


# Kwaliteitsbeeld Stichting Encuentro Zorgt 2024

Samenwerken aan kwaliteit van bestaan



Juis wanneer het levenseinde nadert, ontstaat een kwetsbare fase voor de cliënt en diens naasten. de kwaliteit van leven staat dan voorop.

Wij bieden de zorg waar de cliënt behoefte aan heeft en zich goed bij voelt. En dat is voor ieder individu verschillend. Onze zorgverlener hebben specifieke kennis en vaardigheden om de cliënt in de palliatieve fase te ondersteunen.

Naast lichamelijke zorg besteden we ook aandacht aan het ziek zijn en de dood. U en uw naaste(n) geven aan hoe deze fase van uw leven gaat verlopen

06 18 73 27 79

info@encuentrozorgt.nl

Molenkade 60, 1115 AC Duivendrecht, Netherlands

www.encuentrozorgt.nl

## Voorwoord

Beste lezer,

Hierbij presenteren wij het kwaliteitsbeeld van 2024, waarin we reflecteren op onze zorgverlening en verbeterpunten voor 2025.

### Leren en verbeteren van kwaliteit

Onze besturingsfilosofie is gebaseerd op leren door reflectie, verbeteren en borgen op de werkvloer, met waardering van cliënten als leidend principe. Dit verslag biedt een terugblik op onze zorgverlening van het afgelopen jaar.

Encuentro Zorgt hanteert diverse kwalitatieve evaluatiemethoden, zoals cliënten-besprekingen en vergaderingen met de cliëntenraad, zowel fysiek als online, om ervaringen en verbeterpunten te verzamelen.

### Belang van cliëntervaringen

Het actief betrekken van cliëntervaringen is essentieel voor het continu verbeteren van onze zorg. Deze ervaringen bieden inzicht in hoe cliënten onze zorg waarderen en wijzen op mogelijke verbeterpunten. Door systematisch cliëntervaringen te verzamelen en te analyseren, kunnen we onze zorg beter afstemmen op de behoeften en verwachtingen van onze cliënten. Dit draagt bij aan een persoonsgerichte benadering en verhoogt de kwaliteit van onze dienstverlening.

### Samenwerking met Coöperatie Boer en Zorg (CBZ)

Sinds november 2022 zijn wij lid van Coöperatie Boer en Zorg (CBZ), een samenwerkingsverband van ruim 260 kleinschalige zorgondernemingen in Flevoland, Gelderland, Overijssel en Utrecht. CBZ ondersteunt haar leden bij het bieden van waardevolle en innovatieve zorg op unieke locaties, met een focus op kleinschaligheid en nabijheid. Deze samenwerking stelt ons in staat om vanaf januari 2023 zorg te leveren onder de Wet Langdurige Zorg (Wlz), waaronder het Volledig Pakket Thuis (VPT). Dit sluit aan bij onze missie en de beleidsdoelstelling van het ministerie van Volksgezondheid om cliënten zo lang mogelijk thuis te laten wonen. VPT bevordert keuzevrijheid en zelfstandig wonen met zorg dichtbij.

### Meerwaarde voor de cliënt

Onderzoek toont aan dat ouderen met een Wlz-indicatie die VPT-zorg ontvangen gemiddeld één jaar langer leven dan ouderen in instellingen (1.288 dagen versus 922 dagen). Bovendien zijn de dagelijkse zorgkosten bij VPT €58 lager dan bij institutionele zorg (€184 tegenover €242 per dag). Thuis blijven wonen wordt door veel cliënten als prettig ervaren, bevordert de betrokkenheid van het sociale netwerk en vermindert de belasting van zorgpersoneel.

### Toekomstige uitdagingen in de langdurige zorg

De langdurige zorg in Nederland staat voor aanzienlijke uitdagingen die de toekomstbestendigheid onder druk zetten. Een van de belangrijkste factoren is de vergrijzing, waardoor de zorgvraag de komende decennia sterk toeneemt. Tegelijkertijd groeit de beroepsbevolking nauwelijks, wat leidt tot een krappere arbeidsmarkt en personeelstekorten in de zorgsector. Daarnaast is er een tekort aan geschikte woonruimte voor cliënten, wat de beschikbaarheid van passende zorg belemmert. De financiële druk op de langdurige zorg neemt eveneens toe, met stijgende zorguitgaven en geplande besparingen in de komende jaren.

Om deze uitdagingen het hoofd te bieden, is regionale samenwerking essentieel. Iedere regio heeft specifieke opgaven, bijvoorbeeld door de bevolkingssamenstelling en het beschikbare zorgaanbod. Zorgkantoren en Zorgverzekeraars Nederland (ZN) versterken de onderlinge samenwerking op regionaal niveau en stimuleren innovatie en goede initiatieven om de langdurige zorg toegankelijk, betaalbaar en van goede kwaliteit te houden.

Daarnaast is het noodzakelijk om in te zetten op passende zorg, waarbij de cliënt en zijn of haar omgeving centraal staan. Dit betekent aandacht voor preventie, zelfredzaamheid, langer thuis wonen en digitale zorgoplossingen. Het doel is om de langdurige zorg beschikbaar te houden voor degenen die het nodig hebben, ondanks de groeiende uitdagingen.

### **Kwaliteit en personeel**

Kwaliteit staat het hele jaar op onze agenda. Als lid van brancheorganisatie NBEC stellen we per kwartaal een kort kwaliteitsverslag op. Jaarlijks vindt de ISO-9001-2015 audit plaats; dit jaar zijn we, na het verbeteren van twee tekortkomingen, succesvol gecertificeerd. Goed opgeleid personeel is cruciaal voor kwaliteit. Dit jaar hebben we naast Bureau Sterk ook Noordhoff Zorg en Welzijn als partner gevonden voor onze EVC-trajecten en Leer Management Systeem (LMS) en E-learning training.

Veel leesplezier gewenst.

Namens de directie van Stichting Encuentro Zorgt,  
Alejandro Lopez

## Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
1. Inleiding.....	5
1.1. Wat doen we goed.....	5
1.2. Wat kan beter.....	6
2. Profiel Encuentro Zorgt.....	7
3. Kwaliteit van het zorgproces rondom de individuele cliënt.....	8
3.1. Persoonsgerichte zorg.....	8
3.2. Autonomie ondersteunen.....	8
3.3. Zorgplan.....	9
3.4. Bevoegd en bekwaam personeel.....	10
4. Indicatoren.....	10
4.1. Medicatieveiligheid.....	10
4.2. Medicatie audit.....	10
4.3. Advanced Care Planning.....	11
5. Conclusie.....	12
5.1. Verbeter- en ontwikkelingspunten.....	12
5.2. Gebieden en indicatoren.....	12
5.3. Conclusie.....	16

## **1. Inleiding**

Dit kwaliteitsbeeld geeft een uitgebreide reflectie van de zorgverlening binnen Stichting Encuentro Zorgt in 2024. Als zorginstelling zetten wij ons in voor hoogwaardige, persoonsgerichte zorg, waarbij autonomie, welzijn en een holistische benadering centraal staan. Dit verslag biedt inzicht in onze sterke punten, zoals de tijdige implementatie van zorgplannen en de aandacht voor gezonde voeding en hydratatie. Daarnaast worden verbeterpunten en ontwikkelmogelijkheden benoemd om onze zorgcontinuïteit en kwaliteit verder te versterken.

Door middel van interne audits, cliëntervaringen en medewerkersfeedback streven wij naar een continu verbeterproces. Dit verslag belicht zowel de behaalde resultaten als de geplande acties voor het komende jaar. Daarbij richten wij ons niet alleen op professionele zorgverlening, maar ook op de rol van het sociale netwerk van de cliënt. Dit document fungeert als een instrument voor zelfreflectie én als strategisch plan om onze zorg verder te optimaliseren.

### **1.1. Wat doen we goed**

In januari 2024 werd het lidmaatschap van Stichting Encuentro Zorgt bij de brancheorganisatie NBEC verlengd. In het kader van deze verlenging hebben wij een vertrouwenspersoon aangesteld, die zowel cliënten als medewerkers ondersteuning biedt. De directie heeft alle betrokkenen hierover geïnformeerd, zodat zij laagdrempelig gebruik kunnen maken van deze voorziening. Een belangrijke mijlpaal dit jaar is de voortzetting van de samenwerking met CBZ.

Als lid van Coöperatie Boer en Zorg (CBZ) maakt Encuentro Zorgt gebruik van het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) ONS van Nedap Healthcare. Dit systeem stelt ons in staat om cliëntdossiers zorgvuldig bij te houden en risico's op cliëntniveau inzichtelijk te maken. Daarnaast hebben wij ons kwaliteitsmanagementsysteem uitgebreid met de Performance Manager-module van Lens Business Software. Dit systeem biedt een waardevol instrument om prestaties te meten en kritische succesfactoren inzichtelijk te maken. Door de koppeling met de registratiemodule Q-base worden metingen automatisch ingevoerd, waardoor wij efficiënter kunnen werken en gericht verbeteringen kunnen doorvoeren.

### **Medezeggenschap**

Medezeggenschap speelt een essentiële rol binnen onze organisatie. De cliëntenraad vertegenwoordigt de gemeenschappelijke belangen van onze cliënten en is een belangrijke gesprekspartner voor de stichting. In 2023 hebben wij daarnaast een medewerkerscommissie opgericht, waarin medewerkers in loondienst direct kunnen bijdragen aan beleidsvorming en kwaliteitsverbetering. Dit draagt bij aan een open en transparante organisatiecultuur, waarin inspraak en betrokkenheid worden gestimuleerd.

Met deze ontwikkelingen blijft Stichting Encuentro Zorgt zich inzetten voor kwalitatieve en mensgerichte zorg, waarbij we continu streven naar verbetering en vernieuwing.

### **Uitkomst Cliënt- en medewerkerservaringen**

Het cliënttevredenheidsonderzoek toont aan dat Stichting Encuentro Zorgt hooggewaardeerd wordt, met een gemiddelde score van **8,8**. Deze positieve resultaten bevestigen de kwaliteit van onze zorg en bieden aanknopingspunten voor verdere verbetering.

De geïdentificeerde verbeterpunten helpen ons om de zorg nog beter af te stemmen op de behoeften van cliënten en ons dienstenaanbod te blijven optimaliseren. De feedback geeft waardevolle inzichten in hoe cliënten onze zorg ervaren en onderstrepen het vertrouwen in onze organisatie.

Om deze positieve ontwikkeling voort te zetten, blijven we luisteren naar onze cliënten en passen we onze dienstverlening continu aan. Zo streven we ernaar Stichting Encuentro Zorgt te versterken als voorkeursaanbieder van hoogwaardige thuiszorg.

Uit het medewerkers tevredenheidsonderzoek blijkt dat medewerkers over het algemeen tevreden zijn over hun werk en de organisatie, met een gemiddelde score van **8,4**. Vooral de samenwerking binnen teams en het gevoel van waardering worden positief beoordeeld. Tegelijkertijd zijn er verbeterpunten op het gebied van interne communicatie, werkverdeling en opleidingsmogelijkheden.

### **1.2. Wat kan beter**

Ook in 2024 ondervond Encuentro Zorgt de gevolgen van zorgverlening zonder contract met een zorgverzekeraar. Afhankelijk van de polis van de cliënt kon slechts een deel van de kosten worden gedeclareerd, met een maximum van 75%. De resterende 25% kwam voor rekening van de cliënt. Indien de cliënt deze eigen bijdrage niet kon betalen, bleef Encuentro Zorgt achter met een oninbare vordering, wat resulteerde in een verliespost. Dit had invloed op het totale financiële resultaat van 2024.

Om dit probleem te beperken, wordt het proces van intake tot facturatie aangepast. Bij de intake zal voortaan worden gecontroleerd of de cliënt een restitutiepolis heeft die volledige declaratie van de zorgkosten mogelijk maakt.

Medewerkers ervaren dat belangrijke informatie soms te laat of onvoldoende duidelijk wordt gedeeld. Sommige teams ervaren een onevenwichtige werkdruk, wat leidt tot stress en inefficiëntie. Sommige medewerkers geven aan dat ze behoefte hebben aan meer professionele ontwikkelingsmogelijkheden.

### **Aandacht als kernwaarde**

In het beleidsplan van Encuentro Zorgt is ‘aandacht’ benoemd als kernwaarde én doelstelling: zorgvuldigheid en toewijding in alle aspecten van onze dienstverlening. Dit betekent niet alleen aandacht voor cliënten, maar ook voor werkprocessen, administratie en strategische beslissingen. De interne audit van 31 juli 2023 bevestigde dat verbeteringen nodig zijn in de werkprocessen. Het streven is om overbodige handelingen te elimineren en processen efficiënter in te richten.

De implementatie van de **Performance Manager-module** binnen het kwaliteitsmanagementsysteem zal ons helpen prestaties te meten en gericht bij te sturen.

### **Interne communicatie, planning en roostering: een aandachtspunt**

De stabiliteit van de planning en roostering blijft een uitdaging, mede door het vertrek en ziekte van enkele medewerkers. De back-upfunctie is nog onvoldoende gewaarborgd. Daarnaast kwamen er zowel individuele als algemene meldingen binnen die wijzen op verbeterpunten.

- **MIC-procedure:** Er is een nieuwe MIC-commissie benoemd, en zorgverleners worden via een nieuwsbrief opnieuw geïnformeerd over de procedure.
- **Calamiteitenbeleid:** Dit is herzien op basis van de IGJ-richtlijnen en de Leidraad Meldingen (Brochure Calamiteiten melden aan de IGJ, 11-04-2023).
- **Belasting van zorgcoördinatoren:** Er zal kritisch worden gekeken naar hun werklast, aangezien zij naast coördinerende taken ook actief in de wijk werken
- **Interne communicatie verbeteren:** Transparante besluitvorming; er zal maandelijks informatiesessies georganiseerd worden waarin managementbeslissingen worden toegelicht en medewerkers vragen kunnen stellen.
- **Opleidingsmogelijkheden versterken:** Individuele ontwikkelplannen: De functioneringsgesprekken zullen ontwikkelgesprekken zijn waarin medewerkers samen met hun leidinggevende een persoonlijk groeiplan opstellen. Vanwege de taalbarrière is er Mentorprogramma: (nieuwe) medewerkers worden gekoppeld aan ervaren collega's om hen sneller in te werken en te begeleiden in hun professionele groei.

### **Veiligheid en documentatie**

Op cruciale gebieden zoals valpreventie, medicatiebeleid, het handelen bij wilsonbekwaamheid en vrijheidsbeperking, is in 2024-2025 adequaat gehandeld. Toch blijft optimalisatie nodig.

Daarnaast is het **Documentatie Beheer Systeem (DBS)** nog niet volledig operationeel. Dit systeem vormt de basis voor het actualiseren en beheren van handboeken, protocollen en werkbeschrijvingen. Een structurele implementatie van het DBS zal bijdragen aan de kwaliteit en consistentie van onze zorgverlening. Met deze aanpassingen zet Encuentro Zorgt een volgende stap naar efficiëntere processen, betere financiële stabiliteit en een kwalitatief hoogwaardige zorgverlening.

## **2. Profiel Encuentro Zorgt**

### **Visie en Kernwaarden**

Encuentro Zorgt is een Christelijke zorgorganisatie met een brede maatschappelijke visie. Wij streven naar synergie door hoogwaardige, persoonsgerichte zorg te bieden en actief samen te werken met andere zorg- en welzijnsorganisaties.

Onze missie is helder: de kwaliteit van leven van onze zorgvragers behouden of verbeteren, met speciale aandacht voor mensen die te maken hebben met (dreigende) beperkingen. Dit komt tot uiting in onze drie kernwaarden: Aandacht, Keuze en Gemak.

Wij staan naast onze cliënten en bieden hen betekenisvolle zorg en ondersteuning.

Onze dienstverlening is gericht op:

- Het behouden van regie over het eigen leven en gezin
- Actieve deelname aan de samenleving
- Zo lang mogelijk thuis blijven wonen, indien haalbaar

Wanneer volledig zelfstandig functioneren niet meer mogelijk is, richten wij ons op passende compensatie en ondersteuning.

## Aanbod en Doelgroep

Encuentro Zorgt levert zorg binnen de Zorgverzekeringswet (Zvw), de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Wij richten ons op volwassenen met een lichte lichamelijke of verstandelijke beperking als gevolg van niet-aangeboren hersenletsel (NAH), psychische problematiek of Multi morbiditeit.

Ons zorgaanbod omvat onder andere:

- (Woon)zorg voor cliënten met complexe zorgvragen
- Thuiszorg, waaronder palliatieve zorg en wijkverpleging
- Hulp bij het huishouden, als onderdeel van bredere ondersteuning

Met deze geïntegreerde aanpak biedt Encuentro Zorgt niet alleen zorg, maar ook perspectief, waarbij de behoeften en wensen van onze cliënten altijd centraal staan.

Clientprofielen				
Cliënten en aantal	Zorgprofiel	Leveringsvorm	Leeftijd	Bijkomende problematiek(en)
Cliënt 9	VV6	VPT	60 - 79	NAH
Cliënt 1 Cliënt 2	VV4 GGZw 2	VPT VPT	70-90	Somatiek GGZ/comorbiditeit
Cliënt 6 Cliënt 8	VV5 ZVW	VPT Wijkverpleging	30 - 79	Dementie Somatiek/ comorbiditeit

## 3. Kwaliteit van het zorgproces rondom de individuele cliënt

### 3.1. Persoonsgerichte zorg

Bij Encuentro Zorgt staat de cliënt altijd centraal. Zorg verlenen is een relationeel proces, waarin meer komt kijken dan een reeks professionele handelingen. Goede zorg ontstaat in een wederkerige, betekenisvolle relatie tussen zorgverlener en zorgvrager, gekenmerkt door **aandacht, zorgvuldigheid en oprechte betrokkenheid**. Dit principe geldt voor al onze diensten: verzorging, verpleging, behandeling en overige ondersteuning.

Toegankelijkheid en keuzevrijheid zijn hierin essentieel. Wij vinden het belangrijk dat cliënten gemakkelijk toegang hebben tot onze zorg en zelf bepalen **hoe, wanneer en in welke vorm** zij ondersteuning ontvangen.

### Integrale zorg

Goede zorg kijkt niet naar één facet van het leven. Hierbij gaat het om lichamelijk en mentaal welbevinden, om woon- en leefomstandigheden en om participatie.

### 3.2. Autonomie en ondersteunen

Wij sluiten aan bij de keuzes die cliënten maken over de invulling van hun leven. Wanneer toenemende beperkingen de regie over het dagelijks leven bemoeilijken, biedt Encuentro Zorgt ondersteuning op verzoek van de cliënt. Alle afspraken hierover worden vastgelegd in het cliëntdossier.

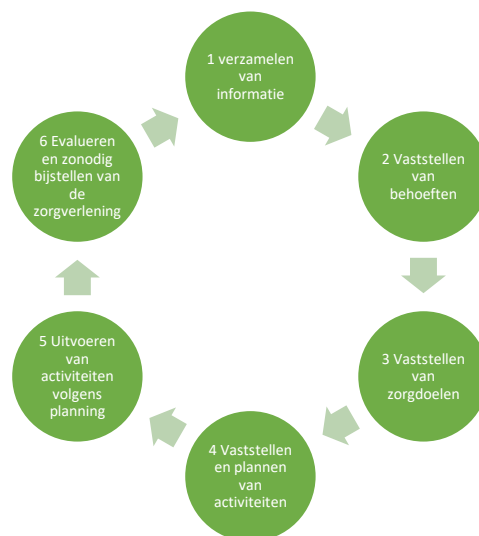


Onze medewerkers geven zelfstandig invulling aan deze integrale zorgvisie, op basis van hun deskundigheid. Zij worden niet beperkt door standaardprocedures en protocollen, maar gebruiken deze als hulpmiddel om zorg op maat te bieden. Encuentro Zorgt ondersteunt en coacht medewerkers in deze persoonsgerichte aanpak. Wij moedigen hen aan om actief aan te geven welke ondersteuning zij nodig hebben om verantwoordelijkheid te dragen voor het zorgproces én hun eigen professionele ontwikkeling.

### 3.3. Zorgplan

Encuentro Zorgt is lid van Coöperatie Boer en Zorg (CBZ) en maakt gebruik van het elektronische cliëntdossier ONS. Hierin worden alle afspraken, acties en doelen vastgelegd, zodat de zorgverlening transparant en afgestemd blijft op de behoeften van de cliënt. Het zorgplan beschrijft helder welke begeleiding, verzorging of verpleging de cliënt mag verwachten. Dit kan zowel schriftelijk als digitaal worden vastgelegd en omvat tevens risicobeoordelingen op cliëntniveau, zoals CTO en MIC. Daarnaast worden alle zorgplannen opgesteld conform het normenkader V&VN, waarmee de kwaliteit van onze zorg wordt gewaarborgd.

Methodisch werken volgens het zorgplan:



Cyclus

Methodisch werken volgens het zorgplan

Bij Encuentro Zorgt worden medewerkers regelmatig bijgeschoold in het methodisch werken volgens het zorgplan. Naast de theoretische kennis over de stappen in het zorgproces, werken de medewerkers actief met eigen casuïstiek en materiaal, gericht op:

- Het in kaart brengen van de zelfredzaamheid van de cliënt en de mogelijkheden binnen het netwerk;
- Het formuleren van de hulpvraag of zorgbehoefte op basis van verzamelde gegevens;
- Het SMART formuleren en vastleggen van doelen en resultaten;
- Het vaststellen van interventies die aansluiten bij de gestelde doelen;
- Het schriftelijk rapporteren volgens de richtlijnen;
- Het evalueren van zowel het product als het proces.

Na elke bijscholing heeft de medewerker de volgende leerdoelen behaald:

- Het benoemen van de visie van persoonsgerichte zorg;
- Het begrijpen van het belang van methodisch werken;
- Het kennen van zijn of haar rol in het opstellen, uitvoeren en bijhouden van het zorgplan;
- Het toepassen van de cyclus van methodisch werken;
- Het beheersen van observatie, signalering en rapportage (SOEP-methode).

### 3.4. Bevoegd en bekwaam personeel

Encuentro Zorgt streeft ernaar kwalitatief uitstekende zorg te bieden, met **hoofd, hart en ziel**. Onze ambities gaan echter verder. Wij willen een vooraanstaande zorgorganisatie zijn, een **‘teaching organization’**, en zo een leidende rol spelen binnen de gezondheidszorg in de regio’s waarin wij actief zijn. Dit draagt bij aan het vergroten van de cliënten adherentie en waarborgt de continuïteit en groei van onze organisatie.

Om deze ambities te realiseren, en in lijn met de steeds veranderende wet- en regelgeving binnen de zorg, is een sterke personeelsbezetting essentieel. Encuentro Zorgt kan enkel een kwalitatief hoogwaardige zorginstelling zijn als wij voldoende **lerend vermogen** ontwikkelen. Leren is geen geïsoleerd proces, maar een integraal onderdeel van onze zorgprocessen. Daarom zijn alle interne en externe trainingen en bijscholingen ingebed in de dagelijkse zorgpraktijk, waarbij de noodzaak tot leren altijd vanuit de praktijk zelf komt.

In ons scholingsplan zijn verplichte cursussen opgenomen, waaronder methodisch werken volgens het zorgplan en medicatieveiligheid. Dit jaar hebben we ook aandacht besteed aan onbegrepen gedrag en dementie.

## 4. Indicatoren

### 4.1. Medicatieveiligheid

Veilig zorg verlenen betekent de juiste balans vinden tussen professionele kennis, vaardigheden en persoonsgerichte zorg. Medewerkers moeten niet alleen de geldende richtlijnen en normen kennen, maar deze ook op maat toepassen bij elke individuele cliënt. Het draait om het vertalen van principes naar de praktijk: observeren, signaleren en actief het gesprek aangaan met de cliënt en diens omgeving, om vervolgens adequaat te handelen.

Leren en verbeteren betekent bewust zijn van, en actief inspelen op, risico’s en fouten. Door open te spreken met collega’s en teams over knelpunten en verbeterpunten, ontstaat inzicht in waar risico’s liggen en hoe deze voorkomen, verkleind of beheersbaar gemaakt kunnen worden. Een cultuur van continu leren en verbeteren draagt bij aan zowel veilige zorg voor de cliënt als een veilige werkomgeving voor medewerkers. Waar nodig krijgen medewerkers aanvullende scholing om hun professionaliteit verder te versterken.

### 4.2. Medicatie audit

Omdat medicatie een ketenproces is waarin meerdere partijen betrokken zijn, is goede communicatie tussen zorgverleners, huisartsen en apotheken essentieel. Bij Encuentro Zorgt wordt jaarlijks een **medicatieaudit** uitgevoerd om te beoordelen of cliënten de juiste medicatie ontvangen en of voorgeschreven medicatie nog noodzakelijk is.

Een concreet voorbeeld is het gebruik van **Metoclopramide** (tegen misselijkheid en braken) en **NSAID’s**. Volgens het **Harm-rapport** zijn NSAID’s en acetylsalicylzuur

verantwoordelijk voor **50% van de vermijdbare ziekenhuisopnames**. Daarom worden medicatievoorschriften kritisch geëvalueerd.

De kwaliteitsverpleegkundige bespreekt de auditresultaten met de arts, apotheker, zorgverleners en de **MiC-Commissie**. In het laatste kwartaal zijn er drie evaluatiegesprekken gevoerd met de huisarts en de apotheek om medicatieveiligheid verder te verbeteren.

### **4.3. Advanced Care Planning**

In 2024 heeft Encuentro Zorgt palliatief terminale zorg verleend aan drie cliënten. Tijdens deze zorgverlening bleek dat een van hen geen uitvaartverzekering hadden. Dit weerspiegelt een bredere trend: momenteel beschikt 40% van onze cliënten niet over een uitvaartverzekering. Uit gesprekken blijkt dat sommigen een dergelijke verzekering associëren met een vroegtijdige dood, wat kan leiden tot uitstel of afwijzing ervan. Toch is de stichting erin geslaagd de percentage met 10% te verminderen.

Encuentro Zorgt is voornemens om bij de intake van palliatieve zorg expliciet navraag te doen naar de uitvaartverzekering en waar nodig te adviseren. Dit helpt cliënten en hun naasten om tijdig voorbereid te zijn op de laatste levensfase.

### **Begeleiding in de Laatste Levensfase**

De kwaliteitsverpleegkundige en andere zorgprofessionals binnen Encuentro Zorgt zijn zich bewust van de impact van gezondheidsveranderingen op cliënten en hun naasten. Vaak is er al een langdurig ziekteproces doorlopen, en is er berusting in het feit dat ouderdom vaak gepaard gaat met kwalen of ziekten. Deze realiteit kan betekenen dat de laatste levensfase wordt ingeleid.

Daarom voeren de kwaliteitsverpleegkundige, huisarts, oncoloog of andere specialisten tijdig gesprekken met de cliënt en diens naasten. Samen worden zorg- en behandeldoelen afgestemd, waarbij keuzes over ziektebehandeling, ziekenhuisopname en reanimatie zo specifiek mogelijk in het zorgdossier worden vastgelegd.

Daarnaast wordt in het zorgdossier ook vastgelegd wat van de medewerkers van Encuentro Zorgt wordt verwacht bij acute situaties, zoals een infectie, bloeding of hersen- of hartinfarct. Het streven is om deze afspraken direct bij de intake vast te leggen, zodat in acute situaties snel en zorgvuldig kan worden gehandeld.

### **Voeding en Hydratatie: Essentieel voor Welzijn**

Voldoende en gezonde voeding is cruciaal voor de conditie, weerstand, autonomie en het algemene welzijn van cliënten. Binnen de vragenlijst 'risico's op cliëntniveau' wordt hier structureel aandacht aan besteed.

Vanaf 2023 wordt standaard een **SNAQ-formulier** ingevuld bij de intake. Dit helpt om vroegtijdig signalen van ondervoeding op te sporen en tijdig passende maatregelen te nemen.

### **Wet Zorg en Dwang: Vrijwillige Zorg als Uitgangspunt**

Encuentro Zorgt hanteert als uitgangspunt dat onvrijwillige zorg niet wordt toegepast, tenzij er geen andere alternatieven zijn en er sprake is van een ernstig nadeel voor de cliënt of diens omgeving.

De Wet Zorg en Dwang (Wzd) biedt hierbij het juridische kader en regelt de voorbereiding, besluitvorming, uitvoering en beëindiging van onvrijwillige zorg, evenals de rechtspositie van de cliënt. Encuentro Zorgt handelt binnen deze wetgeving met als doel de veiligheid en het welzijn van zowel de cliënt als de omgeving te waarborgen.

## 5. Conclusie

### 5.1. Verbeter- en ontwikkelingspunten

Encuentro Zorgt werkt **op strategisch, tactisch en operationeel niveau** aan de realisatie van haar (kwaliteits)doelstellingen.

- **Tactisch en operationeel niveau:**

In lijn met vraaggerichte en persoonsgerichte zorg worden zorgplannen ontwikkeld volgens de richtlijnen van het Zorg- en Ondersteuningsplan. Binnen zes weken na de start van de zorg moet het zorgplan volledig zijn opgesteld en ondertekend door de cliënt.

- **Kwalitatief hoogwaardige zorg & kernwaarde ‘Aandacht’:**

De focus ligt op het stimuleren van zelfredzaamheid en het bewaken van een gezonde voedingstoestand bij cliënten. Cliëntevaluaties worden specifiek op deze aspecten afgestemd om de effectiviteit van de zorg continu te verbeteren.

- **Monitoring van personeel & deskundigheid:**

De bekwaamheid van medewerkers wordt structureel beoordeeld en gewaarborgd binnen:

1. De werving- en selectieprocedure
2. Persoonlijke ontwikkelingsgesprekken
3. Het opleidings- en bijscholingsbeleid

Door deze integrale aanpak blijft Encuentro Zorgt zich ontwikkelen als een organisatie die niet alleen hoogwaardige zorg levert, maar ook continu investeert in deskundigheid en cliëntgerichtheid.

### 5.2. Gebieden en indicatoren:

#### Oordeel van cliënten:

Onderzoek naar clientervaringen

Bij Encuentro Zorgt staat de menselijke maat centraal. Zorg draait niet alleen om handelingen, maar om aandacht, begrip en voortdurende verbetering. In 2024 zetten we daarom belangrijke stappen om de tevredenheid van onze cliënten te vergroten, klachten te verminderen en een open, lerende cultuur binnen onze organisatie te versterken.

#### A. Structurele invoering van cliënttevredenheidsonderzoeken

Om écht te weten hoe cliënten onze zorg ervaren, voeren we vanaf 2023 structureel cliënttevredenheidsonderzoeken uit in al onze regio's. Dit doen we niet alleen als formele meting, maar vooral als een kans om te luisteren, te leren en te verbeteren.

De onderzoeken worden zorgvuldig opgezet, met de betrokkenheid van onze zorgverleners, zorgcoördinatoren en kwaliteitsfunctionaris. We nemen de tijd om te begrijpen waar cliënten tevreden over zijn, maar ook waar zij knelpunten ervaren.

## Planning

- Juni & juli 2025 – Uitvoeren van de onderzoeken
- Augustus 2025 – Verwerken en analyseren van de resultaten
- Opname in het jaarverslag 2024 – Zo kunnen we in 2025 een vergelijkende analyse maken en gerichte verbeteringen doorvoeren.

### **B. Verminderen van klachten door bewuste aandacht voor bejegening**

Elke klacht is een signaal en tevens een kans om te groeien. In 2024 ontvingen we zes klachten, waarvan vijf over bejegening, waarvan 3 bejegening van cliënt naar zorgverlener betreft. Dit is een belangrijk aandachtspunt. Iedere cliënt en zorgverlener moet zich gehoord, gerespecteerd en welkom voelen maar ook omgekeerd de zorgverleners.

Daarom werken we in 2025 doelgericht aan het terugbrengen van het aantal klachten op het gebied van bejegening naar maximaal één. Dit doen we door:

1. Actieve coaching van medewerkers op klantgerichtheid en empathie
2. Betere samenwerking tussen zorgcoördinatoren, personeelszaken en de Klachtencommissie
3. Regelmatige evaluatie en reflectie, waarbij we klachten zien als leermomenten, niet als kritiek

De resultaten van deze inspanningen worden eind 2025 zichtbaar in de trendanalyse en het jaarverslag van de Klachtencommissie.

### **C. Uitbreiding van de cliëntencommissie: meer stem voor onze cliënten**

Een sterke cliëntencommissie is essentieel om de belangen van onze cliënten te behartigen. Op dit moment bestaat de commissie uit twee leden, in 2024 is getracht het aantal uit te breiden. Helaas hebben we dit niet kunnen realiseren we dit in 2026 uitbreiden naar minimaal vier leden.

We willen daarbij niet alleen cliënten betrekken, maar ook hun vertegenwoordigers, met steun vanuit het bredere Christelijke netwerk van Encuentro Zorgt. Deze uitbreiding moet een feit zijn in 2026, zodat het meegenomen kan worden in het kwaliteitsverslag en de jaarrekening van 2025.

### **D. Een open meldcultuur: samen werken aan veiligheid en vertrouwen**

Echte kwaliteit ontstaat in een omgeving waarin medewerkers zich vrij voelen om zorgen, incidenten en verbeterpunten te delen. Dit vraagt om een organisatiecultuur waarin transparantie, vertrouwen en veiligheid vooropstaan.

Daarom blijven we investeren in een sterke meldcultuur, waarbij medewerkers weten dat hun inbreng niet alleen wordt gewaardeerd, maar ook leidt tot concrete verbeteringen.

1. Zorgcoördinatoren verwerken meldingen in het MIC-systeem (Q-base), zodat er snel actie ondernomen kan worden
2. Klachten en complimenten worden zorgvuldig vastgelegd in Q-link, zodat we trends en verbeterkansen kunnen identificeren

3. Trainingen voor zorgverleners zorgen ervoor dat iedereen begrijpt waarom het belangrijk is om bijzonderheden over de gezondheid en het welzijn van cliënten te rapporteren

Bij Encuentro Zorgt geloven we dat groei en kwaliteit voortkomen uit een lerende organisatie, waarin fouten niet worden weggestopt, maar worden gebruikt om te verbeteren.

Samenbouwen aan een professionele, warme en lerende organisatie. We blijven ons inzetten voor een werkomgeving waarin onze medewerkers kunnen excelleren en onze cliënten de best mogelijke zorg krijgen. We monitoren onze voortgang, ondernemen gerichte acties en blijven trouw aan onze kernwaarden: Aandacht, Keuze en Gemak.

Bij Encuentro Zorgt streven we niet alleen naar kwalitatief hoogwaardige zorg, maar ook naar transparantie en efficiëntie in onze processen. Dit vraagt om duidelijke analyses, gerichte metingen en een sterke basis van goed opgeleide zorgverleners. In 2025 zetten we belangrijke stappen om deze doelen te realiseren.

### **1. Trendanalyse en MIC-jaarverslag: inzicht en verbetering**

Een lerende organisatie groeit door te meten en te reflecteren. Daarom wordt vóór eind december 2025 de trendanalyse en het jaarverslag van de MIC-commissie afgerond. Dit verslag biedt niet alleen een overzicht van meldingen en incidenten, maar vooral van de verbeteracties die hieruit voortvloeien. Het resultaat moet aantoonbaar bijdragen aan een hogere kwaliteit en veiligheid van zorg.

### **2. Externe CTO-meting: objectieve toetsing van onze zorgkwaliteit**

Encuentro Zorgt laat in 2025 een CTO (Controle op Zorginhoudelijke Thema's) uitvoeren door een externe partij. Dit onderzoek richt zich op alle daarvoor in aanmerking komende cliënten en wordt ondersteund door onze zorgverleners, onder leiding van de zorgcoördinatoren en de kwaliteitsfunctionaris.

#### **Wat meten we?**

Zorginhoudelijke indicatoren zoals decubitus, voeding en incontinentie worden grondig geëvalueerd.

#### **Wanneer?**

De resultaten worden verwerkt in het kwaliteitsbeeld dat in 2025 wordt gepubliceerd op onze website en de CBZ-site.

#### **Doelstelling?**

Encuentro Zorgt streeft ernaar in alle categorieën hoog te scoren, om zo te waarborgen dat onze cliënten de best mogelijke zorg ontvangen.

### **3. BIG-trainingen: uniforme scholing voor gekwalificeerde zorgverleners**

Het leveren van veilige en deskundige zorg begint bij een goed opgeleid team. Om de kennis en vaardigheden van onze BIG-geregistreerde medewerkers op een hoog niveau te houden, kiest Encuentro Zorgt ervoor om hen in 2025 verplicht deel te laten nemen aan de door Encuentro aangeboden en door Precision verzorgde BIG-trainingen.

## Planning

- Vanaf het eerste kwartaal 2024 wordt per kwartaal één training aangeboden, in totaal vier trainingen per jaar. In 2025 willen we ook het LMS introduceren en implementeren.
- Deelname is verplicht voor alle (BIG-)geregistreerde medewerkers, met volledige medewerking van het team en een duidelijke richtlijn vanuit de directie.
- Dit zorgt ervoor dat alle medewerkers op een uniforme manier worden geschoold en dat hun deskundigheid aantoonbaar gewaarborgd blijft.

### 4. Efficiënte en voorspelbare planning in de wijkzorg

Een goed georganiseerde planning is essentieel voor zowel zorgverleners als cliënten. Daarom wil Encuentro Zorgt in 2025 de planning voor alle regio's centraliseren op het hoofdkantoor en deze ruim van tevoren gereed hebben.

**Doelstelling:** De roosters moeten vier weken vooraf gereed zijn (behoudens calamiteiten).

**Communicatie:** Zorgverleners ontvangen hun definitieve planning twee weken voor aanvang.

**Ondersteuning:** Dit wordt mogelijk gemaakt door een fulltime planner, ondersteund door het secretariaat.

**Evaluatie:** Een tussentijdse evaluatie vindt plaats in juni 2025, om eventuele knelpunten tijdig te signaleren en bij te sturen.

### Samen werken aan een hogere standaard in zorg en organisatie

Met deze initiatieven legt Encuentro Zorgt in 2025 de focus op transparantie, deskundigheid en efficiëntie. Door te meten, te scholen en slimmer te plannen, bouwen we verder aan een zorgorganisatie waar zowel cliënten als medewerkers op kunnen vertrouwen.

### De Processen

Om de zorg continu af te stemmen op de behoeften van cliënten, blijft Encuentro Zorgt de tijdsplanning van cliëntevaluaties structureel naleven.

- Minimaal twee tussentijdse evaluaties per cliënt per jaar, naast eventuele extra gesprekken bij meldingen of veranderingen.
- Eind 2025 beschikt elke cliënt die een jaar in zorg is over een volledig evaluatieverslag, dat wordt opgenomen in het cliëntendossier en gearchiveerd op het hoofdkantoor.

Daarnaast wordt de controle op tijdige verstrekking van zorgplannen aangescherpt:

- Het definitieve zorg- en ondersteuningsplan wordt binnen zes weken na de zorgstart opgesteld en verstrekt aan de cliënt.
- De uitvoering en naleving hiervan gebeurt onder leiding van de zorgcoördinatoren, kwaliteitsfunctionaris (V&VN) en het secretariaat.

Met deze aanpak waarborgt Encuentro Zorgt dat cliënten tijdig over een actueel en passend zorgplan beschikken, wat bijdraagt aan een betere zorgkwaliteit en cliënttevredenheid.

### Documentatiebeheer:

In 2025 vervolmaakt Encuentro Zorgt haar **Documentatie Beheer Systeem (DBS)**. Naast het kwaliteitshandboek worden alle protocollen, formulieren, handboeken en werkbeschrijvingen geïntegreerd. De DBS-werkgroep, onder leiding van Lens, de zorgcoördinatoren en de

kwaliteitsfunctionaris, werkt toe naar medio juni 2025 als streefdatum voor volledige implementatie en gebruik door alle medewerkers.

### **Medicatieveiligheid:**

Een recente **medicatiereview** heeft structurele fouten in de apotheekmeldingen blootgelegd, waaronder foutieve baxterrollen en ontbrekende toedienlijsten. Om dit te verbeteren, wordt een **digitaal meldingssysteem voor medicatie-incidenten (MIA)** in het KMS geïntroduceerd, waarmee fouten sneller worden gesignaleerd en opgelost. Deze maatregelen verhogen de efficiëntie, veiligheid en betrouwbaarheid van onze zorgprocessen.

### **Onderdeel van het lerend netwerk**

Encuentro Zorgt neemt actief deel aan het **lerend netwerk V&V van CBZ**, een verplicht onderdeel van het Generiek kompas ‘Samen werken aan kwaliteit van bestaan’. Hierin staat het delen van kennis en ervaringen centraal, met een focus op praktische weerbaarheid en kwaliteitsverbetering.

Samenwerking in het kwaliteitsbeeld: Leden van CBZ stellen jaarlijks een verslag op om de voortgang en inzichten te delen.

Professionele groei: Medewerkers worden gestimuleerd om lid te worden van **V&VN (Verzorgenden & Verpleegkundigen Nederland)** en gebruik te maken van het **Kwaliteitsregister V&VN**. Dit digitale systeem helpt hen scholing en deskundigheidsbevordering bij te houden en een persoonlijk portfolio op te bouwen.

Door deze aanpak waarborgt Encuentro Zorgt een voortdurende leer- en verbetercultuur binnen de organisatie.

### **5.3. Conclusie**

Het kwaliteitsbeeld 2024 onderstreept de inzet van Encuentro Zorgt voor persoonsgerichte, hoogwaardige zorg. Sterke punten, zoals de snelle implementatie van zorgplannen en aandacht voor een gezonde levensstijl, dragen bij aan cliënttevredenheid en welzijn.

Tegelijkertijd signaleren we verbeterpunten, zoals de behoefte aan een structurele aanpak van onvrijwillige zorg en betere cliënttevredenheidsonderzoeken. Ook versterken we de samenwerking met woningcorporaties om de uitbreiding van Volledig Pakket Thuis te bevorderen, wat zowel zorgkosten verlaagt als de zelfstandigheid van cliënten vergroot.

Met deze inzichten zetten we in 2025 verdere stappen naar een transparante, professionele en betrokken zorgomgeving waarin cliënten en medewerkers zich ondersteund voelen. Het kwaliteitsverslag blijft een dynamisch instrument voor continue verbetering.