team van zorgverleners dat zich vol toewijding inzet.

We zijn trots op wat we samen bereikt hebben en kijken vol vertrouwen vooruit naar een jaar van groei, ontwikkeling en samenwerking.


Ilona Bremer
Bestuurder

Inhoudsopgave

1	<i>Inleiding</i>	
	Missie en visie	4
	Maatschappelijke context	4
	Organisatie en structuur	5
	Doelgroep	6
	Terugblik op 2024	6
	De bouwstenen	7
2	<i>Bouwsteen 1</i>	
	Positieve gezondheid en cliëntgerichte zorg	7
	Cliënttevredenheidsonderzoek	8
	Methodieken	9
	Cliëntpanel	9
	Klachtenfunctionaris	10
	Vooruitblik	10
3	<i>Bouwsteen 2</i>	
	Samenwerking en netwerkontwikkeling	11
	Sociogrammen	11
	Vooruitblik	12
4	<i>Bouwsteen 3</i>	
	Medewerkerstevredenheidsonderzoek	13
	Veiligheid	13
	Verzuim	14
	Vertrouwenspersoon	14
	Medezeggenschap medewerkers	14
	Deskundigheidsmix	15
	Vooruitblik	15
5	<i>Bouwsteen 4</i>	
	On-boarding	17
	Scholingen	17
	Up-to-date	18
	Vooruitblik	18
	<i>Bijlage 1 - SMART-doelen per bouwsteen</i>	19

Inleiding

Senas Zorg is een kleinschalige en betrokken thuiszorgorganisatie die zich richt op persoonlijke zorg en ondersteuning, actief in verschillende gemeenten in Drenthe. Wij blijven vasthouden aan ons unieke zorgconcept en bieden ondersteuning variërend van lichte zorg tot complexe en uitdagende zorgvragen rondom begeleiding in de thuissituatie, waar andere organisaties soms hun grenzen bereiken. Onze aanpak is gebaseerd op maatwerk in de breedste zin van het woord.

Dit kwaliteitsbeeld is opgesteld vanuit het Generiek Kompas *Samen werken aan kwaliteit van bestaan Thuis, in de wijk en in het verpleeghuis*¹. Het nieuwe Generiek Kompas, ter vervanging van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, is opgenomen in het Register van het Zorginstituut Nederland en biedt een vernieuwende kijk op de kwaliteit van bestaan en de rol van zorg en ondersteuning daarin. Met dit kwaliteitsbeeld willen we laten zien hoe Senas Zorg samen met zorgvragers, mantelzorgers, naasten, professionals en het sociale netwerk werkt het verbeteren van kwaliteit van bestaan, zorg en de doelen voor het komende jaar.

Het kwaliteitsbeeld biedt zowel een reflectie op het afgelopen jaar als een blik op de ambities voor 2025. In 2024 heeft Senas Zorg belangrijke stappen gezet in het versterken van de samenwerking met zorgvragers, mantelzorgers, professionals en het sociale netwerk. We hebben nieuwe werkwijzen geïntroduceerd en onze visie op kwaliteit van bestaan verder aangescherpt. Voor 2025 zetten we deze koers voort, geïnspireerd door het Generiek Kompas, met als doel zorgvragers te ondersteunen in het behalen van hun persoonlijke doelen en het versterken van hun eigen regie.

Met dit kwaliteitsbeeld willen we laten zien hoe Senas Zorg zich aansluit bij deze beweging en samenwerkt aan kwaliteit van bestaan, zorg en ondersteuning. Wij geloven dat zorg niet alleen probleemoplossend moet zijn, maar ook gericht op het bevorderen van veerkracht, zelfredzaamheid en betekenisvolle relaties. De komende jaren blijven we samen met alle betrokkenen werken aan onze doelen en bouwen we verder aan een toekomst waarin de kwaliteit van bestaan centraal staat.

Per bouwsteen zijn SMART-doelen voor 2025 opgesteld, met oog op tellen en vertellen, die zijn opgenomen in bijlage 1.

¹ [Generiek kompas Samen werken aan kwaliteit van bestaan](#)

Missie en visie

Iedere zorgvrager moet de zorg krijgen zoals hij of zij dat wenst. Senas Zorg staat voor zorg op maat, waarbij de zorgvrager altijd centraal staat. Onze missie is helder: iedere zorgvrager moet de zorg krijgen zoals hij of zij dat wenst, waarbij de mens achter de zorgvraag altijd in zijn of haar eigen autonomie wordt gerespecteerd.

Bij Senas Zorg is het onze overtuiging dat iedere persoon het recht heeft om zijn of haar leven te leiden zoals gewenst, met zorg die hen ondersteunt om dat te realiseren. Het is ons doel om zorg te bieden die niet alleen helpt om het welzijn van de zorgvrager te ondersteunen, maar ook om hen in staat te stellen keuzes te maken en hun eigen autonomie te behouden.



Maatschappelijke context

In de maatschappij zien we dat de vraag naar maatwerk in zorg sterker toeneemt. Zorgvragers willen zelf sturing geven aan zorg en welzijn. Dit betekent dat wij bij Senas Zorg er alles aan doen om te zorgen voor een zorgaanbod dat aansluit bij de unieke wensen en behoeften van iedere zorgvrager, met tegelijkertijd oog voor kwaliteit van zorg. Maar we staan ook voor de uitdaging dat de zorgsector te maken heeft met krapte op de arbeidsmarkt en steeds complexere zorgvragen. Dit zorgt ervoor dat de druk op zorgprofessionals alleen maar zal toenemen.

Daarom is samenwerking met informele zorg, zorginstanties en het maatschappelijke veld essentieel. Voor 2024 stond hier het passende thema vanuit het addendum bij Senas Zorg centraal; multidisciplinaire aanpak. Dit betekent dat we niet alleen kijken naar de zorg die we als professionals bieden, maar ook naar de bredere context waarin de zorg plaatsvindt. Ook zijn we constant alert op welke plaats wij innemen binnen het zorglandschap. Het versterken van sociale netwerken, het bevorderen van zelfredzaamheid en het stimuleren van informele zorg zijn belangrijke thema's waar wij binnen het thema Wonen en Welzijn vanuit het addendum in 2024 al actief op ingezet hadden. Door hier het komende jaar meer focus op te leggen, willen we de druk op de professionele zorg verminderen en tegelijkertijd de zorg leveren die we onze zorgvragers beloven.

Organisatie en structuur

Onze missie is om zo dicht mogelijk bij onze zorgvragers te staan. Dit realiseren we door een duidelijke en efficiënte organisatiestructuur die de communicatie bevordert en de betrokkenheid bij onze zorgvragers vergroot.

De structuur van Senas Zorg is gebaseerd op een dynamisch model, waarin drie belangrijke bestuurlijke en toezichthoudende partijen samenwerken: het Bestuur, de Raad van Toezicht en het Cliëntenpanel. Samen zorgen zij voor de goede werking van de organisatie en zorgen ze ervoor dat de kwaliteit van zorg gewaarborgd blijft. Communicatie, samenwerking en verantwoording zijn essentieel binnen deze opzet.



1. Het Bestuur

- Draagt de eindverantwoordelijkheid voor de dagelijkse gang van zaken.
- Stuurt medewerkers aan en zorgt voor het naleven van strategische doelen.
- Staat in direct contact met het cliëntenpanel om de behoeften van zorgvragers te vertalen naar beleid en uitvoering.
- Rapporteert aan de Raad van Toezicht over voortgang, resultaten en risico's.

2. De Raad van Toezicht

- Toetst het beleid van het bestuur en houdt toezicht op de algemene gang van zaken binnen Senas Zorg.
- Adviseert het bestuur proactief en bewaakt de naleving van de Governance Code Zorg.
- Staat in verbinding met het cliëntenpanel om onafhankelijk inzicht te verkrijgen in de ervaringen en behoeften van zorgvragers.
- De Raad van Toezicht komt vier keer per jaar bijeen voor een regulier overleg. Van dit overleg worden notulen gemaakt en deze dienen als basis voor de verdere samenwerking en kwaliteitsbewaking.

3. Het Cliëntenpanel

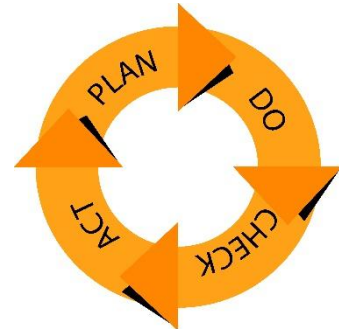
- Vertegenwoordigt de stem van de zorgvrager en brengt ideeën, suggesties en aandachtspunten naar voren.
- Helpt het bestuur bij het ontwikkelen en evalueren van beleid vanuit het perspectief van de zorgvrager.
- Functie als klankbord voor zowel het bestuur als de Raad van Toezicht.

De wijkverpleegkundige, die tevens zorgcoördinator is, onderhoudt dagelijks contact met het team en zorgt ervoor dat de zorgvragers naar tevredenheid worden geholpen. Er zijn geen extra schakels tussen het bestuur en de medewerkers, waardoor de lijnen kort blijven. Medewerkers werken zelfstandig en autonoom binnen hun taken.

Senas Zorg is zich ervan bewust dat kwaliteitszorg in de organisatie een continu cyclisch proces is. De PDCA-cyclus is een sturingsmodel waarin permanent bewaakt wordt of het beoogde resultaat ook daadwerkelijk bereikt wordt. De cyclus werkt volgens het principe van de Demingcirkel (Plan-Do-Check-Act):

- Plan: plannen maken;
- Do: uitvoeren;
- Check: Controleren;
- Act: Evalueren en zo nodig bijstellen.

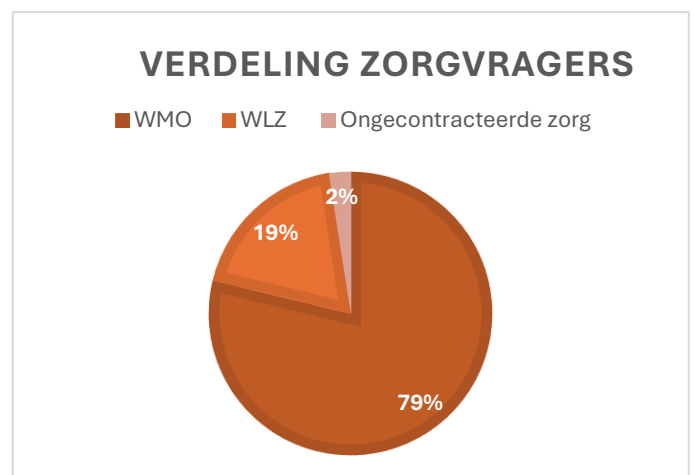
Om ervoor te zorgen dat de groepen effectief samenwerken, hebben we verschillende controle- en communicatiemomenten ingebouwd. Zo zijn er regelmatig overlegmomenten, feedbackloops en streven we naar open communicatie en toegankelijke verslaglegging zodat alle partijen goed geïnformeerd blijven.



In het verbeterregister worden signalen, feedback, knelpunten en verbeterpunten opgenomen en verzameld en in een concrete uitwerking middels een meebewegend plan van aanpak uitgewerkt.

Doelgroep

Senas Zorg heeft veelal zorgvragers met multiproblematiek in zorg, dat maakt dat er bijna altijd meerdere zorgverleners betrokken zijn. De doelgroepen bestaan met name uit personen met een psychische of psychosociale hulpvraag, personen met een licht verstandelijke beperking of multi-probleem gezinnen. Binnen de huishoudelijke zorg wordt geen onderscheid gemaakt in doelgroepen die gerelateerd zijn aan ziekte of aandoening, wel in complexiteit van de zorgvraag.



MPT: Senas Zorg is steeds vaker betrokken bij het aanbieden van zorg als onderdeel van het Modulair Pakket Thuis (MPT).

Terugblik op 2024

Senas Zorg heeft in 2024 een duidelijke groei laten zien in zowel WMO Begeleiding (BG) als de WLZ-zorg. De combinatie van huishoudelijke hulp (HH) en begeleiding (BG) is een aanpak waarin Senas Zorg ruime ervaring en expertise heeft ontwikkeld. Deze combinatie biedt ons de mogelijkheid om maatwerk te leveren, vooral bij complexe situaties zoals hoarding of zware woonvervuiling, waarbij vaak diepere begeleidingsvraagstukken spelen. Diverse verwijzers en collega-aanbieders weten Senas Zorg daarom ook juist te vinden.

Gemiddeld heeft Senas Zorg 70 tot 90 zorgvragers in zorg gedurende het jaar 2024.

De bouwstenen

Aan de hand van de bouwstenen die het kwaliteitsbeeld biedt worden thema's uitgelicht, waarbij kwaliteit van bestaan altijd ons richtlijn is. Hiermee vervangt dit rapport het oude kwaliteitsplan en het jaarplan. Aan de hand van de bouwstenen en de instrumenten die het Generiek Kompas biedt evalueren en reflecteren we onze kwaliteitsdoelen en zetten we een stip op de horizon over de te leveren zorg in de toekomst.



Positieve gezondheid en cliëntgerichte zorg

Bij Senas Zorg staat cliëntgerichte zorg en Positieve Gezondheid centraal in onze zorgverlening. Dit betekent dat er tijdens de intake verder gekeken wordt dan alleen de ziekte of beperking en dat er samen met de zorgvrager gericht gekeken wordt naar wat écht belangrijk voor hen is. Zo wordt er ingezet op zorg die niet alleen fysiek, maar ook mentaal en sociaal welzijn ondersteunt.

Als aanvulling op het OMAHA-systeem is er in 2024 gestart met een scholing rondom Positieve Gezondheid en is door de eerste zorgvragers het spinnenweb ingevuld. Positieve Gezondheid is geen doel op zichzelf, het is een andere kijk op gezondheid en een middel om het gesprek over gezondheid te voeren. Dit betekent dat zorgverleners zich richten op wat voor die persoon belangrijk is en hoe iemand het eigen leven wil leiden. Door te investeren in de ontwikkeling van onze zorgverleners, zijn zij zo goed mogelijk voorbereid om zo goed mogelijk in te spelen op de wensen en behoeften van de zorgvrager. Door het aanbieden van scholingen en (online) trainingen (Expert College) worden de juiste handvaten geboden om zich te kunnen richten op het ondersteunen bij het behouden en verbeteren van de kwaliteit van leven van de zorgvrager. Zo wordt er meer aandacht besteed aan het stimuleren van zelfredzaamheid, het versterken van sociale relaties en het bevorderen van een gezonde leefstijl.

In 2025 zetten we de ingezette lijn voort met een holistische benadering van zorg, waarin de zorgvrager de regie heeft. Senas Zorg koppelt de theorie van positieve gezondheid aan de presentietheorie van Baart. Presentie houdt in dat we nabij zijn en blijven voor onze zorgvragers. Veel van onze zorgvragers vallen in de groep zorgmijders en/of langdurige zorg. Hun leven is vaak gekarakteriseerd door tegenslagen, en hoewel ze zich nu in een rustiger levensfase bevinden, hebben ze veel ingeleverd op de kwaliteit van leven. Velen zijn teleurgesteld in hun omgeving en hulpverleners. Onze rol is om een klein lichtpuntje

te zijn in hun bestaan. Door aanwezig te zijn en de nadruk te leggen op de positieve aspecten van hun leven, bieden we een veilige omgeving waarin zij mogen zijn wie ze zijn, en waarin we samen werken aan wat er nog beter kan.

In de praktijk betekent dat

- Geen oordeel hebben, onze eigen normen en waarden blijven op de achtergrond
- Blijven, ook als anderen afhaken
- Benaderbaar en bereikbaar zijn, ook in de avond en het weekend
- Meebewegen met de weg die iemand aflegt
- Open en eerlijk zijn
- Proactief zijn als er een gevaar dreigt, zodat de zorgvrager er ook op kan vertrouwen dat we er dan ook zijn

In bouwsteen 1 van het Generiek Kompas gaat het om de vraag hoe we de zorg kunnen vormgeven dat deze aansluit bij de wensen en behoeften van de zorgvragers, met respect voor autonomie en de context van hun leven. Dit sluit naadloos aan bij de visie en missie van Senas Zorg en bij de lijn van het concept van Positieve Gezondheid die al is ingezet. Het open gesprek vanuit het Generiek Kompas is hierop een mooie aanvulling. De verschillende instrumenten die worden aangereikt vanuit deze concepten stelt ons in staat om zorg te bieden die niet alleen focust op het lichamelijke welzijn, maar ook op de kwaliteit van leven als geheel.

Clïenttevredenheidsonderzoek (CTO)

 **" Ik ben zeer tevreden over de zorg. Het contact is goed, de betrokkenheid blijft groot en de gesprekken zijn prettig, onderhouden en leerzaam."**

— Respondent CTO 2024, Senas Zorg

Bij Senas Zorg werken we actief aan het verbeteren van de zorgervaringen van onze zorgvragers. De resultaten uit het CTO 2024, zoals het rapportcijfer 8,1 zijn positieve indicatoren dat we op de goede weg zijn, maar er is altijd ruimte voor verbetering. We zetten actief in op het verhogen van het responspercentage. De uitkomsten worden besproken in teamoverleggen en meegenomen in het verbeterregister.

We kijken niet alleen naar cijfers, maar luisteren vooral naar de verhalen en leren van de ervaringen van de mensen die met ons samenwerken en bij ons in zorg zijn. Deze inzichten helpen ons om gericht verbeteringen door te voeren.

Per 1 januari 2025 is een nieuw meetinstrument beschikbaar gesteld vanuit het Generiek Kompas. Vanaf dit jaar wordt deze ervaringsmeting gedaan ter vervanging van het CTO.²

² [Handboek-Ervaringsmeting-Generiek-Kompas-2025.pdf](#)

Methodieken

Bij Senas Zorg maken we gebruik van verschillende methodieken om zorg te bieden die zowel holistisch als persoonsgericht is. Tijdens de intake gebruiken we het *spinnenweb van Positieve Gezondheid*, waarmee we verschillende levensdimensies zoals zingeving, sociaal contact en mentaal welbevinden in kaart brengen. Dit helpt ons om de zorg niet alleen probleemgericht, maar ook toekomstgericht en gericht op het versterken van de eigen regie van de zorgvrager te plannen.

De uitkomsten van de intake vertalen we in concrete zorgdoelen via de OMAHA-methode, die we opnemen in het zorgplan binnen het systeem ONSNedap. Deze methodiek zorgt ervoor dat de zorgdoelen gestructureerd en meetbaar zijn, en dat we samen met de zorgvrager stappen kunnen zetten richting de gewenste veranderingen in hun zorg en welzijn.

Voordelen van deze combinatie

- Holistisch en op maat: Door de methodieken te combineren, zorg je ervoor dat zowel problemen als krachten van de zorgvrager worden belicht.
- Zorgvragers in de lead: De zorgvrager behoudt regie over zijn eigen traject, wat de betrokkenheid en motivatie vergroot.
- Flexibiliteit in begeleiding: Je kunt schakelen tussen probleem- en oplossingsgericht werken, afhankelijk van wat op dat moment nodig is.

Halfjaarlijks evalueren we de voortgang van de zorgdoelen in gesprekken met de zorgvrager, waarbij de EVV'er (Eerste Verantwoordelijke Verzorgende) en de wijkverpleegkundige als vaste aanspreekpunten fungeren. Dit waarborgt de continuïteit en kwaliteit van de zorg en biedt ruimte om aanpassingen te maken waar nodig.

In 2025 voegen we het *open gesprek* toe aan ons zorgproces. Dit gesprek biedt zowel de zorgvrager als de zorgverlener de kans om wensen, verwachtingen en zorgen te delen. Het open gesprek creëert een veilige omgeving waarin zorgvragers zich gehoord voelen en invloed kunnen uitoefenen op de zorg, wat bijdraagt aan hun welzijn en zelfstandigheid.

Cliëntenpanel

Bij Senas Zorg hebben we bewust gekozen voor een informele vorm van medezeggenschap in plaats van een traditionele cliëntenraad: het cliëntenpanel. Deze keuze past bij de kleinschaligheid en persoonlijke benadering die we belangrijk vinden. Het doel van het cliëntenpanel is om zorgvragers, mantelzorgers en andere betrokkenen een laagdrempelige manier te bieden om hun stem te laten horen.

Om ervoor te zorgen dat zorgvragers zich gehoord voelen en geen drempels ervaren, organiseren we twee keer per jaar een uitje waarbij de leden van het cliëntenpanel aanwezig zijn. Dit moment biedt ruimte om samen stil te staan bij belangrijke thema's, ervaringen en ideeën. Ook een lid van de Raad van Toezicht is hierbij aanwezig, wat de betrokkenheid van alle partijen onderstreept.

Door deze uitjes voor zowel zorgvragers als zorgverleners te organiseren, creëren we een sfeer van gelijkwaardigheid. Dit versterkt de onderlinge verbinding en zorgt ervoor dat we als organisatie blijven afstemmen op de wensen en behoeften van de zorgvragers.



Klachtenfunctionaris

In 2024 heeft Senas Zorg aanzienlijke stappen gezet in het professionaliseren van de klachtenprocedure. Er is een samenwerking met een onafhankelijke klachtenfunctionaris gestart, die onafhankelijk en onpartijdig bemiddeling biedt tussen de organisatie en zorgvrager bij onvrede. De visie van Ponti Noi is passend bij de visie van Senas Zorg. In het belang van de zorgvragers is om de passende route zo eenvoudig en juist mogelijk te kunnen bewandelen een routekaart gemaakt. Periodiek vindt er een overlegmoment plaats tussen de bestuurder van Senas Zorg en de klachtenfunctionaris. Belangrijke aandachtspunten waren het proactief reageren op signalen van onvrede en het leren van klachtsituaties. Beide partijen zijn groot voorstander van het managen van verwachtingen, zodat zorgvragers niet genoodzaakt zijn om de klachtenprocedure te doorlopen. Het uiteindelijke doel is dat de zorgvrager tevreden is.

In 2024 hebben geen zorgvragers zich tot de klachtenfunctionaris gewend. Wel zijn er doelen gesteld om ook in 2025 in te zetten op oordeelloos luisteren en in verbinding blijven met zorgvragers en hun naasten vanuit oprechte persoonlijke aandacht.

Vooruitblik

Met deze bouwsteen van het Generiek Kompas willen we de kwaliteit van zorg verder versterken door beter te begrijpen wat voor onze zorgvragers werkelijk belangrijk is. Dit door positieve gezondheid als uitgangspunt te nemen en te focussen op cliëntervaringen en de kwaliteit van het open gesprek.

Door het vergroten van de ruimte voor deze gesprekken, zowel met zorgvragers als hun informele zorgnetwerken, en door ons in te zetten op zorg die verder kijkt dan alleen de lichamelijke zorgbehoeften, streven we ernaar om de zorg steeds meer op maat te maken. De volgende bouwstenen zullen zich richten op het versterken van dit proces, het verbeteren van de communicatie en het bevorderen van samenwerking met naasten en andere betrokkenen in de zorg en het inzetten op scholing van medewerkers.



Samenwerking en netwerkontwikkeling

Bij Senas Zorg staat persoonlijk contact centraal, waarbij we sterke relaties opbouwen met de zorgvrager, hun familie, medewerkers en andere disciplines. We geloven dat goede zorg verder gaat dan de zorg die wij als zorgprofessionals bieden; het draait om samenwerking met zowel het professionele als het sociale netwerk rondom de zorgvrager.

Door ons lidmaatschap bij Zorgthuisnl hebben we de mogelijkheid om samen met andere zorgorganisaties te netwerken en van gedachten te wisselen. Senas Zorg werkt nauw samen met een breed netwerk van partners, zoals Optimaal Leven, de Bremhoeve en diverse GGZ- en welzijnsorganisaties, die ons helpen bij de zorg voor zorgvragers met multi-problematiek. Omdat elke gemeente in Drenthe anders is georganiseerd, variëren de samenwerkingsverbanden per regio. Voor zorgvragers met psychiatrische diagnoses of complexere zorgbehoeften werken wij samen met gespecialiseerde organisaties om zorg op maat te bieden.

We bieden ook ondersteuning voor zorgvragers met moeilijk te organiseren zorg, zoals mensen met Parkinson of MS, en zijn actief betrokken bij de zorg voor thuiswonende dementerende cliënten, vaak in samenwerking met casemanagers en andere disciplines. Wij betrekken huisartsen waar nodig en werken actief samen in multidisciplinaire overleggen, waarbij de EVV'er of PB'er doorgaans aansluit bij overleggen over hun eigen zorgvragers.

Naast de zorg bieden we ook ondersteuning voor naasten en mantelzorgers, zodat zij goed geïnformeerd blijven en actief kunnen deelnemen aan het zorgproces. Via het platform Caren Zorgt zorgen we voor veilige en gemakkelijke communicatie met betrokkenen, wat bijdraagt aan een goed en gezamenlijk zorgtraject.

Sociogrammen

Op dit moment wordt het netwerk rondom zorgvragers standaard meegenomen in de intake en het zorgplan, waarbij gebruik wordt gemaakt van sociogrammen om complexe zorgvragen goed in kaart te brengen. Bij enkelvoudige zorgvragen wordt deze methodiek minder vaak ingezet, maar voor zorgvragers met een complexere zorgbehoefte biedt het waardevolle inzichten in de verschillende betrokkenen en hun rol in het zorgtraject. De betrokkenheid van familie wordt gevolgd via Caren Zorgt, waar het OMAHA-zorgplan zichtbaar is, inclusief de gemaakte afspraken. Dit draagt bij aan een transparante en gezamenlijke zorgaanpak, waarin alle partijen goed geïnformeerd blijven.

Vooruitblik

In 2025 willen we inzetten op het nog beter in kaart brengen van het netwerk rondom een zorgvrager, zodat we de zorg en ondersteuning nog meer kunnen afstemmen op hun specifieke behoeften. Het doel is om per gemeente waar wij actief zijn een samenhangende sociale kaart te ontwikkelen. De bestaande sociogrammen uit ONSNedap worden gebundeld en er wordt gekeken naar nieuwe mogelijke partners op tot één digitale sociale kaart te komen waarin alle relevante partners en initiatieven gebundeld zijn. Dit maakt het gemakkelijker om de juiste zorg en ondersteuning te bieden en stelt zorgverleners in staat om actief op zoek te gaan naar lokale initiatieven en zorgpartners.

Er wordt een nieuwe samenwerking aangegaan met De Nieuwe Zorg Thuis voor WMO Midden- en Noord Drenthe en er staan bezoeken aan verschillende zorginstellingen en zorgboerderijen, zoals de Eregast en de Flinthoeve, op het programma. Senas Zorg is steeds vaker betrokken bij het aanbieden van zorg als onderdeel van het Modulair Pakket Thuis (MPT), in samenwerking met andere thuiszorgorganisaties en disciplines zoals de GGZ, GGD en Optimaal Leven. Casemanagers en mantelzorgmakelaars spelen hierbij vaak een belangrijke rol. Zowel het Zorgkantoor als de gemeentelijke overheid stimuleren dergelijke samenwerkingen, zodat zorgvragers de juiste zorg op de juiste plek ontvangen. Het samenwerken tussen verschillende professionals en het eigen netwerk van de zorgvrager is essentieel om de zorg en maatschappelijke ondersteuning effectief te bieden.

Als kleinschalige thuiszorgorganisatie blijven we openstaan voor samenwerking en passende maatschappelijke initiatieven waarbij we aansluiting kunnen vinden. We zullen werken aan het optimaliseren van onze zichtbaarheid en het ontwikkelen van een duidelijke visie op onze samenwerkingspartners, zodat we onze zorgaanpak blijven afstemmen op de wensen en behoeften van onze zorgvragers. Via Zorgthuis.nl blijven we inhoudelijk op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en zoeken we aansluiting bij bijeenkomsten.



Bij Senas Zorg geloven we dat een gezonde organisatie begint bij onze zorgverleners. We streven naar een werkomgeving waarin werkplezier en welzijn centraal staan, wat essentieel is voor het leveren van goede zorg. Positieve Gezondheid is dan ook hier een rode draad die door onze organisatie loopt. We zijn trots dat 10% van ons personeel de pensioengerechtigde leeftijd heeft bereikt en er toch voor kiest om inzetbaar te blijven

Daarnaast staan we open voor medewerkers met afstand tot de arbeidsmarkt. Ook hier blijven we trouw aan onze missie en staan korte lijnen en goede communicatie met onze zorgverleners voorop.

"Ik voel me gehoord door de organisatie en werk met plezier."



— Respondent MTO 2024, Senas Zorg

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

In 2024 hebben we een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) gehouden. De resultaten geven een gemiddelde score van 8,0, wat aangeeft dat de zorgverleners grotendeels tevreden zijn, hoewel er ook ruimte is voor verbetering. We hechten veel waarde aan de inzichten die zorgverleners delen, en deze worden besproken in teamoverleggen en opgenomen in ons verbeterregister.

De reacties geven ons duidelijke richting voor verbeterpunten, zoals het verbeteren van de communicatie en het aanpakken van de ervaren werkdruk. Tegelijkertijd zijn we trots op de positieve scores voor werkplezier, betrokkenheid en ondersteuning van de wijkverpleegkundige en kantoorpersoneel. De uitkomsten worden meegenomen in de doelstellingen voor het komende jaar, waarbij we ons blijven richten op het verbeteren van het werkklimaat en de tevredenheid van onze medewerkers.

Veiligheid

Veilig en gezond werken staat bij Senas Zorg voorop. In 2024 hebben we 19 MIC-meldingen (Melding Incidenten Cliënten) ontvangen. Deze meldingen zijn belangrijk omdat ze ons helpen om inzicht te krijgen in de incidenten die hebben plaatsgevonden en ons in staat stellen te leren hoe we herhaling kunnen voorkomen. Alle meldingen zijn zorgvuldig geanalyseerd en er zijn passende acties ondernomen om verbeteringen door te voeren.

Senas Zorg maakt gebruik van het meldingssysteem binnen ONSNedap om incidenten te registreren. We beschouwen elke melding als een leermoment en een kans om de kwaliteit van onze zorg te verbeteren. Ons doel is om te leren van situaties, zodat we toekomstige incidenten kunnen voorkomen en de zorg voor onze zorgvragers kunnen blijven optimaliseren.

Daarnaast wordt jaarlijks de Meldcode Huiselijk Geweld besproken met zorgverleners, zodat zij weten welke protocollen er gevolgd moeten worden in geval van vermoedens van huiselijk geweld. In dit verslagjaar is er bij geen van onze zorgvragers sprake van huiselijk geweld vastgesteld.

Tot slot wordt bij het opstellen van het zorgplan voor elke zorgvrager een risico-inventarisatielijst in gevuld. Samen met de zorgvrager worden afspraken gemaakt over de zorg en de mogelijke risico's. Senas Zorg heeft een RI&E-protocol opgesteld, dat gedeeld is met alle zorgverleners. Dit protocol biedt richtlijnen voor het handelen in acute situaties, zodat iedereen weet hoe te reageren wanneer dat nodig is.

Verzuim

We zijn actief met preventie bezig, maar mocht een medewerker onverhoopt uitvallen door verzuim, dan hebben we heldere procedures die voldoen aan de wettelijke regelgeving en tegelijkertijd ruimte bieden voor een duurzame inzetbaarheid van de medewerker. We werken samen met Sij aan Sij (bedrijfsarts) en Amlio (verzuimverzekeraar) voor het verzuimtraject. Het verzuimpercentage van 2024 hebben we op 2,58% kunnen houden. Het lage verzuim is mede te danken aan de korte lijnen en persoonlijk contact waardoor medewerkers zich gehoord en gewaardeerd voelen.

Vertrouwenspersoon

In 2024 heeft de vertrouwenspersoon van Senas Zorg, via Ponti Noi, geen meldingen ontvangen. De vertrouwenspersoon biedt zorgverleners een vertrouwelijk aanspreekpunt voor persoonlijke of werk gerelateerde kwesties. Dit kan variëren van problemen op de werkvloer tot zorgen over de werkdruk of de omgang met de zorgvrager.

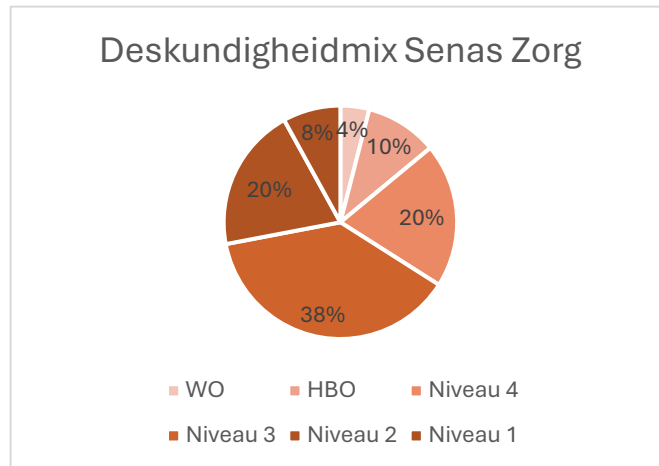
Net als de klachtenfunctionaris streeft de vertrouwenspersoon ernaar om een veilige en open werkomgeving te waarborgen, waarin medewerkers zich ondersteund voelen. De vertrouwenspersoon biedt onafhankelijke begeleiding en zorgt ervoor dat medewerkers zich gehoord voelen. Periodiek vindt er overleg plaats tussen de vertrouwenspersoon en de bestuurder om te reflecteren op de ervaringen en het functioneren van de vertrouwenspersoon, zodat de ondersteuning continu verbeterd kan worden.

Medezeggenschap medewerkers

Een belangrijk aandachtspunt voor 2025 is het versterken van de medezeggenschap van medewerkers door middel van het instellen van een PAR (Professionele Adviesraad). We willen medewerkers een grotere stem geven in hoe werkprocessen georganiseerd worden en hoe innovaties in de zorg vorm krijgen. Dit draagt bij aan een grotere betrokkenheid en verbetert de werkplezier van medewerkers, wat uiteindelijk de zorg aan onze zorgvragers ten goede zal komen.

Deskundigheidsmix

Om zorg op maat te leveren voor zorgvragers met uiteenlopende zorgvragen beschikt Senas Zorg over een passende mix van deskundigheid. De samenstelling van het huidige team ziet er als volgt uit:



Vanwege de aangescherpte regelgeving vanuit de overheid rondom het inzetten van ZZP'ers heeft Senas Zorg besloten om deze werkwijze vanaf dit jaar anders in te richten. Zo mogelijk zijn er voor deze medewerkers contracten aangeboden. Om ons te blijven richten op de continuering van zorg en de eigen regie van zorgvragers te vergroten, blijven we in mindere mate gebruik maken van flexibele inhuur, met name tijdens drukke momenten zoals bij nieuwe zorgvragen, ziekte en vakanties, zodat we de continuïteit van zorg kunnen blijven garanderen.

Senas Zorg verleent al enkele jaren vakantie zorg. Ondanks de vaak hoge administratieve last, waardoor de soms maar korte zorgvraag financieel niet direct uit kan, willen wij deze zorg toch graag voortzetten. Het faciliteren van vakantie zorg draagt bij aan het welzijn van zorgvragers door hen de mogelijkheid te bieden om te ontspannen, nieuwe ervaringen op te doen en sociale contacten te onderhouden. We zijn er trots op om een onderdeel te zijn om de eigen regie van de zorgvrager te ondersteunen en dit mogelijk te maken.

In 2024 hebben de eerste vrijwilligers zich aangemeld bij Senas Zorg. In 2025 willen we dit verder onderzoeken, inclusief het verkennen van geschikte rollen en doeleinden waarvoor vrijwilligers een waardevolle bijdrage kunnen leveren.

Vooruitblik

In de toekomst willen we verder inzetten op het creëren van een cultuur van continue verbetering, waarbij medewerkers actief betrokken worden bij het ontwikkelen en verbeteren van werkprocessen. De reflectie op onze werkprocessen richt zich op het identificeren van gebieden waar we verder kunnen optimaliseren. Dit kan variëren van het verbeteren van de werkdruk door innovaties, tot het zorgen voor een betere afstemming tussen verschillende zorgprofessionals.

Binnen het kader van medezeggenschap (PAR) zullen verschillende onderwerpen rondom het optimaliseren van werkprocessen aan bod komen. Zo is er de wens om te onderzoeken of het toevoegen van een begeleidingsplan, naar het huidige zorgplan, een meerwaarde heeft voor zorgvragers met een begeleidende indicatie. Het doel is om dit plan zo te implementeren dat zorgprofessionals de doelen gemakkelijk kunnen aanpassen. We onderzoeken of we gemeenschappelijke afspraken kunnen maken om dit proces te faciliteren en de drempel voor zorgprofessionals te verlagen.

Een belangrijke ontwikkeling is dat we steeds meer gaan werken in duo's (twee zorgprofessionals per zorgvrager). Dit zorgt voor een grotere continuïteit in de zorg en biedt medewerkers de mogelijkheid om van elkaar te leren en hun expertise te delen. Door het werken in duo's kunnen we de kwaliteit van zorg verder verbeteren en tegelijkertijd de werkdruk voor individuele medewerkers verlichten. Het werkt als een safety net, waarbij twee zorgverleners samen verantwoordelijk zijn voor het welzijn van de zorgvrager.

Een ander belangrijk aandachtspunt voor het komende jaar is het behalen van de ISO-certificering en het naleven van de bijbehorende standaarden. Dit garandeert dat alle werkprocessen en instructies voldoen aan de hoogste kwaliteitseisen en consistent worden toegepast in de zorg. Het biedt medewerkers duidelijkheid over waar ze informatie kunnen vinden en hoe ze processen moeten volgen, wat de werkdruk verlaagt en de zorgkwaliteit verhoogt.

Een ander belangrijk aspect van het organiseren van werk binnen Senas Zorg is het bieden van duidelijke en toegankelijke instructies voor medewerkers, zodat zij efficiënt en effectief kunnen werken. We streven ernaar om instructies niet alleen per e-mail te delen, maar ook op centrale plaatsen toegankelijk te maken voor alle medewerkers. In de komende periode willen we meer nadruk leggen op de koppeling van deze instructies met de ISO-standaarden, zodat we consistentie en transparantie in onze werkprocessen kunnen waarborgen.

Daarnaast wordt er aandacht besteed aan de implementatie van de nieuwe app van Nedap ONSVandaag. We zorgen ervoor dat de instructies voor deze app duidelijk en toegankelijk zijn voor alle medewerkers, zodat zij snel kunnen inspelen op veranderingen en efficiënt kunnen werken.



Bij Senas Zorg geloven we dat de persoonlijke ontwikkeling, groei van onze zorgverleners en het waarborgen van de kwaliteit van zorg centraal moeten staan. We streven naar een organisatie waarin leren een continu proces is (*leven lang leren*) en waarin zorgverleners zich ondersteund voelen in hun ontwikkeling. Zowel bij de instroom als tijdens functioneringsgesprekken wordt er actief aandacht besteed aan de leerbehoeften en ambities van onze zorgverleners. Om de kwaliteit van zorg te waarborgen worden er vier keer per jaar scholingen aangeboden aan onze zorgverleners.

On-boarding

Bij Senas Zorg vinden we het belangrijk dat nieuwe zorgverleners zich van begin af aan goed ondersteund en thuis voelen binnen onze organisatie en dat ze snel hun weg kunnen vinden. Ons onboardingproces begint altijd met een kennismakingsgesprek en het overhandigen van een informatieboek. Dit boekje bevat algemene richtlijnen en belangrijke informatie die hen helpt om een goed overzicht te krijgen van onze werkwijze. Daarnaast ontvangen nieuwe zorgverleners een handboek rapporteren, zodat ze direct vertrouwd raken met onze methodes. Ook in dit proces houden we vanuit onze visie de lijntjes kort en zorgen we voor transparante communicatie. We streven ernaar dat onze nieuwe collega's zich gehoord en ondersteund voelen, zodat ze zich snel kunnen inwerken en betrokken voelen bij de organisatie.

Scholingen

Binnen Senas Zorg staat het waarborgen van de kwaliteit van zorg centraal. Vier keer per jaar worden er scholingen aangeboden aan zorgverleners, op basis van individuele behoeften en ontwikkelingen binnen de organisatie die op dat moment relevant zijn. Zo zijn er in 2024 scholingen georganiseerd rond de thema's agressie en Positieve Gezondheid.

Voor verpleegtechnische scholingen wordt de samenwerking gezocht met externe partijen zoals de Bremhoeve. Aangezien we in de praktijk weinig verpleegtechnische handelingen uitvoeren, beschouwen we het als een waardevolle kans om aansluiting te vinden bij specialisten.

Naast fysieke scholingen biedt Senas Zorg ook E-learning modules aan via een samenwerking met Xpertcollege. Zorgverleners hebben toegang tot 1000 modules, die via een overzichtelijk platform kunnen worden gevolgd. Tijdens teamoverleggen worden relevante modules uitgelicht en besproken.

Up-to-date

Naast dat we het belangrijk vinden voor onze zorgverleners om continu te blijven leren, vinden we het als organisatie ook essentieel om op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen binnen de zorg. Eind 2024 heeft Senas Zorg zich daarom aangesloten bij Zorgthuis.nl, een brancheorganisatie die relevante informatie en ontwikkelingen binnen de zorgsector biedt. Daarnaast maken we gebruik van het abonnement op Kick-protocollen van Vilans, waarmee we altijd toegang hebben tot de meest actuele richtlijnen en zorgprotocollen. Dit zorgt ervoor dat onze zorgverleners steeds kunnen rekenen op de meest recente inzichten en dat we als organisatie kunnen blijven werken volgens de hoogste zorgstandaarden.

Vooruitblik

In 2025 blijven we ons als organisatie inzetten op het leven lang leren en het continu verbeteren van de kennis en vaardigheden van onze zorgverleners. Het delen van relevante informatie en het bieden van scholingsmogelijkheden staan hierbij centraal.

Een initiatief in 2025 is het wekelijks delen van relevante onderwerpen uit de nieuwsbrief van Zorgthuis.nl met de zorgverleners binnen onze organisatie. Daarnaast blijven we regelmatig bijeenkomsten bijwonen van Zorgthuis.nl. Deze bijeenkomsten bieden niet alleen mogelijkheden om kennis op te doen, maar ook om te netwerken met andere zorgprofessionals en ervaringen uit te wisselen over thema's die op dat moment spelen.

Een van de belangrijke doelen voor 2025 is het verder versterken van onze scholingsaanpak. We willen onze scholingen uitbreiden en richten op scholingen die ook de huishoudelijke medewerkers betrekken. Thema's die in 2025 aanbod zullen komen zijn onder andere het open gesprek als nieuwe methode en het samen optrekken in woonvervuiling. Het doel is om kennis niet alleen te delen, maar ook om te zorgen voor een actieve wisselwerking binnen het team.

Als erkend leerbedrijf hebben we al de eerste stappen gezet door het aanbieden van BBL-plekken. In 2025 willen we onderzoeken hoe we onze expertise hierin meer kunnen benutten. Dit gaat niet alleen om het aanbieden van meer BBL-plekken voor zorg gerelateerde opleidingen, maar ook om de huishoudelijke medewerkers de mogelijkheid te bieden om door te groeien tot praktisch begeleider. Daarnaast willen we inzetten op trajectbegeleiding voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Onze ambitie om meer te gaan werken in duo's, wordt ook doorgezet in onze 'onboarding'. Door bij het aannemen van een nieuwe medewerker deze te koppelen aan een 'buddy'. Deze ervaren collega begeleidt de nieuwe medewerker en vormt een belangrijk onderdeel van het inwerkprogramma.

SMART-doelen kwaliteit 2025 Senas Zorg						
	specifiek	meetbaar	acceptabel	realistisch	tijdgebonden	
bouwsteen 1						
1. Verhogen responspercentage in het CTO	Het responspercentage van het CTO moet in 2025 met 20% stijgen ten opzichte van 2024	Het doel is om een responspercentage van 75% te behalen	Het is haalbaar door het CTO weer via e-mail te versturen, gecombineerd met reminders en inschakelen zorgverleners	Gezien de vorige resultaen is een stijging van 20% mogelijk door verbeterde werkwijze en meer inzet.	Het doel is om het verhoogde responspercentage voor het CTO van 2025 tegen het einde van het jaar te behalen	
2. Versterken open gesprek met zorgvragers en naasten	In 2025 is minimaal 80% van de zorgvragers betrokken in open gesprekken ism naasten	Dit wordt gemeten door het aantal open gesprekken vast te leggen in zorgdossiers	Het is haalbaar door zorgverleners actief te trainen in het voeren van open gesprekken	Aangezien er een scholing gegeven wordt en het een belangrijk onderdeel is van onze methodiek wordt het als realistisch gezien	Het doel is om dit percentage voor 31 december 2025 te behalen	
bouwsteen 2						
3. Uitbreiden van informele zorg en sociale netwerken	In 2025 organiseren we ten minste één bijeenkomst voor informele zorgverleners om de betrokkenheid te versterken	Het succes wordt gemeten daan de hand van de participatiegraad van naasten en mantelzorgers.	Dit doel is haalbaar door in bestaande zorgprocessen ruimte te maken voor deze bijeenkomsten	Er zijn voldoende middelen beschikbaar om deze bijeenkomsten op te zetten	Dit doel moet in 2025 gerealiseerd zijn. Bij voorkeur voor het eind van het tweede kwartaal	
4. Versterken van samenwerking met zorg- en welzijnspartners	In 2025 willen we de samenwerking met minimaal 3 nieuwe partners uitbreiden	We meten dit door het aantal samenwerkingsverbanden in kaart te brengen.	Het uitbreiden van netwerken is haalbaar door actief te netwerken en afspraken te maken met mogelijke partners	Gezien de bestaande contacten en de behoeften in de regio is het realistisch om samenwerkingen verder uit te breiden.	Dit doel moet aan het einde van 2025 behaald zijn.	
bouwsteen 3						
5. Verbeteren toegankelijkheid en het gebruik van instructies	In 2025 worden de werkprocessen centraal beschikbaar gesteld en raadpleegt 75% van de medewerkers deze.	Het succes wordt gemeten door het aantal medewerkers dat daadwerkelijk gebruik maakt van de instructies.	Dit doel is haalbaar, aangezien er al platforms en middelen zijn waarmee de instructies centraal gedeeld kunnen worden.	De benodigde tijd en middelen voor het opzetten van de instructies is beschikbaar binnen de organisatie.	Het doel is om alle instructies per einde 2025 centraal beschikbaar te stellen voor medewerkers	
6. Betrokkenheid medewerkers en medezeggenschap versterken	In 2025 streven we naar een stijging van medezeggenschapsbetrokkenheid door medewerkers actief te betrekken.	Dit wordt gemeten door de scores op vragen over medezeggenschap in het MTO. We starten hiermee in 2025, dus dit wordt de nulmeting	Dit doel is haalbaar omdat we al een MTO uitvoeren en inzetten op een PAR.	De benodigde tijd en middelen voor het verzamelen van MTO-gegevens en het implementeren van verbeteringen zijn beschikbaar binnen de organisatie.	Het doel moet behaald zijn voor het einde van 2025, met de resultaten van het MTO van dit jaar als uitgangspunt.	
bouwsteen 4						
7. Verhogen van de opkomst van scholingen	In 2025 willen we de opkomst van scholingen actief verbeteren tot 75% door het organiseren van gerichte sessies.	Het succes wordt gemeten door het percentage medewerkers dat de scholingen bijwoont in vergelijking met het totaal aantal medewerkers.	Het doel is haalbaar, aangezien we al een scholingsaanbod hebben om deelname te monitoren en stimuleren.	Met gerichte communicatie en gepast aanbod kunnen we de opkomst verhogen	Het doel is om dit te realiseren in 2025.	
8. Werken in duo's en de implementatie van een 'buddy' systeem in on-boarding	In 2025 is 100% van de medewerkers gekoppeld in duo's of aan een buddy.	Het doel is om 100 % van de medewerkers aan het eind van het jaar gekoppeld te hebben aan een duo of buddy	Het doel is haalbaar, omdat er voldoende bereidbaarheid is van medewerkers en genoeg beschikbare ervaren medewerkers als buddy	Er wordt tijd vrij gemaakt binnen de organisatie voor het koppelen van duo's. In de onboarding wordt elke nieuwe medewerker gekoppeld aan een buddy	Het doel van 100% is aan het eind van 2025 behaald.	