



Kwaliteitsbeeld Kwadrant

Terugblik op 2024 en vooruitblik naar 2025

Inhoud

Introductie	3
Wie zijn wij?	3
Strategie 2025-2030	5
Totstandkoming en opzet Kwaliteitsbeeld 2024	4
Bestuurlijke reflectie	5
Stimuleren van zelf- en samenredzaamheid	6
Terugblik op 2024	6
Vooruitblik op 2025	9
Voldoende, vitale en professionele medewerkers	11
Terugblik op 2024	11
Vooruitblik op 2025	12
Samen sterk met anderen	14
Terugblik op 2024	14
Vooruitblik op 2025	16
Toekomstbestendig innoveren en digitaliseren	17
Terugblik op 2024	17
Vooruitblik op 2025	18
Reflectie Raad van Bestuur en medezeggenschap	19
Reflectie medezeggenschap	19
Reflectie Raad van Bestuur	19

Wie zijn wij?

Kwadrant: samen ondersteunen bij het leven

Kwadrant is een toonaangevende Friese zorgorganisatie, duurzaam en nauw verbonden met regionale partners. Met een breed aanbod aan ondersteuning en zorg helpt Kwadrant ouderen om zo lang mogelijk fijn, veilig en zelfstandig te leven. Dit doen we zowel thuis als in onze woonzorgcentra. Onze dienstverlening is georganiseerd rond vier domeinen: Ondersteuning Thuis, Zorg Thuis, Tijdelijk bij Ons en Wonen met Zorg, aangevuld door Kwadrant Behandelteam en ondersteunende diensten.

In 2025 zijn we van vier merknamen – Elkander, De Friese Wouden, Palet en KwadrantGroep – naar één sterk merk gegaan: Kwadrant. Kwadrant staat voor passie voor ouderenzorg en het zorgen voor een waardevolle dag voor cliënten. Dat bieden we in de relatie tussen medewerker, cliënt en diens netwerk, en in samenhang en samenwerking met andere organisaties binnen en buiten de zorg.

Kwadrant heeft samen met Kwadrant Huishoudelijke hulp 13.600 cliënten bediend in 2024. Bij Kwadrant werken verspreid over 23 locaties en in de thuissituatie circa 6.000 medewerkers en ruim 900 vrijwilligers. Onze organisatie is financieel gezond, heeft een geschatte jaaromzet van € 234 miljoen (2024) en investeert continu in innovatie en verduurzaming van de zorg.

Samenwerken voor betere zorg

Kwadrant speelt een voortrekkersrol in de transformatie van de Friese zorgsector. We werken intensief samen met de andere aanbieders in de ouderen- en thuiszorg, de ziekenhuizen, de eerstelijnszorg, de gemeenten, de woningcorporaties en de zorgverzekeraars om toegankelijke, betaalbare en kwalitatief goede zorg te waarborgen. Innovatie, technologie en digitalisering vormen hierbij sleutelbegrippen.

Oprechte aandacht en werkplezier

Bij Kwadrant staat de mens centraal. Onze zorg sluit aan op wat cliënten zelf nog kunnen, hun veerkracht en wat hun leven betekenisvol maakt. We kijken daarbij naar wat hun omgeving kan bijdragen en stemmen ons aanbod daarop af. We werken daarbij vanuit onze kernwaarden: kracht van verbinding, oprechte aandacht en werkplezier. Onze medewerkers en vrijwilligers vormen het kloppend hart van Kwadrant. Door te investeren in hun groei en werkplezier, kunnen zij vanuit onze kernwaarden de beste ondersteuning bij het leven bieden.

Kortom, Kwadrant is een vitale en inspirerende zorgaanbieder die vanuit verbinding werkt aan toekomstbestendige ouderenzorg in Friesland.

Kerngegevens over cliënten en medewerkers

Aantal cliënten	31 december 2023	31 december 2024
Kwadrant	6792	7476
Kwadrant Huishoudelijke Hulp	5961	6127
Totaal	12.753	13.603

Tabel 1:
kerngegevens
cliënten
31 december 2024

Aantal medewerkers	31 december 2023	31 december 2024
Kwadrant	4461 (2423 fte)	4423 (2391 fte)
Vrijwilligers	916	839
Kwadrant Huishoudelijke Hulp	1612 (394 fte)	1523 (444 fte)
Totaal medewerkers (excl. stagiaires en vrijwilligers)	6073 (2817 fte)	5971 (2763 fte)

Tabel 2:
kerngegevens
medewerkers per
31 december 2024

Domein	Wonen met Zorg	Zorg Thuis	Tijdelijk bij Ons	Ondersteuning Thuis	Behandelteam
Aantal cliënten 31 december 2024	1593	5094	32	6127	31
Aantal medewerkers 31 december 2024	2053 (1018 fte)	1272 (726 fte)	75 (43 fte)	1523 (444 fte)	108 (76 fte)

Tabel 3: Kerngegevens cliënten en medewerkers per klantdomein op 31 december 2024 (Excl. ondersteunende diensten.)



Strategie 2025–2030

Met het Kwaliteitsbeeld 2024 bieden we een beeld van de kwaliteit van zorg en ondersteuning bij Kwadrant en laten we zien welke ambities we hieromtrent hebben. Die kunnen wat ons betreft niet los gezien worden van onze strategie. Daarom maken we hiermee in dit Kwaliteitsbeeld bewust een verbinding.

Kwadrant heeft de afgelopen tijd hard gewerkt aan een herijking van de strategie voor de komende jaren. Deze heeft als titel meegekregen: over grenzen heen. Die benaming moet ruim opgevat worden: Kwadrant gelooft dat het bestendigen van de zorg alleen mogelijk is als organisaties en overheden over hun eigen grenzen heen durven te kijken, te denken en te doen. Dat betekent in eigen huis maar ook in de samenwerking met anderen oude manieren en methodes durven los te laten om nieuwe manieren en methodes te kunnen ontdekken, leren en omarmen.

In de relatie met de cliënt en diens netwerk maken we hierbij de omslag van ‘het verlenen van zorg’ naar ‘het samen ondersteunen bij het leven’. Daarvoor gaan we in meerdere opzichten over grenzen heen. De strategie waarmee we zowel binnen als buiten Kwadrant aan deze transformatie willen werken, steunt op vier pijlers:

- 1 Stimuleren van zelf- en samenredzaamheid**
- 2 Voldoende, vitale en professionele medewerkers**
- 3 Samen sterk met anderen**
- 4 Toekomstbestendig innoveren en digitaliseren**

Tezamen vormen deze pijlers een stevig fundament voor het ondersteunen bij het leven van kwetsbare ouderen in Fryslân.

De nieuwe strategie bevindt zich momenteel in de besluitvormingsfase. Daarin zijn de medezeggenschapsorganen om advies gevraagd en wordt de Raad van toezicht om goedkeuring van de strategie gevraagd. De verwachting is dat in het voorjaar de nieuwe strategie ‘live’ gaat op een interactieve wijze zodat we dit gedachtegoed gezamenlijk met veel inspiratie en plezier kunnen realiseren.

Totstandkoming en opzet Kwaliteitsbeeld 2024

Het Kwaliteitsbeeld is in samenwerking met diverse betrokkenen tot stand gekomen. In elk domein zijn open gesprekken gevoerd aan de hand van de bouwstenen uit het Generiek Kompas. De samenstelling van de deelnemers aan deze gesprekken varieerde per domein. Er is onder andere deelgenomen door domeinmanagers, managers in de zorg, zorgmedewerkers, HR-adviseurs, adviseurs Leren en Ontwikkelen en kwaliteitsadviseurs. In al deze open gesprekken is zowel een terugblik als een vooruitblik gedaan. De input uit deze gesprekken wordt in de volgende hoofdstukken aan de hand van de strategiepijlers van Kwadrant in beeld gebracht. Het beeld eindigt met een reflectie op de bouwstenen uit het Generiek Kompas, gebaseerd op een open gesprek tussen de Raad van Bestuur en vertegenwoordigers vanuit de medezeggenschap van cliënten en zorgmedewerkers (Centrale Cliëntenraad, Ondernemingsraad en Verpleegkundige en verzorgende Adviesraad).

Het Kwaliteitsbeeld is een impressie van wat er in de open gesprekken aan de orde is gekomen. Het laat ook zien dat wij trots zijn op de vele waardevolle initiatieven die binnen Kwadrant worden ondernomen, in antwoord op de opgaven waar we voor staan. Dit is niet uitputtend, ook niet alle thema's zijn aan de orde geweest in de gesprekken. We verwachten bijvoorbeeld in komende jaren meer terug te zien over de vastgoedopgave en wat dit voor cliënten betekent, of over de intensievere samenwerking tussen regionale partijen.

We verwachten bijvoorbeeld in de komende jaren meer terug te zien over de vastgoedopgave en wat dit voor cliënten betekent en over de intensievere samenwerking tussen regionale partijen. Hoewel ketensamenwerking een belangrijk en onmisbaar onderdeel is binnen de werkwijze van Kwadrant,



hebben we dit jaar nog geen externe partners bij de totstandkoming van ons kwaliteitsbeeld betrokken.

Wij zijn een organisatie die graag leert en ontwikkelt en dat zal ook terug te zien zijn in ons Kwaliteitsbeeld.

Stimuleren van zelf- en samenredzaamheid

Wij willen ouderen ondersteunen om zo lang mogelijk hun eigen gewone leven te laten leiden. Zelf doen zolang het kan en zelf beslissen zolang het kan is de norm. Daarom vinden wij het belangrijk om de wensen en behoeften van onze cliënten goed te kennen. Een goede samenwerking tussen het sociale netwerk en professionals, maar ook tussen professionals onderling, is van groot belang om de zorg goed te organiseren.

Terugblik op 2024

Passende zorg

Passende zorg richt zich op het leveren van zorg die nauw aansluit bij de persoonlijke wensen en behoeften van de cliënt. Om samen met de cliënt en het netwerk tot passende zorg te komen maken we binnen Kwadrant gebruik van de Vijf Vragen Wijzer. Een wijkverpleegkundige vertelt hierover: *"We zien dat cliënten die bij ons in zorg komen actief werken aan zelfredzaamheid. Dit zorgt ervoor dat wij de tijdelijkheid van zorg ook kunnen realiseren"*. We blikken terug op 2024 aan de hand van verschillende thema's, waarmee we invulling hebben gegeven aan passende zorg.



Zelfredzaamheid

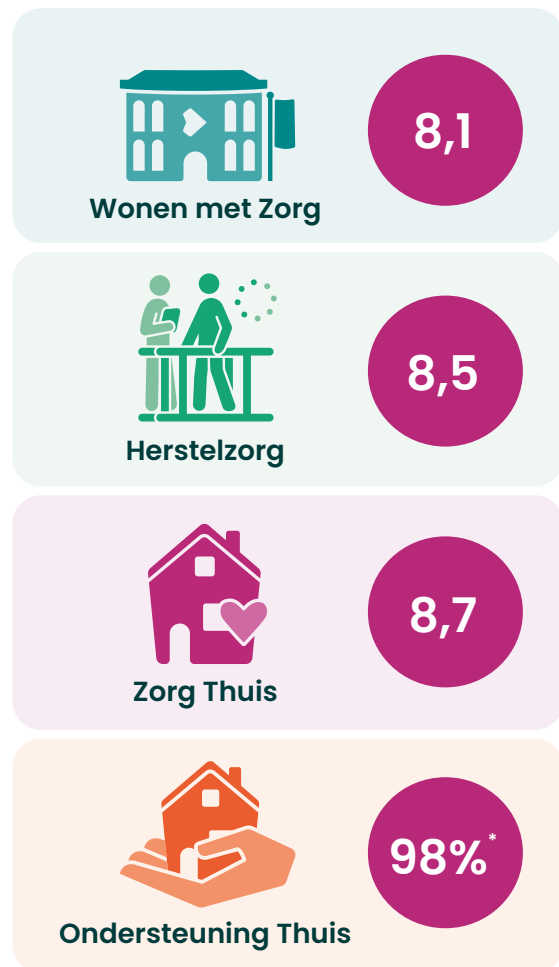
We zijn er trots op dat we in de wijkverpleging samen met cliënten toewerken naar zelfredzaamheid. Voor cliënten die langdurige zorg thuis nodig hebben, hebben we een breed aanbod vanuit Volledig Pakket Thuis en Modulair Pakket Thuis. Daarnaast investeren we in de wijk in de samenwerking met Ondersteuning Thuis, onder andere op het gebied van Ouderenbegeleiding. Een domeinmanager Zorg Thuis vertelde het volgende daarover: *“Tijdens een bezoek van de Inspectie kwam naar voren dat de cliënt centraal staat. Er is focus op eigen regie en zelfredzaamheid en er zijn blije cliënten en medewerkers.”*

Intake en samenwerking

Bij een nieuwe cliënt kijken we vooraf al wat er beschikbaar is qua informatie door contacten te leggen met het professionele en informele netwerk, zodat we geen dingen dubbel doen en we over de domeinen heen continu passende zorg kunnen bieden. Om te leren hoe we de wensen en behoeften van onze cliënten beter in beeld kunnen krijgen, zijn een aantal nieuwe pilots en initiatieven van start gegaan.

Binnen Wonen met Zorg doen de specialist ouderengeneeskunde en de psycholoog op een aantal locaties nu een gezamenlijke intake. Dat geeft een breder beeld bij aanvang van de zorg. Daarnaast loopt een pilot waarbij de intake van cliënten thuis plaatsvindt voorafgaand

Clïenttevredenheid 2024 Norm=8



*98% van onze cliënten is tevreden of zeer tevreden over de Huishoudelijke Hulp

aan de verhuizing. Zo krijgen wij in de eigen vertrouwde omgeving inzicht in de persoonlijke wensen en behoeften van de cliënt. Tot slot is een pilot 'warme overdracht' gestart in samenwerking met de casemanager dementie, waardoor de overgang van thuis naar het woonzorgcentrum soepeler verloopt. Door nauwer samen te werken en informatie centraal te delen, zorgen we ervoor dat cliënten niet steeds opnieuw over hun persoonlijke situatie hoeven te vertellen. Een behandelaar zegt hierover: *"Het kennen van wensen en behoeften zit al goed in ons dagelijks werk"*.

Samenwerking tussen disciplines

Er loopt vanuit het Behandelteam een pilot met voedingsvisites, waarin de logopedist en diëtist samen teams bezoeken en op cliëntniveau zorg rondom voeding bespreken. Zichtbaarheid en deskundigheidsbevordering zijn hierin speerpunten.

Ook loopt er een pilot sensorische informatieverwerking (SI). Hierin werken behandelaars van verschillende vakgroepen samen om complexe vraagstukken op het gebied van gedrag te onderzoeken via observaties.

Positieve Gezondheid

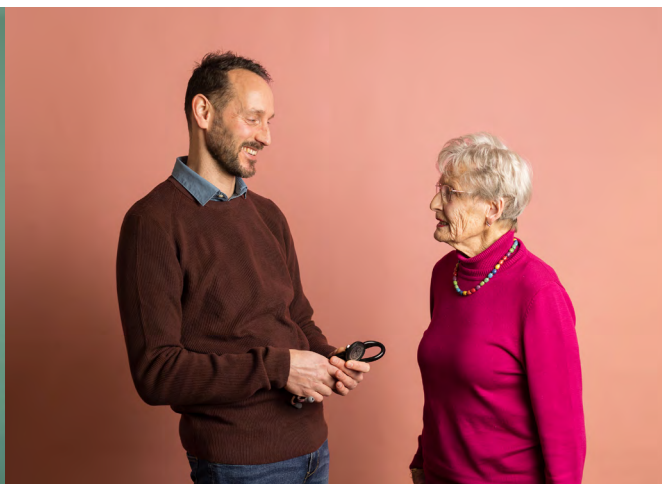
We werken binnen Zorg Thuis vanuit het gedachtegoed van Positieve Gezondheid. De zes dimensies van Positieve Gezondheid ondersteunen zorgmedewerkers in het voeren van gesprekken met cliënten en hun netwerk. We hebben in november 2024 een inspirerend congres Positieve Gezondheid georganiseerd. Een wijkverpleegkundige vertelt over Positieve Gezondheid in haar team: *"Dat wat een wijkverpleegkundige in gang zet tijdens de intake, wordt vervolgens verder opgepakt door de zorgmedewerkers in het hele team en daarin zit de kracht."*

Welzijn

In onze intramurale locaties worden groepsactiviteiten georganiseerd, waar cliënten zichtbaar van genieten. Daarnaast krijgt het maatjesproject vorm op een aantal locaties. In dit project zetten we een stagiair in om samen met een cliënt een activiteit te ondernemen die aansluit bij de interesses en behoeften van die cliënt. Dit biedt niet alleen een waardevolle leerervaring voor de stagiair, maar versterkt ook de sociale verbinding en het welzijn van de cliënt.

MeiJo Cafés "Praat vandaag over morgen"

MeiJo is onze serviceorganisatie met verschillende diensten, services en activiteiten. MeiJo heeft ontmoetingen georganiseerd met het thema "Praat vandaag over morgen". Het doel van deze 'MeiJo cafés' is om met senioren in gesprek te gaan over de toekomst en hen te laten nadenken over 'hoe ze oud willen worden'. De focus ligt hierbij op preventie. Deze ontmoetingen werden in samenwerking met wijkverpleegkundigen in verschillende gemeenten georganiseerd.



Vooruitblik op 2025

Passende zorg, afgestemd op de wensen en behoeften van cliënten, blijft ook in 2025 een belangrijk speerpunt. Hieronder geven we een aantal thema's weer waarmee we deze ambitie in de praktijk brengen.

Toekomstbestendige wijkverpleging

Bij Zorg Thuis blijven we in 2025 doorontwikkelen op het gebied van Positieve Gezondheid, zodat dit wordt ingebed in alle cliëntgebonden werkzaamheden. Daarnaast willen we meer focussen op het stellen van doelen, samen met de cliënt, en het rapporteren daarop.

We streven naar juiste zorg op de juiste plek door de juiste professional. Senioren blijven steeds langer thuis wonen. We investeren in 2025 verder in het optimaliseren en (door)ontwikkelen van het aanbod van Wlz zorg thuis (Volledig Pakket Thuis en Modulair Pakket Thuis).

Cliëntverhaal

Als onderdeel van persoonsgerichte zorg gaan we binnen Wonen met Zorg in 2025 verder met het ontwikkelen en optimaliseren van het cliëntverhaal. Door het cliëntverhaal completer in te vullen, kunnen we samen met het netwerk rondom de cliënt, nog beter inspelen op de specifieke behoeften van elke cliënt.

'Intakers' Huishoudelijke Hulp

Bij cliënten die huishoudelijke hulp krijgen, wordt nu nog een telefonische intake gedaan. In plaats van een telefonische intake zullen we een intake thuis laten doen door zogenaamde 'intakers'. Het doel hiervan is persoonlijk contact en het meer betrekken van het netwerk van de cliënt.

Wet zorg en dwang

Ieder mens heeft het recht om in vrijheid te leven en eigen keuzes te maken. De Wet zorg en dwang (WZD) regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie) en mensen met een verstandelijke beperking. Door oprechte aandacht te hebben voor wat er bij een cliënt speelt, willen we bij Kwadrant het inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen tot een minimum beperken. Het naleven van de WZD blijft continue aandacht hebben binnen Kwadrant en in 2025 gaan we hier intensief mee verder door het beleid verder toegankelijk en werkbaar te maken.

2023

75 onvrijwillige zorg maatregelen bij 37 cliënten

En 126 vrijwillige zorg maatregelen met uitvoering van het stappenplan bij 51 cliënten

onvrijwillige zorg

Geregistreerd worden de interventies waarbij sprake is van onvrijwillige zorg of van vrijwillige zorg volgens het stappenplan Wet zorg en dwang (Wzd)

2024

125 onvrijwillige zorg bij 49 cliënten.

121 vrijwillige zorg maatregelen met uitvoering van het stappenplan bij 60 cliënten

Toelichting bij tabel

Er is een toename van zowel het aantal onvrijwillige als vrijwillige maatregelen. Deze stijging weerspiegelt de verbeterde bewustwording, uitvoering en registratie binnen de organisatie met betrekking tot de Wet zorg en dwang.



Voldoende, vitale en professionele medewerkers

Kwadrant biedt haar medewerkers een fijne werkomgeving, waar werkplezier centraal staat en waar volop ruimte is voor ambitie, talenten, reflectie en ontwikkeling. Het werk op een goede manier organiseren is van belang, zeker met het oog op teruglopen van het aantal beschikbare mensen op de arbeidsmarkt. Zeggenschap van de medewerkers en invloed op het eigen rooster zijn daarin belangrijke thema's.

Terugblik op 2024

Leren en ontwikkelen

Binnen Kwadrant hebben we een sterke focus op leren en ontwikkelen. In 2024 zijn we begonnen met werkplekleren voor medewerkers. Middels werkplekleren streven we er naar dat medewerkers zelf kunnen kiezen uit een divers aanbod van activiteiten op het gebied van leren en ontwikkelen. Leren is dan niet meer een 'losse' activiteit, maar wordt meer geïntegreerd in de dagelijkse werkzaamheden. Een Adviseur Leren en Ontwikkelen zegt daarover: *"We willen het leren steeds dichterbij de praktijk toe brengen"*.

Behandelaren van het behandelteam investeren in de verbinding met de teams als het gaat om samen leren en ontwikkelen. Er wordt uitleg gegeven over de verstrekte adviezen zowel richting cliënten en familie als richting zorgmedewerkers. Daarnaast leren we veel van situaties waarin het goed gaat, omdat we daarin effectieve elementen ontdekken die we ook in andere situaties kunnen toepassen.

Elke afdeling en elk domein draagt vanuit zijn expertise bij aan het werk van andere afdelingen en domeinen. Er worden steeds meer lokale initiatieven georganiseerd om van elkaar te leren en kennis te delen. In regiogebied Leeuwarden hebben zorgmedewerkers bijvoorbeeld elkaar in de keuken

gekeken in het kader van “Gluren bij de burens”. Op deze manier proberen medewerkers elkaar positief te inspireren. Je brengt iets mee, maar haalt ook nieuwe ideeën en ervaringen op. Door deze uitwisseling kunnen medewerkers niet alleen van elkaar leren, maar ook verbinding en uniformiteit creëren.

We zien ook een toename van cliënten met psychiatrische problematiek. Om medewerkers hier goed op toe te kunnen rusten, loopt het programma Verward in de Wijk in diverse teams binnen Zorg Thuis. Dit programma bestaat uit een e-learning met videomateriaal en reflectiebijeenkomsten. We zien dat het programma direct toepasbaar is voor zorgmedewerkers en dat het een meerwaarde oplevert in het contact met cliënten: *“Het gevoel dat je tekortschiet in de zorg voor een cliënt maakt plaats voor herkenning van je eigen attitude en de invloed daarvan op de cliënt.”*

Plannen en roosteren

Dienstroosters die zorgen voor een goede balans tussen werk en privé zijn een belangrijk middel om zorgmedewerkers aan ons te binden. Bij Kwadrant zijn drie verschillende pilots van start gegaan voor het plannen en roosteren van de diensten van de zorgmedewerkers, waarbij rekening wordt gehouden met de CAO afspraken. Met deze pilots testen we uit of de bedachte methodes in de praktijk goed werken. Op basis daarvan weten we wat de beste keuze is en welke aanpak er nodig is voor het vervolg van deze verandering.

Professionele zeggenschap

Binnen Tijdelijk bij Ons hebben we aandacht voor de positionering van zorgmedewerkers en behandelaren in het revalidatieproces. De multidisciplinaire teamoverleggen dragen daar aan bij. Medewerkers ervaren hierdoor meer zeggenschap over hun werk en besluiten die worden genomen. Een coördinerend verpleegkundige zegt hierover: *“Nu met het multidisciplinair teamoverleg merk ik ook dat je meer zeggenschap hebt richting artsen en andere disciplines”*. Kwadrant investeert in zeggenschap van medewerkers om hun betrokkenheid en motivatie te vergroten. Dit gebeurt op verschillende thema’s en op verschillende niveaus. Medewerkers zijn betrokken bij de strategiesessies, het jaarplan en opleidingsplan. Ook het management is hier nauw bij betrokken en ondersteunend in. Een domeinmanager vertelt daarover: *“We beschikken over ontzettend betrokken medewerkers die een sterk verantwoordelijkheidsgevoel hebben”*.

Vooruitblik op 2025

Professionaliseren en zeggenschap op leren en ontwikkelen

In 2025 zal de nadruk blijven liggen op werkplekleren, dit geeft medewerkers meer regie en zeggenschap over hun eigen leren. Door hen keuzes te geven in wat en hoe ze leren, kunnen ze het leerproces beter afstemmen op hun ontwikkelbehoefte.

Domein Ondersteuning Thuis gaat in 2025 op het gebied van scholing nog meer inzetten op flexibel aansluiten bij medewerkers in plaats van het aanbieden van vaste trainingen. We merken dat de vragen en behoeften van medewerkers veranderen en willen het aanbod aan laten sluiten. Hierin vindt een verschuiving plaats van ‘moeten’ leren naar ‘willen’ leren.

Binnen Tijdelijk bij Ons hebben trainingen van Studio GRZ plaatsgevonden. De training was gericht op inhoudelijke verdieping op het revalidatieproces en interdisciplinaire samenwerking. Dit vervolgen we door een leertraject over revalidatieattitude aan te bieden. Dit leertraject volgen de zorgmedewerkers en behandelaren gezamenlijk. Een coördinerend verpleegkundige vertelt hierover: *“Het is heel fijn om samen met alle disciplines en zorg één scholing te volgen. Hierin merk je dat je meer naar elkaar toegroeit.”*

In 2024 zijn we binnen Zorg Thuis in één gemeente gestart met een verpleegkundig specialist in de wijk. We willen de inzet van verpleegkundig specialisten uitbreiden. Dit doen we mede omdat we een verandering zien in de complexiteit van zorgvragen van cliënten. De verpleegkundig specialist kan de wijkteams hierin ondersteuning met expertise.

In 2025 zal het Behandelteam de focus leggen op het verhelderen van verwachtingen in de samenwerking met de zorg en het (her)schrijven en uniformeren van processen en de uitvoering daarvan. Het doel daarvan is om vanuit een stabiele basis ook flexibel te kunnen zijn in het veranderende zorglandschap. Om complexere zorg en behandeling te kunnen blijven bieden wordt verder onderzocht op welke manier deze expertise kan worden gebundeld op bepaalde locaties.

Domein Wonen met Zorg ziet dat door de veranderende zorgbehoeften andere competenties voor zorgmedewerkers nodig zijn. In 2025 zal de focus liggen op trainingen in gesprekstechnieken en het ontwikkelen van een professionele houding, die aansluit bij de toenemende complexiteit van de zorg. Door medewerkers de benodigde tools en kennis te bieden, streven we ernaar niet alleen de zorgkwaliteit te verbeteren, maar ook het werkplezier en de professionele groei van medewerkers te bevorderen.

Verder zal in het eerste half jaar van 2025 het strategisch opleidingsplan worden gelanceerd. Dit zal naast het inhoudelijk leren en ontwikkelen in het teken staan van het kennen van de eigen ambitie en het ontwikkelen van persoonlijke competenties. Reflecteren op eigen professionaliteit vormt een belangrijk onderdeel. Ook zal in 2025 het medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd worden.

Praktijkopleiders

In 2025 praktijkopleiders aangesteld, die zich richten op het coachen en begeleiden van de werkbegeleiders binnen de organisatie. Zij bewaken de kwaliteit van het leerklimaat en organiseren en regisseren de beroepspraktijkvorming en implementeren daartoe nieuwe werkwijzen. De werkbegeleiders in de teams worden op deze manier beter ondersteund, doordat er meer ruimte en focus is op de kwalitatieve uitvoering van de werkbegeleiding. Doel daarvan is dat we leerlingen beter opleiden en vasthouden.



Samen sterk met anderen

Wij geloven dat de maatschappelijke opdracht van Kwadrant, namelijk professionele ondersteuning bieden bij het leven van kwetsbare ouderen in Fryslân, het beste vervuld kan worden als we samenwerken met andere partijen en verbinding maken met initiatieven uit de samenleving. Daarom investeren we in het bouwen van netwerken. Het belang van de Friese burger staat voorop. Ook een goede interne samenwerking is nodig om in de keten effectief te kunnen zijn. Wij investeren dus ook in de samenwerking tussen zorg, behandelaren en ondersteunende diensten.

Terugblik op 2024

Informele zorg en netwerken

De rol van het sociale netwerk, familie en naasten van cliënten is één van de onderdelen in de Vijf Vragen Wijzer. Het is voor cliënten soms een grote stap om hun netwerk te vragen om iets voor hen te betekenen. Als het gesprek daarover samen met het netwerk gevoerd wordt, is de ervaring dat die stap minder groot is. Zorgmedewerkers ervaren meerwaarde in het betrekken van het netwerk: *“Ik merk zelf dat ik een veel opener gesprek heb als familie erbij is. Familie vertelt veel informatie over de cliënt en hoe iemand is/was.”* Een medewerker van een Herstelzorg-afdeling vertelt: *“We zoeken actief samenwerking met het sociale netwerk. Zo zijn we er laatst in geslaagd om met de burens van onze cliënt goede afspraken te maken. Daar zijn we trots op!”*

In 2024 is op twee locaties een pilot informele zorg gestart, waarbij we proberen nieuwe manieren te ontwikkelen om informele zorg en ondersteuning én formele zorg te laten samenwerken. Hierbij is ons doel om een volwaardige samenwerking met informele zorg te bereiken. In deze pilot werken we samen met mantelzorgers, vrijwilligers en andere informele zorgmedewerkers, om te kijken hoe we deze waardevolle rol kunnen versterken en beter kunnen ondersteunen. We kijken naar wat familie al deed voor opname en of ze dit bij opname ook kunnen blijven doen. Onder andere in het welkomstgesprek geven we hier inhoud aan en maken we afspraken over wie wat doet. Dit wordt vervolgens vastgelegd in het zorgplan. Medewerkers, cliënten, familie en naasten kunnen daarnaast in het dossier van de cliënt communiceren via CarenZorgt. Een manager Wonen met Zorg vertelt: *“Er ontstaan al mooie initiatieven, zoals familieleden die op de locatie muziek maken en zo een warme sfeer creëren”.*

De Wereld Alzheimer Dag is georganiseerd met het thema “Kom in beweging”. De locaties, thuiszorgteams, en de huishoudelijke hulp hebben op deze dag activiteiten georganiseerd in samenwerking met het netwerk. Het was een zeer waardevolle dag en er was veel verbinding in het netwerk van onze cliënten en bewoners.

Professionele netwerken

We hebben het afgelopen jaar sterk ingezet op het bouwen van professionele netwerken, zowel intern als extern. We hebben in 2024 intern veel geïnvesteerd in samenwerking tussen de domeinen, Behandelteam en ondersteunende diensten. Ook extern nemen we een proactieve rol in het **samenwerken** met diverse (keten)partners. We realiseren ons dat we elkaar nodig hebben om onze doelen te bereiken, en daarmee kwalitatief goede passende zorg kunnen bieden.

Samenwerkingen in de eerste lijn

Gelet op het feit dat mensen steeds langer thuis wonen en de complexiteit van zorg en behandeling

in de thuissituatie toeneemt, is het van essentieel belang om duidelijke afspraken te maken over de regievoering binnen het netwerk van de cliënt, waarbij de samenwerking met de betrokken ketenpartners essentieel is. Kwadrant steunt dit proces en draagt actief bij aan de ketensamenwerking met de betrokken partners. Een behandelaar zegt hierover: *“Onderwerp van gesprek moet zijn hoe we samen kwaliteit van zorg kunnen blijven bieden in de thuissituatie”*.

In veel regio's en wijken is vanuit wijkgericht werken structureel overleg met de huisarts, praktijkondersteuners huisartsenzorg en het sociaal domein. We zijn proactief in het bouwen van netwerken in de keten. We maken gebruik van elkaars expertise om in de wensen en behoeften van de cliënt te voorzien. Een wijkverpleegkundige vertelt daarover: *“Wat we in het professionele netwerk zo goed doen, kunnen we in het informele netwerk nog meer gaan doen.”*

Samenwerkingen Herstelzorg

Binnen de Herstelzorg zijn afgelopen jaar multidisciplinaire teamoverleggen opgestart. In deze overleggen bespreken medewerkers uit de zorg en het Behandelteam de verwachtingen van elkaar. Het doel daarvan is om vanuit één visie op revalidatiezorg samen te werken. De eerste reacties op dit gezamenlijke overleg zijn erg positief: *“We merken dat de samenwerking steeds beter wordt, we hopen dat de cliënt daardoor merkt dat ze een soepeler revalidatieproces hebben omdat alles beter op elkaar afgestemd wordt”*.

We werken binnen de Herstelzorg ook samen met het Coördinatiepunt Ouderenzorg Friesland (COF), waar verwijzingen voor eerstelijnsverblijf (ELV) en geriatrische revalidatiezorg (GRZ) binnenkomen. Het COF zorgt voor triage en bemiddeling naar een beschikbare plek bij één van de aangesloten organisaties. Binnen onze eigen organisatie hebben we afgelopen jaar de interne triage verder geoptimaliseerd, zodat we cliënten sneller kunnen plaatsen voor ELV of GRZ.

Vooruitblik op 2025

We zien regionaal kansen om herstelzorg en herstelzorg voor specifieke doelgroepen efficiënter te organiseren. We zoeken hierin ook nauwe samenwerking met andere organisaties. We gaan verder investeren in informele zorg en in de **samenwerking** met de andere domeinen en met ketenpartners. In 2025 willen we het verwijzings- en triage proces verder optimaliseren in de keten, samen met andere Friese ouderenzorgorganisaties.

Voor Zorg Thuis gaan we verder aan de slag met de plannen op het gebied van wijkgericht werken. Deze plannen zullen in 2025 in samenwerking met de huisarts, sociale domein en wijkverpleegkundigen verder worden doorontwikkeld. We investeren daarnaast verder in de samenwerking op het gebied van huisarts- en ziekenhuisverplaatste zorg, zodat dit wordt geoptimaliseerd en geïntensiveerd.



Toekomstbestendig innoveren en digitaliseren

Om de ondersteuning en zorg beschikbaar en toegankelijk te houden is het nodig om te innoveren. We innoveren met het cliëntperspectief voor ogen en durven anders te kijken naar de manier waarop we ons werk hebben georganiseerd. Voor onze medewerkers zorgen we ervoor dat de relevante gegevens beschikbaar zijn zodat ze zelf minder te hoeven registreren.

Terugblik op 2024

Proefkamers

Wij hebben een proefkamer ingericht om zorgtechnologie te testen en simulaties mee te doen. Zo kunnen wij toetsen of nieuwe technologie werkbaar is, doet wat het moet doen en voldoet aan de kwaliteitseisen die wij stellen.

Medicijndispenser

De pilot voor 'medicatie in eigen beheer' is binnen Wonen met Zorg in volle gang op twee locaties. Tijdens deze pilot is de focus gelegd op het inregelen van de medicijndispenser. De medicijndispenser is al jaren een succes in de wijkverpleging van Kwadrant, en nu maken we de sprong naar de intramurale zorg. In januari en februari 2025 staat de evaluatie van de pilot op de agenda.

App voor het verbeteren van kennis en vaardigheden

In de zomer van 2024 is een app geïntroduceerd bij Huishoudelijke Hulp. Deze app richt zich op het verbeteren van kennis en vaardigheden tijdens het werk. De app is toegankelijk en is op elk moment beschikbaar voor medewerkers.

Digitalisering cliëntdossier en cliëntplanning

Bij Ondersteuning Thuis heeft een werkgroep het afgelopen jaar gewerkt aan de digitalisering van de cliëntdossiers. Het telefoniesysteem is gekoppeld aan het cliëntdossier. Op die manier krijgt de cliënt gelijk de juiste contactpersoon van de organisatie aan de telefoon.

De digitale cliëntplanning binnen Wonen met Zorg is in 2024 geïmplementeerd. Digitale cliëntplanning zorgt ervoor dat er meer persoonsgericht gewerkt wordt door gebruik te maken van het elektronisch cliëntdossier. Het geeft inzicht in het verloop van de diensten en het leidt tot meer gerichte gesprekken over passende inzet van medewerkers en onderlinge afstemming.

Zorgtassen en samenwerking binnen semi-acute zorg

In 2024 hebben we vanuit Zorg Thuis geïnvesteerd in de samenwerking op het gebied van semi-acute zorg. Wij hebben als aanbieder van wijkverpleging inmiddels een aantal jaren ervaring in het overnemen van zorgvragen op het gebied van katheterzorg van de huisartsenpost in de avond, nacht en weekenden. Wij breiden dit nu ook uit naar overdag en voor een breder aantal zorgvragen. Hiermee leveren we een belangrijke bijdrage aan de toegankelijkheid en beschikbaarheid van zorg in de wijken en dorpen in ons werkgebied. Om de wijkverpleging goed uit te rusten voor deze extra werkzaamheden zijn zorgtassen (met daarin een meetapparaat en verbandmaterialen) in gebruik genomen. Met deze zorgtassen zijn (wijk)verpleegkundigen beter toegerust voor hun taken en worden zij gefaciliteerd om hun vak goed uit te oefenen.

Vooruitblik op 2025

Wij blijven ons samen met andere partners inzetten voor het optimaliseren van gegevensuitwisseling tussen zorgaanbieders voor continuïteit en kwaliteit van zorg. De proefkamer Zorgtechnologie wordt in 2025 uitgebreid en bruikbaar gemaakt voor teambezoeken. We gaan gebruik van bestaande hulpmiddelen en technologieën opschalen, zoals het gebruik van de medicijndispenser binnen Wonen met Zorg en nieuwe technologieën inzetten om de zelfredzaamheid van cliënten te bevorderen. Om de administratieve last van medewerkers te verlichten zetten we in op thema's zoals spraakgestuurd werken.

In 2025 gaan we innovatief kijken naar de organisatie van ons werk. We hebben onszelf tot doel gesteld om een pilot te organiseren waarin we specifiek kijken welke achtergrond en kennis nodig zijn om een zo waardevol mogelijke dag voor de cliënt te realiseren. Dit betekent dat andere typen medewerkers hun intrede doen en de huidige wijze van plannen wordt losgelaten.



Reflectie Raad van Bestuur en medezeggenschap

De Raad van Bestuur, bestuurssecretaris, manager Staf Zorg en een vertegenwoordiging vanuit de Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VAR), Ondernemingsraad (OR) en de Centrale Cliëntenraad (CCR) hebben met elkaar gereflecteerd op de wijze waarop Kwadrant invulling geeft aan de bouwstenen van het Generiek Kompas. Daarbij hebben wij zowel teruggeblikt als vooruitgekeken.

Reflectie medezeggenschap

Zeggenschap van zowel medewerkers als cliënten is onder andere via de medezeggenschapsraden ingericht. De OR legt periodiek locatiebezoeken af om met medewerkers in gesprek te gaan en deelt daarnaast op Intranet de zaken waar zij mee bezig zijn. De OR ziet dat medewerkers hen goed weten te vinden. Ook de VAR gaat actief locaties bezoeken (VAR on Tour), organiseert denktanks over specifieke thema's en heeft contacten met VAR'en uit andere organisaties. De Centrale Cliënten Raad (CCR) sluit aan bij relevante bijeenkomsten om contact te onderhouden met betrokkenen uit de organisatie. Op locaties worden familieavonden georganiseerd om verbinding te houden en bij Zorg Thuis brengt de cliëntenraad bezoeken aan cliënten. De CCR streeft ernaar dat de leden elk een aantal locaties vertegenwoordigt. De CCR is momenteel aan het nadenken over aanvullende manieren om contacten met cliënten en hun netwerk te versterken. Onderling hebben de OR, VAR en CCR ook contacten met elkaar. De Raad van Bestuur heeft een verbindende rol tussen de medezeggenschapsraden.

Vooruitblik op 2025

De VAR gaat zich in 2025 richten op professionele zeggenschap van medewerkers, versterken van de verbinding met de achterban en meewerken aan implementatie van het Generiek Kompas. De OR gaat zich toespitsen op naleving van de CAO in de organisatie, het vergroten van zichtbaarheid van de OR en investeren in proactief verkrijgen van input uit de achterban.



Reflectie Raad van Bestuur

Bouwsteen 1: Kennen van wensen en behoeften

Cliënten willen graag gezien en gehoord worden. Binnen de organisatie zetten we in op eigen regie van cliënten voor zover dat mogelijk is. Dit doen we onder andere door te werken vanuit het gedachtegoed van Positieve Gezondheid en gebruik te maken van de Vijf Vragen Wijzer.

Eigen regie en kwaliteit van bestaan is voor iedere cliënt anders. Het is een uitdaging die niet alleen in onze organisatie speelt, maar juist ook daarbuiten in de maatschappij. Er wordt steeds meer gevraagd van mensen met een zorgvraag en we zien daarin dat deze mensen zoekende zijn in hoe ze zaken moeten organiseren. Onze rol bij 'de kwaliteit van bestaan' is niet onbegrensd. Het gaat erom hoe we als organisatie in samenwerking met (keten)partners bij kunnen dragen aan de kwaliteit van bestaan van cliënten: van mens tot mens.

"Het is van belang om je elke dag te realiseren op welke manier je als medewerker binnen onze organisatie bijdraagt aan de kwaliteit van bestaan voor onze cliënten."

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Binnen en buiten de organisatie ziet iedereen vanuit de eigen context de uitdagingen op het gebied van wonen, welzijn en zorg in de toekomst. We staan steeds meer in verbinding met bijvoorbeeld gemeenten, ziekenhuizen en woningcorporaties om te kijken hoe we richting de toekomst de zorg anders moeten organiseren. Het bewustzijn dat we het samen moeten gaan doen, groeit sterk en biedt kansen voor intensivering van de samenwerking.

Binnen onze organisatie investeren we ook in het bouwen van netwerken. Een goede interne samenwerking is nodig om ook in de keten effectief te kunnen samenwerken. We zien de klant domeinen steeds meer verbinding met elkaar zoeken. Daarnaast investeren we in de samenwerking tussen zorg, behandelaren en ondersteunende diensten.

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

De afgelopen periode zijn er doorontwikkelingen geweest in het functiehuis voor zorgmedewerkers. We zien de complexiteit van zorg toenemen en tegelijkertijd staan we voor uitdagingen op het gebied van personele bezetting. Dit vraagt om een andere manier van organiseren van het werk, waarin een verschuiving van taken en verantwoordelijkheden plaatsvindt. Dit vraagt om het duidelijk bespreken van verwachtingen en het maken van afspraken over regie en coördinatie van de uitvoering de werkzaamheden. Technologie zal hier in de toekomst ook een steeds meer nadrukkelijke rol in gaan spelen. Daarnaast zijn ook provinciale en regionale samenwerking essentieel, zoals samenwerkingen op het gebied nachtzorg, ziekenhuis- en huisartsverplaatste zorg, inzet van behandelaren en coördinatie van herstellzorg in Friesland. Zo werken we samen aan de juiste zorg op de juiste plek door de juiste professional.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

We organiseren scholingsprogramma's gericht op specifieke doelgroepen (dementie en psychiatrie). Voor wijkverpleegkundigen hebben we een traineeship en jaarlijkse intercollegiale toetsing voor wijkverpleegkundigen. Ook binnen de projecten hebben in 2024 diverse scholingsactiviteiten plaatsgevonden. In het project Positieve Gezondheid is bijvoorbeeld veel geïnvesteerd in leren en ontwikkeling op basis van werkplekleren. Zorgmedewerkers hadden daarbij zelf de keuze welke scholingsactiviteit uit het aanbod zij op welk moment wilden volgen.

"We kunnen trots zijn op alles wat er binnen de organisatie gebeurt op het gebied van Positieve Gezondheid"

Kwadrant werkt samen met kennisnetwerken zoals het Universitair Netwerk Ouderenzorg rond het UMCG (UNO-UMCG), het netwerk FAITH van de Hanzehogeschool Groningen en NHL Stenden Hogeschool en het Netwerk Dementie Fryslân.

Vooruitblik op 2025

We borgen kwaliteit van zorg volgens de principes van Passende Zorg en de bouwstenen in het Generiek Kompas. Dit is onderdeel van onze meerjarenstrategie. We investeren verder op bestuurlijk niveau in de samenwerking met partners op het gebied van wonen, welzijn en zorg.

Binnen de organisatie bouwen we verder aan onze interne samenwerking. Ook investeren we verder in thema's zoals informele zorg en wijkgericht werken. Kracht door verbinding ontstaat pas echt als er vanuit verbinding wordt samengewerkt, waarbij de cliënt centraal staat.