



# Kwaliteitsbeeld

## 2024

# Voorwoord

Met trots presenteren we het eerste kwaliteitsbeeld van Bloezem. Dit document is tot stand gekomen met inzet en enthousiasme vanuit al onze teams en afdelingen.

Het kwaliteitsbeeld is een onderdeel van het Generiek Kwaliteit Kompas voor de VVT. Een landelijk kompas voor goede en passende zorg vanuit Kwaliteit van Bestaan. Het geeft inzicht in ons kwaliteitsbeleid met een terugblik, een reflectie naar het afgelopen jaar en een doorkijk naar de plannen van het volgende jaar. Daarnaast laten we zien hoe Bloezem vormgeeft aan de vijf bouwstenen van het Kompas vanuit haar eigen visie.

2024 stond in het teken van verandering. We hebben verschillende BV's samengevoegd en zijn verdergegaan onder één naam. Dat vraagt veel van ons, op operationeel, tactisch als strategisch niveau. We zijn trots dat ondanks deze veranderingen, we veilige en goed gewaardeerde zorg konden blijven leveren. En meer cliënten en bewoners zorg en begeleiding hebben kunnen bieden.

Onze woonzorg is gegroeid van 35 naar 38 huizen voor mensen met geheugenproblemen en somatische ondersteuning, eind 2024 woonde er ruim 800 bewoners bij ons. Zorg Thuis hielp bijna 10.000 cliënten door heel Nederland, met uiteenlopende zorgvragen, zoals medisch specialistische kindzorg, oncologie en dermatologie en wondzorg thuis. Prachtige voorbeelden van passende zorg.

In 2025 bouwen we verder. We willen nog meer een organisatie zijn die graag wil samenwerken met andere organisaties en ook regionaal een fijne samenwerkingspartner is. We werken toe naar het nog dieper beleggen van kwaliteit denken in onze teams, zodat het diepgeworteld zit in onze professionals. Openheid, nieuwsgierigheid en aandacht voor de ander – of dat nu een cliënt, bewoner of collega is – staan centraal. Door te reflecteren en van elkaar te leren, zorgen we samen steeds weer voor dat beetje extra.

Veel leesplezier met het Bloezem kwaliteitsbeeld. We kijken terug op 2024 en vooruit naar 2025!

## Leeswijzer

We vinden het belangrijk dat dit kwaliteitsbeeld van en voor iedereen leesbaar is. Niet alleen voor zorgaanbieders, -kantoren en -verzekeraars, maar ook voor onze cliënten, bewoners en patiënten. En vooral voor onze collega's, die elke dag in het zorgveld de kwaliteit van zorg waarmaken. Dit kwaliteitsbeeld laat zien hoe dynamisch en betrokken onze organisatie is.

Dit kwaliteitsbeeld is op twee manieren in te zien

- Als document in te zien en te downloaden op de website van Bloezem ([www.woonzorg.bloezem.nl/kwaliteitsbeeld](http://www.woonzorg.bloezem.nl/kwaliteitsbeeld) en via [www.zorgthuis.bloezem.nl/kwaliteitsbeeld](http://www.zorgthuis.bloezem.nl/kwaliteitsbeeld))
- Als interactieve tool op de website vanaf 1 mei 2025

In dit kwaliteitsbeeld vind je vooral een terugblik en vooruitblik. Indien onderbouwing van data noodzakelijk is kun je deze vinden in bijgevoegde link in de tekst. Mocht je meer informatie willen dan kan dat natuurlijk altijd via [woonzorg.kv@bloezem.nl](mailto:woonzorg.kv@bloezem.nl) en [zorgthuis.kv@bloezem.nl](mailto:zorgthuis.kv@bloezem.nl)



# Inhoudsopgave

- 2. **Voorwoord**
- 5. **Inleiding**
  - Onze visie op kwaliteit
  - Transparantie en zinvolle verantwoording
- 7. **Generiek kompas 'samen werken aan kwaliteit van bestaan'**
  - Samen de nieuwe praktijk bouwen
- 10. **Kwaliteit van bestaan**
- 11. **Leefplezier**
  - Onze zorgprofessionals
- 13. **Cliënttevredenheid**
- 16. **Ruimte voor professionaliteit**
- 17. **Leren & Ontwikkelen**
- 18. **Zorgexpertiseteam**
- 19. **Veiligheid**
- 20. **Kwaliteitsmanagementsysteem**
  - ISO9001:2015-certificering voor Woonzorg en Zorg Thuis
- 22. **Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)**
- 23. **Meldingen Incidenten medewerkers (MIM)**
  - Klachtenafhandeling
- 24. **Wet Zorg en Dwang**
- 25. **De Kracht van Samenwerken**
- 26. **Adviserende raden**
  - Cliëntenraad
  - Professionele Adviesraad (PAR)
- 28. **Regiostructuur**
- 29. **Gezamenlijke nachtdienst Zorg Thuis**
- 30. **Toeziethouders**
- 31. **Onze Zorg Thuis Specialismen**
- 31. **Ziekenhuis op Wielen**
- 33. **Care for Cancer**
- 35. **Palliatieve Zorg Thuis (PTZ)**
- 36. **Medische Kindzorg en Begeleiding en Behandeling Zorg Thuis (B&B)**
- 37. **Projecten binnen de VVT in 2024 en 2025**
  - Project MGZ in de regio
  - Project Invoering Elektronisch aftekenen van medicatie in de Woonzorg
  - Project Integratie ONS-systemen in de woonzorg
  - Project Peer Support
- 41. **Rouw en Verlies**
- 42. **Passende zorg projecten Zorg Thuis**
- 44. **Nawoord**



# Inleiding

Bij Bloezem zorgen we voor wat telt. Bloezem staat voor zorg die energie geeft en mensen laat opbloeien. Wij zijn er niet alleen om te helpen, maar ook om kracht te geven en het leven mooier te maken. Samen maken we het verschil, elke dag opnieuw.

In drie domeinen geven we zorg samen een nieuwe betekenis.

1. **Woonzorg:** een veilige, vertrouwde plek waar bewoners kunnen leven zoals zij dat willen, met zorg dichtbij en op maat.
2. **Zorg Thuis:** zorg die dichtbij is, in iemands vertrouwde omgeving. Zodat de mensen die we helpen kunnen blijven doen wat hen gelukkig maakt.
3. **Geestelijke gezondheidszorg:** een steun in de rug voor mentale kracht en herstel. Wij helpen mensen om de grip op hun leven te versterken.

Onze organisatie is er niet alleen om te helpen, maar ook om kracht te geven en het leven

mooier te maken. We staan naast mensen, bewegen mee op hun ritme en maken ruimte voor wat voor hen écht belangrijk is.

We laten met dit kwaliteitsbeeld aan belanghebbenden zoals bewoners, cliënten, patiënten, zorgprofessionals, maar ook zorgkantoren, gemeentes en controlerende instanties zoals de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en GGD zien hoe we werken aan kwaliteit. Daarin zijn we open en transparant juist ook over zaken die nog aandacht behoeven.

Dit doen we met elkaar en we laten ons daarbij adviseren door onze Cliëntenraden en Professionele adviesraden en staan open voor veranderingen.

## Missie

Om mensen zelfstandig en zelfredzaam te laten leven, helpen we hen in een veilige en vertrouwde omgeving, thuis of op een plek die zo voelt.

Altijd op het ritme van mensen meebewegend.

We zijn nieuwsgierig en staan open voor nieuwe ideeën en initiatieven. We gaan uit van wat wél mogelijk is en halen voldoening uit de positieve invloed die we hebben op het leven van mensen.



## Visie

Bloezem gelooft dat zorg te gast hoort te zijn in het leven van mensen.

We geloven in de eigen kracht van mensen en van die van onze medewerkers. Daarom zijn we er nooit langer dan nodig. Zo houden we de gezondheidszorg in de toekomst toegankelijk voor iedereen die zorg nodig heeft.



## Onze visie op kwaliteit

Kwaliteit is meer dan een optelsom van indicatoren. Het draait om de verhalen achter de cijfers. De ervaringen van bewoners, cliënten en patiënten staan centraal in alles wat we doen.

Bij Bloezem geloven we dat kwaliteit **verankerd moet zijn in de haarvaten van onze organisatie**. De afgelopen jaren hebben we grote stappen gezet richting een toekomstgericht kwaliteitsbeleid waarin de PDCA-cyclus leidend is. **We laten ons inspireren door het dagelijkse werk, leren ervan en verbeteren continu samen**.

Ons doel? De best mogelijke zorg bieden, met nét dat beetje extra. Dat dit lukt zien we gelukkig terug in de positieve reacties van cliënten, bewoners en verwanten.

Om kwaliteit dicht bij de praktijk te brengen, waren kwaliteitsadviseurs, kwaliteitsverpleegkundigen en het team Leefplezier in 2024 veel aanwezig in de woonhuizen en wijkteams. Dichtbij als het nodig was, op afstand als het kan, maar altijd in verbinding en in gesprek met de collega's die de zorg verlenen.

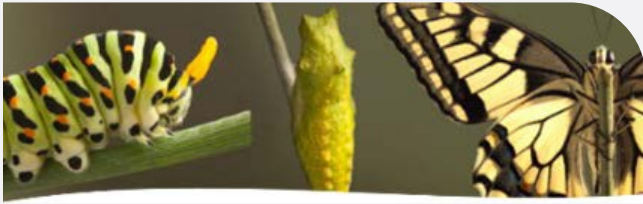
We stimuleren een **open cultuur**, waarin we elkaar niet alleen aanspreken als iets beter kan, maar ook complimenten geven voor de dagelijkse zorg die we leveren. Dit draagt bij aan **veiligere zorg** en zorgt ervoor dat het bespreken van incidenten en klachten niet als bedreigend, maar als leerzaam wordt ervaren.

## Transparantie en zinvolle verantwoording

We zijn trots op wat goed gaat en verantwoord en graag onze zorg op een **transparante en zinvolle manier**. In een tijd van schaarste in de zorg willen we zorgprofessionals niet belasten met onnodige administratie. Daarom bepalen we in het kader van het Generiek Kwaliteitskompas samen **welke informatie echt relevant is** om de kwaliteit van zorg goed te monitoren. Vaak zegt een verhaal meer dan cijfers en indicatoren. Daarom bevat dit kwaliteitsbeeld meer **verhalen dan cijfers**.



# Generiek kompas 'samen werken aan kwaliteit van bestaan'



In 2024 werd het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg en wijkverpleging vervangen door het **Generiek Kwaliteitskompas**. Voor Bloezem betekende dit een grote verandering in hoe we naar kwaliteit kijken. Waar we eerst werkten binnen vaste kaders, bewegen we nu naar een meer richtinggevende aanpak – een transformatie die ruimte biedt voor ontwikkeling en samenwerking.

Als afdeling Kwaliteit en Veiligheid zijn we hier actief mee aan de slag gegaan. We volgden webinars van Actiz, namen deel aan kwaliteitsnetwerkdagen en bespraken de veranderingen met cliëntenraden en zorgprofessionals. Het werken met het Kompas vraagt niet alleen om een nieuwe manier van organiseren, maar ook om een persoonlijke heroriëntatie op het vak van zorgprofessional. Samen gaan we deze verandering vormgeven.

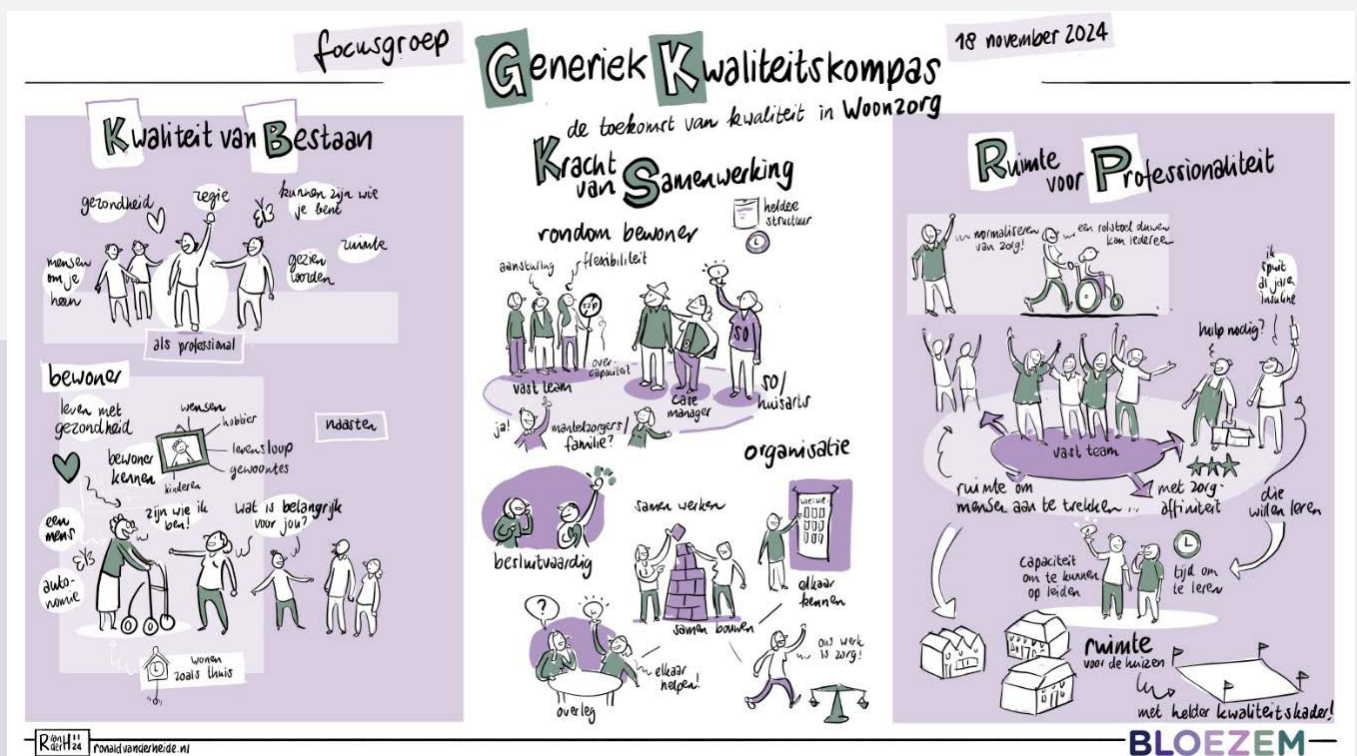
## Samen de nieuwe praktijk bouwen

Deze transformatie maken we niet alleen. We geven de nieuwe werkpraktijk **samen** vorm met cliënten, bewoners, verwanten, mantelzorgers, zorgprofessionals, vakgroepen en cliëntenraden.

De vijf bouwstenen uit het Generiek Kwaliteitskompas hebben we binnen Bloezem verwerkt in **drie thema's** die we in dit kwaliteitsbeeld laten terugkomen.

- **Kwaliteit van bestaan** – Wat draagt bij aan een waardevol leven?
- **Ruimte voor professionaliteit** – Hoe geven zorgprofessionals zelf invulling aan kwaliteit?
- **De kracht van samenwerking** – Hoe zorgen we samen voor de beste zorg?

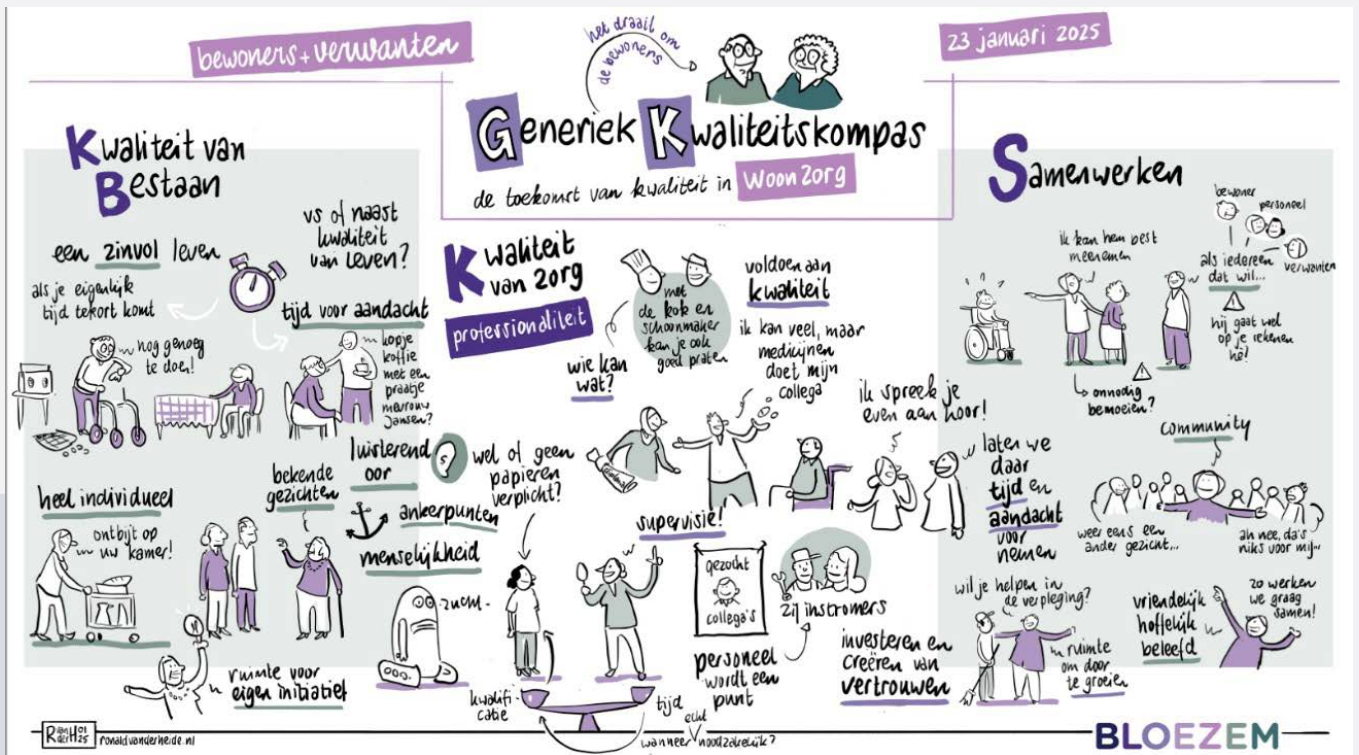
Om deze thema's tot leven te brengen, organiseerden we **inspiratiesessies en droomsessies** met cliënten, bewoners en zorgprofessionals. Hierin deelden we ervaringen, dromen en inzichten over wat écht belangrijk is in de zorg. Dit resulteerde in prachtige inspirerende **praatplaten**.



Figuur 1: Praatplaat focusgroep (zorg)professionals Woonzorg.



Figuur 2: Praatplaat focusgroep (zorg)professionals Zorg Thuis.



Figuur 3: Praatplaat focusgroep januari bewoners en verwanten Woonzorg.



### Kwaliteit van Bestaan

een leuk leven doen wat ik wil  
 Zijn wie je bent  
 ik leef dus ik besta!  
 je mag er zijn!  
 wat vindt u fijn?  
 aandacht voor bewoners  
 bewoners zien als mensen  
 goed kijken  
 ik zou er bijna niet meer naar huis willen

### Ruimte voor Professionaliteit

mijn drijfveren? misschien toch de zorg...  
 goede motivatie is waardevol!  
 maar... is bekwaam goed genoeg?  
 een diploma is toch de proof van bekwaamheid?  
 ruimte om mensen op te leiden  
 veel leuker hier dan op school  
 opgelucht... dat ik als laatste niet meer hoef te zorgen...  
 maar 't mag wel...  
 stagiaires  
 vrijwilliger zijn goud  
 kan ook een voorname hulp zijn...  
 het huis is aan kant... de tuin gesnoeid... ik ben buiten geweest  
 pijn! tussing maar... gedipte noed of niet? doe er bijna niet toe...  
 het gaat om attitude

### Samenwerken

inspiratie  
 Kijk, bij dat andere huis doen ze ook leuke dingen!  
 zorgen dat de kring klein/vertrouwd blijft  
 lokale samenwerking  
 activiteiten  
 we gaat er mee sjoeien?!  
 regionale huizen  
 een bijdrage!  
 uitwisselen capaciteit  
 goed samenwerken voor kwaliteit van bestaan!  
 maar hier draait het om!  
 zo is het, het verschil tussen de mensen en de sjoeien...

Figuur 4: Praatplaat focusgroep maart bewoners en verwanten Woonzorg.

“De liefde en aandacht die ik hier vind voor mijn partner is echt geweldig. Als mantelzorger ben ik echt opgeblust, dat mijn partner hier mag wonen is een verademing. Ik ben dankbaar voor de manier waarop met haar wordt omgegaan, dat is echt top.”

(Verwant focusgroep maart)

# Kwaliteit van Bestaan

Kunnen leven zoals je dat zelf wilt, is onze belangrijkste drijfveer. Wanneer dat niet meer vanzelfsprekend is, kijken we samen hoe we daar toch vorm aan kunnen geven. Of dat nu is aan het begin van het leven of juist aan het einde. Niet zorgen vóór, maar zorgen dát. En als het alleen niet kan, dan zorgen we samen.

Gezien worden, autonomie, zijn wie je bent, allemaal uitspraken die we hoorden tijdens de focusgroep gesprekken gehouden in het kader van het generiek kwaliteitskompas die we voerden met bewoners van onze woonhuizen, verwanten en collega's uit de woonzorg en zorg thuis.

We maken keuzes samen met onze bewoners, cliënten en patiënten. We bespreken risico's proberen deze te minimaliseren maar accepteren ook als bewust risico's genomen worden.

Een voorbeeld is een verhoogd valrisico bij ouderen in onze woonhuizen. Door goed met bewoner en familie af te stemmen kan het risico op vallen geaccepteerd worden in plaats van allerlei beschermende maatregelen op te leggen. Hierbij kiezen we bewust voor autonomie en het recht op zelfbeschikking

en respecteren we de keuze van onze bewoners en familie hierin.

Goed in gesprek blijven met onze bewoners, cliënten en patiënten en dit vertalen in duidelijke verslaglegging zijn dan ook van groot belang. Iedereen heeft een op maat gemaakt zorgleefplan en dit wordt ook geregeld geëvalueerd.

In 2025 zullen we nog meer aandacht besteden aan de optimalisering van het zorgleefplan dit doen we samen met bewoners, cliënten, patiënten, verwanten, kwaliteitsverpleegkundigen en collega's in de zorg.

*Zo bouwen we samen aan een organisatie waarin kwaliteit niet alleen wordt gemeten, maar vooral wordt beleefd – door onze bewoners, cliënten en zorgprofessionals.*



# Leefplezier

Bij Bloezem werken we vanuit de **visie op Leefplezier**. De afgelopen jaren hebben we hier mooie stappen in gezet. Ieder team in de woonzorg wordt getraind over wat leefplezier is en hoe je dit tijdens de zorg van alledag kan toepassen. Door meer kennisdeling, samenwerking en zichtbaarheid in de woonhuizen en binnen het team Kwaliteit & Veiligheid, zorgen we ervoor dat leefplezier voor iedereen binnen Bloezem steeds meer centraal staat.

“Als je iets doet vanuit je passie, onderneemt je hart vanzelf de juiste actie.”

## Terugblik 2024

In 2024 startte team Leefplezier met de **pilot ‘Oog voor deMENSie’**. Dit is een interactieve training die gebruik maakt van de bewezen **beeldfeedback-methodiek**. Met deze aanpak helpen we zorgprofessionals om hun **interactieve vaardigheden** verder te ontwikkelen, zodat het contact met bewoners én collega’s binnen Woonzorg nog waardevoller wordt.

Uit deze pilot kwamen waardevolle inzichten en ervaringen naar voren, die naadloos aansluiten bij de zorgvisie van Bloezem.



## Vooruitblik 2025

In 2025 trainen we **alle zorgprofessionals in de woonhuizen**, zodat iedereen met een gedeelde visie op **welzijn van bewoners** werkt. Ons doel is om **organisatie breed** een gezamenlijke taal en benadering te hanteren, waarin de focus ligt op **en kwaliteit van bestaan** voor onze bewoners. Door de training wordt niet alleen de kennis over Dementie vergroot maar heeft het ook een positieve uitwerking op de teamsamenwerking, reflectief vermogen en daardoor ook een bijdrage aan kwalitatieve en veilige zorg.

Daarnaast blijft de toekomst van Leefplezier in 2025 gericht op **laagdrempelige samenwerking** met zorgprofessionals, bewoners en verwanten.

*Samen maken we van leefplezier een vanzelfsprekend onderdeel van de zorg.*

“Bewustzijn van je taalgebruik is anders denken, is anders doen.”



## Onze zorgprofessionals

Kwaliteit van Bestaan staat bij Bloezem voorop, dit geldt niet alleen voor onze bewoners, cliënten en patiënten maar is ook belangrijk voor onze collega's in de zorg. Dankzij hen maken we onze beloften waar.

Wij zijn een groeiende organisatie, verbonden door 'thuisgevoel', positieve gezondheid, eigen regie, leefplezier en een zeer hoge cliënt/bewoner tevredenheid. De komende jaren zal vooral de Woonzorg autonoom groeien en gaan er in 2025 drie en in 2026 weer drie nieuwe huizen open waardoor we de instroom van zorgprofessionals extra impulsen moeten geven om de ongeveer 215 aanvullende formatieplaatsen de komende 2 jaar te vullen.

Afgezet tegen een steeds moeizamere arbeidsmarkt, waarbij gekwalificeerde collega's schaars zijn en het verloop hoog is (wij hebben gemiddeld 200 vacatures open, organisatie breed) moeten wij vooral inzetten op behoud en doorgroei van zorgprofessionals.

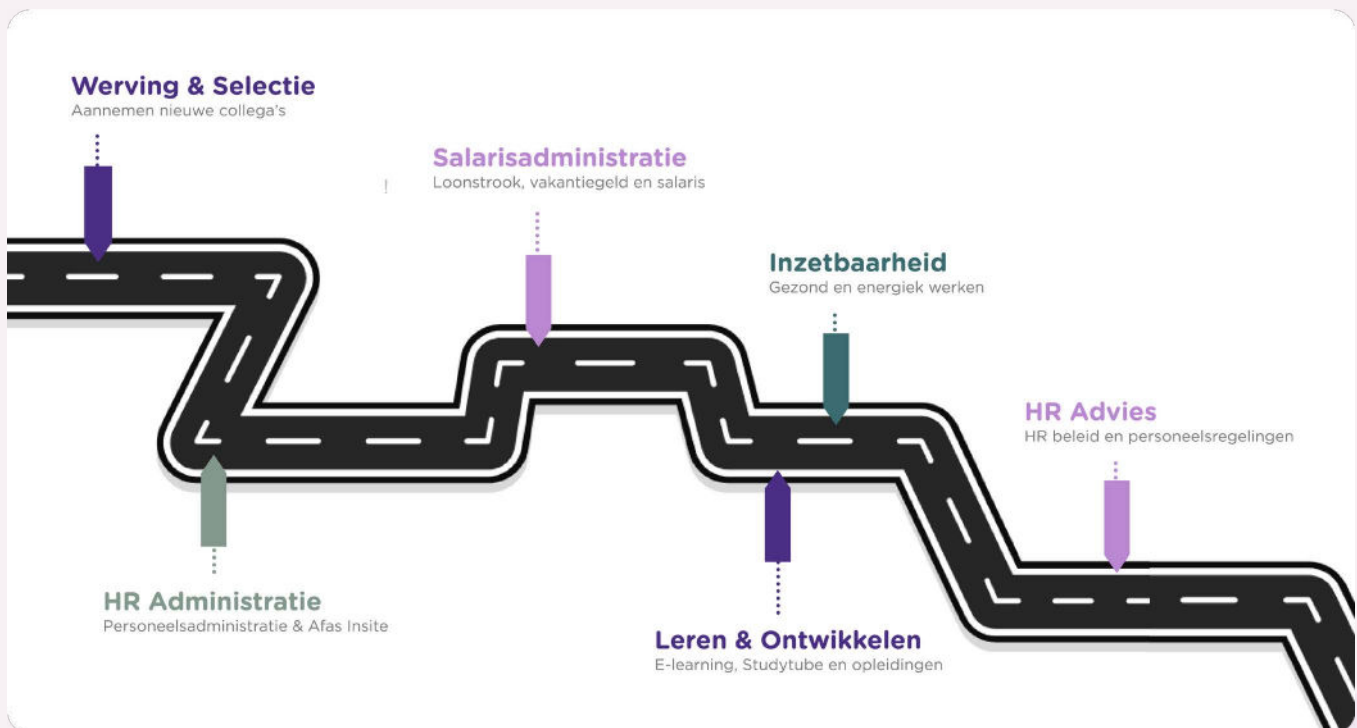
Om zorgprofessionals te ondersteunen en te behouden, investeren we in **persoonlijke ontwikkeling en groei**. In de jaarlijkse cyclus van **het 'goede gesprek'** kijken we samen wat er nodig is om het vak goed en met plezier uit

te oefenen. We hebben oog voor de persoonlijke levensloop van onze collega's en denken actief mee over hoe we hierin kunnen faciliteren. Dat doen we op inzetten van vitaliteit/preventie beleid, leiderschapsontwikkeling en oog voor inzetbaarheid.

Als landelijke organisatie is het soms een uitdaging om de verbinding met elkaar te behouden. Daarom zijn we in 2024 gestart met een gezamenlijke on-boardingmiddag, waarin nieuwe collega's op een interactieve manier kennismaken met onze organisatie, onze visie en hun nieuwe werkplek. We willen niet alleen goed ontvangen, maar ook inspireren.

In 2024 gaven we zorgprofessionals **meer ruimte voor groei**, met de introductie van een **persoonlijk opleidingsbudget** en een uitgebreide **Bloezem Academie**, waarin voor iedereen iets te halen valt.

In 2025 zullen we experimenteren met een eigen flexpool aan collega's, zodat we bij uitval gebruik kunnen maken van collega's die onze organisatie goed kennen. Voor de collega's die in de flexpool werken geeft dit vrijheid om te werken zonder vast rooster. Zo is dit een win-win oplossing.



Figuur 5

# Cliënttevredenheid

Bij Bloezem zetten we ons dagelijks in voor de best mogelijke zorg. Dat onze cliënten en hun naasten dit waarderen, blijkt uit de hoge tevredenheidsscores. Daar zijn we trots op, en we doen er alles aan om deze kwaliteit te behouden.

## Terugblik 2024

In 2024 behaalde Bloezem Woonzorg een **gemiddelde score van 9,4 op Zorgkaart Nederland**, waarmee we in de **top 5 van Nederland** stonden. Ook Zorg Thuis scoorde bovengemiddeld hoog. Dit bevestigt dat onze zorgprofessionals met aandacht en toewijding werken aan warme, persoonlijke zorg.

Daarnaast voerden we in 2024 cliënttevredenheidsonderzoeken uit. Binnen de woonzorg gebeurt dit in samenwerking met **emeis**. De afdeling Kwaliteit en Veiligheid helpt bij de vertaalslag naar de woonhuizen van Bloezem.

- **Bewoners** ontvingen een papieren vragenlijst,
- **Verwanten** kregen vooraf een verzoek om de vragenlijst digitaal in te vullen.

Deze waardevolle inzichten helpen ons om continu te blijven leren en verbeteren.

## Quotes uit het tevredenheidsonderzoek van de woonzorg:

**“Jullie maken er een gezellig huis van. Waar mijn moeder met veel plezier woont. Dank voor alle goede zorgen.”**

**“Toegankelijk, warm, gastvrij. Veel aandacht voor de bewoners en hun familie. Je voelt je welkom als je komt. Fijne sfeer, ook tussen de collega’s. Locatiemanager ook heel benaderbaar, meedenkend en meevoelend.”**

**“Ik zie en merk aan mijn moeder dat zij zich heel erg prettig voelt in het huis. Zelf kan ik af en toe enige tijd niet bij haar langsgaan. Ik merk dat ik dat met een gerust hart accepteer, omdat het gewoon goed voelt.”**



# 2024

## Tevredenheidsonderzoek bewoners en verwanten



1002 vragenlijsten gedistribueerd

- Digitale respons 68,8%
- Papieren respons 37,4%
- Totale respons 44,6%



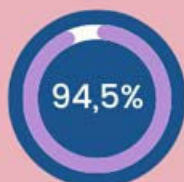
van de bewoners en verwanten is (zeer) tevreden over de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening in het woonhuis



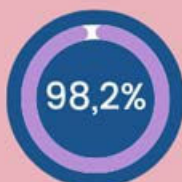
van de bewoners en verwanten heeft (veel) vertrouwen in de zorg- en dienstverlening van het woonhuis



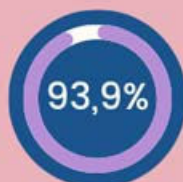
van de bewoners en verwanten voelt zich gezien door de (zorg)professionals in ons woonhuis



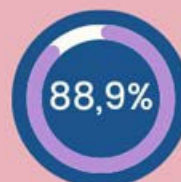
van de bewoners en verwanten is (zeer) tevreden over de leefomgeving



van de bewoners en verwanten is (zeer) tevreden over de ondersteuning en zorg



van de bewoners en verwanten is (zeer) tevreden over de maaltijden



van de bewoners en verwanten is (zeer) tevreden over het sociale leven

Figuur 6: Uitkomsten tevredenheidsonderzoek Bloezem Woonzorg 2024.

### Uitvoering 2024 Zorg Thuis

Ook binnen Zorg Thuis vroegen we cliënten naar hun ervaringen via een **korte vragenlijst, de PREM**. De vragenlijst werd per post verstuurd en cliënten konden deze zowel schriftelijk als digitaal invullen.

#### Positieve punten:

- Alle items scoren beter dan in 2023.
- **NPS (cijfer ter aanbeveling) steeg van 81 naar 85.**
- **Gemiddelde cliënttevredenheid: 8,9.**

#### Kansen voor verbetering:

- Werken met een **vaster team**.
- **Betere afstemming van tijdsafspraken.**

### Quotes uit de PREM van Zorg Thuis:

“De wijze van werken, de attitude en het empathisch vermogen die de verzorgende hadden bij Allertzorg. Duidelijke uitleg en motivatie als ze van de zorg afweken.”

“Dankzij de goede zorg was ik weer snel de oude. Geen ontstekingen of wat dan ook gehad gewoon goed verzorgd. De wonden waren hierdoor zeer snel dicht. Gewoon 1,5 maand eerder dan de dokters dachten. Ook werd er ± 15min van ter voren gebeld dat ze onderweg waren. Zodat ik alvast de wonden kon uitspoelen.”

“Op tijd, deskundig, secuur, belangstellend, vriendelijk en goede samenwerking onderling in het team.”

# Cliëntervaringsonderzoek 2024

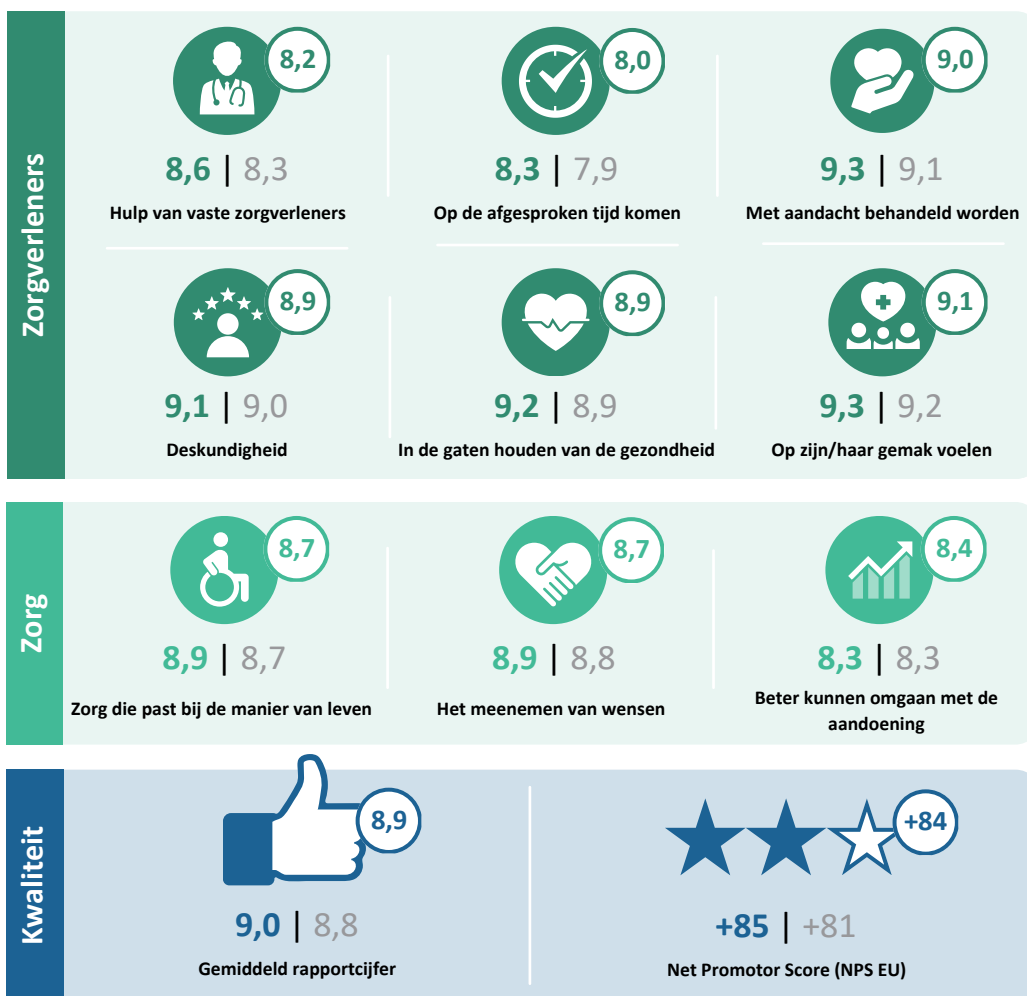
## PREM Wijkverpleging | Bloezem



Deze factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek over de PREM Wijkverpleging in 2024. Het onderzoek is uitgevoerd samen met onderzoeksbureau Zorgfocuz. De doelgroep bestaat uit cliënten die in 2024 wijkverpleging of verzorging thuis hebben ontvangen. Cliënten hebben een uitnodigingsbrief en vragenlijst gekregen. Aan cliënten werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online in te vullen. Naast de scores van 2024 (in groene tekst) staan de scores van het vorige meetjaar (in grijze tekst). In de cirkels rechtsboven worden de gemiddelde scores weergegeven van alle 51 zorgorganisaties waar Zorgfocuz het onderzoek voor heeft uitgevoerd.

### Respons

Uitgenodigd	580
Ingevuld	193
Respons	33%



Figuur 7: Uitkomsten Tevredenheidsonderzoek Bloezem Zorg Thuis 2024.

## Vooruitblik 2025

In 2025 blijven we werken aan cliënttevredenheid en zetten we verdere stappen om feedback nog beter te benutten. We blijven onderzoeken hoe we onze zorg nóg persoonlijker kunnen maken en cliënten en verwanten nog beter kunnen betrekken bij hun eigen zorgproces.

*Samen zorgen we voor een Bloezem-waardige zorgervaring.*

# Ruimte voor professionaliteit

Ruimte voor professionaliteit geeft inzicht in hoe we het werk organiseren en wat we daarvoor nodig hebben zoals bijvoorbeeld leren en ontwikkelen.

Tot 2024 waren we vooral gericht op het aantrekken van gekwalificeerde professionals, met een diploma en de juiste scholing was je als zorgprofessional inzetbaar onder het mom “bevoegd is bekwaam”. In het kader van alle veranderingen in de zorg is er ruimte ontstaan om te kijken naar bruikbare alternatieven voor gekwalificeerd personeel met behoud van kwaliteit en veiligheid.

In 2025 gaan we aan de slag met de waardevolle inzichten uit de focusgroepen. Binnen het thema ‘**Ruimte voor professionaliteit**’ starten we een **proeftuin** in één van de woonhuizen. Hier experimenteren we met nieuwe functie- en deskundigheidsmixen, zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit van zorg. We onderzoeken **wat wél kan** en hoe we samen de (bewuste) bekwaamheid van zorgprofessionals kunnen bewerkstelligen, meten, borgen en monitoren.

Deze proeftuin levert niet alleen waardevolle leerpunten op, maar vormt ook een **blauwdruk** voor andere woonhuizen. Ook binnen Zorg Thuis gaan we werken met proeftuinen.

Om de ontwikkeling goed te begeleiden, is er naast een projectgroep de **klankbordgroep** generiek kompas bestaande uit inhoudsdeskundigen, vertegenwoordigers van cliënten en bewoners, de Ondernemingsraad en de Professionele Adviesraad opgericht. Zij fungeren als adviesorgaan voor de werken projectgroepen en zorgen ervoor dat de uitkomsten breed gedragen worden.

*Samen zetten we in 2025 belangrijke stappen naar toekomstbestendige zorg, waarin professionals de ruimte krijgen om kwaliteit op hun eigen manier vorm te geven.*





# Leren & Ontwikkelen

Bij Bloezem vinden we leren en ontwikkelen essentieel, zeker nu we gaan werken met meer ruimte voor professionaliteit. We geloven dat groei en ontwikkeling zowel persoonlijk als in je vak en niet alleen de zorg verbetert, maar ook werkplezier vergroot. Het grote team van praktijkopleiders begeleiden onze zorgprofessionals in opleidingen en werken nauw samen met verschillende onderwijsinstellingen.

## Terugblik 2024

In 2024 had de afdeling L&O een moeilijk jaar, verloop van adviseurs en het niet kunnen invullen van de vacatures door geschikte kandidaten heeft voor de afdeling L&O behoorlijke impact gehad. Dit heeft geresulteerd dat ondanks de goede wil en enthousiasme van het team niet de beoogde doelen konden worden behaald. Zo bleef de ontwikkeling van een toekomstgericht kwaliteitscyclus uit en was er weinig tijd om te werken aan een evaluatie over de verplichte E-learnings voor verpleegkundigen en verzorgenden.

Wel werd het Strategisch Opleidingsplan (SOP) geformaliseerd en goedgekeurd door het Bestuur, de Ondernemingsraden en de Professionele Adviesraden. Dit plan geeft richting aan de ontwikkeling van medewerkers en opleidingen binnen Bloezem.

Daarnaast is de digitale leeromgeving verder ontwikkeld na de overgang naar een nieuw systeem in 2023. Ook kreeg het persoonlijk ontwikkelbudget meer bekendheid, waardoor steeds meer medewerkers gebruikmaakten van deze kans om zichzelf te ontwikkelen.

In 2024 hebben we weer succesvol kinder-, oncologie- en wondzorgverpleegkundigen opgeleid in de eerste lijn. Bloezem is voor deze opleidingen volledig accrediteert bij het College Zorg Opleidingen (CZO).

Ook zijn in 2024 weer 2 verpleegkundigen gestart met de master In Advanced Nursing Practice (verpleegkundig specialisten in opleiding) bij Ziekenhuis op Wielen. Dit versterkt niet alleen de kwaliteit van zorg, maar biedt ook doorgroeimogelijkheden voor onze professionals.

## Vooruitblik 2025

In 2025 blijven we innoveren op het gebied van leren en ontwikkelen. We hopen op een frisse doorstart van de afdeling met veel nieuwe collega's. Een aantal belangrijke speerpunten zijn:

- **Ontwikkelen van een meerjarenplan met het strategisch opleidingsplan als basis:** Op basis van het SOP ontwikkelen we een langetermijnvisie voor leren en ontwikkelen binnen Bloezem hiervoor is een interim manager L&O aangetrokken.
- **Pilots voor aftoetsen in de praktijk:** We testen een nieuwe manier om van aftoetsen in de praktijk van handelingen in een aangepaste frequentie. Dit doen we samen met de praktijk.
- **Proeftuin 'Bekwaam is inzetbaar' in Woonzorg:** Dit initiatief zorgt ervoor dat professionals sneller ingezet kunnen worden door praktijkleren. Een pilot op het gebied van een andere deskundigheidsmix gaat starten
- **Ontwikkeling kwaliteitssysteem voor verpleegkundige vervolgoopleidingen in Zorg Thuis:** Dit volwaardige kwaliteitssysteem wordt later verder uitgebreid naar andere opleidingen binnen Bloezem.
- **Opleiden van verpleegkundig specialisten voor de woonzorg:** De steeds complexere zorgvragen van onze bewoners in de woonzorg en de medisch generalistische zorg die onder druk staat, hebben ons doen besluiten om verpleegkundig specialisten te gaan opleiden om in de woonhuizen complexe verpleegkundige vragen en medische zorg gericht op geheugenproblematiek en laag complexe somatische zorg als regie behandelaar te kunnen bieden.
- **Intensievere samenwerking met de afdeling Kwaliteit en Veiligheid:** Dit sluit aan bij de verdere implementatie van het Generiek Kwaliteitskompas en de continue verbetering van zorg.

*Door te blijven investeren in kennis en ontwikkeling, zorgen we ervoor dat onze medewerkers zich blijven ontwikkelen en dat Bloezem vooroploopt in kwalitatieve en mensgerichte zorg.*

# Zorgexpertiseteam

## Werken in de zorg doen we samen!

Om de collega's in de woonzorg optimaal te ondersteunen, is in 2022 het **Zorgexpertiseteam** opgericht. Dit team bestaat uit **HBO-verpleegkundigen** en wordt aangestuurd door een **verpleegkundig specialist**. Ze werken nauw samen met de **kwaliteitsadviseurs** en het **team Leefplezier**.

De **kwaliteitsverpleegkundigen** zijn de eerste aanspreekpunten voor zorginhoudelijke vragen en ondersteuning in de woonzorg. Ze vormen de **belangrijke schakel tussen de woonhuizen en de behandelaren** en zorgen voor een goede samenwerking met zorginhoudelijke partners.

Buiten kantoortijden kunnen zorgprofessionals een beroep doen op **Altide**. Deze organisatie biedt niet alleen verpleegkundige ondersteuning, maar is ook beschikbaar bij calamiteiten.

## Terugblik 2024

In 2024 werd het team van **kwaliteitsverpleegkundigen compleet**. Dit betekent dat **elke regio** nu een vaste kwaliteitsverpleegkundige heeft.

Daarnaast organiseerden we in **mei en november 2024** een groot **Zorginhoudelijk Verpleegkundig Overleg (ZIVO)**. De opkomst was groot, en veel (coördinerend) verpleegkundigen uit de woonhuizen namen actief deel. Dit zorgde voor meer kennisuitwisseling en betrokkenheid binnen de organisatie.

Het Zorgexpertiseteam speelde in 2024 ook een belangrijke rol bij:

- Interne audits, ISO-audits en calamiteitenonderzoeken.
- Projecten zoals de implementatie van het ETDR en de integratie van ONS-omgevingen.
- Regelmatige bezoeken aan alle woonhuizen, om de verbinding met de praktijk te versterken.

Sinds 2024 valt het Zorgexpertiseteam officieel onder de **afdeling Kwaliteit & Veiligheid**, waarmee de samenwerking en kennisdeling binnen Bloezem verder is versterkt.

## Vooruitblik 2025

In 2025 bouwen we verder op de ingezette koers. Samen met de kwaliteitsadviseurs blijven we werken aan het **eigenaarschap van kwaliteit**, met als doel dit zo diep mogelijk in de organisatie te verankeren.

Daarnaast speelt het Zorgexpertiseteam – samen met de **Directeur Kwaliteit & Veiligheid** – een cruciale rol in de **samenwerking met de medisch generalistische zorg in de regio**.

*Door kennis en expertise samen te brengen, blijven we zorgprofessionals ondersteunen en werken we samen aan de beste zorg voor onze bewoners.*

# Veiligheid

Veiligheid is een belangrijk thema binnen de (woon)zorg en hoe we het werk organiseren. Bij Bloezem zorgen we ervoor dat zowel bewoners als professionals in een veilige en gezonde omgeving kunnen leven en werken. Elk woonhuis beschikt over:

- Een calamiteitenplan,
- 24/7 een BHV'er in huis,
- Een zorgcontinuïteitsplan (ZCP).

Onze verantwoordelijkheid gaat verder dan de dagelijkse zorg. Ook onder bijzondere omstandigheden – zoals crises of noodsituaties – moet de zorg doorgaan. Het ZCP vormt een operationeel instrument dat het crisisteam en professionals helpt bij een grootschalig incident.

Uit de jaarlijkse evaluatie bleek dat het ZCP op enkele punten niet meer helemaal voldeed. Daarom zijn we eind 2024 gestart met een herziening van het plan, op basis van actuele informatie en inzichten uit de veiligheidsregio's.

## Vooruitblik 2025

In 2025 hebben **alle woonhuizen een hernieuwd ZCP** en is er een **centraal crisisplan**. Daarnaast investeren we in opleiding en training, zodat medewerkers goed voorbereid zijn op veiligheidskwesties. Dit doen we door regelmatig te **oefenen op zowel lokaal als centraal niveau**.

*Zo zorgen we ervoor dat veiligheid binnen Bloezem niet alleen een plan op papier is, maar een werkwijze die in de praktijk staat als een huis.*



# Kwaliteitsmanagementsysteem

Om het werk goed te organiseren heb je ook systemen nodig die behulpzaam zijn bij het inzichtelijk maken van het werk.

Ons kwaliteitssysteem van 2023 en 2024 was zodanig ingericht dat de kwaliteit van zorg continu gemeten en gemonitord werd middels een dashboard. De focus lag vooral op risicobeheersing. Kwaliteitsadviseurs voerden interne audits uit, bespraken de voortgang met het management en vertaalden inzichten daar waar nodig naar beleid en werkinstructies. Daarnaast werden masterclasses gegeven aan collega's in de zorg, afgestemd op ontwikkelingen en bevindingen en/of behoeften. Dit deden en doen we in een vaste PDCA-cyclus.

Ernstige incidenten onderzoeken we nauwkeurig en als nodig melden we deze bij de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). In dat geval wordt een extern onderzoek opgestart, zodat onafhankelijk gekeken wordt naar de oorzaken. De leer- en verbeterpunten worden in de PDCA-kwaliteitscyclus met de woonhuizen en de zorgteams opgenomen.

## Terugblik 2024

In 2024 hebben alle woonhuizen en 37 Zorg Thuis-teams een intern audit gehad. De resultaten werden verwerkt in rapportages en opgenomen in het kwaliteitsdashboard. Dit dashboard is een belangrijk hulpmiddel om te leren, verbeteren en samen de kwaliteit naar een hoger niveau te brengen. Onderwerpen als dossiervoering en medicatieveiligheid blijven onveranderd aandachtspunten die uit de interne audits en kwaliteitsbesprekingen naar voren kwamen.



Figuur 8

## Vooruitblik 2025

In 2025 stappen we over van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en Wijkverpleging naar het Generiek Kwaliteitskompas. Dit betekent dat we kwaliteitsdenken (cyclisch denken vanuit een safety-2 aanpak) meer in de teams zelf verankeren. De overkoepelende kwaliteitsafdeling krijgt meer een faciliterende rol, in plaats van een sturende.

Belangrijke veranderingen:

- **Minder audits, meer ondersteuning:** De frequentie van interne audits wordt teruggebracht van één keer per jaar naar eens per drie jaar. Hierdoor kan de afdeling kwaliteit meer maatwerk bieden aan teams die extra ondersteuning nodig hebben.
- **Zelf-assessments:** Teams krijgen handvatten om zelf kwaliteit te monitoren. Denk aan zelf-assessments voor medicatieveiligheid en andere belangrijke kwaliteitsonderwerpen. Hierdoor kan sneller geacteerd worden als zaken minder goed gaan.
- **Leren van elkaar:** Kwaliteitsadviseurs helpen bij het delen van goede voorbeelden en het opvolgen van verbeterplannen.

## ISO9001:2015-certificering voor Woonzorg en Zorg Thuis

Wij blijven het belangrijk vinden om onze organisatie te laten bekijken met externe ogen en oren.

In 2024 vond de jaarlijkse externe ISO-audit plaats voor zowel Woonzorg als Zorg Thuis. De externe audit werd opnieuw als prettig en leerzaam ervaren door zorgprofessionals. We hebben veel positieve waarderingen en uiteraard aandachtspunten meegekregen. Met een mooi resultaat; het ISO-certificaat voor Bloezem Woonzorg en Bloezem Zorg Thuis is met een jaar verlengd.

Wat de externe auditor zei over Zorg Thuis:

**“De aandachtspunten uit de interne audit zijn opgepakt. Er is binnen het team een kwaliteitswerkgroep samengesteld die verbeteringen coördineert. De verbeterpunten zijn zichtbaar verbeterd. Zo is er nu een structurele cliëntenbespreking en is er extra aandacht besteed aan de meldcultuur en de incidentbesprekingen.”**

Verbeterpunten:

- Het verder ontwikkelen van het zorgleefplan, waarbij zowel op zorg- als op leefplezier gerapporteerd kan worden;
- Aandacht voor de zorgcontinuïteitsplannen;
- Meer aandacht voor de Wet Zonder Dwang (WZD);
- Kritisch zijn op onvrijwillige zorg en inschakelen van de WZD functionaris;
- Kennis over de WZD verhogen bij de zorgprofessionals;
- Blijf aandacht houden voor methodisch werken in het zorgleefplan.

In 2024 werden zes nieuwe locaties toegevoegd aan het certificaat. We hebben geleerd dat de opstart van nieuwe locaties beter ondersteund kan worden door de centrale organisatie. Ook werken we aan een gedegen marktonderzoek om de haalbaarheid van nieuwe woonhuizen beter in te schatten.

Wat de externe auditor zei over Woonzorg:

**“De missie en visie komen goed tot uiting in de diverse gesprekken. Het thema leefplezier en de vijf domeinen geven medewerkers handvatten om kwaliteit van zorg te leveren, afgestemd op de persoonlijke wensen en behoeften van elke bewoner.”**

## Vooruitblik 2025

In 2025 vindt opnieuw een externe ISO9001-audit plaats. Dit keer ligt de focus op:

- **Integratie van kwaliteitsdoelen** tussen Woonzorg en Zorg Thuis.
- **Doorontwikkeling van het zorgleefplan**, zodat de ondersteuning nog beter aansluit bij de wensen en behoeften van bewoners en cliënten.

Daarnaast blijven we zorgvuldig omgaan met ernstige incidenten. Waar nodig melden we deze bij de inspectie en starten we een extern onderzoek. De leer- en verbeterpunten nemen we structureel op in de kwaliteitscyclus van woonhuizen en zorgteams.

*Samen blijven we bouwen aan zorg die verder gaat dan goed – zorg die bijdraagt aan een waardevol leven.*

# Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)

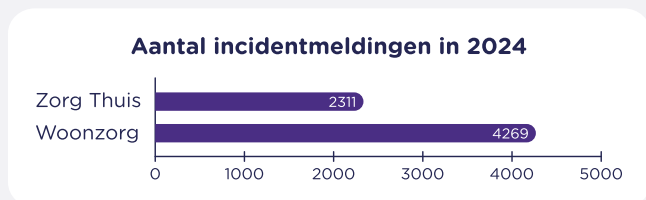
Bij Bloezem zijn we trots op wat goed gaat, maar zijn we ook transparant over wat beter kan. We leren van zowel successen als verbeterpunten en gebruiken deze inzichten om onze zorg continu te versterken en te verbeteren.

## Terugblik 2024

De meldbereidheid is goed bij Bloezem. In 2023 en 2024 lag de focus op het **bespreken, afhandelen, rapporteren en opvolgen van MIC-meldingen (PDCA-cyclus)**. We ondersteunden teams bij het verdiepen van hun analyse en opvolging van MIC-meldingen, zodat incidenten niet alleen goed werden afgehandeld, maar ook bijdroegen aan kwaliteitsverbetering.

Halverwege 2024 stapte Zorg Thuis over op een **nieuw MIC-formulier en -systeem**. De vragenlijst werd korter gemaakt om de administratieve lasten te verlichten. Het meldproces is zo ingericht dat:

- Taken en verantwoordelijkheden alleen inzichtelijk voor betrokkenen,
- Ernstige meldingen direct en tijdig worden opgeschaald,
- Een nieuw **dashboard** snelle en overzichtelijke analyses mogelijk maakt.



Figuur 9

## Vooruitblik 2025

In 2025 kijken we breder naar kwaliteit binnen onze organisatie. We verschuiven de focus van alleen verantwoording naar een **brede kijk op veiligheid en kwaliteit**, geïnspireerd door het **Safety-II-principe**. Dit betekent dat we niet alleen leren van wat fout gaat, maar juist ook van **wat goed gaat**. Het is heel leerzaam om juist te kijken naar de alledaagse praktijk, het werk in de zorg gaat nooit precies zoals je het verwacht maar vraagt veerkracht van de mensen die er werken. Dat geeft vaak mooie inzichten en inspirerende voorbeelden.

We onderzoeken hoe zorgprofessionals in de volle breedte in de praktijk werken en laten ons verrassen door mooie initiatieven die de zorg verbeteren. Deze goede voorbeelden delen we met andere teams, zodat kwaliteit een **onderdeel wordt van het dagelijks werk**.

Uiteraard blijven we incidenten melden en onderzoeken, maar we richten ons in 2025 nog sterker op positieve leerpunten en creatieve oplossingen.

*Zo bouwen we samen aan een veilige en (veer)krachtige zorgomgeving.*

# Meldingen Incidenten medewerkers (MIM)

Bij Bloezem vinden we een veilige werkomgeving van groot belang. Daarom is het belangrijk dat zorgprofessionals eenvoudig en veilig meldingen kunnen doen wanneer zij een incident meemaken.

## Ontwikkelingen 2024

Op **1 juli 2024** stapte Bloezem Zorg Thuis over op een **nieuw MIM-formulier en meldsysteem**. Dit systeem koppelt MIM-meldingen aan MIC-meldingen, waardoor registratie en analyse gemakkelijker worden en oorzaken en gevolgen beter in beeld komen.

Belangrijke verbeteringen in 2024:

- De vragenlijst is **verkort**, zodat zorgprofessionals minder administratieve lasten ervaren.
- **Meldingen zijn alleen inzichtelijk voor betrokkenen**, en ernstige meldingen worden direct opgeschaald.
- Bij **hoog-risico meldingen** worden automatisch 'push'-meldingen verstuurd, zodat verantwoordelijken en management tijdig kunnen ingrijpen.

## Vooruitblik 2025

In het **tweede kwartaal van 2025** maakt ook Bloezem Woonzorg de overstap naar **deze manier van MIC en MIM koppeling**. Dit zal de administratieve processen rondom **MIC- en MIM-meldingen verder verkorten en gebruiksvriendelijker maken**.

## Klachtenafhandeling

Soms verloopt de zorg niet zoals cliënten, bewoners of verwanten verwachten. Bloezem vindt het belangrijk dat klachten **laagdrempelig** ingediend kunnen worden en dat wij daarvoor **goed bereikbaar** zijn. Bij een klacht proberen wij dit zo spoedig mogelijk met betrokkenen te bespreken.

Bij een klacht geldt:

- Waar mogelijk lossen we deze **direct op binnen het woonhuis of zorgteam**.
- Lukt dat niet? Dan kan een klacht worden ingediend via het **CBKZ**, de organisatie die onze klachten afhandelt en aan ons terugkoppelt.
- Het CBKZ biedt ook bemiddeling bij geschillen via de **geschillencommissie**.

## Terugblik 2024

In 2024 werden 38 klachten gemeld bij het CBKZ, waarvan 32 binnen de VVT-sector.

- De gemiddelde doorlooptijd was 88 dagen.
- De aard van de klachten was uiteenlopend, van een klacht over te laat zorg krijgen tot beschuldigingen van onvoldoende kwaliteit van zorg of ontevreden zijn over het klimaat in een woonhuis
- Veruit de meeste klachten werden naar tevredenheid opgelost.
- De geschillencommissie is niet ingeschakeld.

## Vooruitblik 2025

In 2025 willen we verder leren van de klachten die we ontvangen.

Onze doelen:

- Beter inzicht in de aard van de klachten en de **doorlooptijd van klachten verkorten**.
- Nog meer klachten **naar tevredenheid afhandelen**.
- Samen met het **CBKZ** werken aan een betere en snellere klachtenafhandeling.

In 2025 zal de klachtenafhandeling voor medewerkers ook ondergebracht worden bij het CBKZ.

*Door transparantie en samenwerking zorgen we ervoor dat klachten een **bron van verbetering** zijn en bijdragen aan een zorgomgeving waar cliënten, bewoners, verwanten én zorgprofessionals zich gehoord en gewaardeerd voelen.*

# Wet Zorg en Dwang

De Wet Zorg en Dwang (WZD) werd in 2020 ingevoerd in Nederland om de rechten van mensen met een verstandelijke beperking of dementie beter te waarborgen en het gebruik van dwang in de zorg te minimaliseren. Bij Bloezem vinden we het belangrijk om zorgvuldig en bewust met deze wet om te gaan, zodat cliënten en bewoners zoveel mogelijk regie over hun eigen leven behouden.

## Terugblik 2024

In 2024 lag de focus op het **vergroten van kennis en vaardigheden** rondom de WZD. Dit werd steeds belangrijker, omdat de zorgvraag complexer wordt:

- Cliënten blijven **langer thuis wonen**, waardoor er vaker sprake is van **onbegrepen gedrag**.
- Bewoners **wonen langer bij ons** en bevinden zich in een **verder gevorderd stadium van dementie**. Dit brengt extra uitdagingen met zich mee.
- De vraag naar een **WZD-functionaris** nam toe, om zorgteams beter te ondersteunen in complexe situaties.

Om bewoners en cliënten nog meer inspraak te geven in hun eigen zorg, werkten we in 2024 samen met **'Stemgever'**. Hierdoor werden **cliëntvertrouenspersonen zichtbaarder** in de woonhuizen en werden ze vaker geraadpleegd door zorgteams en verwanten.

## Vooruitblik 2025

In 2025 zetten we verdere stappen om de **uitvoering van de WZD te versterken**.

- **Twee verpleegkundig specialisten** starten in het eerste kwartaal de opleiding tot **WZD-functionaris**.
- Er is een plan van aanpak opgesteld om het **WZD-beleid steviger neer te zetten**. Dit doen we in samenwerking met de huidige **ZZP WZD-functionaris** en de twee nieuwe verpleegkundig specialisten. Hiermee willen we de uitvoering van de WZD optimaliseren.

*Met deze ontwikkelingen zorgen we ervoor dat de WZD niet alleen een wettelijke verplichting is, maar een **integraal onderdeel van onze zorgverlening**, waarin respect, keuzevrijheid en welzijn voorop staan.*

**“Ik weet dat ik deze medicatie moet hebben, ik voel dat het iets doet met mijn brein.”**

(Bewoonster over haar vrijwillige psychofarmaca, op advies van de specialist ouderengeneeskunde.)



Figuur 10: Voorbeelden van dwang in de zorg.



# De Kracht van Samenwerken

Bij Bloezem vinden we samenwerken belangrijk. Van oorsprong waren we als organisatie vooral bezig met onszelf. Doordat we een landelijke middelgrote organisatie zijn, is en blijft het lastig om overal bij de juiste netwerken aangesloten te zijn.

We zijn steeds meer naar buiten gericht en zoeken actief contact met collega organisaties, sluiten aan bij officiële en onofficiële netwerken in gemeentes en regio en blijven landelijk in verbinding door in goed contact met landelijke stakeholders te blijven zoals Actiz en Vilans.

Zo zijn we samen met Vilans pilots aan het opzetten om de medisch generalistische zorg toegankelijker te maken. Dit wordt wetenschappelijk gevolgd door de Erasmus Universiteit in Rotterdam.



# Adviserende raden

Bij Bloezem vinden we het belangrijk om goed samen te werken met de cliëntenraden en professionele adviesraden. Zij geven waardevolle adviezen aan het Bestuur en de Directie en helpen ons om de zorg en het welzijn van onze cliënten te verbeteren.

## Cliëntenraad

### Terugblik 2024

In 2024 heeft Bloezem de samenwerking met de Centrale Cliëntenraad (CCR) versterkt. Door intensiever samen te werken hebben we als doel de kwaliteit van zorg en welzijn van bewoners continu te verbeteren. Elk kwartaal bespraken we de belangrijkste uitkomsten en inzichten uit de kwaliteitsrapportages.

De CCR dacht actief mee over de invoering van de nieuwe naam Bloezem en adviseerde over de samenvoeging van diverse Woonzorgmerken. Ook speelde de CCR een rol in de wervingscommissie voor nieuwe locatiemanagers.

Daarnaast bezocht de CCR in 2024 veel woonlocaties. Door gesprekken met bewoners, verwanten en lokale cliëntenraden ontstonden nieuwe ideeën. Succesvolle initiatieven van woonhuizen werden gedeeld en ingevoerd op andere locaties. Denk hierbij aan nieuwsbrieven, naambadges, lekkerste recepten, kennis over dementie en activiteiten die bijdragen aan leefplezier.

### Vooruitblik 2025

Ook in 2025 blijft de CCR zich inzetten voor belangrijke thema's. Dit jaar staan onder andere versterking van het vrijwilligersbeleid, gezonde en duurzame voeding en de betrokkenheid van mantelzorgers op de agenda. Daarnaast brengen we de rolverdeling en samenwerking tussen lokale cliëntenraden en de CCR verder in kaart. In 2025 maken we de overstap naar het nieuwe Generieke Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' en het programma *Oog voor deMENSie*. De CCR en de lokale raden zijn hier nauw bij betrokken.

*Samen blijven we bouwen aan zorg met aandacht.*

## Professionele Adviesraad (PAR)

Bij Bloezem werken we graag samen aan de toekomst van zorg. Daarom hebben zowel Bloezem Zorg Thuis als Bloezem Woonzorg een professionele adviesraad (PAR). Deze raden adviseren het Bestuur en de Directie, zowel op verzoek als op eigen initiatief. Zo dragen ze bij aan belangrijke ontwikkelingen binnen de zorg.

### PAR Zorg Thuis

De professionele adviesraad van Bloezem Zorg Thuis bestaat uit enthousiaste, betrokken zorgprofessionals uit verschillende specialismen. Wijkzorg, verpleegkundig specialisten, het wondteam, Care for Cancer, kindzorg, begeleiding en behandeling – al deze expertises zijn vertegenwoordigd. Samen sparren we over de kwaliteit van zorg bij Bloezem. We geven gevraagd en ongevraagd advies over belangrijke kwaliteitszaken. Ook ontvangen we graag input van onze collega's in het veld.

### Terugblik 2024

De PAR weet hoe belangrijk persoonlijke ontwikkeling is voor zorgprofessionals. Dit onderwerp stond dan ook regelmatig op de agenda tijdens gesprekken met het Bestuur en de Directie. We zijn trots dat dit in 2024 heeft geleid tot de introductie van het persoonlijk ontwikkelbudget. Veel collega's maken hier met plezier gebruik van. Ander onderwerpen waar de PAR advies over heeft gegeven zijn onder andere:

- het op een goede manier gebruik maken van de wet zorg en dwang binnen de organisatie;
  - de pilot peersupport;
  - praktijkbegeleiding;
  - De pilot rapporteren en een pilot bij kindzorg.
- Daarnaast is de PAR al vroegtijdig betrokken bij het Generiek Kwaliteitskompas en is de PAR altijd aanwezig bij de welkomstmiddagen zodat nieuwe zorgprofessionals binnen de organisatie ook op de hoogte zijn van het bestaan van de PAR.

## Vooruitblik 2025

In 2025 wil de PAR Zorg Thuis zich verder professionaliseren en nog pro-actiever adviseren. Dit doen we onder andere samen met de Chief Nursing Officer. Daarnaast zoeken we meer samenwerking met de andere adviesraden van Bloezem Woonzorg en de nog te ontwikkelen PAR Bloezem Geestelijke Gezondheidszorg.

## PAR Woonzorg

### Terugblik 2024

De PAR Woonzorg kende de afgelopen jaren een terugloop in leden en bestond uiteindelijk nog maar uit twee personen. Gelukkig kwam daar in 2024 verandering in. De PAR is weer aan het groeien en we komen steeds vaker samen. We hebben middels de uitreiking van het 'Parretje' in de Woonzorg in meerdere woonhuizen op locatie laten plaatsvinden. Middels een 'Parretje' konden collega's elkaar nomineren omdat ze trots zijn op de manier waarop iemand invulling heeft aan de functie. Op deze manier heeft de PAR getracht meer naamsbekendheid te genereren in de woonhuizen, met als resultaat meer aanmeldingen. Daarnaast is ook tijdens het tweejaarlijkse ZIVO (zorginhoudelijk verpleegkundig overleg) vanuit het ZET actief geworven, wat heeft geleid tot 3 nieuwe leden.

De adviesvragen die de PAR Woonzorg heeft binnengekregen wezen op het feit dat de zorgprofessionals niet goed weten waar ze de PAR voor kunnen benaderen. Veel vragen gingen over roosteren en plannen. Daarnaast zijn er ook vragen geweest omtrent de functieomschrijving van de coördinerend verpleegkundige die ondertussen is gedeeld met alle zorgprofessionals die deze rol hebben, de inhoud van de academie en andere op L&O gerichte onderwerpen en de EVV-taken en uren en hoe deze moeten en kunnen worden ingezet.

## Vooruitblik 2025

In 2025 willen we de PAR Woonzorg weer op volle sterkte brengen. Dat betekent dat we uit alle beroepsgroepen in de Woonzorg een vertegenwoordiger binnen de PAR hebben. Zo kunnen we opnieuw een sterke koers uitzetten voor de komende jaren. Daarnaast willen we de samenwerking met de PAR Zorg Thuis versterken – en wie weet in de toekomst zelfs fuseren. Een fusie zou beide PAR-en kracht bijzetten, omdat de adviesvragen vanuit de werkvloer soortgelijk zijn.

Gezamenlijk optrekken van Par woonzorg met PAR zorg Thuis in het delen van inspirerende voorbeelden kan hele mooie inspiratie zijn om zorg verder te verbeteren.

*Door krachten te bundelen en kennis te delen, bouwen we samen aan de toekomst van zorg.*

# Regiostructuur

Bij Bloezem Zorg Thuis werken we al langer met een regionale structuur. Voor een landelijk opererende organisatie zoals Bloezem van groot belang. Door het werken in regio's zijn de lijnen kort tussen leidinggevende van woonhuizen en teams en kan betere aansluiting gevonden worden bij regionale tafels en samenwerkingen. Dit is voor iedere regio weer net even anders omdat iedere regio zijn uitdagingen kent. De regiomanagers zijn verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering binnen hun eigen regio. In 2024 is ook de woonzorg overgestapt op deze aanpak.

## Terugblik 2024

In 2024 maakte Woonzorg de overstap naar een regionale indeling. De 38 woonhuizen werden verdeeld over vier regio's, elk met een eigen regiomanager. Iedere regio kent zijn eigen uitdagingen.

De belangrijkste doelen van deze verandering waren:

- Zorgen voor nabijheid en verbinding,
- Het intensiveren van de regionale samenwerking onderling en in zorgnetwerken.
- Het versterken van de samenwerking van de woonhuizen met de collega's van het Service Bureau.

## Vooruitblik 2025

In 2025 evalueren we de eerste ervaringen met de nieuwe regiostructuur en de samenwerking. Daarnaast blijven we groeien, in 2025 met drie nieuwe woonhuizen.

## Regionale netwerken

Bloezem Woonzorg werkt nauw samen met lokale en regionale zorgpartners. Denk aan huisartsen, specialisten ouderengeneeskunde, psychologen, casemanagers dementie, gemeenten, zorgkantoren, wijkverpleging en andere zorgaanbieders.

We zijn actief in regionale netwerken om samen te werken aan belangrijke thema's, zoals:

- De toekomst van de arbeidsmarkt in de zorg,
- Het vormgeven van medisch-generalistische zorg en de beschikbaarheid,
- Het ontwikkelen van passende woon- en zorgoplossingen.

*Door samen te werken en kennis te delen, bouwen we aan een zorgnetwerk dat klaar is voor de toekomst.*



# Gezamenlijke nachtdienst Zorg Thuis

**Samenwerken in de nacht: wenselijk en noodzakelijk.**

De ouderenzorg staat voor een uitdaging: beperkte personele capaciteit en financiële middelen. Dit geldt vooral voor de nachtzorg. Wanneer meerdere zorgaanbieders in dezelfde regio ongeplande nachtzorg aanbieden, ontstaat inefficiëntie en leidt niet tot de beste zorg voor de cliënt. Zorgprofessionals moeten altijd beschikbaar en bereikbaar zijn, ook al is er relatief weinig vraag vanuit cliënten voor onverwachte in de nacht. Dit vraagt om een nieuwe, gezamenlijke aanpak.

## Efficiëntie vergroten in de onplanbare zorg

Met een **gezamenlijke nachtdienst** organiseren we de zorg in de nacht op een **slimmere en efficiëntere manier**.

- **Geen planbare zorg meer in de nacht**, alleen onplanbare zorg in de regio.
- **Samenwerking met verschillende VVT-organisaties** binnen een regio.
- **Betere inzet van zorgprofessionals:** minder nachtdiensten betekent dat meer zorgprofessionals overdag beschikbaar zijn voor directe zorg aan het bed.



Figuur 11: Foto dienstauto gezamenlijke nachtdienst.

## Hoe werkt het gezamenlijke nachtteam?

- Eén **VVT-organisatie** neemt de coördinatie en uitvoering van de nachtzorg op zich. De andere zorgaanbieders dragen financieel bij.
- Het nachtteam bestaat uit **verzorgenden IG en verpleegkundigen**.
- **Drie zorgprofessionals** rijden elke nacht door Flevoland en Noordwest Veluwe en reageren op oproepen.
- De betrokken zorgprofessionals hebben **toegang tot de cliëntdossiers** van alle samenwerkende organisaties en **rapporteren indien nodig**.

## Financiering en kostenverdeling

- Jaarlijks wordt een **gezamenlijke begroting** opgesteld en door alle deelnemende organisaties goedgekeurd.
- De kosten worden **naar rato van het aantal cliënten** verdeeld.
- De financiering verschilt per regio en loopt via verschillende **ZVW- en WLZ-financieringsstromen**, afhankelijk van de zorgverzekeraar en de begroting van de betrokken organisaties.

*Door de nachtzorg slimmer in te richten, zorgen we ervoor dat cliënten altijd de juiste zorg krijgen en dat zorgprofessionals effectiever en duurzamer worden ingezet. Samen maken we de zorg toekomstbestendig.*

# Toezichthouders

Als landelijke organisatie werken we samen met veel verschillende toezichthoudende instanties. Zij bewaken de kwaliteit, veiligheid en rechtmatigheid van onze zorg.

## Toezichthouders op WMO Rechtmatigheid (GGD's)

In 2024 vonden verschillende aangekondigde inspectiebezoeken plaats vanuit de gemeenten.

- **Twee keer door de GGD,**
- **Eén keer vanuit de WMO.**

Bij geen van deze controles was nader onderzoek nodig, en we ontvingen zelfs mooie complimenten over onze aanpak.

## Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Elk jaar spreken we met de IGJ-inspecteur over hoe we kwaliteit en veiligheid binnen Bloezem bewaken. Ook bespreken we samen de laatste ontwikkelingen binnen de organisatie.

In 2024 meldden we **één calamiteit** bij de IGJ. Dit werd diepgaand onderzocht. De inspectie beoordeelde het onderzoeksrapport als zorgvuldig en gaf aan dat de genomen verbetermaatregelen voldoende zijn om herhaling te voorkomen.

Daarnaast onderzochten we **acht interne incidenten** volgens de meldingsplichtige criteria. Geen van deze incidenten bleek meldingsplichtig, maar ze leverden wél waardevolle leer- en verbeterpunten op. Deze zijn opgenomen in verschillende verbetercycli.

Eind 2024 bracht de IGJ **aangekondigde themabezoeken** aan twee woonhuizen. Deze stonden in het teken van de naleving van de **Wet Zorg en Dwang (WZD)**. De inspectie keek hoe de wet wordt toegepast in de zorg en toetst deze volgens de normen van het Toetsingskader Wet Zorg en Dwang (sept 2024). De uitkomst liet zien dat onze collega's in de woonhuizen konden goed uitleggen hoe de WZD moet worden toegepast en hoe de verslaglegging moet worden gedaan. Als organisatie ontvingen we ook punten die we nog beter moet invullen.

## Vooruitblik 2025

In 2025 blijven we de IGJ meenemen in de veranderingen die het **Generiek Kwaliteitskompas** met zich meebrengt. We blijven laagdrempelig in gesprek over casuïstiek om scherp te blijven op waar melden nodig is en laten we zien hoe we **samen leren en verbeteren**.

Verder bespreken we op regelmatige basis de zaken rondom de **Wet Zorg en Dwang** in de teams. De uitkomsten hiervan worden gedeeld met het **Bestuur, de Raad van Commissarissen en onze cliëntenraden**.

*Zo zorgen we er samen voor dat onze zorg veilig, transparant en in lijn met de wet blijft.*

# Onze Zorg Thuis Specialismen

Binnen Zorg Thuis hebben wij naast de “klassieke” wijkverpleging ook een aantal bijzondere specialismen. Zo zorgen wij ervoor dat patiënten niet of minder lang in het ziekenhuis hoeven blijven. Psychosociale ondersteuning ontvangen bij het omgaan met de gevolgen van een aandoening en begeleiding krijgen in moeilijke gezinssituaties. Daarmee lopen wij voorop in de thuiszorg.

## Ziekenhuis op Wielen

Met Ziekenhuis op Wielen brengen we hoogwaardige, specialistische zorg bij mensen thuis. Kwetsbare patiënten ontvangen de zorg die ze nodig hebben in hun eigen vertrouwde omgeving. De Verpleegkundig Specialist speelt hierin een centrale rol als verbindende regisseur. Door muren tussen zorgdomeinen te doorbreken en de patiënt centraal te zetten, maken we zorg persoonlijker, efficiënter en dichtbij. Dit leidt niet alleen tot behoud van levenskwaliteit voor de patiënt, maar ook tot aantoonbaar lagere zorgkosten.

*Samen zorgen we voor de juiste zorg op de juiste plek.*

### Terugblik 2024

Deze woorden van een cliënt laten precies zien waarom **Ziekenhuis op Wielen** zo waardevol is. In 2024 hebben we opnieuw laten zien dat specialistische zorg aan huis niet alleen haalbaar is, maar ook een grote impact heeft op het welzijn van patiënten.

**“Ja dat persoonlijk contact. Je bent geen nummer hier als je thuis bent, in het ziekenhuis wel.”**

**“Ik heb al jarenlang zorg, dus heb al van alles meegemaakt in de medische wereld. Van zeer positief tot zeer negatief. En dit was zeer positief.”**

### Vooruitblik 2025

In 2025 zetten we de groei van **Ziekenhuis op Wielen** voort met de volgende ontwikkelingen:

- **Uitbreiding wond- en dermatologische zorg** aan huis.
- **Meer inzet van Verpleegkundig Specialist** in de Woonzorg.
- **Verkenning van nieuwe vakgebieden**, zodat nog meer specialistische zorg buiten het ziekenhuis kan worden aangeboden.
- **Opleiding van nieuwe Verpleegkundig Specialist** om dit team verder te versterken.

Daarnaast werken we aan een verdere professionalisering door:

- **Meer focus op de T-shaped professional:** zorgprofessionals die breed inzetbaar zijn en multidisciplinair samenwerken.
- **Samenwerking met collega-organisaties** om Ziekenhuis op Wielen breder op te schalen.
- **Verdieping in onderzoek**, om de impact en mogelijkheden van specialistische zorg aan huis verder te onderbouwen.

*Zo zorgen we ervoor dat hoogwaardige zorg thuis de norm wordt en patiënten altijd de juiste zorg op de juiste plek krijgen.*

# ZIEKENHUIS OP WIELEN (ZoW)

bekostiging middels beleidsregel NZa

Biedt 2<sup>e</sup> lijns-medisch specialistische zorg met inzet van Verpleegkundig Specialisten als zelfstandig (regie)behandelaar bij kwetsbare en/of immobiele patiënten thuis of in het verpleeg- of verzorgingshuis.

## WAT?

Beoordelen en waar nodig diagnostiek en behandeling van complexe wond en dermatologische problematiek bij kwetsbare patiënten thuis

## RESULTAAT

- Betere zorg
- Dichtbij huis met aantoonbare lagere zorgkosten (45%)



## VERWIJZING

- Huisarts
- Verpleegkundig specialist
- Medisch Specialist
- Specialist Ouderengeneeskunde

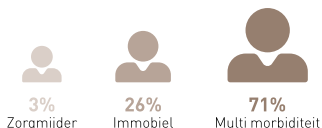


**GEMIDDELD 3 AFSPRAKEN PER PATIËNT**

**75**

Gemiddelde leeftijd patiënt: 75 jaar, waarvan 70% 80 jaar of ouder

## WIE ZIJN DE PATIËNTEN



**1**

Afspraak inplannen

**2**

Eerste bezoek bij patiënt thuis – binnen 5 dagen na verwijzing:

- 30 minuten of meer
- Scan thuissituatie
- Anamnese, lichamelijk onderzoek, diagnostiek, plan op maat, afstemming met thuiszorg en/of andere disciplines, bestelling materiaal, schrijven receptuur, instructie patiënt (en thuiszorg)

**3**

Vervolg-afspraken  
Naar behoefte via foto's, beeldbellen of fysiek

**79%**

79% van de problemen waren binnen 3 maanden opgelost met gemiddeld 2 tot 3 bezoeken.

## VOORDELEN

### ALGEMEEN

- Verbetering kwaliteit en toegankelijkheid van de zorg
- Verbetering kwaliteit van leven
- Kortere wachttijden bij verwijzing
- Besparing van zorgkosten
- Versterken samenwerking verschillende disciplines

*"Thuis ben ik veel eerlijker over mijn gezondheid. Ik moet wel, want ze zien alles."*

### PATIËNT

- Zorg thuis
- Patiënt en begeleider hoeven niet te reizen.
- Beter zicht op de thuissituatie en behoeften van de patiënt, waardoor de zorg beter aansluit bij die patiënt.
- Sluit beter aan op de eigen regie en autonomie van de patiënt.
- Betere overwegingen noodzaak wel of geen diagnostiek en/of behandeling.

## WELKE COMPLICATIES HEEFT ZoW VOORKOMEN?



Verergering huidaandoening



Doorgroei verdachte huidafwijkingen



Uitbreiding van wondproblematiek



Risico op verwardheid



SINDS 2021

**8<sup>9</sup>**

Patiënt-tevredenheid

## TOT SLOT!

Ziekenhuis op Wielen illustreert passende zorg volgens het Integraal Zorg Akkoord. Samen met de patiënt, op de juiste plek, leggen we de nadruk op gezondheid en het behoud en/of verbetering van de kwaliteit van leven. De inzet van ZoW heeft een positieve impact op toegankelijkheid, kwaliteit en betaalbaarheid van zorg.

**ALLERZORG**  
ZIEKENHUIS OP WIELEN

Figuur 11: Overzicht Ziekenhuis op Wielen 2024.



# Care for Cancer

Care for Cancer biedt **individuele ondersteuning** aan mensen met kanker. Onze consulenten bezoeken cliënten thuis, beantwoorden vragen over de gevolgen van de diagnose en behandeling, en geven praktische tips voor het dagelijks leven en werk. Daarnaast informeren ze over aanvullende zorgmogelijkheden en verwijzen door naar bijvoorbeeld **inloophuizen of patiëntenorganisaties**.

De dienstverlening van Care for Cancer sluit naadloos aan op de zorg van het ziekenhuis en is een **onderdeel van Bloezem Zorg Thuis**.

## Terugblik 2024

In 2023 werd de accreditatie voor de oncologieopleiding binnen onze organisatie officieel toegekend door het CZO. In 2024 zetten we verdere stappen om oncologische zorg dichterbij huis te brengen.

### Belangrijke ontwikkelingen in 2024:

- **Uitbreiding van de samenwerking** met ziekenhuizen en eerstelijnszorg.
- **700+ patiënten kregen chemotherapie thuis**, verzorgd door Care for Cancer in samenwerking met ziekenhuizen. Zie ook het [artikel op Medisch contact](#).
- **Vormgeving van het project oncologische nazorg**, dit is 'lijnloze zorg' door samenwerking met **ziekenhuizen, huisartsen, inloophuizen en onderzoeksorganisaties** zoals IKNL en NABOR, samen met zorgverzekeraars.

## Wat cliënten zeggen:

“Het gesprek in het inloophuis was heel verhelderend, ik heb me aangesloten bij een leuke groep mannen.”

“Het is fijn dat iemand meedenkt als alles onzeker is.”

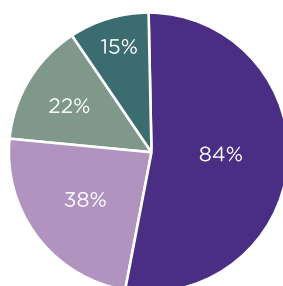
“Fijn om samen tot inzichten te komen.”

Zie ook de **patiëntvideo** over ervaringen met Care for Cancer. ([Patiëntvideo ervaring met Care for Cancer](#))

**Wij geven persoonlijke hulp bij kanker, in de vertrouwde omgeving van thuis.**



## Uitkomsten evaluatie



### Reden verwijzing

- Mentale ondersteuning
- Informatie en begeleiding tijdens ziekteproces
- Advies ondersteuning communicatie naasten
- Hulp bij oppakken werk/activiteiten

Is de begeleiding Care for Cancer van invloed op aantal contactmomenten met huisarts en/of ziekenhuis?

- Huisarts 91% **minder** contactmomenten
- Specialist 92% **evenveel of zelfs minder** (29%) contactmomenten
- Oncovpk zkh 98% minder contactmomenten

Begeleiding Care for Cancer van invloed op het oppakken van werk en/of activiteiten

- Activiteiten 85% kon dadelijks activiteiten sneller oppakken
- Hobby's 85% kon hobby's sneller oppakken
- Werk 76% kon werk sneller oppakken
- Studie 58% kon studie sneller oppakken

Aanvullende zorg nodig gehad?

- 30% van de cliënten hebben **aanvullende** begeleiding gehad
- 55% hiervan is verwezen vanuit ziekenhuis, 13% vanuit CfC, 32% eigen initiatief

Zorgkaart NL: 2024 **9.6**

Figuur 12: Uitkomsten Care for Cancer patiëntevaluatie 2024.

## Vooruitblik 2025

In 2025 verwachten we **verdere groei** van:

- Chemotherapie thuis ('Chemothuis') en oncologische nazorg binnen het VAP-project.
- Uitbreiding van de oncologieopleiding, zodat we ook professionals van externe organisaties kunnen opleiden.

Met deze ontwikkelingen blijven we werken aan oncologische zorg die **persoonlijk, dichtbij en toegankelijk** is - zorg die het verschil maakt in een kwetsbare periode.

# Palliatieve Zorg Thuis (PTZ)

Bij palliatieve zorg bieden zorg aan mensen met een levensbedreigende ziekte en hebben aandacht voor alle aspecten die daarbij komen kijken: lichamelijk, sociaal en/of psychisch. Ons doel is om cliënten in hun vertrouwde thuisomgeving een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven te bieden in hun laatste levensfase.

## Terugblik 2024

In 2024 werd binnen Bloezem, met steun van de subsidie **Passende Zorg**, de methode **Advanced Care Planning (ACP)** geïntroduceerd. Dit helpt zorgprofessionals om tijdig met cliënten en hun naasten in gesprek te gaan over wensen en verwachtingen in de laatste levensfase.

Samen met de **vakgroep PTZ** werkten we aan:

- Een **informatieve folder** voor cliënten en mantelzorgers.
- Een **regionale sociale kaart**, zodat cliënten en zorgprofessionals snel de juiste ondersteuning kunnen vinden.
- Een **zorgpad**, dat helder maakt hoe palliatieve zorg is georganiseerd.



Figuur 13: ACP en domein overstijgend indiceren.

## Vooruitblik 2025

In 2025 wordt **ACP verder uitgerold** binnen Bloezem en zetten we in op **kennisdeling**. Omdat **palliatieve zorg een integraal onderdeel is van de wijkzorg**, is het belangrijk dat zorgprofessionals breed bekend zijn met de basiskennis. Daarom gaan we een samenwerking aan met **PZNL**, waarmee we een organisatie brede scholing aanbieden.

*Met deze stappen zorgen we ervoor dat cliënten en hun naasten zich gesteund voelen, in een periode waarin goede zorg en persoonlijke aandacht het allerbelangrijkst zijn.*

**“Hoe mooi is het dat je, wanneer je hoort dat er geen behandelmogelijkheden meer zijn, een casemanager krijgt die alle paden weet en naast je loopt in het proces. Ook voor de mantelzorgers is dit van grote waarde, ook die geven we alle aandacht.”**

(Palliatief verpleegkundige)

# Medische Kindzorg en Begeleiding en Behandeling Zorg Thuis (B&B)

Binnen de Medische Kindzorg en Begeleiding Zorg Thuis staat het kind centraal. We werken vanuit een integrale zorgbenadering: holistisch en daar waar nodig medisch, maar ook met oog voor de leefomgeving van het kind, het gezin en de school. We begrijpen de belasting die ouders ervaren wanneer hun kind een intensieve zorgvraag heeft, en bieden ondersteuning binnen een veilig en pedagogisch klimaat.

## Terugblik 2024

In 2024 ontwikkelden we een **gezamenlijke visie en beleid** voor de integrale samenwerking tussen medische kindzorg en jeugdhulp. Dit was een belangrijk resultaat van het **Passende Zorg-project 'Integrale Samenwerking Kindzorg en B&B'**.

Via een **pilot, vernieuwde werkafspraken en scholing van zorgprofessionals** is deze benadering verder verankerd binnen onze organisatie.

### “Alleen samen kom je verder.”

De kern van onze visie is dat gezinnen, die kwetsbaar zijn door een soms langdurige of levensbedreigende ziekte, de kans krijgen om hun leven zoveel mogelijk **op hun eigen manier te leven**. Omdat ouders, kinderen en jongeren zich voortdurend ontwikkelen, sluiten we ons zorgaanbod aan op hun **veranderende wensen, behoeften en mogelijkheden**.

**Het is van belang om uit te gaan van de wensen van het gezin.**

- **‘Ontschotten’**: Dit is van belang door vanuit 1 plan in het gezin te werken met de betrokken hulpverleners.
- **Integrale aanpak**: betrokken hulpverleners werken vanuit **één plan, als één team, voor één gezin**.
- **Toekomstbestendige zorg**: het project draagt bij aan een houdbare en duurzame organisatie van de zorg.

### “Eén gezin, één team en één plan.”

Een bijzonder hoogtepunt in 2024 was de **5-delige podcastserie** uit het jeugdhulpteam binnen B&B. In deze podcasts gingen zij in gesprek met verschillende gasten die vanuit hun eigen perspectief, hun inzichten en ervaringen delen.



Figuur 14: Opname podcast Moniek en Wineke.

## Vooruitblik 2025

In 2025 blijven we werken volgens de **gezamenlijke integrale visie** en zetten we verdere stappen om de samenwerking binnen de medische kindzorg en begeleiding en behandeling nog sterker te maken.

*Zo blijven we bouwen aan een zorgmodel waarin gezinnen écht centraal staan.*

# Projecten binnen de VVT in 2024 en 2025

## Project MGZ in de regio

De Medisch Generalistische Zorg (MGZ) in Nederland staat onder druk. Vooral in regio's waar huisartsen schaars zijn, neemt de werkdruk sterk toe. Dit vraagt om urgente nieuwe oplossingen en samenwerkingen. Daarom is het project 'MGZ in de regio' gestart, een initiatief van Vilans in samenwerking met de Erasmus Universiteit Rotterdam.



### Pilots in 2024

In 2024 startten we, samen met Vilans, vier pilots om de MGZ te versterken en de samenwerking binnen de regio's te verbeteren.

#### 1. Inzet van een Verpleegkundig Specialist (VS) in Villa de Zwette, Sneek

Een verpleegkundig specialist van Ziekenhuis op Wielen werkt nauw samen met de huisarts om de toegankelijkheid van zorg in het woonhuis te verbeteren.

#### 2. Vinden van een huisarts in Rozenburg

In deze regio willen we een huisarts werven. De huisartsenzorg staat onder grote druk. De pilot start met Sman-waarnemingen, waarbij ZZP-huisartsen en een huisarts op afstand zorg leveren.

#### 3. Samenwerking met een VS bij een andere organisatie in Beegden

We onderzoeken hoe een verpleegkundig specialist van een andere organisatie kan bijdragen aan de zorg in het woonhuis en tegelijkertijd de huisarts kan ontlasten.

#### 4. Regionale samenwerking met Vilente

We voeren vergevorderde onderhandelingen over een nauwe regionale samenwerking. Een belangrijk onderdeel hiervan is het gezamenlijk opleiden van verpleegkundig specialisten.

**“De huisarts krijgt niet alleen ouderenzorg op zijn bordje, maar ook gehandicaptenzorg, verslavingszorg en psychiatrische zorgvragen. Het is te veel.”**

(Huisarts, Hardinxveld-Giessendam)

### Vooruitblik 2025

In 2025 evalueren we de lopende **pilots**, werken we aan verdere **optimalisering** en, waar mogelijk, aan **definitieve implementatie**. We zetten grote stappen richting een **optimale regionale samenwerking**, waarin we samen met collega-instellingen, huisartsen en zorgkantoren werken aan **optimale bereikbaarheid van de MGZ** voor al onze bewoners.

Daarnaast richten we ons in 2025 op:

- **Start van de opleiding voor verpleegkundig specialisten** binnen het werkveld van de Specialist Oudergeneeskunde voor onze woonhuizen.
- **Verder ontwikkelen van generalistische zorg** door de verpleegkundig specialisten van **Ziekenhuis op Wielen**, die al actief zijn in de regio.

*Met deze ontwikkelingen maken we de medisch generalistische zorg toegankelijker, efficiënter en toekomstbestendig.*



## Vooruitblik 2025

In 2025 zetten we binnen de woonhuizen van Bloezem **verder in op tijdelijk verblijf**.

- **Speciaal ingerichte appartementen** in woonhuizen waar tijdelijk verblijf wordt aangeboden.
- De **aangesloten huisarts** neemt de medische zorg van tijdelijke bewoners op zich.

## Financieringsvormen voor tijdelijk verblijf

Tijdelijk verblijf kan op verschillende manieren gefinancierd worden:

1. **WLZ** – All-in tarief vanuit het zorgkantoor.
2. **Wmo** – Alleen vergoeding voor verblijf vanuit de gemeente.
3. **Particulier** – De bewoner betaalt zelf de kosten.

De locatiemanager bespreekt met de bewoner en familie welke financieringsvorm van toepassing is en zorgt ervoor dat alles correct wordt vastgelegd.

## Belangrijke aandachtspunten bij tijdelijk verblijf

- Bloezem biedt **geen eerstelijnsverblijf (ELV)** aan.
- Tijdelijk verblijf voldoet aan **alle kwaliteitsnormen**.
- De duur van het verblijf is **minimaal 3 nachten**, de maximale verblijfsduur hangt af van de financieringsvorm.

*Met deze uitbreiding zorgen we ervoor dat tijdelijk verblijf bij Bloezem een waardevolle aanvulling is op onze zorg, waarbij cliënten zich veilig en welkom voelen, en mantelzorgers ontlast worden.*

## Project Invoering Elektronisch aftekenen van medicatie in de Woonzorg

Het elektronisch aftekenen van medicatie helpt zorgprofessionals om het overzicht te bewaren en verhoogt de veiligheid in het medicatieproces. Een belangrijke meerwaarde is dat wijzigingen in medicatie direct zichtbaar zijn in het systeem, waardoor zorgprofessionals altijd werken met actuele medicatiegegevens. Binnen Zorg Thuis werd al langer digitaal afgetekend.

## Terugblik 2024

In 2024 werd **elektronisch aftekenen** ingevoerd binnen **Bloezem Woonzorg**. Alle locaties stapten geleidelijk over op het digitale systeem, waarmee een belangrijke stap werd gezet in het **verhogen van medicatieveiligheid en efficiëntie**.

## Vooruitblik 2025

In 2025 werken alle **woonhuizen van Bloezem Woonzorg** met een **elektronisch aftekensysteem**. Dit betekent dat zorgprofessionals in een veilige digitale omgeving kunnen werken en elkaar **beter kunnen ondersteunen**. De verwachting is dat dit eind **maart 2025** volledig is afgerond.

Daarnaast kijken we uit naar de volgende mijlpaal in het tweede kwartaal van 2025: Verder ontwikkelen van de mogelijkheden van het medicatiesysteem. Onder andere de vorm van onderzoek naar de elektronische voorschrijfmodule.

*Met deze stappen zorgen we ervoor dat medicatieveiligheid en gebruiksgemak binnen Bloezem continu blijven verbeteren.*



## Project Integratie ONS-systemen in de woonzorg

Bij Bloezem gebruiken we systeem ONS als elektronisch bewoners- en cliëntendossier (EBD).

### Terugblik 2024

In 2023/2024 startten we met het integreren van twee ONS-omgevingen binnen de woonzorg. Dit was nodig door de juridische overgang van een woonhuis per 1 januari 2024.

De eerste integratie werd geëvalueerd met direct betrokkenen, zodat we de procesgang verder konden verbeteren. De geleerde lessen zijn ingezet in de tweede integratie eind 2024, waarbij de bewonersdossiers van twaalf woonhuizen succesvol werden samengebracht in één systeem.

### Vooruitblik 2025

In **2025** worden nog **twee ONS-systemen geïntegreerd** in de bestaande omgeving. Dit betekent dat:

- **Alle woonhuizen binnen Bloezem in één ONS-omgeving** gaan werken.
- Zorgprofessionals in een **uniforme werkomgeving** kunnen werken.
- De **uitwisseling van personeel** tussen verschillende woonhuizen eenvoudiger wordt.

*Met deze stappen maken we de digitale ondersteuning van de zorg efficiënter, overzichtelijker en toekomstbestendig.*

## Project Peer Support Aanleiding voor het project

Binnen Bloezem vinden we het belangrijk dat zorgprofessionals zich ondersteund voelen, ook na ingrijpende gebeurtenissen. Vanuit de afdeling Kwaliteit en Veiligheid werd gesignaleerd dat er binnen de organisatie nog geen gestructureerde nazorg bestond voor collega's die hiermee te maken krijgen. Om hier verandering in te brengen, zijn we een samenwerking aangegaan met het Amsterdam UMC. We hebben inspiratie opgedaan uit hun Peer Support-project en op basis daarvan een eigen aanpak ontwikkeld.

## Wat is Peer Support?

**Peer Support** staat voor **collegiale opvang**. Het doel is om zorgprofessionals te ondersteunen na een ingrijpende gebeurtenis op het werk en eventuele **verwerkingsproblemen tijdig te signaleren**.

- **Wetenschappelijk bewezen effectief** en een **laagdrempelige en kostenefficiënte** manier om professionals binnen zorgsettings te ondersteunen.
- Zorgprofessionals krijgen na een ingrijpende gebeurtenis **drie gesprekken** met een **gelijkwaardige collega** die hiervoor is opgeleid.

### Voordelen van Peer Support

- Snel inzetbaar
- Een gelijkwaardig gesprek
- Vertrouwelijk en ongedocumenteerd
- Voorkomen van erger
- Lage kosten

### Effecten van Peer Support

- Goed werknemerschap
- Verhoging van cliëntveiligheid
- Verhoging van vitaliteit (zorg) professional.
- Verminderen of voorkomen van verzuim.

### Terugblik 2024

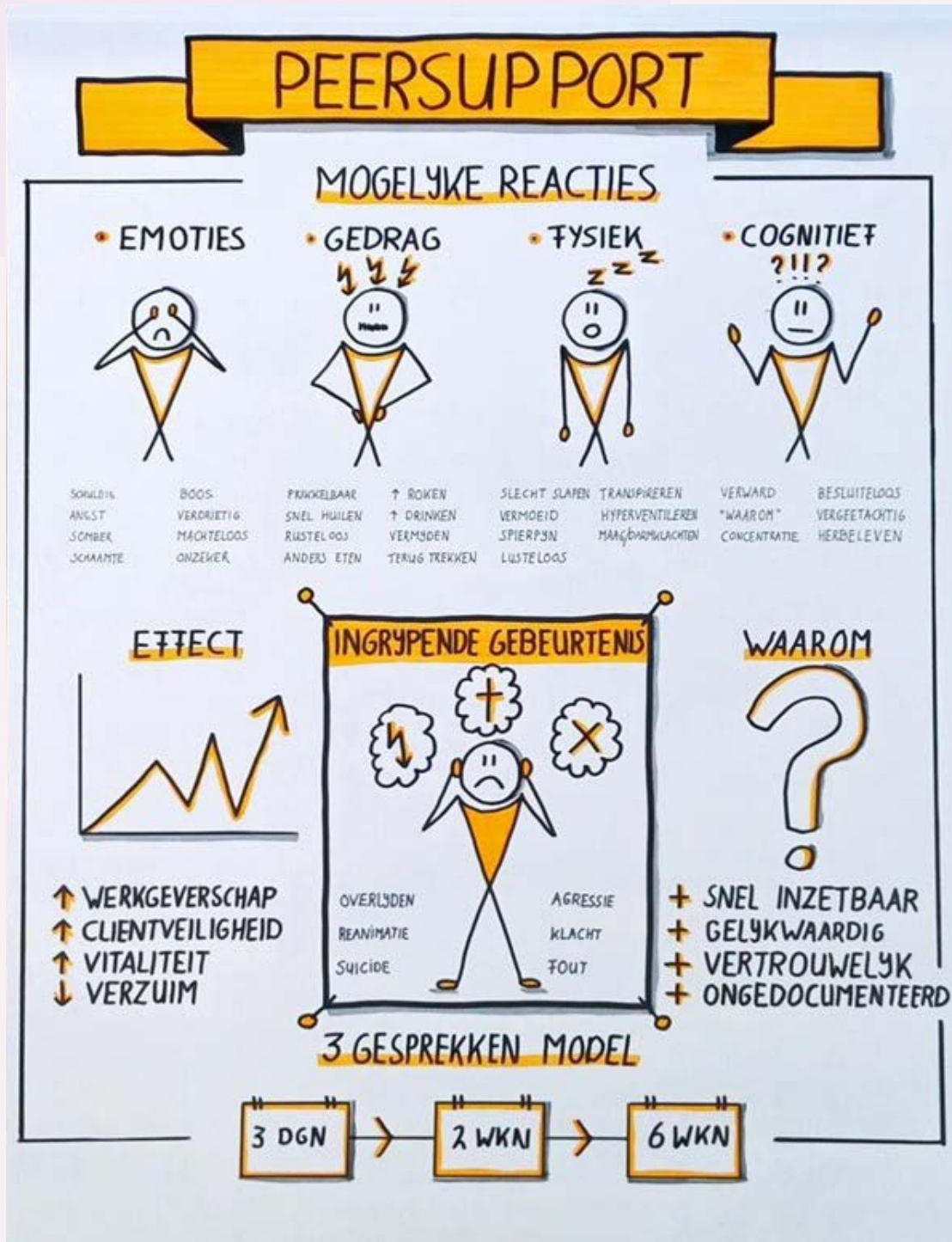
In 2024 werd het project **gefaseerd geïntroduceerd binnen Bloezem Zorg Thuis**.

- Een **definitief plan** werd opgesteld, inclusief functieomschrijvingen, werkinstructies en procesbeschrijvingen.
- Evaluatiemomenten en KPI's werden vastgelegd, zoals scholing, proces Peer Support en frequentie van inzet.
- In **november 2024** startten **acht Peer Supporters** met hun training.
- Na afronding van de scholing begon het project direct, en vonden in 2024 de eerste **twee Peer Support-gesprekken** plaats.
- **Leidinggevenden en HR** werden via workshops geïnformeerd over Peer Support: **wat het is, wanneer en hoe het ingezet kan worden**. Hierbij werd gebruikgemaakt van een infographic.

## Vooruitblik 2025

- **Q1:** Evaluatie van de eerste regio en besluitvorming over verdere uitbreiding binnen Bloezem Zorg Thuis.
- **Q2:** Start van trainingen in meerdere regio's. Vervolgens uitbreiding naar Medische Kindzorg en Begeleiding & Behandeling.
- **Q3:** Evaluatie en mogelijke uitrol binnen Bloezem Woonzorg. En mogelijke start in 2025
- **Q4 / 2026:** Verkenning van de start binnen Bloezem GGZ.

Door Peer Support breed in te zetten, zorgen we ervoor dat zorgprofessionals zich gehoord en ondersteund voelen. Zo bouwen we samen aan een sterke en veerkrachtige organisatie.



Figuur 15



# Rouw en Verlies

Verlies hoort bij het leven, maar raakt ons allemaal op een eigen, persoonlijke manier. Of het nu gaat om het verlies van een dierbare, een collega, of om een vorm van levend verlies – zoals een kind met een beperking of een ouder met dementie – het blijft een ingrijpende ervaring.

**Rouw is een normale, gezonde reactie op verlies.** Maar geen rouwproces verloopt hetzelfde. Ieder mens rouwt op zijn of haar eigen manier, in eigen tempo. Binnen Bloezem vinden we het belangrijk dat er ruimte is voor die diversiteit en dat je je gesteund weet, juist in zulke kwetsbare momenten.

## Wat Bloezem biedt

Op **ons intranet** is de pagina **'Rouw en Verlies'** te vinden. Hier vind je:

- Boekentips over omgaan met verlies
- Informatie over rouwcafés in Nederland
- Links naar inspirerende en helpende websites
- Een **forum** waar je in gesprek kunt met collega's over ervaringen, gevoelens en vragen die op dat moment voor jou belangrijk zijn

Daarnaast bieden we een **luisterend oor**.

Misschien helpt het om te praten met een collega die zelf een periode van rouw heeft doorgemaakt. Of wil je in contact komen met een **rouwconsulent** voor meer begeleiding.

Heb je behoefte aan een gesprek of loop je rond met een vraag over rouw en verlies? Dan kun je ons bereiken via:

**[eigenverliesenrouw@allerzorg.nl](mailto:eigenverliesenrouw@allerzorg.nl)**

# Passende Zorg projecten Zorg Thuis

## Van zorgen vóór naar zorgen dát (en liefst zo digitaal mogelijk)

In 2024 stond Bloezem Zorg Thuis in het teken van innovaties, zowel in werkwijze als in de inzet van middelen. Dit alles tegen de achtergrond van een groeiende zorgvraag, een grotere behoefte aan zorg thuis en tegelijkertijd een krappe arbeidsmarkt.

Onder de paraplu van Passende Zorg en met behulp van verschillende projecten (soms ondersteund door subsidies) onderzochten we hoe de zorg van morgen eruit zou kunnen zien en wat daarvoor nodig is.

### Een inspirerende start

Tijdens een theatermiddag werden de uitdagingen van de toekomst op een humoristische manier gepresenteerd. De verschillende deelprojecten kwamen aan bod om zorgprofessionals aan het denken te zetten, maar ook te inspireren, plezier te geven en moed en energie te geven.

**“Ik dacht, wat hebben ze nou weer voor idioots bedacht, hier zit ik echt niet op te wachten... Maar wat was dit leuk!”**

Teamcoördinator, regio Midden



Figuur 16: Kick-off Passende Zorg.

### Deelprojecten Passende Zorg

De projecten waren gericht op twee belangrijke pijlers:

#### Een andere manier van werken

- Reablement: gericht op het stimuleren van zelfredzaamheid.
- Systeemgericht werken: focus op de bredere context van zorg.
- Advanced Care Planning (ACP) en/of Mijn Kwaliteit van Leven: gesprekken over toekomstgerichte zorg.
- Angst- en pijnreductie bij kinderen: methodes om zorgtrauma's te voorkomen.
- Verbetering startfase Begeleiding en Behandeling: snellere en effectievere ondersteuning bij de intake.
- Zelfredzaamheid bij stoma: cliënten sneller leren hoe ze zelf hun stoma kunnen verzorgen.
- Trainingen in de-escalerende vaardigheden: omgaan met uitdagende situaties in de zorg.

#### Inzet van (digitale) hulpmiddelen

- Aanpassingen in ONS: optimalisatie van zorgplannen en MKS-ondersteuning.
- Handsfree rapporteren en beeldbellen: efficiëntere communicatie en snellere zorgverlening.
- Verzorgend wassen met washandjes: comfortabeler en efficiënter voor cliënten.
- Gebruik van de Tessarobot: voor meer zelfstandigheid en structuur, waarbij een cliënt Tessa zelfs haar “vriendje” noemde.

# Projecten en ervaringen uit de praktijk

## Advanced Care Planning in de wijk

- “Ik praat vandaag over morgen, niet omdat ik ziek ben, maar omdat ik familie heb en mijn eigen regie en privacy wil behouden.”
- “Denken aan de toekomst is rust voor mijzelf en helderheid en duidelijkheid voor mijn dierbaren.”

## Zelfredzaamheid bij stomazorg

- “Van het zorgen ‘vóór’ naar begeleiden ‘náár’. Kijken naar mogelijkheden in plaats van wat iemand niet kan.”
- “Dit zelfzorgpad geeft doelgericht richting aan de begeleiding naar snellere zelfredzaamheid.
- “Zelfstandigheid en kwaliteit van leven wordt vergroot en de afhankelijkheid wordt verkleind.”
- “Dit zelfzorgpad verhoogt de kwaliteit van stomazorg binnen onze organisatie.”

## Verzorgend wassen

- “Het werkt fijn, ruikt lekker en de huid knapt ervan op.”

## Mijn Kwaliteit van Leven

- “Samenleving, niet alleen!”

## Hulpmiddelen in Zorg Thuis

- “Ik kan nu thuis weggaan wanneer IK dat wil.”

## Reablement in de wijk

- “Bewegen van “zorgen voor” naar “zorgen dat”.”
- “Behoud wat iemand zelf kan, oefen met wat iemand niet meer kan en zoek samen oplossingen voor wat overblijft.”
- “Werken vanuit Autonomie (ervaren van vrijheid en keuze) > Betrokkenheid (ergens bij horen en je verbonden voelen) en Competentie (succesvol zijn in kleine of grote dingen/eigen kracht).”

## Beeldbellen

- “Ik miste het gewoon toen je niet belde deze week.”
- “Ik voel me zo veel veiliger dan zonder hulp met beeldbellen.”

## De-escalerende zorg

- “Erg leuke training, goede sfeer en mooi dat ze aansluiten bij wat wij als team aandragen aan casussen.”
- “Wij hebben de training als zeer waardevol, prettig en goed ervaren.”

## Traumavrije Kindzorg

- “Wat top dat jullie hier zo veel aandacht voor hebben.”
- “Mag ik zelf vertellen wat ik fijn vind en gewend ben? Wat fijn!”
- “De handeling zelf wordt er niet leuker om, maar het feit dat jullie zoveel aandacht hebben om de handeling pijn- en angstvrij uit te voeren, helpt zoveel.”

## Diabeteszorg via beeldbellen

- “Wat fijn dat jullie nog even op afstand meekijken.”
- “Dan hoef ik het niet direct helemaal alleen te doen.”
- “Toch wel spannend, maar wat fijn dat je meekijkt via de telefoon.”

## 7-factoren Model Jeugdhulp

- “Wat een fijne tool om mee te werken, het helpt je om systematisch naar het gezin te kijken en beter aan te sluiten bij hun vragen en behoeften.”
- “De tool geeft mij houvast in werken met gezinnen met meervoudige problematiek.”

## Vooruitblik 2025

Niet alles kon meteen breed worden uitgerold of geborgd. Dat is de opdracht voor 2025: de initiatieven van Passende Zorg voor Bloezem Zorg Thuis nog passender te maken en te houden.

*Samen bouwen we aan een toekomst waarin zorg niet alleen effectiever, maar ook persoonlijker en duurzamer wordt.*

# Nawoord

De eerste maanden van 2025 waren intens voor Bloezem. Een nieuwe naam, en tegelijkertijd veel vertrouwde elementen, maar ook de nodige veranderingen. Denk aan een nieuwe website die nog niet altijd de juiste informatie geeft als je even snel iets wilt opzoeken – dat maakte het samenstellen van dit kwaliteitsbeeld best een uitdaging. Even doorverwijzen was niet vanzelfsprekend.

Voor dit kwaliteitsbeeld hebben we alle betrokken collega's gevraagd om op één A4 de belangrijkste opbrengsten, inzichten en plannen te beschrijven. Waar mogelijk vroegen we ook om een persoonlijk verhaal. Wat we terugkregen, waren lange en rijke bijdragen, vol trots, energie en het verlangen om te laten zien waar we als Bloezem mee bezig zijn.

Het viel op dat het delen van persoonlijke verhalen nog best lastig is. Woorden geven aan ervaringen is niet altijd eenvoudig – maar juist die verhalen laten zien wie we zijn en waar we voor staan.

Het resultaat is een uitgebreid verslag, dat recht doet aan de veelkleurigheid van onze organisatie. Voor het volgende kwaliteitsbeeld, eind 2025, streven we naar een kortere en meer kernachtige versie, met behoud van diezelfde warmte en inhoud. Daar gaan we samen aan werken.

Dit kwaliteitsbeeld is een afspiegeling van Bloezem. Het laat zien hoe zorgprofessionals, vanuit motivatie en betrokkenheid, werken aan continue verbetering en innovatie. Met oog voor cliëntgerichte zorg, samenwerking, transparantie en kwaliteit van bestaan.

En dat levert niet alleen mooie verhalen op, maar ook mooie resultaten.

