





## INHOUDSOPGAVE

---

De bouwstenen van het Generiek Kompas zijn ...	3
We blikken even terug .....	4
Bouwsteen 1; Het kennen van wensen en behoeften.....	4
Inzet van de PREM en lessen hieruit .....	4
Oprichting van de Cliëntenraad voor de Wijkverpleging .....	4
Bouwsteen 2; Het bouwen van netwerken.....	5
Intakegesprekken bij Alfa & Zorg: Het Omaha-systeem en het open Gesprek.....	5
Aanvulling zorgleefplan met inbreng van Mantelzorgers .....	5
Samenwerking met Onafhankelijke Cliëntondersteuners (OCO) en Netwerken in Almere.....	5
Volledig verzorgd thuis.....	6
Professioneel netwerk .....	7
Opbouw van Ons Netwerk en Samenwerking met Zorgorganisaties .....	7
Deelname aan mantelzorgorganisaties en lokale netwerken .....	8
Bouwsteen 3; Het werk organiseren.....	8
Integratie van Technologie: Zelf als het kan, digitaal als het mogelijk is, zorg door de verpleegkundige als het moet." .....	8
Domein overstijgend .....	9
Bouwsteen 4; Leren en ontwikkelen.....	9
Groei van Medewerkers, Doorstroom en Opleidingen .....	10
Bouwsteen 5; Inzicht in kwaliteit .....	11
MIC-MIM commissie .....	12
Reflectie en vooruitblikken .....	13
Uitdagingen:.....	13
Sterke punten:.....	13
Bedreigingen: .....	14
Kansen:.....	14

## Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld van Alfa & Zorg, waarin we met alle liefde reflecteren op onze zorgverlening en de stappen die we zetten om de kwaliteit van leven van onze cliënten te waarborgen. Dit document is opgebouwd aan de hand van de bouwstenen van het Generiek Kompas, dat richting geeft aan toekomstbestendige zorg voor onze cliënten.

### De bouwstenen van het generiek kompas zijn:

1. **Het kennen van wensen en behoeften kennen:** Het begint met het goed begrijpen van de individuele wensen en behoeften van onze cliënten.
2. **Het bouwen van netwerken:** Een sterk netwerk helpt cliënten om langer zelfstandig thuis te wonen en verhoogt hun welzijn.
3. **Het werk organiseren:** Het samenwerken met alle betrokkenen, inclusief de cliënt, diens netwerk en andere zorgprofessionals, om de zorg optimaal af te stemmen.
4. **Leren en ontwikkelen:** Werken aan leren en ontwikkelen is een gezamenlijke opdracht voor individuele professionals, met het netwerk van de cliënt met een zorgvraag.
5. **Inzicht in kwaliteit:** Het inzetten van hulpmiddelen en technologieën die de zorgverlening ondersteunen en verbeteren en bijdragen aan het welzijn van de client.

In dit kwaliteitsbeeld blikken we terug op verschillende prestaties en blikken we vooruit naar mogelijkheden voor verdere verbetering. Ons doel is om transparant te zijn over onze zorgverlening en te laten zien hoe we ons inzetten voor de best mogelijke zorg voor onze cliënten, ons crede daarbij is: “met alle liefde komen we bij u thuis”.

## We kijken even terug

### **Terugblik op de afgelopen jaren van Alfa & Zorg**

In de afgelopen jaren heeft Alfa & Zorg zich met toewijding ingezet om hoogwaardige thuiszorg te bieden aan onze cliënten. Deze periode werd gekenmerkt door zowel uitdagingen als innovaties, die onze organisatie hebben gevormd en versterkt. Alfa & Zorg is sinds 2020 actief in de wijkverpleging, echter sinds 2012 actief in de WMO als aanbieder van Begeleiding en Huishoudelijke Ondersteuning. Over al deze activiteiten mag Alfa & Zorg ruim 3500 cliënten ondersteunen in 4 provincies.

### **Bouwsteen 1; Het kennen van wensen en behoeften**

Bij Alfa & Zorg staat de cliënt centraal en streven we ernaar om onze zorgverlening af te stemmen op de individuele wensen en behoeften van onze cliënten. Door deze behoeften en wensen te identificeren en te begrijpen, kunnen we onze zorg en ondersteuning effectiever en persoonlijker maken.

### **Zorgevaluaties en waardering wijkverpleging op Zorgkaart Nederland**

We hechten veel waarde aan de feedback van onze cliënten en voeren daarom regelmatig zorgevaluaties uit. Deze evaluaties helpen ons om onze diensten continu te verbeteren en aan te passen aan de behoeften van onze cliënten.

Op Zorgkaart Nederland, een onafhankelijk platform waar cliënten hun zorgervaringen delen, heeft Alfa & Zorg Thuiszorg in Almere 55 waarderingen ontvangen met een gemiddeld cijfer van 7,7. Deze feedback is voor ons van onschatbare waarde en motiveert ons om onze zorgverlening voortdurend te optimaliseren. Verbeterpunten worden jaarlijks beschreven in ons verbeterregister die in de vorm van een jaarplan wordt uitgerold binnen de verschillende teams.

### **Inzet van de PREM en lessen hieruit**

In samenwerking met het externe onderzoeksbureau TRIQS heeft Alfa & Zorg de PREM (Patiëntgerichte Ervaringen met de Medische zorg) ingezet om feedback van cliënten systematisch te verzamelen. De inzichten hieruit hebben geleid tot gerichte verbeteringen in onze zorgprocessen en communicatie, wat heeft bijgedragen aan een hogere cliënttevredenheid

### **Oprichting van de cliëntenraad voor de wijkverpleging**

Om de stem van onze cliënten beter te vertegenwoordigen, hebben we 5 jaar geleden een cliëntenraad voor de wijkverpleging opgericht. Deze raad speelt een cruciale rol in het adviseren over beleid en het signaleren van verbeterpunten, waardoor we onze zorgverlening continu kunnen afstemmen op de behoeften van onze cliënten.

Het adviesrecht stelt de cliëntenraad in staat om gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen aan het management van Alfa & Zorg over zaken die direct invloed hebben op de zorg en het welzijn van de cliënten. Hierbij kan gedacht worden aan veranderingen in het zorgbeleid, kwaliteitsverbeteringen, of andere belangrijke beslissingen.

Daarnaast heeft de cliëntenraad instemmingsrecht bij bepaalde besluiten van het management die direct van invloed zijn op de cliënten. Dit betekent dat bepaalde voorgenomen besluiten pas kunnen worden doorgevoerd na goedkeuring van de cliëntenraad. Dit is een krachtig middel om ervoor te zorgen dat beslissingen altijd in lijn zijn met de belangen en wensen van de cliënten van Alfa & Zorg

### Bouwsteen 2; Het bouwen van netwerken

Bij Alfa & Zorg geloven we dat goede zorg niet alleen draait om professionele ondersteuning, maar ook om het versterken van het sociale netwerk rondom de cliënt. Een sterk netwerk helpt cliënten om langer zelfstandig thuis te wonen en verhoogt hun welzijn. Daarom zetten we ons actief in voor het betrekken van mantelzorgers, familieleden en andere betrokkenen bij de zorg. We onderhouden dan ook warme relaties met het netwerk van onze cliënten.

### **Intakegesprekken bij Alfa & Zorg: Het Omaha-systeem en het open Gesprek**

Bij Alfa & Zorg vinden we het belangrijk om tijdens de intake een volledig beeld te krijgen van de cliënt en diens situatie. Daarom hanteren we het **Omaha System**, een bewezen methodiek die helpt om zorgvragen systematisch in kaart te brengen en zorg op maat te leveren.

Tijdens de intake voeren onze wijkverpleegkundigen een open gesprek met de cliënt en diens mantelzorgers. We kijken niet alleen naar de medische zorgvraag, maar ook naar sociale, psychische en omgevingsfactoren die invloed hebben op het welzijn van de cliënt. Door deze brede aanpak kunnen we passende ondersteuning bieden en het netwerk van de cliënt optimaal betrekken bij de zorg.

Het **Omaha System** helpt ons om concrete zorgdoelen vast te stellen en de voortgang van de zorg inzichtelijk te maken. Dit zorgt ervoor dat de zorg continue wordt afgestemd op de veranderende behoeften van de cliënt. Het open gesprek tijdens de intake draagt bij aan een vertrouwensband en zorgt ervoor dat cliënten en mantelzorgers zich gehoord voelen.

Op deze manier bouwen we samen aan warme, persoonsgerichte zorg waarin de cliënt en diens netwerk centraal staan.

### **Aanvulling zorgleefplan met inbreng van mantelzorgers**

We hebben ons zorgleefplan aangepast om de inbreng van mantelzorgers expliciet mee te nemen. Mantelzorgers kennen de cliënt vaak goed en hun input is essentieel voor een persoonsgerichte zorgverlening.

We nemen de tijd om te identificeren wie de mantelzorgers zijn en gaan actief het open gesprek met hen aan. Wat heeft de mantelzorger nodig om overbelasting te voorkomen? Het aangepaste zorgleefplan leidt tot een betere afstemming van de zorg van de client en diens mantelzorger en sociale netwerk.

### **Samenwerking met onafhankelijke cliëntondersteuners (OCO) en netwerken in Almere**

In Almere is de samenwerking met onafhankelijke cliëntondersteuners (OCO) om onze cliënten en diens mantelzorger te helpen bij het navigeren door het zorglandschap en het verkrijgen van de ondersteuning die zij nodig hebben versterkt. Deze samenwerking heeft bijgedragen aan een meer cliëntgerichte benadering en betere zorgresultaten.

## **Volledig verzorgd thuis**

Bij Alfa & Zorg geloven we in zorg die verder gaat dan alleen de cliënt. Met de inzet van **Volledig Pakket Thuis (VPT)** bieden we een integrale zorgaanpak waarbij niet alleen de cliënt, maar ook het hele sociale netwerk betrokken wordt. Dit zorgt ervoor dat cliënten zo lang mogelijk op een veilige en verantwoorde manier thuis kunnen blijven wonen.

### **Samenwerking met het netwerk van de cliënt**

Bij de inzet van VPT kijken we niet alleen naar de medische en verpleegkundige zorg, maar ook naar de sociale context van de cliënt. We gaan in gesprek met mantelzorgers, familieleden en andere betrokkenen om samen te bepalen welke ondersteuning nodig is. Door deze nauwe samenwerking kunnen we een zorgplan opstellen waarin taken en verantwoordelijkheden op een evenwichtige manier worden verdeeld.

### **Belastbaarheid en draagkracht van mantelzorgers**

We begrijpen dat mantelzorgers een belangrijke rol spelen, maar ook dat de zorglast niet altijd gelijkmatig verdeeld kan worden. Daarom maken we bij Alfa & Zorg een inschatting van de **belastbaarheid en draagkracht** van mantelzorgers. We voeren open gesprekken om in kaart te brengen welke ondersteuning zij nodig hebben en zoeken samen naar oplossingen, zoals respijtzorg inzet van hulpmiddelen of aanvullende hulp vanuit ons team.

### **Maatwerk voor langdurig thuiswonen**

Met VPT krijgt de cliënt zorg die vergelijkbaar is met die in een zorginstelling, maar dan in de eigen vertrouwde omgeving. Dit omvat onder andere:

- ✓ Persoonlijke verzorging en verpleging
- ✓ Hulp bij dagelijkse activiteiten en huishoudelijke ondersteuning
- ✓ Begeleiding en sociale activering
- ✓ Mantelzorg ondersteuning
- ✓ Maaltijdverzorging en welzijnsactiviteiten

Door deze uitgebreide zorgverlening kunnen cliënten langer thuis blijven wonen, met behoud van hun autonomie en regie over hun eigen leven.

Met "**Met alle liefde**" als leidraad zorgen we ervoor dat VPT niet alleen professionele zorg biedt, maar ook een warme samenwerking vormt waarin het hele netwerk van de cliënt wordt meegenomen. Zo creëren we samen een veilige, duurzame en ondersteunende thuissituatie.

### Professioneel netwerk

Alfa & Zorg heeft voor de WMO overeenkomsten met meer dan 60 gemeenten in de provincies Noord-Holland, Zuid Holland, Utrecht en Flevoland. Voor wat betreft de contractering in het kader van de wijkverpleging kiezen wij ervoor om sterke lokale aanwezigheid te hebben. Dat houdt in dat wij een belangrijke focus leggen op die gebieden waar wij veel zeer goed geïntegreerd zijn in de lokale keten van zorg en welzijnspartijen. Voor Almere en regio Gooi en Vecht is dat het geval. We bedienen daar reeds 1500 cliënten in het kader van de **WMO** en zijn er al meer dan 10 jaar actief.

Dat is dan ook mede de reden dat het Zorgkantoor Zilveren Kruis Alfa & Zorg sinds 2021 gecontracteerd heeft voor de MPT arrangementen in de **WLZ**. Sinds 2023 mogen wij ook VPT arrangementen aan onze cliënten aanbieden. Dat doen wij in nauwe samenwerking met al onze ketenpartners, denk aan;

- Ziekenhuizen
- Huisartsen / SOG
- Revalidatiecentra
- Zorgverzekeraars
- Gemeenten
- Sociale wijkteams
- Organisaties van patiënten
- Andere relevante disciplines en netwerken
- GGD, ROAZ

Onze relaties met zorgkantoren en zorgverzekeraars zijn de afgelopen jaren verder geprofessionaliseerd. Door transparante communicatie en het nakomen van afspraken hebben we stabiele contracten kunnen afsluiten, wat de continuïteit van zorg voor onze cliënten ten goede komt.

### **Opbouw van ons netwerk en samenwerking met zorgorganisaties**

In de afgelopen jaren hebben we actief gewerkt aan het uitbreiden en versterken van ons netwerk. Door samen te werken met diverse zorgorganisaties kunnen we de continuïteit van zorg binnen de regio's borgen, verbeteren en werken wij samen aan het verhogen en verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Daarnaast werken we nauw samen met het Flevoziekenhuis, het centrale ziekenhuis van Almere en omgeving, om de overgang van ziekenhuiszorg naar thuiszorg soepel te laten verlopen. Deze samenwerking zorgt voor continuïteit in de zorg en een betere ervaring voor onze cliënten.

Onze samenwerking met de verschillende huisartsen in Almere is eveneens versterkt. Door regelmatige communicatie en overleg kunnen we de zorg beter afstemmen op de individuele behoeften van onze cliënten, wat leidt tot een meer geïntegreerde en efficiënte zorgverlening.

## Deelname aan mantelzorgorganisaties en lokale netwerken

Onze betrokkenheid bij verschillende netwerken zoals het NAH Forum, de dementie keten, het VMCA, Flever, de verschillende wijkteams binnen de regio en mantelzorgorganisaties heeft ons in staat gesteld om kennis en ervaringen uit te wisselen met andere zorgorganisaties. Dit heeft geleid tot een betere afstemming van zorg voor cliënten met dementie en niet-aangeboren hersenletsel (NAH). Daarnaast hebben we deelgenomen aan initiatieven zoals sociale cafés en netwerkbijeenkomsten van Vilans wat heeft bijgedragen aan een breder begrip van de behoeften van onze cliënten en hun mantelzorgers binnen de regio.

### Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Alfa & Zorg maakt gebruik van verschillende digitale systemen om de deskundigheid van medewerkers te vergroten en de veiligheid van zorgverlening te waarborgen:

- **Medicatiecontrole via Nedap ONS:** Dit systeem ondersteunt zorgverleners bij een veilige en correcte toediening van medicatie. Het biedt dubbele medicatiecontroles en automatische signaleringen bij wijzigingen, waardoor het risico op medicatiefouten aanzienlijk wordt verminderd. Dit versterkt de veiligheid van cliënten en ondersteunt de deskundigheid van medewerkers.
- **Vilans-protocollen in Qlink:** Zorgverleners hebben via het nieuwe digitale document beheer systeem Qlink direct toegang tot de meest recente richtlijnen en protocollen, waardoor zij altijd werken volgens de laatste professionele standaarden. Dit zorgt ervoor dat de zorg evidence-based en veilig is.
- **E-learnings via Scholing 365:** Medewerkers kunnen zich continu bijscholen in thema's zoals medicatieveiligheid, wondzorg en communicatieve vaardigheden. Dit vergroot hun expertise en versterkt hun zeggenschap over hun professionele ontwikkeling.
- **Mijn handelingen-app:** Medewerkers kunnen in deze app hun bekwaamheden bijhouden en eenvoudig aantonen dat zij bepaalde handelingen veilig en correct kunnen uitvoeren. Dit draagt bij aan continue professionele ontwikkeling en verhoogt de veiligheid in de zorgverlening

Daarnaast wordt de **zeggenschap van cliënten** gewaarborgd doordat zij via een digitaal cliëntportaal inzicht krijgen in hun zorgplan, afspraken en medicatiegebruik. Dit geeft hen meer controle over hun eigen zorgproces en bevordert gedeelde besluitvorming

**Integratie van technologie: Zelf als het kan, digitaal als het mogelijk is, zorg door de verpleegkundige als het moet."**

Dit model wordt als volgt toegepast:

#### 1. **Zelfredzaamheid voorop**

Alfa & Zorg stimuleert cliënten om zo zelfstandig mogelijk te blijven functioneren. Ze bieden ondersteuning bij dagelijkse activiteiten zoals lichamelijke verzorging, hulp bij het aantrekken van steunkousen, hulp bij eten en drinken, en het klaarzetten van medicijnen.



## 2. Digitale zorg als tussenstap

Hoewel specifieke digitale zorgdiensten niet expliciet worden genoemd op de website van Alfa & Zorg, echter in lijn met moderne zorgpraktijken maken wij gebruik van digitale hulpmiddelen om de zorg te ondersteunen en de zelfredzaamheid van cliënten te bevorderen.

## 3. Verpleegkundige zorg als laatste optie

Wanneer zelfredzaamheid en digitale ondersteuning niet voldoende zijn, biedt Alfa & Zorg professionele verpleegkundige zorg aan huis. Dit omvat onder andere wond- en stomaverzorging, het toedienen van medicijnen en hulp bij het gebruik van hulpmiddelen. Cliënten kunnen hiervoor contact opnemen met de wijkverpleegkundige van Alfa & Zorg.

Technologische innovaties hebben hun intrede gedaan in onze zorgverlening. Een voorbeeld hiervan is de implementatie van de Compaan, een gebruiksvriendelijke tablet die ouderen helpt om in contact te blijven met hun netwerk en zorgverleners.

Door deze aanpak zorgt Alfa & Zorg voor een efficiënte inzet van zorgmiddelen, waarbij de autonomie van de cliënt centraal staat en professionele zorg wordt geboden wanneer dat noodzakelijk is.

### **Domein overstijgend**

We zijn actief in de IZA regioplannen een onderdeel van het Beleid Positief Gezond Almere (PGA) dat we samen met de collega aanbieders en de gemeente uitvoeren in Almere. Het regioplan is leidend in deze ontwikkeling met de grote aanbieders, samen werken we ook een capaciteit oplossingen, werving en herkenbare wijkverpleging.

Belangrijk voorbeeld van deze samenwerking is de on-planbare nachtzorg. Daar hebben we als partijen in de stad een gezamenlijke oplossing en werkwijzen voor ontwikkeld. Nu heeft een grote aanbieder (Zorggroep Almere) als hoofduitvoerder deze activiteit ingeregeld en werkt Alfa & Zorg mee in capaciteit en afstemming.

Dat vertaalt zich tevens in hele praktische zin als korte lijnen met het Flevoziekenhuis met intakes aldaar op locatie voor een soepele transfer naar huis van cliënten. Afstemming met de Huisarts en de Specialist Ouderen Geneeskunde en logistieke communicatie met apotheek en hulpmiddelen leverancier. Daarnaast zijn we goed ingevoerd in de wijk, kennen de sociale structuur en weten ook het sociaal domein te betrekken in de wijkverpleging. Dankzij onze langdurige contractering voor WMO prestaties als begeleiding, Dagbesteding en Hulp bij het huishouden kan Alfa & Zorg niet alleen domein overstijgend denken, maar ook invulling geven aan de domein overstijgende zorgvraag.

### **Bouwsteen 4; Leren en ontwikkelen**

Bij Alfa & Zorg staat continu leren en ontwikkelen centraal om de kwaliteit van zorg te waarborgen en te verbeteren. In een snel veranderende zorgomgeving is het essentieel dat onze medewerkers zich blijven ontwikkelen, zowel op professioneel als persoonlijk vlak

## Groei van Medewerkers, Doorstroom en Opleidingen

Onze organisatie is gegroeid naar 550 medewerkers die zorg verlenen aan meer dan 3.500 cliënten. We hebben geïnvesteerd in de doorstroom en opleiding van onze medewerkers, met speciale aandacht voor trajecten van de Helpende Plus niveau 2 naar Verzorgende-IG niveau 3, verpleegkundige 4 en HBO-V niveau 6.

We hebben sterke banden opgebouwd met regionale opleidingscentra (ROC's) en het Windesheim om de instroom van gekwalificeerd zorgpersoneel te bevorderen. Deze samenwerking heeft geleid tot stageplaatsen en werk-leertrajecten binnen onze organisatie, wat bijdraagt aan de ontwikkeling van toekomstige zorgprofessionals en een warm welkom in de zorg!

Het bieden van opleidingsplaatsen en een goed leerklimaat is belangrijk om de instroom en het behoud van zorgprofessionals te vergroten. Alfa & Zorg neemt hierin haar verantwoordelijkheid. Sedert 2012 is zij een erkend opleidingsbedrijf met eigen begeleiders en gediplomeerde assessoren.

Opleidingsmogelijkheden zijn legio bij Alfa & Zorg, in cursus jaar 2024-2025 zijn er maar liefst 60 medewerkers die een opleiding volgen op niveau 2/3/4/5. We streven ernaar om dit tevens in 2025/2026 te herhalen. Omdat er in de loop van de opleiding sprake is van uitval van medewerkers en leerlingen is er besloten de begeleiding van leerlingen te herontwerpen.

We zagen dat er uitval was van medewerkers in de opleiding. Dat heeft te maken met een veelheid aan factoren. We zien met name de uitval bij medewerkers die doorstromen en problemen ervaren in de beroepshouding, afronden schoolopdrachten en persoonlijke omstandigheden. Op dit moment krijgen ze standaard uren per week begeleiding per persoon. Uit de praktijk blijkt dat dit onvoldoende resulteert in een soepele doorloop van de studie. Ook de “on boarding” van de nieuwe medewerkers in opleiding zou verbeterd kunnen worden aldus de exit interviews die we met de medewerkers voerden.

In 2023 is hiertoe een **RVO-SOW** aanvraag gedaan en gehonoreerd waarbij in 2024 Alfa & Zorg extra tijd en middelen krijgt om leerlingen uit de BBL en BOL opleidingen extra te ondersteunen.

Om collega's in opleiding van het team wijkverpleging sneller zelfstandig te laten werken, is Alfa & Zorg voornemens om extra uren van ervaren collega's vrij te maken ter ondersteuning van de nieuwe krachten en in te zetten op persoonlijke begeleiding. Door het aanbieden van 1 op 1 begeleiding in ons eigen skillslab, streven wij naar een veilige en vertrouwde leeromgeving. Daarnaast zullen we extra begeleidingsuren reserveren om hen soepel door het opleidingstraject te leiden, dan wel dit te versnellen. Ook begeleiding in de persoonlijke sfeer kan bijdragen aan het afronden van de opleiding. Veel zijn alleenstaande moeders, dat vraagt soms om extra ondersteuning. Het ondersteunen in de “work / life / study balance” is van belang. Daarom geven we studie begeleiding, zorginhoudelijke begeleiding en persoonlijke begeleiding, samen met externe professionals binnen dit project.

### Bouwsteen 5; Inzicht in kwaliteit

Alfa & Zorg leert van resultaten en doelmatigheid. Op een eerste plaats is deze verbetercyclus gericht op de zorg voor de cliënt. Daarnaast vindt Alfa & Zorg het belangrijk haar verbeterinformatie te bundelen voor zorgverzekeraars omdat wij inzichtelijk willen maken op welke manier en op welke punten wij ons aan het ontwikkelen zijn of willen ontwikkelen. Alfa & Zorg heeft daarvoor een kwaliteitsadviseur welke structureel de opdracht heeft om de PDCA cyclus organisatie breed te monitoren en verbetering te initiëren.

Alfa & Zorg is **HKZ ISO 9001-2015** gecertificeerd en laat in dat kader dan ook jaarlijks het PREM, NPS, Client- en medewerkers tevredenheid onderzoek verrichten door het onafhankelijke bureau Triqs. De laatste score van een 8.2 op de PREM stemt ons gelukkig.

Op basis van de jaarplannen per afdeling ontwikkelen wij een verbeter cyclus. Hierbij laten we ons leiden door de uitkomsten van jaarlijkse onderzoeken van onze stakeholders. We onderscheiden daarbij de volgende bronnen:

- ***Klant tevredenheidsonderzoek (KTO)***
- ***Medewerker tevredenheidsonderzoek (MTO)***
- ***PREM***
- ***Ketentevredenheidsonderzoek***
- ***Onafhankelijk onderzoek van de cliëntenraad van Alfa & Zorg***

Met een groeiende vraag naar onze diensten, moet Alfa & Zorg ook een aantrekkelijke werkgever blijven en talenten ontwikkelen en aantrekken.

Alfa & Zorg werkt niet volgens een strakke hiërarchie. Binnen Alfa & Zorg is een ieder gelijk en een ieder onmisbaar bij het leveren van goede passende zorg. Het bestuur werkt nauw samen met al het personeel. Wij houden ons dagelijks bezig met kwaliteitsverbeteringen. Deze verbeteringen zijn niet alleen gericht op de zorg, maar ook op ons personeel. Werkdruk wordt verlaagd door het inzetten van technologie zoals beeldbellen met de Compaan, Het digitaal zorgdossier, het digitale medewerkersportaal, online spreekuur en de meetings via Teams spelen hierbij een grote rol. De registratiedruk wordt verlaagd, de bijeenkomsten verminderd, de tijd voor zorg verbreedt en er is meer ruimte om aandacht te schenken aan het welzijn van onze medewerkers. Zonder hen geen Alfa & Zorg!

De werknemers van Alfa & Zorg maken gebruik van een uitgebreid aanbod aan E-Learning om de kennis en bekwaamheid op peil te houden. Daarnaast worden er regelmatig klinische lessen georganiseerd en werken wij nauw samen met de scholen binnen de regio's. Intern wordt er veel aandacht besteed aan opleidingen, waardoor de medewerkers kunnen doorstromen naar een hoger niveau. Praktijkopleiders en beoordelaars binnen het werkveld dragen zorg voor begeleiding en toetsing. Alles wordt vastgelegd in de App "Mijn handelingen" zo weten medewerkers en de planners in altijd waar ze staan als het gaat om bevoegd en bekwaam handelen.

Met ingang van 2023 heeft Alfa & Zorg een eigen Skills lab. Een volledig geoutilleerde praktijkomgeving met hulpmiddelen en verbruiksartikelen. Hier vindt onafhankelijke toetsing plaats van alle medewerkers. Door het inhuren van externe assessoren kunnen we externe

toetsing borgen, uiteraard naast de interne begeleiding. Zo leveren we maatwerk aan onze medewerkers.

Alfa & Zorg zet verpleegkundigen in welke gekoppeld zijn aan het kwaliteitsregister en voldoen aan de BIG registratie. De wijkverpleegkundigen zijn in het bezit van een AGB code. De werknemers krijgen ruimte om te groeien, het nemen van eigen verantwoordelijkheden en het ontwikkelen binnen hun expertise.

### **MIC-MIM commissie**

Alfa & Zorg heeft een MIC/MIM commissie. MIC- en MIM-meldingen creëren een cultuur van openheid en transparantie bij de medewerkers van Alfa & Zorg. Het stelt medewerkers in staat om fouten te bespreken en ervan te leren, zonder angst voor negatieve consequenties. Door te reflecteren op incidenten en mogelijke verbeteringen te identificeren richt Alfa & Zorg zich constant op de kwaliteit van zorg en het opstellen van mogelijke verbeterplannen.

Alfa & Zorg werkt met recruitment ondersteuners. Deze medewerkers werven hun eigen collega's in hun eigen regio en netwerk. Samen met online campagnes zijn zij slagvaardig en schaalbaar in onze wervingsactiviteiten.

**De kleinschalige teams** rondom de cliënten zijn dusdanig samengesteld door het eigen team dat samenwerking en vertrouwen volledig wordt benut. Dit komt persoonsgerichte, warme zorg voor de cliënt als de medewerker ten goede.

Daarnaast houdt Alfa & Zorg zich bezig met de **waardering** voor een ieder zijn inzet. Een veel besproken onderwerp tijdens de afgelopen periode. Zorgpersoneel in brede zin, mist de waardering voor hun inzet. Alfa & Zorg geeft deze blijk van waardering door middel van attenties, goede arbeidsvoorwaarden en inschalingen passend bij het werk dat verricht wordt. Ook vanuit management en bestuur wordt dit gedragen, zij nemen hier een voorbeeld rol.

Daarnaast faciliteren wij onze medewerkers naar hun persoonlijke behoeften en ontwikkelingen. Ook blijkt uit intern onderzoek dat de kwaliteitsanalyses die worden verricht, bijdragen aan een veilige werkplek waarin de medewerker zich gehoord en gezien voelt wordt door de organisatie. Dit maakt Alfa & Zorg uniek ten opzichte van andere grote zorgaanbieders om ons heen.

Deze terugblik toont aan dat Alfa & Zorg, ondanks de uitdagingen, met alle liefde blijft streven naar het verbeteren van onze zorgverlening, met de cliënt altijd centraal, daar doen we het voor!

## Reflectie en vooruitblikken

Bij Alfa & Zorg streven we ernaar om de kwaliteit van leven van onze cliënten te waarborgen door continu te reflecteren op onze zorgverlening en de stappen die we zetten om deze te verbeteren. Daarbij zullen wij gebruik maken van onze sterke punten en de kansen, maar zullen wij ook bewust bezig zijn met de uitdagingen en bedreigingen die op ons pad komen.

### Uitdagingen:

- **Krapte arbeidsmarkt:** De gehele zorgsector kampt met een tekort aan gekwalificeerd personeel, wat de werkdruk verhoogt en de kwaliteit van zorg kan beïnvloeden.
- **Toenemende zorgvraag:** Door de vergrijzing en de toename van chronische ziekten stijgt de vraag naar zorg, wat extra druk legt op de beschikbare middelen.
- **Kostenbeheersing:** Het beheersen van de kosten is een voortdurende uitdaging, vooral gezien de stijgende zorgvraag en de noodzaak om hoogwaardige zorg te blijven bieden.
- **Werkdruk:** De hoge werkdruk onder zorgverleners kan leiden tot het uit balans raken van work/ life/study en verminderde kwaliteit van zorg.
- **Wet- en regelgeving:** De zorgsector moet voldoen aan strikte wet- en regelgeving, wat administratieve lasten met zich meebrengt en flexibiliteit van de medewerkers kan beperken.

### Sterke punten:

- **Continuïteit van zorg:** Alfa & Zorg biedt continuïteit in de zorg, wat bijdraagt aan de tevredenheid en het welzijn van cliënten.
- **Kwaliteit van zorg:** De organisatie streeft naar hoge kwaliteit van zorg door middel van voortdurende evaluatie en verbetering van zorgprocessen. De PDCA cyclus komt op elke afdeling terug.
- **Maatwerk:** Zorg op maat is een belangrijk kenmerk van Alfa & Zorg, waarbij de individuele behoeften en wensen van cliënten centraal staan.
- **Innovatie:** Alfa & Zorg maakt gebruik van innovatieve technologieën en methoden om de zorg te verbeteren en efficiënter te maken. Wij durven nieuwe technologieën uit te proberen om te beoordelen welke technologie of innovatie het beste aansluit op de zorgvragen van onze cliënten.
- **Flexibiliteit:** De organisatie is flexibel en kan zich snel aanpassen aan veranderende omstandigheden en behoeften van cliënten en de medewerkers.

### **Bedreigingen:**

- **Impact zorgverzekeraars:** Zorgverzekeraars hebben een grote invloed op de financiering en organisatie van de zorg, wat risico's met zich meebrengt voor de continuïteit van zorg.
- **Financiële druk:** De financiële druk op de zorgsector neemt toe, wat kan leiden tot bezuinigingen, oplopen van de werkdruk en verminderde kwaliteit van zorg.
- **Wettelijke eisen:** Strikte wettelijke eisen kunnen de flexibiliteit van zorgorganisaties beperken en extra administratieve lasten met zich meebrengen. De verpleegkundige zorg in de wijk verandert naar de verpleegkundige achter de computer.
- **Technologie afhankelijkheid:** De afhankelijkheid van technologie brengt risico's met zich mee, zoals storingen en cyberbeveiligingsproblemen.
- **Ziekteverzuim:** Hoog ziekteverzuim onder zorgverleners kan de continuïteit en kwaliteit van zorg in gevaar brengen.

### **Kansen:**

- **Vergrijzing:** De vergrijzing biedt kansen voor de zorgsector, aangezien de vraag naar zorgdiensten zal blijven groeien.
- **Digitale zorgtools:** Het gebruik van digitale zorgtools kan de efficiëntie en kwaliteit van zorg verbeteren en de zelfredzaamheid van cliënten vergroten.
- **Samenwerking:** Samenwerking met andere zorgorganisaties en stakeholders kan leiden tot betere zorgresultaten en efficiëntere zorgprocessen.
- **Zelfredzaamheid:** Het bevorderen van zelfredzaamheid onder cliënten kan de vraag naar intensieve zorg verminderen en de kwaliteit van leven verbeteren.
- **Personeelontwikkeling:** Investeren in de ontwikkeling van zorgpersoneel kan bijdragen aan betere zorg en hogere tevredenheid onder medewerkers en een verhoogde kwaliteit van zorg.

**Preventieve zorg:** Focus op preventieve zorg kan helpen om gezondheidsproblemen vroegtijdig te identificeren en te behandelen, wat de algehele zorgkosten uiteindelijk helpt beheersen.

**Uitdagingen**

Krapte arbeidsmarkt  
Toenemende zorgvraag  
Kostenbeheersing  
Werkdruk  
Wet- en regelgeving

**Bedreigingen**

Impact  
zorgverzekeraars  
Financiële druk  
Wettelijke eisen  
Technologie  
afhankelijkheid  
Ziekteverzuim



**Sterke punten**

Continuïteit van zorg  
Kwaliteit van zorg  
Maatwerk  
Innovatie  
Flexibiliteit

**Kansen**

Vergrijzing  
Digitale zorgtools  
Samenwerking  
Zelfredzaamheid  
Personeelsontwikkeling  
Preventieve zorg