

Kwaliteitsbeeld 2024 - 2025

Positieve Zorg B.V



Maart 2025

Inhoud

1.	Inleiding.....	3
2.	Onze organisatie	3
3.	Bouwsteen ‘Het kennen van de wensen en behoeften’	4
	3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
	3.2 Levensverhaal.....	5
	3.3 Betrekken van mantelzorgers / naasten	5
	3.4 Autonomie	5
	3.5 Cliëntenraad.....	5
	3.5 Uitkomsten cliënttevredenheidsonderzoek.....	6
4.	Bouwsteen ‘Het bouwen van netwerken’	6
	4.1 Samenwerkingen	6
	4.2 Netwerk van de cliënt.....	6
5.	Bouwsteen ‘Het werk organiseren’	7
	5.1 Onze cliënten en de indicaties	7
	5.2 Ons team.....	7
	5.3 Ziekteverzuim 2024.....	8
	5.4 Resultaten medewerkerstevredenheidsonderzoek 2024	9
	5.5 Vrijwilligers.....	9
	5.6 Inspraak van medewerkers	10
	5.7 Innovaties / zorgtechnologie.....	10
6.	Bouwsteen ‘Leren en ontwikkelen’	10
	6.1 Scholingen, trainingen, e-learnings	11
	6.2 Intervisies	11
	6.3 Interne audits	12
	6.4 Leren en ontwikkelen in de regio	12
7.	Bouwsteen ‘Inzicht in kwaliteit’	12
	7.1 Kwaliteitskeurmerk	12
	7.2 Waarderingen Zorgkaart Nederland	13
	7.3 Inspectiebezoek	13
	7.4 Jaarverantwoording	14
8.	Afsluiting en vergezicht 2025	14

1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld 2024 van Positieve Zorg gebaseerd op de bouwstenen uit het Generiek Kompas, het kwaliteitskader voor thuiszorg en verpleeghuiszorg.

Het kwaliteitsbeeld biedt ons een duidelijk inzicht van hoe cliënten en betrokkenen de kwaliteit van onze zorg ervaren. Het kwaliteitsbeeld is een terugblik, een reflectie en een vooruitblik op de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas:

- Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften
- Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken
- Bouwsteen 3: Het werk organiseren
- Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen
- Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

In dit kwaliteitsbeeld blikken wij terug op het afgelopen jaar, en kijken we vooruit naar 2025:

- Wat ging er goed?
- Wat kan anders?
- Hoe gaan we verder in 2025?

2. Onze organisatie

Positieve Zorg is een thuiszorgorganisatie met kleine wijkteams in omgeving Boxmeer, Sint Anthonis, Mill, die bestaan uit gepassioneerde (wijk)verpleegkundigen en wijkverzorgenden (IG) die zorg leveren aan mensen in de eigen (thuis)omgeving. Het gaat hierbij om persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding. Wij leveren zorg als een team dat zich met andere partijen in de regio inzet voor gezondheid en zelfredzaamheid. Onze professionals kijken samen met u wat er aan zorg nodig is en zoeken samen met u en uw omgeving naar oplossingen.

Wij richten ons, naast het voorkomen van verergering van gezondheidsproblemen en complicaties juist op het voorkomen en uitstellen van problemen (vroeg signalering) vooral bij kwetsbare ouderen. De medewerkers van Positieve Zorg monitoren verschillende risicogebieden. Wij letten op: ondervoeding, depressie, huidletsel, incontinentie, vallen en op mondproblemen. Waar nodig nemen wij een passende actie op in het zorgplan van de cliënten. Wij bespreken de bijzonderheden vervolgens met de huisartsen en schakelen zo nodig de fysio/ergotherapeut, diëtist, psycholoog en tandarts of andere discipline in. Daarbij houden wij rekening met uw fysieke en maatschappelijke (leef)omgeving, sociale relaties, cultuur en leefstijl

Regie op eigen leven, keuzevrijheid en zelfredzaamheid staat absoluut centraal bij Positieve Zorg. De cliënt kan binnen de gestelde kaders van de indicatie en binnen het kader van de gestelde “rechten en plichten van de cliënt en zorgverlener” een persoonlijke voorkeur aangeven voor die vormen van zorg die het beste aansluiten op de eigen wensen, voorkeuren en gebruiken. Dat heeft bijvoorbeeld betrekking op de persoonlijke match met hulpverleners, de tijd, tijdsduur, de momenten van zorgverlening, prioriteiten van de werkzaamheden, persoonlijke gebruiken en of gebruiken binnen het huishouden. De gemaakte afspraken worden opgenomen in het zorgplan. Wij helpen mensen om op hun geëigende manier hun leven te vervolgen. Kernwaarden hierbij zijn: respect voor autonomie en gelijkwaardigheid.

Het bestuur

Het bestuur van Positieve Zorg bestaat uit één persoon, wat zorgt voor duidelijke lijnen en een heldere besluitvorming. Het bestuur draagt de eindverantwoordelijkheid voor het besturen van de organisatie en is belast met het realiseren van zowel de statutaire als andere doelstellingen. Dit omvat onder andere het ontwikkelen en uitvoeren van strategieën, het formuleren van beleid en het bewaken van de voortgang en resultaten hiervan. Bovendien is het bestuur verantwoordelijk voor de kwaliteit en veiligheid van de zorg die wij bieden.

Bij het uitvoeren van deze brede en cruciale taken wordt het bestuur ondersteund door de manager bedrijfsvoering. Deze rol is essentieel voor de operationele aspecten van de organisatie, waarbij de manager bedrijfsvoering zorgt voor een efficiënte uitvoering van processen en een stevige basis legt voor het succes van Positieve Zorg. Samen vormen zij een krachtig team dat de organisatie richting geeft en de zorg continu blijft verbeteren.

De financiering

Positieve Zorg opereert als een niet-gecontracteerde zorgaanbieder. Onze zorgverlening valt onder de Zorgverzekeringswet (ZVW) en maakt deel uit van het basispakket. Hierdoor zijn we toegankelijk voor cliënten die recht hebben op zorg volgens de voorwaarden van hun zorgverzekeraar.

Daarnaast vervullen we een belangrijke rol in de onderaanneming voor de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Dit stelt ons in staat om hoogwaardige zorg te bieden aan cliënten die langdurige ondersteuning nodig hebben, waarbij we samenwerken met hoofdaanemers om te voldoen aan de behoeften van deze doelgroep.

Deze dubbele focus op zowel ZVW- als WLZ-zorg benadrukt onze flexibiliteit en ons vermogen om maatwerk te leveren aan een breed scala aan cliënten.

3. Bouwsteen ‘Het kennen van de wensen en behoeften’

Het kennen van de wensen en behoeften van onze cliënten staat centraal in de werkwijze van Positieve Zorg. Wij geloven dat persoonlijke en op maat gemaakte zorg begint bij het écht begrijpen van wat iemand nodig heeft en waardeert.

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Bij Positieve Zorg staat de mens centraal, niet de aandoening of beperking. Zorg en ondersteuning worden afgestemd op iemands unieke behoeften, levensverhaal en voorkeuren. Dit vraagt om luisteren, meedenken en flexibel inspelen op wat iemand écht nodig heeft. Soms betekent dit stimuleren van zelfredzaamheid, soms juist het bieden van nabijheid en ondersteuning.

Technologie en innovaties kunnen hierbij helpen, maar de menselijke maat en aandacht blijven altijd vooropstaan. Het doel is dat iedereen zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelt, met zorg die aansluit bij wie iemand is en wat voor hem of haar belangrijk is.

3.2 Levensverhaal

Iedereen heeft een uniek levensverhaal, gevormd door ervaringen, herinneringen, waarden en overtuigingen. Dit verhaal bepaalt wie iemand is en wat hij of zij belangrijk vindt in het leven. Binnen zorg en ondersteuning is het levensverhaal essentieel om iemand echt te begrijpen en persoonsgerichte zorg te kunnen bieden.

Door het levensverhaal centraal te stellen, krijgen onze zorgprofessionals inzicht in wat iemand gelukkig maakt, welke gewoonten en rituelen betekenisvol zijn en hoe iemand in het verleden met uitdagingen is omgegaan. Dit helpt om zorg en ondersteuning op maat te bieden, waarbij rekening wordt gehouden met persoonlijke wensen en voorkeuren.

Het ophalen en vastleggen van het levensverhaal gebeurt in samenspraak met de client, zijn of haar naasten en het sociale netwerk. Het kan bijdragen aan herkenning, verbinding en een gevoel van eigenwaarde. Voor mensen met geheugenproblemen of dementie biedt het houvast en kan het helpen bij het creëren van een vertrouwde en veilige omgeving.

Door het levensverhaal te respecteren en een integraal onderdeel te maken van de zorg, zorgen we ervoor dat iemand niet alleen als cliënt wordt gezien, maar als mens met een rijk verleden en een eigen identiteit.

3.3 Betrekken van mantelzorgers / naasten

Kwaliteit van leven is maatwerk. Het vraagt om voortdurende afstemming en herijking. Goede zorg, ondersteuning en behandeling sluiten aan bij iemands manier van leven, mogelijkheden en wensen. Wat kwaliteit van bestaan betekent, verschilt per persoon. Daarom begint alles met een open gesprek. Samen met de client, zijn of haar naasten, het sociale netwerk en de professional wordt onderzocht wat écht van waarde is.

Vervolgens wordt gekeken hoe zorg en ondersteuning hierop kunnen aansluiten. Dit kan door iemand te helpen een handeling opnieuw zelf uit te voeren, technologie in te zetten, naasten te betrekken of – waar nodig – ondersteuning te bieden vanuit een (zorg)medewerker.

3.4 Autonomie

Ieder mens wil zelf keuzes maken en regie houden over het eigen leven. Goede zorg, ondersteuning en behandeling sluiten aan bij iemands manier van leven, mogelijkheden en wensen, met respect voor persoonlijke keuzes en ervaringen.

3.5 Cliëntenraad

Hoewel vanwege de omvang van de organisatie een cliëntenraad niet verplicht is, hechten we veel waarde aan inspraak en betrokkenheid van onze cliënten. Door de korte lijnen met vaste zorgverleners en de wijkverpleegkundige op de route, zorgen we voor een toegankelijke en directe communicatie. Dit stelt ons in staat om snel in te spelen op wensen en behoeften en om de zorg continu te verbeteren.

Daarnaast wordt de zorg regelmatig geëvalueerd, zodat we samen met de cliënt en/of zijn contactpersoon kunnen blijven afstemmen op veranderende situaties en verwachtingen.

Bovendien bieden wij toegang tot een online dossier, waarin cliënten en hun contactpersonen eenvoudig inzicht hebben in de zorgverlening. Via dit dossier kan ook rechtstreeks worden gecommuniceerd, wat bijdraagt aan transparantie en een efficiënte samenwerking.

3.5 Cliënttevredenheidsonderzoek

Het uitvoeren van de jaarlijks cliëntervaringsonderzoek, zoals de PREM (Patient Reported Experience Measure), is een waardevolle manier om inzicht te krijgen in de ervaringen en tevredenheid van onze cliënten. Deze resultaten worden vervolgens doorgestuurd naar ZorgkaartNederland en zijn voor iedereen in te zien. Voor 2024 is Positieve Zorg gewaardeerd met een 8.8

Voor een lerende organisatie als Positieve Zorg is openheid en kwaliteit de prioriteit. Dit draagt niet alleen bij aan de interne verbeteringen, maar ook aan de publieke perceptie van de zorg. Hiermee stelt Positieve Zorg cliënten in staat om beter geïnformeerde keuzes te maken en vergroot het vertrouwen in de organisatie.

4. Bouwsteen ‘Het bouwen van netwerken’

Samenwerking is meer dan alleen het samenbrengen van mensen; het is een dynamisch proces waarbij individuen of groepen gezamenlijk streven naar een gemeenschappelijk doel. In een wereld waarin complexiteit en diversiteit centraal staan, biedt samenwerking de mogelijkheid om de sterke punten van ieder individu te benutten.

Ieder mens brengt unieke talenten, perspectieven en ervaringen mee, en wanneer deze worden samengebracht, ontstaat er een synergie die innovatie bevordert en grenzen verlegt. De mooiste resultaten komen vaak voort uit het bundelen van krachten en het leren van elkaar.

4.1 Samenwerkingen

Samenwerking is meer dan alleen het samenbrengen van mensen; het is een dynamisch proces waarbij individuen of groepen gezamenlijk streven naar een gemeenschappelijk doel. In een wereld waarin complexiteit en diversiteit centraal staan, biedt samenwerking de mogelijkheid om de sterke punten van ieder individu te benutten.

Ieder mens brengt unieke talenten, perspectieven en ervaringen mee, en wanneer deze worden samengebracht, ontstaat er een synergie die innovatie bevordert en grenzen verlegt. De mooiste resultaten komen vaak voort uit het bundelen van krachten en het leren van elkaar.

4.2 Netwerk van de cliënt

Samenwerken binnen het netwerk van een cliënt speelt een cruciale rol in het versterken van relaties en het behalen van gezamenlijke doelen. Dit soort samenwerking vereist een strategische aanpak en een goed begrip van de dynamiek binnen het netwerk.

Ons dagelijks werk bestaat uit het samenwerken met de volgende netwerken;

- **Persoonlijke netwerken:** Familie, vrienden en lokale gemeenschap bieden emotionele en praktische steun.

- **Professionele netwerken:** Zorgverleners, hulpverleners en organisaties ondersteunen de cliënt met medische en sociale zorg.
- **Sociale netwerken:** Verenigingen, hobbygroepen en online gemeenschappen zorgen voor verbinding en sociale interactie.
- **Formele netwerken:** Overheidsinstanties voor bijvoorbeeld administratieve of financiële ondersteuning.

5. Bouwsteen ‘Het werk organiseren’

In de wijkverpleging speelt een goed georganiseerde werkomgeving een cruciale rol. Door taken en verantwoordelijkheden helder te definiëren, ontstaat er overzicht en structuur, waardoor zorgverleners efficiënter kunnen werken en cliënten op tijd de zorg krijgen die ze nodig hebben.

Een goed georganiseerde bedrijfsvoering speelt een sleutelrol in het ondersteunen van zorgprofessionals en het waarborgen van kwaliteit binnen de wijkverpleging. Bij Positieve Zorg fungeert de bedrijfsvoering als een onmisbare facilitator, die de benodigde structuur, middelen en ondersteuning biedt om medewerkers in staat te stellen hun werk optimaal te doen.

5.1 Onze cliënten

Positieve Zorg biedt zorg aan een breed scala aan cliënten, waaronder:

1. **Ouderen:** Mensen die ondersteuning nodig hebben om zelfstandig thuis te blijven wonen, bijvoorbeeld vanwege mobiliteitsproblemen of chronische aandoeningen.
2. **Chronisch zieken:** Cliënten met langdurige medische behoeften, zoals diabetes, COPD of hart- en vaatziekten.
3. **Herstellenden:** Personen die na een ziekenhuisopname zorg nodig hebben om te herstellen, zoals wondverzorging, revalidatie of hulp bij de dagelijkse verzorging.
4. **Palliatieve zorg:** Cliënten in de laatste fase van hun leven, waarbij comfort en kwaliteit van leven centraal staan.
5. **Mensen met een beperking:** Cliënten die hulp nodig hebben bij dagelijkse activiteiten vanwege fysieke of mentale/geestelijke beperkingen.

5.2 Ons team

Ons team van zorgverleners staat bekend om zijn deskundigheid, professionaliteit en toewijding aan het leveren van hoogwaardige zorg. Elk teamlid beschikt over de juiste kwalificaties, ervaring en up-to-date kennis om cliënten de best mogelijke ondersteuning te bieden. Positieve Zorg werkt met vaste zorgverleners op de route. Ook beschikken alle zorgverleners over een Verklaring omtrent Gedrag (VOG).

Functieoverzicht:

- 1 Verpleegkundige HBO niveau / 1 verpleegkundige HBO-V in opleiding.
- 2 Verpleegkundigen MBO niveau / 2 verpleegkundigen MBO in opleiding.
- 2 Verzorgende IG / 2 Verzorgende IG in opleiding.
- 1 Verzorgende

Daarnaast hechten wij grote waarde aan het naleven van de geldende wet- en regelgeving. Onze zorgverleners handelen conform professionele standaarden en ethische richtlijnen, en zorgen ervoor dat alle zorg in overeenstemming is met de relevante wetten en voorschriften. Dit omvat onder meer de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), waarmee de privacy en veiligheid van onze cliënten gewaarborgd zijn.

Door voortdurende scholing en training blijven onze zorgverleners hun kennis en vaardigheden verder ontwikkelen. Hierdoor zijn wij niet alleen in staat om aan de verwachtingen van onze cliënten te voldoen, maar streven wij ernaar deze keer op keer te overtreffen. Bij ons staat vertrouwen, zorgvuldigheid en kwaliteit centraal.

Leerbedrijf

Bij Positieve Zorg geloven we sterk in het verbinden van leren en werken. Als betrokken leerbedrijf creëren wij een omgeving waarin studenten en zorgprofessionals in opleiding niet alleen praktijkervaring opdoen, maar zich ook persoonlijk en professioneel ontwikkelen.

Onze ervaren zorgverleners fungeren als mentoren, waarbij ze waardevolle kennis en expertise delen met de nieuwe generatie zorgprofessionals. We bieden een veilige en stimulerende omgeving waarin leren en experimenteren worden aangemoedigd, altijd met oog voor kwaliteit en de behoeften van onze cliënten.

Bij Positieve Zorg zijn we trots op onze samenwerkingen met diverse onderwijsinstellingen, waaronder de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) en meerdere Regionale Opleidingscentra (ROC) in de regio.

Deze samenwerkingen stellen ons in staat om studenten en zorgprofessionals in opleiding een solide praktijkervaring te bieden in een professionele en stimulerende werkomgeving. Door deze partnerships combineren we theoretische kennis met praktijkervaring, wat bijdraagt aan de ontwikkeling van bekwaam en zelfverzekerd zorgpersoneel.

Clientcontactpersoon

Bij Positieve Zorg speelt de cliëntcontactpersoon een sleutelrol in de zorgrelatie. Iedere medewerker is verantwoordelijk voor een aantal cliënten en fungeert als het directe aanspreekpunt voor hen. Dit zorgt voor persoonlijke, consistente en betrouwbare communicatie. De eindverantwoordelijkheid blijft altijd voor de wijkverpleegkundige.

De cliëntcontactpersoon is niet alleen degene die afspraken regelt en zorg afstemt op individuele behoeften, maar ook de persoon die de cliënt het vaakst ziet. Hier wordt rekening mee gehouden in de planning. Door deze frequente interactie ontstaat er een vertrouwensband, wat belangrijk is voor het bieden van hoogwaardige en op maat gemaakte zorg. Het regelmatig persoonlijk contact stelt de cliëntcontactpersoon in staat om eventuele veranderingen in de situatie van de cliënt snel op te merken en hier adequaat op in te spelen.

5.3 Ziekteverzuim 2024

Bij Positieve Zorg zijn we trots op onze positieve en ondersteunende werkomgeving, waarin het ziekteverzuim uitzonderlijk laag is. Dit succes komt voort uit een gezamenlijke inzet van ons team en het management, dat actief betrokken is bij de dagelijkse zorgprocessen. Het

management werkt mee en staat dicht bij de werkvloer, waardoor zij de uitdagingen van onze zorgverleners begrijpen en hen effectief kunnen ondersteunen.

Wat ons echt onderscheidt, is de collegiale sfeer binnen ons team. Onze medewerkers staan altijd klaar om elkaar te helpen, en zij tonen een grote bereidheid om diensten onderling op te lossen wanneer dat nodig is. Dit wederzijdse vertrouwen en flexibiliteit zorgen niet alleen voor een efficiënte werkomgeving, maar dragen ook bij aan een hechte teamdynamiek waarin iedereen zich gewaardeerd en gesteund voelt.

Daarnaast investeren wij voortdurend in het welzijn van onze medewerkers, door werkplezier te stimuleren, een gezonde balans tussen werk en privé te bevorderen en mogelijkheden te bieden voor persoonlijke en professionele groei.

5.4 Resultaten medewerkerstevredenheidsonderzoek 2024

Zoals elk jaar meten wij de tevredenheid onder onze medewerkers. De resultaten van ons medewerkerstevredenheidsonderzoek van 2024 tonen aan dat onze organisatie hoog wordt gewaardeerd door het team.

Het onderzoek richtte zich op belangrijke aspecten zoals de organisatie zelf, arbeidsvoorwaarden, werkomstandigheden, samenwerking, betrokkenheid en algemene arbeidstevredenheid. De kernvraag die werd gesteld was: *"Ik ben, alles overziende, tevreden over het werken bij de organisatie."*

De uitkomsten laten zien dat van de zeven respondenten:

- **3 medewerkers** aangeven het *zeer eens* te zijn met deze stelling,
- **3 medewerkers** het *eens* zijn,
- **1 medewerker** een neutrale mening heeft.

Deze resultaten onderstrepen dat het merendeel van onze medewerkers zeer positief is over het werken bij onze organisatie. Ze voelen zich tevreden met hun werkplek en de samenwerking binnen het team. Voor ons is dit een waardevolle bevestiging van onze inspanningen om een gezonde en stimulerende werkomgeving te creëren.

5.5 Vrijwilligers

Bij Positieve Zorg begrijpen we dat sociale ondersteuning van groot belang is voor het welzijn van onze cliënten. Hoewel wij als wijkverpleging zelf niet werken met vrijwilligers, maken we wel gebruik van ons uitgebreide netwerk om vrijwilligers in te zetten bij cliënten thuis.

Deze vrijwilligers kunnen bijvoorbeeld optreden als een 'maatje' voor de cliënt. Zij bieden gezelschap en ondersteunen bij sociale uitdagingen, zoals het doorbreken van eenzaamheid, het ondernemen van activiteiten of het versterken van sociale contacten. Door deze persoonlijke aandacht dragen vrijwilligers bij aan een betere kwaliteit van leven en een sterker gevoel van verbondenheid voor onze cliënten.

Deze samenwerking binnen ons netwerk zorgt ervoor dat wij niet alleen uitstekende medische zorg kunnen bieden, maar ook tegemoet kunnen komen aan de bredere sociale behoeften van de mensen die wij ondersteunen. Het inzetten van vrijwilligers als maatje is een mooie aanvulling op ons werk en een waardevolle toevoeging aan de zorg die we leveren.

5.6 Inspraak van medewerkers

Bij Positieve Zorg hechten we veel waarde aan de inspraak van onze medewerkers. We geloven dat hun input van onschatbare waarde is voor het verbeteren van onze zorg en werkomgeving.

Doordat het management zelf actief meewerkt op de werkvloer, is de drempel om ideeën, zorgen of suggesties te delen bijzonder laag. Deze nauwe samenwerking zorgt ervoor dat leidinggevendenden niet alleen betrokken zijn, maar ook een duidelijk beeld hebben van de dagelijkse praktijk en uitdagingen. Dit maakt het mogelijk om direct en effectief in te spelen op de behoeften van het team.

Daarnaast organiseren we maandelijkse vergaderingen waar inspraak een vast agendapunt is. Dit biedt medewerkers een structureel platform om mee te denken, feedback te delen en samen te werken aan verbeteringen. Deze open cultuur versterkt niet alleen de samenwerking binnen het team, maar zorgt er ook voor dat iedereen zich gehoord voelt en bijdraagt aan het succes van de organisatie

5.7 Innovaties / zorgtechnologie

Bij Positieve Zorg maken we actief gebruik van technologie om zowel onze cliënten als medewerkers optimaal te ondersteunen. Voor onze cliënten zetten we innovatieve hulpmiddelen in die bijdragen aan hun zelfredzaamheid. Denk aan Medido, een slimme medicijndispenser die hen helpt om medicatie op het juiste moment in te nemen, en beeldbeltechnologie, waarmee eenvoudig contact kan worden gelegd met zorgverleners zonder dat fysiek bezoek altijd nodig is. Deze toepassingen vergroten de autonomie van onze cliënten en bieden meer flexibiliteit in de zorg. Tegelijkertijd komt er ruimte vrij voor het bieden van zorg voor hen die ons harder nodig hebben.

Voor onze medewerkers gebruiken wij diverse geavanceerde applicaties die het werk efficiënter, makkelijker en leuker maken:

- **Point**, voor het organiseren en beheren van zorginformatie en plannings.
- **Zorgdomein**, voor snelle en veilige communicatie met andere zorgorganisaties.
- **ONS/Nedap**, een compleet systeem voor het beheren van cliëntdossiers, zorgplanning en het volgen van afspraken.
- **Medimo**, waarmee medewerkers medicatie veilig kunnen inzien en toedienen volgens de juiste voorschriften.
- **Zorgmail / Siilo**, veilig versturen en ontvangen van (client)informatie.
- **E-Learning**: scholing om bevoegd- en bekwaam te blijven.

Door deze technologieën te combineren, creëren we een toekomstgerichte werkomgeving waarin cliënten worden ondersteund in hun onafhankelijkheid en onze zorgverleners worden uitgerust met de beste tools om zorg van hoge kwaliteit te bieden.

6. Bouwsteen ‘Leren en ontwikkelen’

Een leer- en ontwikkelcultuur binnen de zorg is essentieel voor het bevorderen van de kwaliteit van zorg, het welzijn van zorgverleners en het voldoen aan de steeds veranderende behoeften van patiënten. Voor Positieve Zorg geldt dat het om meer gaat dan alleen trainingen

en cursussen; het is een mindset waarin continu leren, reflecteren en verbeteren centraal staan. Zorgmedewerkers worden aangemoedigd om eerlijk feedback te geven en ontvangen, zodat iedereen kan groeien en verbeteren. Dit creëert een veilige omgeving waar leren vanzelfsprekend is. Het team van Positieve Zorg is klein, waardoor er met elkaar belang wordt gehecht aan directe feedback.

Er is een focus op permanente educatie, waarbij zorgprofessionals worden gestimuleerd om zich voortdurend te ontwikkelen. Elk jaar is er een scholingsdag bij een erkende zorgopleider waarin verpleegtechnische handelingen worden getoetst. Ook herhalen we de wet- en regelgeving.

6.1 Scholingen, trainingen, e-learnings

Bij Positieve Zorg begrijpen we dat een sterke leer- en ontwikkelcultuur onmisbaar is voor het leveren van hoogwaardige zorg, het welzijn van zorgverleners en het inspelen op de voortdurend veranderende behoeften van patiënten. Onze aanpak gaat verder dan het aanbieden van trainingen en cursussen; het is een diepgewortelde mindset waarin continu leren, reflecteren en verbeteren centraal staan. Niettemin is naast kennis, de beroepshouding erg belangrijk.

Een essentieel onderdeel van onze cultuur is het stimuleren van open en eerlijke communicatie. Zorgmedewerkers worden aangemoedigd om feedback te geven en te ontvangen, wat bijdraagt aan een veilige omgeving waar leren en groei vanzelfsprekend zijn. Het kleinschalige karakter van ons team versterkt deze directe interacties, waardoor iedere zorgverlener zich gehoord en gesteund voelt. Dit bevordert niet alleen het individuele welzijn, maar ook de samenwerking en efficiëntie binnen het team.

Permanente educatie vormt een belangrijk aspect van onze aanpak. Elk jaar organiseren wij een scholingsdag bij een erkende zorgopleider, waarin verpleegtechnische handelingen worden getoetst en wet- en regelgeving herhaald wordt. Dit waarborgt dat onze zorgprofessionals hun kennis en vaardigheden up-to-date houden, zodat zij altijd voorbereid zijn om de best mogelijke zorg te bieden.

Door deze leer- en ontwikkelcultuur binnen Positieve Zorg blijven onze zorgverleners flexibel en goed uitgerust om te reageren op veranderende zorgvragen. Het creëren van een team dat continu blijft groeien en zich aanpast, zorgt ervoor dat wij niet alleen voldoen aan de huidige behoeften van onze patiënten, maar ook klaar zijn voor de uitdagingen van morgen.

6.2 Intervisies

Bij Positieve Zorg staan de cliënten centraal, en de kwaliteit van zorg is altijd onze hoogste prioriteit. Om deze kwaliteit te waarborgen en continu te verbeteren, zijn er regelmatig intervisies met (regionale) partijen of initiatieven.

Deze bijeenkomsten zijn niet alleen essentieel voor het optimaliseren van de zorg voor cliënten, maar ook voor het versterken van samenwerkingen tussen organisaties in de regio.

6.3 Interne audits

Positieve Zorg is trots HKZ KO 2021 gecertificeerd te zijn, een certificaat dat aantoont dat de organisatie werkt volgens de meest recente kwaliteitsnormen. Deze certificering benadrukt het effectieve kwaliteitsmanagementsysteem van Positieve Zorg, dat gericht is op het continu monitoren en verbeteren van de zorgkwaliteit en interne processen. Hiermee voldoet Positieve Zorg aan de gestelde eisen en verwachtingen van zowel cliënten als samenwerkingspartners.

De betrouwbaarheid en transparantie van Positieve Zorg worden versterkt door de jaarlijkse vervolg- en hercertificeringsaudits, uitgevoerd door DEKRA, een gerenommeerde en onafhankelijke instantie gespecialiseerd in certificeringen.

Om dit kwaliteitsniveau te waarborgen, wordt er nauw samengewerkt met een externe adviseur. Deze specialist biedt ondersteuning en begeleiding om ervoor te zorgen dat alle processen optimaal worden ingericht en voldoen aan de vereisten.

6.4 Leren en ontwikkelen in de regio

Ontwikkeling stopt niet bij individuele groei; het vormt de basis voor een sterker en meer veerkrachtig zorgnetwerk in de regio. Bij Positieve Zorg geloven we in de kracht van samenwerken aan gezamenlijke doelen en innovatieve projecten. Deze benadering leidt niet alleen tot duurzame oplossingen die de gemeenschap ten goede komen, maar ook tot een zorgsysteem dat beter voorbereid is op toekomstige uitdagingen.

Een belangrijk aspect van onze visie is het verkrijgen van inzicht in elkaars capaciteiten binnen het regionale netwerk. Door dit inzicht kunnen nieuwe zorgaanvragen efficiënter worden ondergebracht. Dit voorkomt overlap, versnelt processen en zorgt ervoor dat cliënten sneller en doelmatiger de juiste hulp ontvangen.

Samenwerking tussen regionale partijen maakt het mogelijk om elkaars expertise en middelen optimaal te benutten. Dit leidt niet alleen tot efficiëntere processen, maar verhoogt ook de kwaliteit van de zorg. Professionals leren van elkaar en werken samen aan oplossingen die anders misschien niet haalbaar waren geweest.

7. Bouwsteen ‘Inzicht in kwaliteit’

Goede zorg sluit aan bij persoonlijke mogelijkheden, wensen en behoeften van onze cliënten. Het is van belang dat wij regelmatig evalueren wat goede zorg en kwaliteit van bestaan is en inzichtelijk maken hoe het binnen de organisatie gaat. Het bieden van inzicht in kwaliteit is niet alleen vanzelfsprekend voor intern gebruik, maar ook in de relatie tussen cliënt en de professional als basis voor zelfregie en om keuzes te kunnen maken.

7.1 Kwaliteitskeurmerk

Positieve Zorg is trots HKZ KO (kleine organisaties) gecertificeerd te zijn. Deze certificering is een belangrijke erkenning van onze toewijding aan hoogwaardige zorg en professionaliteit. De HKZ-norm Kleine Organisaties (KO) is speciaal ontwikkeld om kleine zorg- en welzijnsorganisaties te ondersteunen bij het waarborgen en continu verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening.

7.2 Waarderingen Zorgkaart Nederland

Bij Positieve Zorg hechten we veel waarde aan feedback van onze cliënten. Daarom vinden we het belangrijk om zoveel mogelijk cliënten aan te moedigen hun mening te delen op ZorgkaartNederland. In maart 2025 hebben 96 cliënten hun mening gegeven met een totale waardering van 8.6. Voor 2024 is Positieve Zorg gewaardeerd met een 8.8. Deze ervaringen en inzichten zijn voor ons van onschatbare waarde.

Door cliënten te vragen om hun feedback te geven, krijgen we niet alleen een duidelijk beeld van wat goed gaat, maar ook van de punten waar we ons nog verder kunnen verbeteren. Bovendien helpt deze open feedback ons om transparantie te bevorderen en vertrouwen op te bouwen, zowel binnen onze organisatie als bij nieuwe cliënten die een weloverwogen keuze willen maken.

Met de input van onze cliënten blijven we bouwen aan een zorgomgeving waarin kwaliteit, betrokkenheid en persoonlijke aandacht centraal staan. Het gemiddelde cijfer van 8,6 waar we nu trots op mogen zijn, zien we als een stimulans om te blijven luisteren en groeien.

7.3 Inspectiebezoek

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 22 oktober 2024 een bezoek aan Positieve Zorg B.V. (Positieve Zorg) in Boxmeer. Het bezoek was aangekondigd. De reden voor het inspectiebezoek aan Positieve Zorg is dat de inspectie deze zorgaanbieder niet eerder heeft bezocht. De inspectie bezoekt Positieve Zorg om te bepalen of de zorg voldoet aan wet- en regelgeving.

De inspectie constateert dat de geboden zorg door Positieve Zorg grotendeels voldoet aan de getoetste normen. Negen van de elf getoetste normen voldoen (grotendeels). Twee van de elf getoetste normen voldoen grotendeels niet. Positieve Zorg heeft aandacht voor kwaliteit en veiligheid van zorg. Zo kunnen cliënten rekenen op persoonsgerichte zorg. Bij Positieve Zorg staat niet de ziekte, maar een betekenisvol leven van cliënten centraal. Cliënten hebben inspraak in de zorg en kunnen meedenken over hoe Positieve Zorg de zorg organiseert. Daarnaast stemt Positieve Zorg de inzet en deskundigheid van de zorgverleners af op de zorgvragen van cliënten.

Ook werkt Positieve Zorg nauw samen met verschillende disciplines, waaronder een casemanager dementie. Zij stemmen de zorg regelmatig met elkaar en andere betrokken zorgverleners af. Verder zijn zorgverleners bevoegd en bekwaam voor de handelingen die zij uitvoeren. Positieve Zorg organiseert scholingen, onder andere over onvrijwillige zorg. Daarnaast stuurt Positieve Zorg op kwaliteit en veiligheid. Enerzijds door zich voortdurend te richten op het verder professionaliseren van de organisatie. Anderzijds door het vastleggen van kwaliteitsinformatie, zoals MIC-meldingen. Positieve Zorg stimuleert verder een veilige meldcultuur met focus op leren en verbeteren. Uiteraard zijn er ook verbeterpunten.

De bestuurder geeft aan dat hij de verbeterpunten (deels) herkent. De inspectie vertrouwt erop dat Positieve Zorg de verbeterpunten en vervolgcacties uit dit rapport oppakt. Dit blijkt ook uit

de reactie van de bestuurder na ontvangst van het conceptrapport. De bestuurder geeft aan dat Positieve Zorg alle aandachtspunten uit het conceptrapport oppakte.

Het volledig rapport is in te zien op [igj.nl](https://www.igj.nl).

7.4 Jaarverantwoording

Positieve Zorg hecht grote waarde aan transparantie en het naleven van wettelijke verplichtingen. Daarom deponeren wij elk jaar onze jaarverantwoording bij het platform jaarverantwoordingindezorg.nl. Deze stap is niet alleen een wettelijke vereiste, maar ook een essentieel onderdeel van onze bedrijfsvoering en verantwoordingsstructuur.

Transparantie speelt een cruciale rol in het versterken van het vertrouwen bij cliënten, samenwerkingspartners en andere stakeholders. Door onze jaarverantwoording te delen, geven we blijk van onze professionaliteit en toewijding aan het continu verbeteren van onze dienstverlening en het ondersteunen van een duurzaam zorgnetwerk.

8 Afsluiting en vergezicht 2025

De afgelopen jaren heeft Positieve Zorg hard gewerkt aan het versterken van haar fundamenten en het verder professionaliseren van haar zorgverlening. Deze inspanningen werpen inmiddels op vele fronten hun vruchten af.

In 2025 zet Positieve Zorg een belangrijke strategische stap door te starten met gecontracteerde zorg. Deze ontwikkeling sluit naadloos aan bij de ambitie van de organisatie om continuïteit, professionaliteit en identiteit verder te versterken. Met alle randvoorwaarden op orde is Positieve Zorg klaar om haar rol binnen de zorgsector verder te verduidelijken.

Meer inzetten op samenwerken voor een toekomstbestendige zorgsector

Effectieve samenwerking is voor Positieve Zorg cruciaal om de zorgvragen van de toekomst op te vangen. Via initiatieven zoals [IedereenZorgt.nl](https://www.IedereenZorgt.nl), waarin zorgvragen regionaal worden verdeeld tussen zorgpartners, realiseren we een efficiënte en doelgerichte aanpak. Deze aanpak komt direct ten goede aan de cliënten, terwijl Positieve Zorg trouw blijft aan haar unieke identiteit en werkwijze.

Uitgaan van zelfredzaamheid als kernwaarde voor cliënten

Zelfredzaamheid staat bij Positieve Zorg centraal. In 2025 intensiveren we gesprekken met cliënten en hun persoonlijke netwerk, zoals familie en vrienden, om gezamenlijk te kijken hoe zij kunnen bijdragen aan de zelfstandigheid van de cliënt. Door cliënten actief te begeleiden bij het versterken van hun eigen regie en het benutten van hun netwerk, creëren we een situatie waarin zij zich zelfstandiger en zelfverzekerder voelen. Tegelijkertijd kunnen wij onze middelen efficiënter inzetten voor zorgvragen die echt noodzakelijk zijn.

Investeren in professionals en organisatieontwikkeling

Positieve Zorg zet zich sterk in voor het behoud en de ontwikkeling van gekwalificeerd personeel. Als betrokken leerbedrijf investeren wij niet alleen in studenten en professionals in opleiding, maar ook in duurzame relaties met onze medewerkers. Wij bieden langdurige

contracten aan om stabiliteit en vertrouwen te waarborgen en werken bewust niet met ZZP'ers. Deze keuze benadrukt onze focus op een vast en betrokken team dat gezamenlijk aan onze missie werkt.

Eigenaarschap creëren

Nu Positieve Zorg haar organisatie goed heeft ingericht, ligt de focus op het versterken van eigenaarschap binnen het team. Eigenaarschap creëren betekent dat medewerkers zich verantwoordelijk voelen voor hun eigen werkzaamheden en actief betrokken zijn bij het behalen van gezamenlijke doelen.

Bij Positieve Zorg geloven we in het belang van verantwoordelijkheid nemen voor je eigen taken. Door duidelijk afgebakende rollen en verantwoordelijkheden beter te definiëren, krijgt iedere medewerker de ruimte om zelfstandig te werken en beslissingen te nemen binnen zijn of haar expertisegebied. Deze autonomie vergroot niet alleen de efficiëntie, maar zorgt ook voor meer vertrouwen en trots in het werk.

Inspraak en persoonlijke groei binnen het team

Medewerkers krijgen bij Positieve Zorg een actieve stem in beslissingen en processen. Dit vergroot niet alleen de betrokkenheid, maar draagt ook bij aan een prettige en productieve werksfeer. Daarnaast stimuleren wij doorgroeimogelijkheden binnen het bedrijf, zodat onze medewerkers hun volledige potentieel kunnen benutten.

De zorg is ook leuk!

Werken in de zorg is niet alleen een dankbaar beroep, maar kan ook ontzettend leuk en inspirerend zijn. Het biedt de kans om iedere dag iets te betekenen voor anderen, wat een enorme voldoening geeft. Maar het gaat verder dan dat: de zorgsector zit vol bijzondere momenten, persoonlijke verbindingen en mooie ervaringen die het werk uniek maken.

Bij Positieve Zorg zien we hoe humor en positiviteit een belangrijke rol spelen in het dagelijks werk. Samen lachen met collega's, de glimlach van een cliënt of het creatieve samenwerken aan oplossingen maken de dagen dynamisch en plezierig. Bovendien biedt de zorg veel afwisseling en uitdagingen die zorgen voor persoonlijke groei en ontwikkeling

Geïntegreerde aanpak

Positieve Zorg bouwt aan een toekomst waarin continuïteit, zelfstandigheid, samenwerking en persoonlijke groei centraal staan. Dankzij de inzet van de afgelopen jaren staan we sterker dan ooit om een betrouwbare en innovatieve zorgpartner te blijven binnen de regio.

Bij Positieve Zorg zijn we dan ook enorm trots op ons team van betrokken en deskundige medewerkers, die elke dag met toewijding bijdragen aan de zorgverlening. Hun inzet en professionaliteit vormen het hart van onze organisatie. Bovendien koesteren we het vertrouwen dat onze cliënten en regionale samenwerkingspartners in ons stellen. Dit vertrouwen is voor ons een drijfveer om continu te blijven groeien en de beste zorg te bieden.