

Jaarverslag ²⁰¹⁹



Inhoud

5_____Voorwoord

6_____Een frisse wind met ZorgConnect

13_____Voorstellen

16_____ZorgConnect Verpleging aan Huis

17_____Projecten

23_____Kerncijfers

26_____ZorgConnect Groep

27_____Projecten

32_____Kerncijfers

34_____ZorgConnect Thuishulp

35_____Projecten

38_____Kerncijfers

42_____ZorgConnect Beroepsvereniging

Voorwoord

Beste lezer,

Zelfs wie maar even dit eerste ZorgConnect-jaarverslag diagonaal doorbladert, zal merken dat 2018 voor ons een jaar was van grote en snelle transformatie. Zo groot dat we in 2018 een nieuwe naam hebben aangenomen: ZorgConnect.

Dit is een transformatie die deze organisatie niet is overvallen, maar één waar ze bewust voor heeft gekozen. Één waarbij de mensen die deze organisatie vanaf nul hebben opgebouwd, ook hebben vertrouwd op een team van nieuwe mensen. Om haar klaar te maken voor een boeiende toekomst, vol uitdaging mét behoud van het oorspronkelijke DNA: met passie en zorgzaamheid streven naar een kwalitatieve zorg.

Ik wil dit jaarverslag opdragen aan deze mensen, die het project dat hen zo na aan het hart ligt, hebben durven loslaten om een grote stap vooruit te kunnen zetten.

Veel leesplezier!

Jurgen De Smet

Algemeen coördinator



Een frisse wind met ZorgConnect

De voorbije twee jaar zijn heel belangrijk geweest voor onze organisatie. We zijn niet alleen aanzienlijk gegroeid. We startten ook verschillende nieuwe vormen van zorg- en dienstverlening op. En met succes! De keerzijde is dat we bij onze stakeholders gekend waren onder verschillende merknamen en voor een uitgebreid aanbod aan diensten. Wie we zijn en wat we doen was daardoor niet altijd helder.

Om dat aan te pakken maakten we werk van een nieuwe organisatiestructuur. Na twee jaar van grondige interne veranderingen was het tijd om onze transformatie ook aan de buitenwereld te tonen. We zochten en vonden een nieuwe naam en een bijhorend nieuw logo. Er is maar één ding dat wel hetzelfde blijft: onze transparante, solidaire en patiëntgerichte dienstverlening.

ZorgConnect. Een duidelijke, bondige en krachtige naam. Je weet meteen waar we als organisatie voor staan: zorg en verbinding. Wij geven om jou, je hoort erbij.

Het logo voelt heel natuurlijk aan. De groene kleur staat voor vertrouwen en veiligheid. De cirkel in de O symboliseert de verbinding met patiënten, cliënten en klanten. Het hart verwijst naar de liefde die we steken in de zorg voor elke patiënt, maar ook naar de liefde voor het beroep en naar het engagement dat we allemaal aangaan. Het is bovendien een kleine knipoog naar ons oude logo.



Elk van onze drie pijlers kreeg ook een nieuwe naam en een aangepast logo



Verpleging aan huis werd
ZorgConnect Verpleging aan Huis



Veratar werd
ZorgConnect Groep



Wij Blijven Thuis werd
ZorgConnect Thuishulp
(met inbegrip van Strijkatelier 48bis)



Voor onze **beroepsvereniging** van zelfstandige thuisverpleegkundigen gebruiken we een variant van het algemene logo

We hebben dus een nieuwe naam, een nieuw logo en sinds eind vorig jaar kan je ons ook digitaal bezoeken op een nieuwe website: **www.zorgconnect.be**.

Daarmee is onze vernieuwingsoperatie afgerond en zijn we helemaal klaar voor de toekomst.



“

“Jullie nieuwe website is heel praktisch, met een rustgevend uitzicht over de velden achteraan! Proficiat.”

- Kenny De Cuyper, Zorgmanager
Geriatrische Zorg AZ Nikolaas



**“Soms moet je als
zorgverlener je tranen
inhouden en het verdriet
van de zorgvrager
veranderen in een lach”**

- Tommie Niessen

Even kort voorstellen

Bij ZorgConnect doen we er alles aan om onze patiënten zo goed mogelijk te verzorgen in de vertrouwde omgeving van hun eigen huis. De organisatie en ondersteuning van **kwalitatieve thuiszorg** is onze grootste prioriteit.

Passie en zorgzaamheid zijn onze kernwaarden. Die zitten in het DNA van zowel onze medewerkers als de praktijken die bij ons aangesloten zijn. Met overgave, plezier en enthousiasme staan we in voor de zorg van onze patiënten, klanten en cliënten. Onze zorgzaamheid uit zich dan weer in onze persoonlijke aanpak. Met veel toewijding zorgen we voor anderen, luisteren we naar hen en bieden we onze hulp aan.

Om te beantwoorden aan de noden van onze patiënten, cliënten en klanten, organiseren we onze activiteiten in drie pijlers: ZorgConnect Verpleging aan Huis, ZorgConnect Groep en ZorgConnect Thuishulp.

In de volgende hoofdstukken gaan we dieper in op elke pijler.



ZorgConnect Verpleging aan Huis

ZorgConnect Verpleging aan Huis is een samenwerkingsverband van zelfstandige verpleegkundigen. Ons doel is om patiënten de nodige verpleegkundige zorgen aan te bieden in de vertrouwde omgeving van hun huis. Zo kunnen we een ziekenhuisopname verkorten of een residentiële opname vermijden of uitstellen. We kiezen daarbij resoluut voor kleine lokale teams. Onze patiënten zien zo steeds dezelfde vertrouwde gezichten en de verpleegkundigen bouwen een band met hen op. Het laat ons toe om op een persoonlijke en flexibele manier maximaal comfort en levenskwaliteit te bieden aan onze patiënten.

Deze tak van onze organisatie bestaat al zo'n 20 jaar. Het team telt ondertussen 97 verpleeg- en zorgkundigen actief in West- en Oost-Vlaanderen. Door de handen in elkaar te slaan onder één organisatiestructuur kunnen onze zorgverleners op een brede ondersteuning rekenen zoals opleidingen, coaching en een persoonlijk aanspreekpunt. Zij kunnen zich op die manier volledig focussen op de zorg voor hun patiënten.

Om een kwalitatieve zorg te garanderen en onze patiënten correct door te verwijzen werkt ZorgConnect Verpleging aan Huis samen met heel wat partners. We leggen contact met ziekenhuizen, huisartsen, instellingen voor mensen met een

beperking, maar we betrekken ook de familieleden, mantelzorgers of andere zorgverstrekkers.

Ook dit jaar konden we opnieuw een aantal mooie projecten opstarten en realiseren.

1. Onze projecten

E-learning: vorming op het ritme van de verpleegkundige

Verpleegkunde is een domein waarin bijscholing onmisbaar is. Continue worden er nieuwe behandelingen ontwikkeld en bestaande protocollen en procedures bijgesteld. Voor een verpleegkundige is het dus van groot belang om blijvend zijn of haar vaardigheden bij te schaven. Opleidingen nemen echter wel wat tijd in beslag, tijd die er niet altijd is.

Om daar een antwoord op te bieden, startte ZorgConnect in 2018 als eerste in Vlaanderen met e-learning voor thuisverpleegkundigen. Ze kunnen kiezen waar en wanneer ze een opleiding volgen en dat is een grote meerwaarde in het hectische bestaan van een thuisverpleegkundige.

Introductie en implementatie van de tool

Concreet gebruiken we het e-learningplatform Educare van Televic. In die omgeving ontwikkelden we zo'n vijftien modules rond onder andere wondzorg, chemotherapie en pijnbestrijding.

Een van onze grootste prioriteiten was het ontwikkelen van een introductietraject voor nieuwe collega-verpleegkundigen en -zorgkundigen. Dit is een belangrijke uitdaging. De verwachtingen ten opzichte van zorgverstrekkers wijzigen razendsnel en liggen niet in lijn met wat de schoolopleiding biedt. Het introductietraject zet hen met beide voeten in het werkveld.

In een volgende fase werden de ontwikkelde modules opengesteld voor alle verpleegkundigen binnen ZorgConnect Verpleging aan Huis. Doorheen de opstartfase zijn de ervaringen en de feedback van onze medewerkers van cruciaal belang geweest om de tool verder bij te schaven.

Tegelijk zijn we ook in overleg gegaan met verschillende onderwijsinstellingen. We sloegen de handen in elkaar om modules en content te optimaliseren en 'evidence based nursing' te garanderen. Voor verpleegkundigen in wording is het een grote meerwaarde om realistische, praktische kennis te verwerven.

De voordelen van e-learning

De online modules van het e-learningplatform sluiten aan bij ons klassiek opleidingsaanbod en zo combineren we verschillende leervormen. Dat heet ook wel blended learning. Verpleegkundigen leren fysiek iets bij van een trainer, maar ze krijgen ook verdere ondersteuning via online lesmateriaal. Je krijgt dus een diepere verankering van de pasverworven kennis en vaardigheden.

E-learning vergemakkelijkt ook de samenwerking met derden. Door in projecten en zorgtrajecten samen online opleidingsmodules op te stellen, kunnen de betrokken verpleegkundigen die eenvoudiger doorlopen. De kennis wordt sneller en uniform verspreid. Zo krijg je competente verpleegkundigen die hun expertise altijd maar verder uitbouwen. ZorgConnect biedt hen immers de mogelijkheid om verdiepende modules te volgen.

Uitdagingen voor 2019

Voor 2019 staan we voor enkele grote uitdagingen op het vlak van e-learning. Het aanbod moet voldoende breed blijven én het moet ook altijd up-to-date zijn. Om daarover te waken komt er een verantwoordelijke kwaliteit en opleiding bij in ons team. We zetten ook verder in op samenwerkingen met andere organisaties om een kwalitatieve inhoud te garanderen.

Verder gaan we ons aanbod ook uitbreiden. Naast technische vaardigheden gaan we ook focussen op soft skills en competenties. We richten ons bijvoorbeeld op onze regioverantwoordelijken om hen te helpen hun team beter aan te sturen. Coachende vaardigheden, omgaan met specifieke situaties, medewerkers begeleiden, het komt allemaal aan bod.



“De diverse leervormen die in het platform voorzien zijn, zorgen voor een betere verankering van de kennis en dus een grotere impact van de opleidingsinspanningen.”

“We kunnen gerichter opleiding geven, doordat het platform toelaat eenvoudig nulmetingen te doen van de kennis over een bepaald thema vóór iemand een opleiding aanvat.”

“De diverse rapporteringsvormen laten toe de effectiviteit van elke opleiding te meten en bij te sturen waar nodig.”

- Inge Alloo, Teamcoördinator ZC VAH West-Vlaanderen

“De e-learning is heel leuk om te doen en eenvoudig te gebruiken. Het wijst zichzelf uit. Leuk initiatief!”

- Jordy De Bondt, zelfstandig thuisverpleegkundige



Negatieve druktherapie

In 2018 lanceerde de overheid een oproep voor pilootprojecten negatieve druktherapie in de thuiszorg. ZorgConnect is altijd op zoek naar hoe we kunnen innoveren en de vaardigheden van onze verpleegkundigen kunnen verbeteren. Vandaag zijn we in het Waasland, in samenwerking met de verschillende diensten voor thuisverpleging, in zo'n pilootproject actief. We geven de verpleegkundigen dus de kans ook hierin hun skills verder te ontwikkelen.

Wat is Negatieve Druktherapie (NDT)?

NDT wordt ook vacuümtherapie of Vacuüm Assisted Closure (VAC)-therapie genoemd. Het is een actieve wondbehandelingstechniek waarbij er een vacuüm wordt gecreëerd rond de wonde. Op die manier kan men gecontroleerde negatieve druk zetten op de wonde. De doorbloeding wordt zo verbeterd en de wonde zal sneller genezen. Bovendien is slechts twee keer per week een verbandwissel nodig.

De belangrijkste doelstellingen van het pilootproject zijn:

- » Alle mogelijkheden van negatieve druktherapie in de thuisverpleging in kaart brengen.
- » De betaalbaarheid van deze behandeling nagaan. NDT is al langere tijd actief als behandelingsvorm in ziekenhuizen. Door de hoge kostprijs ten laste van de patiënt in de thuiszorg wordt deze toepassing nu nog maar weinig gebruikt.

Regionale uitbreiding Meetjesland en West-Vlaanderen

De raad van bestuur van ZorgConnect heeft in 2018 een ambitieus plan opgesteld voor de regionale uitbreiding van de dienstverlening. In 2018 zijn we zo succesvol kunnen starten met twee nieuwe teams in Brugge en één team in het Meetjesland.

Bij elke uitbreiding zorgen we ervoor dat onze nieuwe teams voldoen aan waar ZorgConnect voor staat. Dat is passie voor het vak en zorgzaamheid voor onze patiënten. Daarom kiezen we voor kleinschalige lokale teams van sterke zorgverstrekkers met een grote autonomie. Zo krijgen onze patiënten een vertrouwd gezicht over de vloer en kunnen wij een persoonlijke en flexibele aanpak van de zorg garanderen.

2. Kerncijfers

Patiënten

Door de groei van onze organisatie en het aantal aangesloten verpleegkundigen konden we in 2018 opnieuw meer patiënten van de beste zorgen voorzien. Dat zien we ook terug in deze cijfers:


331.833
+26%


59,6%


1030
patiënten/
maand

We boden 331.833 basisverstrekkingen aan patiënten in zorg bij ZorgConnect Verpleging aan Huis, dit is een stijging van 26% ten opzichte van 2017.

Hiervan waren er 59,6% hygiënische zorgen, al of niet in combinatie met andere zorgen.

Per maand gingen onze verpleegkundigen bij gemiddeld 1.030 patiënten langs. Dat zijn 9,9% meer bezoeken dan in het jaar daarvoor.

Regio's

In totaal kunnen we ondertussen rekenen op 18 gemotiveerde teams verpleegkundigen in Oost- en West-Vlaanderen.



“Het is fantastisch te zien hoeveel mensen gebeten zijn door de ZorgConnect-visie op zorg en bij onze organisatie willen aansluiten. Dit geeft ons ook de kans te kiezen voor mensen die een echte ambassadeur willen zijn voor de waarden van ZorgConnect Verpleging aan Huis”.

- Jurgen Ongena, teamcoördinator ZC VAH Oost-Vlaanderen.

Ieder team in de thuisverpleging en in instellingen wordt aangestuurd door een regioverantwoordelijke. Deze persoon coördineert de dagelijkse werking van de teams en staat in voor de ondersteuning en coaching van de collega's. De kleinschaligheid zorgt voor een goeie onderlinge feedback tussen de collega's en vlotte afstemming over de zorg.

Zorgverleners: onze troef

ZorgConnect Verpleging aan Huis werkt hoofdzakelijk met zelfstandige thuisverpleegkundigen die ondersteund worden vanuit een teamcoördinator en een regioverantwoordelijke. Om te zorgen dat we op de juiste manier verder groeien, investeert ZorgConnect Verpleging aan Huis veel tijd en inspanningen in een goed uitgewerkt sollicitatietraject.

Bij een sollicitatie zal de teamcoördinator eerst de weerhouden sollicitanten spreken. In dat gesprek wordt gekeken of de sollicitant het juiste DNA heeft voor thuisverpleging en of de persoonlijkheid past bij het team waarin hij/zij zal terechtkomen. De profielen van de teams zijn verschillend. Daarom is het belangrijk om telkens een passend profiel te vinden om de teams verder te laten groeien.

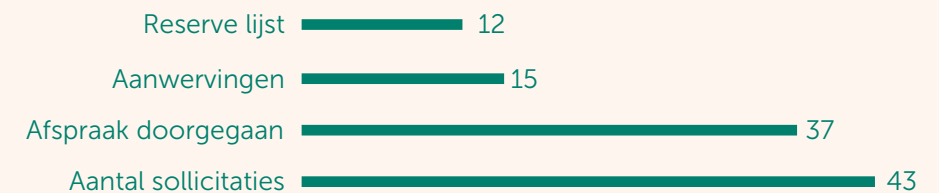
Technische kennis is uiteraard heel belangrijk, maar ZorgConnect Verpleging aan Huis wil vooral

verpleegkundigen met een passie en zorgzaamheid voor hun patiënten, partners én hun collega's. Deze waarden zijn essentiële vereisten voor elke medewerker die bij ZorgConnect Verpleging aan Huis aan de slag wil.

Als het eerste gesprek positief is, volgt een tweede gesprek met de regioverantwoordelijke waarbij de werking van het team in detail bekeken wordt. Zo scheppen we een duidelijk beeld van de verwachtingen aan beide kanten.

Al die inspanningen leverden ons in 2018 een mooi resultaat op. In januari waren er 81 zorgverleners actief, in december groeide dat aantal tot 97. Dat is een stijging van 16,5%. We kregen 43 sollicitaties binnen waarvan we 37 personen uitgenodigden voor een gesprek. 15 van hen konden we een contract aanbieden, 12 personen houden we bij in onze wervingsreserve.

Sollicitaties 2018



ZorgConnect Groep

ZorgConnect Groep werd opgericht in 2011 als een netwerk van zelfstandige verpleegpraktijken, afgeleid van ons Verpleging aan Huis-concept. Zorg Connect Groep-praktijken werken onder hun eigen naam, maar ze kunnen wel rekenen op de uitgebreide diensten en ondersteuning van ZorgConnect Groep. De ZorgConnect Groep-praktijken vormen samen met de Verpleging aan Huis-teams één erkende dienst.

Elke ZorgConnect Groep-praktijk krijgt een coach toegewezen. Die praktijkcoach ondersteunt hen op vlak van administratie, software en organisatie en uitbouw van hun praktijk. ZorgConnect biedt hen ook een uitgebreid opleidingspakket aan.

Vandaag vind je de ZorgConnect-praktijken vooral in Oost- en West-Vlaanderen en hier en daar ook al in Vlaams-Brabant en Antwerpen. Vorig jaar waren ze samen goed voor meer dan 300 aangesloten zorgverleners.

Ook dit jaar zetten we ZorgConnect Groep op de kaart met een aantal mooie projecten.

1. Onze projecten

Altijd en overal mee met CONNECT

De digitale (r)evolutie zet zich verder in onze maatschappij, ook in de gezondheidssector, en ZorgConnect evolueert uiteraard mee. Om een veilige digitale communicatie tussen zorgverleners, patiënten en artsen mogelijk te maken, startte ZorgConnect in 2017 CONNECT op.

Binnen dit innovatieve project zijn we aan de slag gegaan met de software EasyNurse, ontwikkeld door het softwarebedrijf Easix^(*). Dit softwarepakket is ontwikkeld voor én door verpleegkundigen met jarenlange ervaring.

CONNECT is een belangrijke nieuwe functionaliteit binnen de software. Door die toevoeging is er nu, voor het eerst in Vlaanderen, digitale communicatie mogelijk tussen artsen en zelfstandige verpleegkundigen. CONNECT is het resultaat van een nauwe samenwerking tussen ZorgConnect/Easix en softwarebedrijf Mediportal. Eind 2018 startte ZorgConnect een CONNECT-pilootproject op binnen Verpleging aan Huis.

* ZorgConnect is voor 50% mede-eigenaar van Easix. In totaal gebruiken zo'n 1.800 verpleegkundigen de software die hier ontwikkeld wordt.



De vele voordelen van digitale communicatie

CONNECT zorgt ervoor dat relevante berichten, observaties, foto's en bijlagen digitaal kunnen verstuurd worden naar de huisarts via de e-healthbox (de beveiligde elektronische brievenbus van de federale overheid). De huisarts krijgt hier melding van en kan zelf ook reageren. Op die manier kan er een snelle uitwisseling van relevante informatie gebeuren, wat de kwaliteit van de patiëntenzorg alleen maar kan verbeteren.

Voorlopig gebruiken enkel de regioverantwoordelijken van ZorgConnect Verpleging aan Huis deze software. Zo kunnen zij er eerst ervaring in opdoen en krijgen we een goed beeld van waar de moeilijkheden liggen. De regioverantwoordelijken waren alvast heel positief over deze manier van communiceren. Het vermindert hun administratieve lasten die de laatste jaren alleen maar gegroeid zijn.

Plannen voor 2019

In 2019 zal CONNECT opengesteld worden voor alle coördinatoren van de praktijken aangesloten bij ZorgConnect en voor alle zorgverleners van Verpleging aan Huis. Momenteel bekijken we samen met Mediportal of we ook de verschillende diensten van onze partnerziekenhuizen kunnen koppelen met CONNECT.

“Na een uitgebreide testperiode met de regioverantwoordelijken van ZorgConnect Verpleging aan Huis, zijn wij klaar om CONNECT te lanceren naar alle aangesloten zorgverleners.”

“Door de toevoeging van CONNECT, is EasyNurse de eerste software voor zelfstandige thuisverpleegkundigen die een snelle, digitale en veilige communicatie met de huisarts mogelijk maakt.”

- Els Bulteel, Teamcoördinator ZC Groep

Voor en door verpleegkundigen

ZorgConnect Groep heeft een team van vijf praktijkcoaches. Alle praktijkcoaches hebben een heel goed inzicht in hoe een verpleegpraktijk dient te functioneren. Zij hebben immers een pak ervaring met thuisverpleging of ze zijn er nog steeds actief in. Die kennis wordt aangevuld met een stevige knowhow in facturatie, software, RIZIV-reglementering en andere wetgeving. Een combinatie die ervoor zorgt dat ze de praktijken, met name de praktijkcoördinatoren, perfect kunnen ondersteunen.

Praktijkondersteuning en coaching

Raad en daad voor de administratieve zaken is één vorm van ondersteuning. De praktijkcoaches bekijken ook of de praktijkwerking voldoet aan de vereiste criteria qua zorgplannen, dossiers, team- en bijscholingsuren. Dit komt allemaal aan bod tijdens het praktijkbezoek. Waar nodig wordt een plan opgesteld om de werking aan te passen of te verbeteren. Verder wordt er ook uitleg gegeven over de laatste RIZIV-updates zodat de praktijken helemaal mee zijn met de laatste wijzigingen.

Opvolging

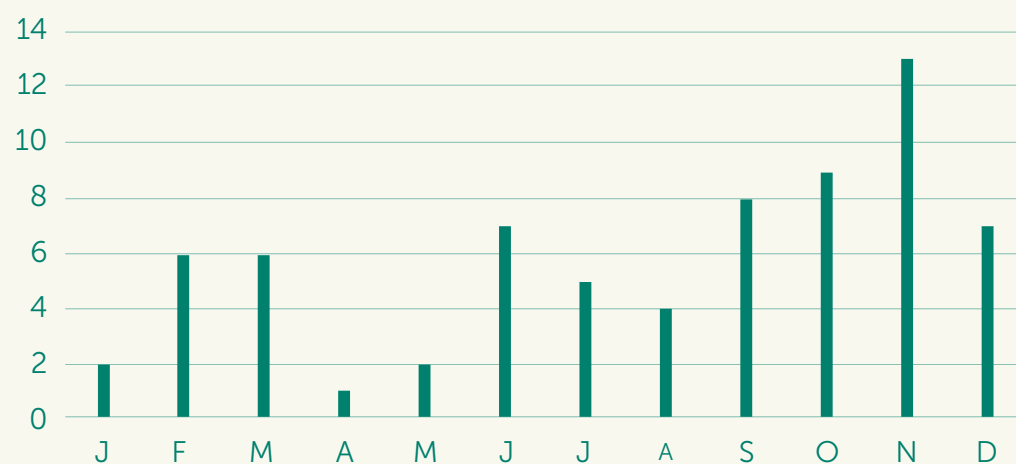
ZorgConnect Groep zorgt voor een opvolgingstraject na het praktijkbezoek. We gaan de praktijk om de 3 maanden screenen op een aantal relevante items zoals eID-lezingen, dossiers, werking met zorgkundigen (indien van toepassing), eventueel ontbrekende voorschriften, team- en bijscholingsuren. Elk item is gedefinieerd zodat elke coach dit op een objectieve manier kan beoordelen. Op die manier kunnen we korter en gestructureerder onze praktijken opvolgen.

Het persoonlijk contact is wat ons onderscheidt en waarin we echt uitblinken. De band die een praktijkcoach heeft met een praktijk maakt ook dat hij die goed kent. De coach wordt zo een echte vertrouwenspersoon. We zijn ervan overtuigd dat we hierop moeten blijven inzetten.

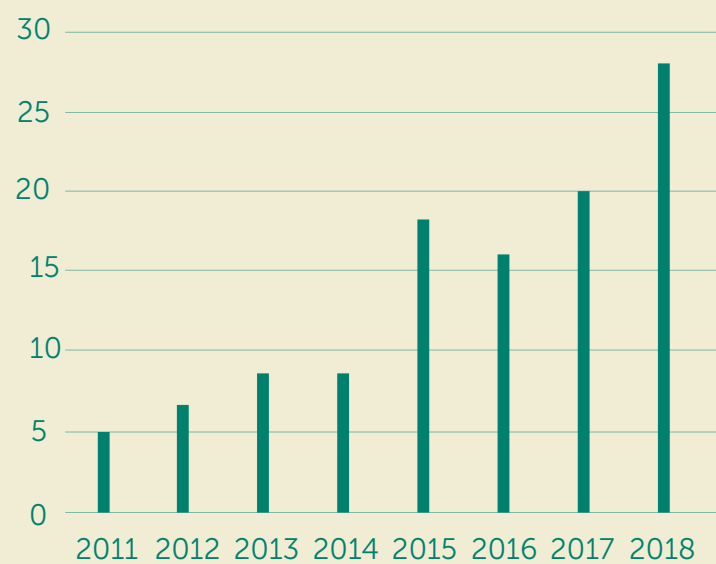
Enkele cijfers

Onze engagement om persoonlijk contact aan te gaan met onze praktijken en om een vertrouwensband op te bouwen, vertaalt zich in de cijfers van dit jaar. We zien een sterke groei van het aantal praktijkbezoeken ten opzichte van 2017. We stellen vast dat de praktijkbezoeken vooral in de tweede jaarhelft stelselmatig toenamen, met november als uitschieter.

Aantal praktijkbezoeken 2018



Evolutie aantal praktijkbezoeken



2. Kerncijfers

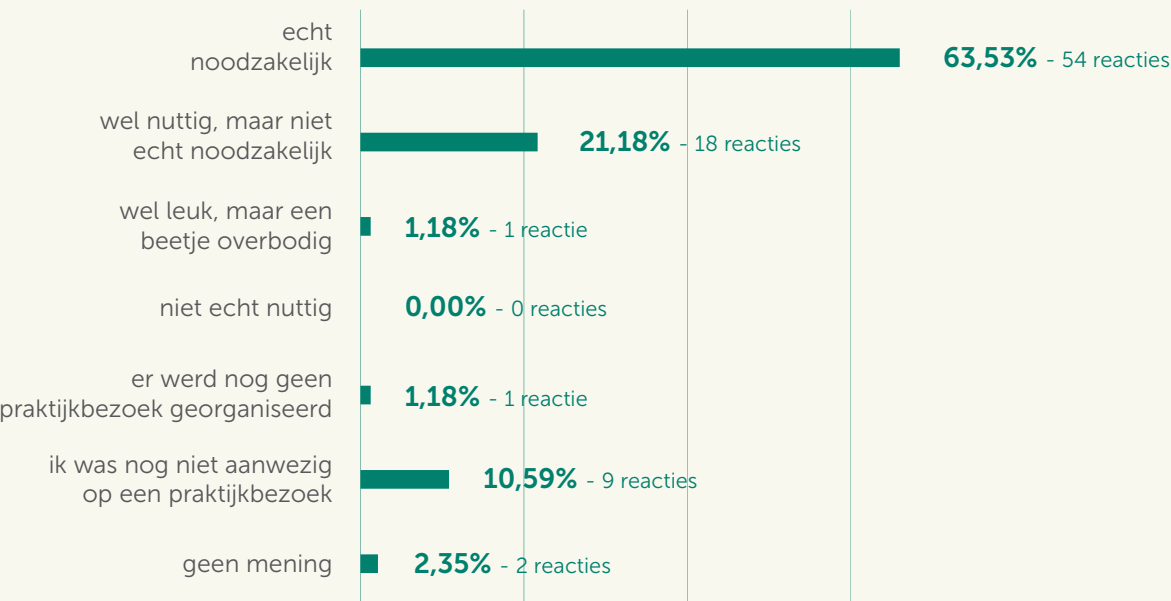
Praktijkbezoeken

Zoals gezegd, is de dienstverlening van ZorgConnect Groep opgebouwd rond praktijkondersteuning en coaching. Wij willen dus heel graag weten hoe de praktijken en verpleegkundigen dit zelf ervaren. Daarom hebben we een enquête uitgevoerd bij de aangesloten verpleegpraktijken.

Uit de resultaten blijkt duidelijk dat de praktijkbezoeken een grote meerwaarde zijn. Op de vraag hoe belangrijk zij de praktijkbezoeken vinden, antwoordt **meer dan 60% van de respondenten dat ze die 'echt noodzakelijk'** vinden. Als we daar de respondenten bijtellen die een praktijkbezoek nuttig vinden, dan zitten we ruim boven de 80%.

De resultaten sterken ons in de meerwaarde van onze aanpak. Het is een stimulans om die verder te blijven ontwikkelen.

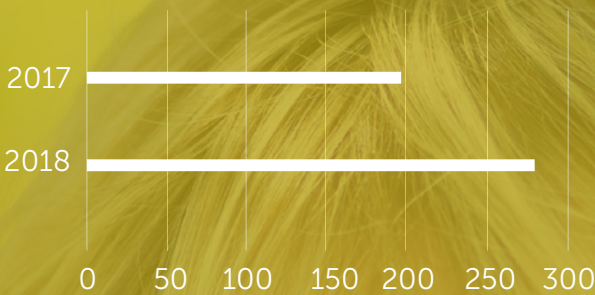
Vraag: Hoe belangrijk vinden jullie deze praktijkbezoeken?



Aantal aangesloten praktijken

Op vlak van het aantal aangesloten zorgverstrekkers zien we ook positieve cijfers. Eind 2017 stond de teller op 198 aangeslotenen. Een jaar later is dat cijfer bijna verdubbeld tot 276. Daaruit kunnen we afleiden dat verpleegpraktijken zich toch aangesproken voelen door de ondersteuning die ZorgConnect aanbiedt.

aangesloten zorgverstrekkers



ZorgConnect Thuishulp

Bij ZorgConnect Thuishulp kan je terecht voor drie soorten dienstverlening: gezins- en bejaardenhulp, de huishoudhulp en het strijkatelier.

Ook ZorgConnect Thuishulp heeft als hoofddoel het dagelijkse leven van onze klanten aangenamer en eenvoudiger te maken door hen huishoudelijke taken uit handen te nemen. Deze diensten zijn dan ook een logische aanvulling op onze thuisverpleging. Daarnaast is onze huishoudhulp gefocust op mensen met een zorgbehoefte. Onze doelstelling is dat 85% van onze cliënten al thuisverpleging en/of gezinszorg krijgen (van ons of een andere organisatie). Onze huishoudhulp is op zijn beurt dus complementair aan onze gezinshulp en thuisverpleging en maximaliseren we opnieuw het comfort en de levenskwaliteit van onze cliënten.

ZorgConnect Thuishulp telt een 45-tal medewerkers die vooral in het Waasland aan de slag zijn. De gezinshulp en de poetsdienst gaan bij mensen langs die veelal zorg- of hulpbehoevend zijn. In het strijkatelier helpen we een bredere doelgroep. Enerzijds springen mensen bij ons binnen om hun strijkwerk uit te besteden. Anderzijds gaan wij zelf langs bij zorgbehoevenden en bij bewoners van assistentiewoningen, zodat ook zij van deze service gebruik kunnen maken.

Hieronder gaan we dieper in op de projecten die we dit jaar aanpakten.

1. Projecten

BelRAI screener: een eenduidige schaal voor betere zorg

De diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg gebruiken de BEL-schaal (Beoordeling Eerst Lijn) om de zorgbehoefte van cliënten te meten. Maar niet iedereen gebruikt deze schaal. Daardoor moeten zorgbehoevenden vaak verschillende screenings ondergaan om de juiste hulp te krijgen.

In de toekomst is het de bedoeling dat de verschillende instanties allemaal gebruik maken van BelRAI (Resident Assessment Instrument) als beoordelingsinstrument voor de zorgbehoevendheid van cliënten. Dat biedt immers heel wat voordelen op vlak van transparantie, efficiëntie en samenwerking.

Pilootproject in het Waasland

In 2016 startte de Vlaamse regering het pilootproject BelRAI screener op in het kleinstedelijk gebied Dendermonde. In januari 2018 werd het pilootproject uitgebreid met een volgende testfase in regio Waasland. ZorgConnect Thuishulp tekende hier meteen op in.

We helpen nagaan of de BelRAI screener ook in de dagelijkse praktijk werkt. De concrete toepassing zal ons leren welke randvoorwaarden vervuld moeten zijn voordat het instrument in heel Vlaanderen gebruikt kan worden. Het uiteindelijke doel van dit project is om de BelRAI screener te gaan gebruiken als evaluatieschaal in:

- » de zorgverzekering
- » de diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg
- » de Woonzorgcentra, Centra voor kortverblijf en Dagverzorgingscentra

Meewerken aan dit pilootproject is voor ons een ideale manier om de zorg voor iedereen beter en kwalitatiever te maken door:

- » éénzelfde evaluatieschaal te gebruiken in voorzieningen binnen het woonzorgdecreet
- » ontschotting en samenwerking te stimuleren
- » een beter zorgplan en kwaliteitscontrole te faciliteren
- » in te zetten op modulair gebruik van de BelRAI-instrumenten

Binnen de diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg is het de bedoeling om dit instrument te gebruiken bij iedere nieuwe aanvraag en iedere herziening. Het instrument geeft aan zorgverleners uit verschillende organisaties ook de mogelijkheid om de screenings van een gezamenlijke cliënt te delen.

Binnen onze eigen werking kan op die manier bijvoorbeeld informatie gedeeld worden tussen de gezinshulp en de thuisverpleging.

Een sterk personeelsbeleid voor de toekomst

ZorgConnect is een ambitieuze organisatie die wil evolueren door de dienstverlening te blijven verbeteren. Om dat te realiseren moeten we een aantrekkelijke werkgever zijn en blijven zodat we de juiste mensen aantrekken. Elke medewerker is immers een ambassadeur van ZorgConnect.

Met input van de medewerkers en dankzij steun van het Europees Sociaal Fonds hebben we een sterk HR-projectplan kunnen ontwikkelen dat ons toelaat die ambities waar te maken.

In dit Human Resources-project stellen we onszelf **5 grote doelen** voorop:

#01

We zetten een strategisch loopbaanbeleid op dat gebaseerd is op **competenties**. Zo stimuleren we de persoonlijke ontwikkeling van onze medewerkers en versterken we de binding met de organisatie te versterken.

#02

We ontwikkelen een **welzijnsbeleid** dat enerzijds inzet op duurzame aanwezigheid. Anderzijds willen we uitstroom voorkomen om zo uitval en verloop onder controle te houden.

#03

We bieden **ondersteuning** aan de eerstelijns-leidinggevenden zodat zij in staat zijn om hun teamleden ontwikkelingsgericht te coachen.

#04

We willen de **juiste medewerkers** aantrekken met een sterke employer branding en ervoor zorgen dat de nieuwe medewerkers snel geïntegreerd zijn via een goede onthaalprocedure.

#05

We gaan onze **interne communicatie** optimaliseren om de betrokkenheid van onze medewerkers te verhogen.



2. Kerncijfers

Aantal klanten per dienstverlening

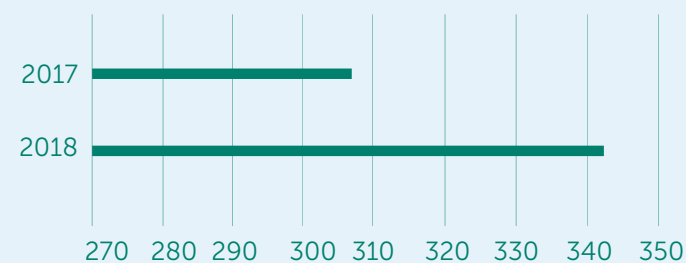
In 2018 behaalden we voor de **poetsdienst** een klantenbestand van 343 klanten. Dit is een aanzienlijke groei ten opzichte van 2017 waarin het aantal klanten voor de poetsdienst 296 bedroeg.

Ook voor de **gezinszorg** blijft het aantal cliënten jaar na jaar toenemen. In 2018 stegen we naar 152 ten opzichte van 144 in 2017.

Binnen de werking van het **strijkatelier** zien we het aantal te ontvangen dienstencheques ook jaar na jaar toenemen. We stegen in 2018 naar 6.329 te ontvangen dienstencheques ten opzichte van 6.170 in 2017.

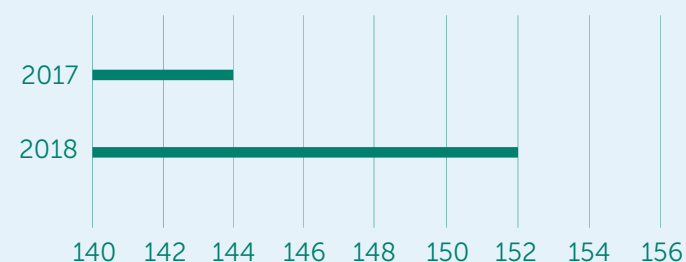
ZorgConnect Thuishulp

Aantal klanten poetsdienst



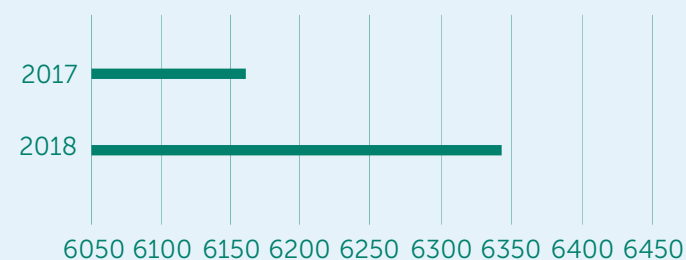
ZorgConnect Thuishulp

Aantal cliënten gezinszorg



ZorgConnect Thuishulp

Strijkatelier: aantal ontvangen dienstencheques



Aantal uren voor Gezinszorg

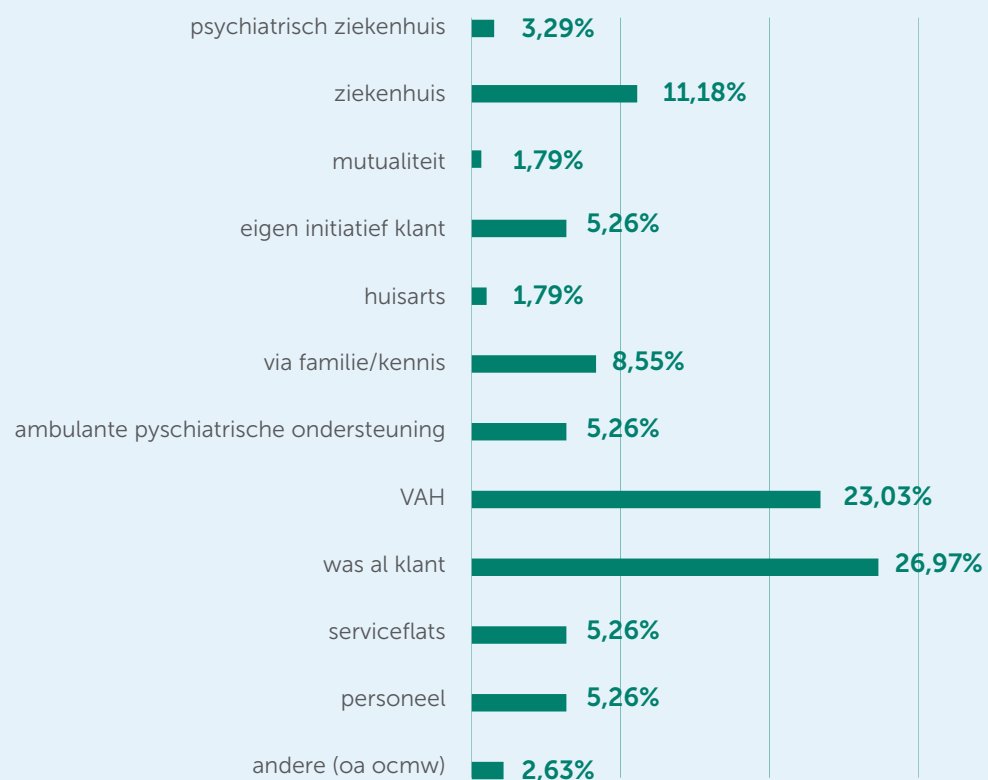
Wij hebben in 2018 een urencontingent van 19.417 uren toebedeeld gekregen. We hebben dus een uitbreiding gekregen van 698 uur ten opzichte van 2017.

We presteerden effectief 20.193u en 15 min. inclusief gelijkgestelde uren. Dit aantal is 104,37% van het contingent.

Doorverwijzers

ZorgConnect Verpleging aan Huis blijft met 23,03% de belangrijkste doorverwijzer van cliënten. Daarnaast blijft ook het ziekenhuis veel doorverwijzen, niet enkel de vestiging in Sint-Niklaas, maar ook de andere vestigingen.

Doorverwijzers 2018

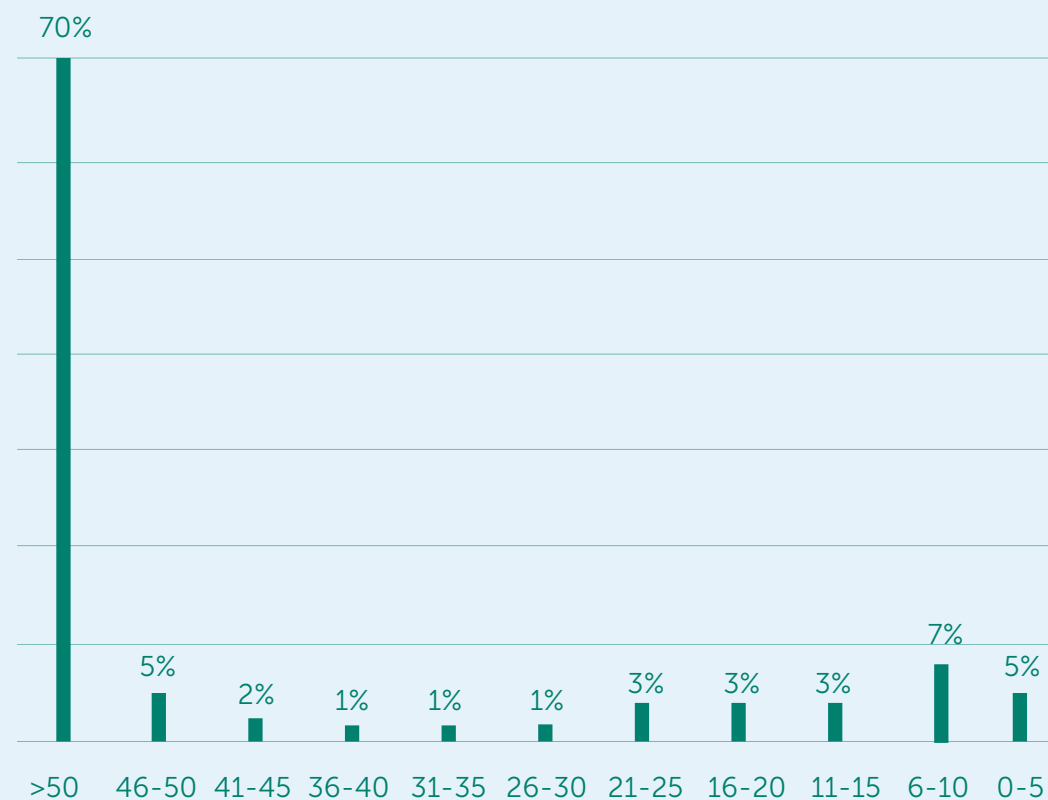


Duurtijd van de gezinszorg

Deze grafiek maakt gelijk duidelijk dat wij vooral beantwoorden aan langdurige hulpvragen, het gaat hier om 70% van alle dossiers.

We constateren een daling van 8% in het aantal dossiers waar de hulp minder dan 16 weken lang is. In 2017 was dit nog goed was voor 23%, dit jaar is dit gedaald naar 15% in 2018. Vaak stellen we vast dat bij kortlopende dossiers de zorg stopt als mensen (bijna) hersteld zijn. Dit betreft voornamelijk de zorgvragers die een medische ingreep ondergingen.

Duur van de dossiers (in weken) - 2018

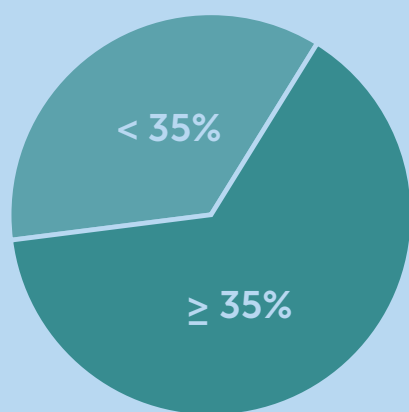


Belscore

Op 152 zorgvragers waren er 84 mensen of 55.26% met een belscore kleiner dan 35.

68 zorgvragers of 44.74% voldeden aan een belscore van 35 punten of meer. Opvallend is dat we in 2018 meer mensen hebben met een belscore lager dan 35. In functie van het urencontingent is het belangrijk dat we meer mensen hebben met een belscore hoger dan 35.

belscore 2018



ZorgConnect Beroepsvereniging

Alle zelfstandige thuisverpleegkundigen aangesloten bij ZorgConnect Verpleging aan Huis of bij ZorgConnect Groep zijn automatisch ook lid van onze beroepsvereniging. ZorgConnect vertegenwoordigt hen in diverse fora en overleg- en beslissingsorganen. We oefenen ook proactief invloed uit op het beleid en houden onze leden geïnformeerd over beslissingen en veranderingen.

Ook onder deze vlag hebben we ons in 2018 in verschillende projecten ingezet voor onze leden.



“ZorgConnect gaat van oudsher voorop om nieuwe, innovatieve projecten mee vorm te geven.”

“Wij nemen onze rol in de diverse overlegfora op in het belang van onze beroepsgroep.”

- Hugo Baert, voorzitter

Eerstelijnszones In Vlaanderen (ELZ)

Bij haar aantreden in 2014 heeft de Vlaamse regering, en Minister Vandeuren in het bijzonder, zich geëngageerd om de ‘eerste lijn’ in de zorgsector te versterken. Eerdere rapporten en resultaten van congressmomenten samen met de sector wezen uit dat de burger nood heeft aan een geïntegreerd, duidelijk landschap, waarin de zorg zich centraliseert rond de patiënt, in plaats van rond de aanbieder(s).

Een uitgebreid plan resulteerde in de afbakening van 60 eerstelijnszones in Vlaanderen. Om tot een groot en duidelijk geïntegreerd plan te komen, werden veranderteams en veranderfora opgericht. Die moeten ervoor zorgen dat het plan afgestemd werd op de noden en behoeften van de inwoners.

ZorgConnect communiceert met en informeert haar leden en stimuleert deelname aan de diverse contactmomenten. Vooral in de eerstelijnszones Waasland, Meetjesland, Dender en Brugge spelen onze collega's een zeer actieve rol. ZorgConnect neemt het ook op voor alle thuisverpleegkundigen die onmiskenbaar evenwaardige partners zijn in het zorgproces.

Het Nederlandstalig Platform Thuisverpleging (NPTV)

In Vlaanderen hebben we een aantal grote diensten voor thuisverpleging. Je hebt de Federatie voor Diensten Thuisverpleging (VFDT) en twee kartels van beroepsorganisaties voor zelfstandige thuisverpleegkundigen. Er bestond echter nog geen eenduidig aanspreekpunt voor de sector in Vlaanderen. Als onderdeel van e-vita, de grootste beroepsorganisatie, ijvert ZorgConnect daar al jaren voor.

In overleg met alle koepels, kartels en (beroeps)verenigingen voor thuisverpleegkundigen werd eind 2018 het Nederlandstalig Platform voor ThuisVerpleegkundigen (NPTV) opgericht. Dit platform is absoluut noodzakelijk om met goed afgestemde visie, de dialogen aan te gaan met andere zorgpartners, met overheden op federaal of gemeenschapsniveau.

Het NPTV werd opgericht als feitelijke vereniging en telt acht vertegenwoordigers. Vier namens de diensten en vier namens de zelfstandige thuisverpleegkundigen. Via e-vita geeft ZorgConnect haar mening, en deelt ze de informatie en genomen standpunten. De oprichting van NPTV werd zowat op alle banken geloofd en ondersteund.

Geïntegreerde zorg Waasland, pilootproject voor chronische zieken

In 2016 lanceerde Minister De Block een oproep aan het brede werkveld om mee te zoeken naar oplossingen voor de toenemende groep van langdurig zieken en de daaraan verbonden zorgnoden en kostprijs. Ook het behoud en de toename van de zorgkwaliteit stonden centraal.

Geïntegreerde Zorg Waasland was een van de geselecteerde projecten. Uit een totaal van 25.000 patiënten uit de regio met het statuut chronisch zieke, stelde het een doelgroep van 6.000 patiënten voorop. Deze patiënten zullen de volgende vier jaar betrokken worden in de actiepunten van het project. Vooral de mensen met problematieken zoals diabetes, hartfalen, polyfarmaca ... staan centraal in dit project.

ZorgConnect was vanaf de start aanwezig bij elk overleg, bij de vele werkgroepen en zorgtrajecten die zijn uitgebouwd, en speelt een prominente rol in dit verhaal. Ook ons eigen ZOEM-project rond avondzorg werd mee opgenomen in de projectfiches, en zal samen met de collega's van Familiehulp en het Wit-Gele Kruis verder uitgerold worden naar een breder publiek.

We hopen om samen met alle partners een invloedrijke rol te blijven spelen in de ontwikkelingen op lange termijn. Op die manier blijven we op de hoogte van hoe de politiek en beleidmakers deze doelgroep in de toekomst wil financieren.





Nieuwe Steenweg 106 . 9140 Elversele

info@zorgconnect.be . www.zorgconnect.be . 03 776 60 01