KWALITEITSBEELD 2025

Samen bouwen aan de zorg van morgen

accoladezorg.nl

Accolade Zorg

Met aandacht en liefde

Samen bouwen aan de zorg van morgen

Bij Accolade Zorg zijn we ongelooflijk trots op de stappen die we dagelijks zetten om de zorg voor onze cliënten mooier en beter te maken. Elk jaar vangen we deze passie, vooruitgang en al onze successen in één krachtig document: ons Kwaliteitsbeeld.

1. **Terugblik:** We kijken op basis van de bouwstenen uit het Generiek Kompas* met grote voldoening naar het afgelopen jaar. Welke innovaties hebben we gerealiseerd? Welke successen hebben we geboekt? En wat hebben we geleerd?
2. **Vooruitblik:** We richten onze blik op de horizon. Op basis van de bouwstenen laten we zien welke spannende ontwikkelingen we in gang zetten om ook morgen uitstekende en liefdevolle zorg te kunnen bieden.

Zo werken wij:

- Wij kennen de wensen en behoeften van de cliënt
- Wij kijken naar wat de cliënt kan en we gaan voor een betekenisvolle dag
- Wij werken samen vanuit de driehoek: bewoner/cliënt, naasten en medewerkers & vrijwilligers en de gemeenschap
- Wij bieden liefdevolle zorg op een professionele manier
- Wij zijn vakbekwaam en blijven ons ontwikkelen
- Wij zoeken naar passende ondersteuning per cliënt en per moment

Wij werken vanuit de volgende vragen:

1. Wat doet de cliënt zelf?
2. Welke hulpmiddelen en technologie?
3. Wat doen de naasten?
4. Wat doet het netwerk?
5. Wat doet de zorgmedewerker?

Sinds de komst van de schoonmaakrobot in ArendState, bespaart het team ruim vier uur per dag op het grove werk. Het resultaat? Een gebouw dat glanst en medewerkers die de tijd hebben voor dat extra praatje of de vergeten hoekjes.

En misschien wel het beste bewijs van succes: de bewoners zijn enthousiast! Ze zetten hun deuren open en nodigen de robot uit om ook even binnen te komen.

Dit kwaliteitsbeeld is samengesteld met input van zorgprofessionals, kwaliteitsverpleegkundigen, de behandeldienst, team kwaliteit, team Mens & Organisatie en besproken met verschillende adviesraden zoals de VAR, OR, CCR en commissie Kwaliteit en Professionaliteit van de RvT.

Het kwaliteitsbeeld geeft slechts een fractie weer van alle goede voorbeelden binnen Accolade Zorg. Er zijn veel meer verhalen te vertellen, die wij door het jaar heen gaan delen via de openbare kanalen van Accolade Zorg.

Het kwaliteitsbeeld van Accolade Zorg is gebaseerd op het Generiek kompas: samen werken aan kwaliteit van bestaan. Dit kompas is gericht op kwaliteit van bestaan voor mensen met een zorgvraag thuis, in de wijk of in het verpleeghuis en bestaat uit **5 bouwstenen** die wij in de volgende hoofdstukken behandelen.

BOUWSTEEN 1

Het kennen van de wensen en behoeften

Het fundament van de zorg bij Accolade Zorg is het grondig kennen van de cliënt die wij ondersteunen. Door het levensverhaal als kompas te gebruiken, zorgen we ervoor dat onze ondersteuning de cliënt écht raakt. We zijn trots dat 100% van onze cliënten over een opgesteld levensverhaal beschikt, zodat de mens centraal staat en niet de ziekte.

Cliëntervaringsonderzoek

In hoeverre zou u Accolade Zorggroep aanbevelen bij andere mensen in dezelfde situatie?

Intramuraal:	8,4
Wijkverpleging:	9,1
Zorgkaart NL:	8,8

Review zorgkaart Nederland:

"...er is naast de zorgtaken ook echt aandacht voor de bewoner zelf en hoe het echt met iemand gaat, interesse in iemand zijn achtergrond en het welbevinden van de persoon zelf."

1 juli 2025, d'Amandelboom

Het verhaal van Cornelis

Cornelis is een mooi voorbeeld van hoe wij kijken naar de wensen en behoeften van onze cliënten. Hij verblijft bij ons, aangezien zijn ziektebeeld gepaard gaat met epileptische aanvallen waardoor 24-uursbegeleiding noodzakelijk is.

Tegelijkertijd verlangt hij naar een goede daginvulling en wil hij graag van betekenis zijn voor anderen. Hij had behoefte aan taken waarbij hij zijn hoofd kan gebruiken, maar ook de ruimte heeft om gesprekken te voeren. We zochten naar een passende dagbesteding en vonden de perfecte match bij de Kringloopwinkel in Zeist. Hij reist nu zelfstandig met de taxi naar de kringloop om daar het speelgoed te sorteren en de staat ervan te beoordelen. Tussen de bedrijven door maakt hij graag een praatje met collega's en klanten. Na zijn werkdag komt hij moe maar voldaan weer thuis.

BOUWSTEEN 2

Het bouwen van netwerken

Goede zorg is relatiegerichte zorg. Het afgelopen jaar hebben we vooral geïnvesteerd in scholing voor zorgprofessionals in het samenwerken met informele zorg: het eigen netwerk van de cliënt en vrijwilligers.

We gaan ons richten op het 'Team van de Toekomst': Een gelijkwaardige samenwerking met vrijwilligers en naasten waarbij de cliënt centraal staat. Waarbij we willen inzetten op zowel het bieden van een betekenisvolle dag als goede zorg, zowel nu als in toekomst.

Cijfer vrijwilligers tevredenheidsonderzoek

Vrijwilligers geven hun werk bij Accolade een waardering van een 7,9

Informele zorg

88%	323	46
Cliënten met informele zorg	Cliënten met informele zorg	Cliënten zonder informele zorg

Review zorgkaart NL:

"De Wijngaard levert liefdevolle zorg en betrekt daarbij de familie op een heel goede manier."

Erica van Dijk, projectleider informele zorg:
"Informele zorg blijft maatwerk. Je stemt met de familie af wat zij willen en kunnen en wat de cliënt fijn vindt. Meestal proberen we familieleden in te zetten als rustpunt in de huiskamer: een extra paar handen en ogen wanneer de zorgmedewerker steeds in- en uitvliegt."

Extramurale Zorg door de behandeldienst

Onze behandeldienst is de specialist die de noodzakelijke extramurale zorg levert om cliënten zo lang mogelijk in hun eigen huis te laten wonen. Zij zijn de schakel die de zelfredzaamheid van de bewoner maximaal behoudt en versterkt. De inzet van de behandeldienst heeft direct als doel het ontlasten van naasten door gerichte instructie en ondersteuning te bieden bij complexe zorgvragen.

In de zorgleefplannen van de bewoners worden afspraken met het netwerk vastgelegd over hoe de zorg en ondersteuning samen worden opgepakt. In 88% van de zorgleefplannen liggen deze afspraken vast

.

BOUWSTEEN 3

Het werk organiseren

Bij Accolade Zorg vormt het werken vanuit zorgprogramma's een belangrijke basis. Een zorgprogramma beschrijft de totale zorg voor een cliënt en biedt kaders aan (zorg) professionals voor ondersteuning, zorg en behandeling. Tegelijkertijd blijft er ruimte voor een individuele invulling per bewoner.

Zorgprogramma's

In 2025 zijn ook voor de afdeling Somatiek en voor de Thuiszorg zorgprogramma's ontwikkeld. Daarmee staan nu alle zorgprogramma's op papier. In 2026 gaan we onderzoeken hoe de benodigde opleidingen die in de zorgprogramma's genoemd worden, in de zorgpraktijk een plek kunnen krijgen.

Werkplezier

Werkplezier is onlosmakelijk verbonden met een gezonde teamstructuur en personele continuïteit. Ons streven is: toekomstgerichte teams waarin collega's met plezier en betrokkenheid werken, met voldoende ruimte voor ieders talent.

In 2025 bleek dat dit fundament op een aantal locaties onder druk staat vanwege de personele bezetting. Hierdoor moesten veel tijdelijke krachten worden ingehuurd. Dit verhoogt de werkdruk en beïnvloedt het werkplezier. We investeren in leidinggevenden die dichter bij teams staan en persoonlijk aandacht hebben voor medewerkers. Een passende personele bezetting is essentieel voor een duurzame inzetbaarheid.

Aantrekkelijk werkgeverschap

Aantrekkelijk werkgeverschap is de balans vinden tussen zorgen voor de ander en zorgen voor jezelf. Bij Accolade Zorg zien we een sterke cultuur van loyaliteit: collega's zijn bereid een stapje extra te zetten voor de cliënten en voor elkaar. Hoewel dit een groot goed is, schuilt er een risico in: het wordt bijvoorbeeld sneller als 'normaal' gezien om door te blijven werken met klachten. Aantrekkelijk werkgeverschap betekent dat we niet alleen ingrijpen bij ziekte, maar structureel investeren in preventie en duurzame inzetbaarheid. Daarom is eind 2025 de focus verlegd naar de medewerkers bij wie de balans broos is. Het voorkomen van uitval dus. In 2026 hopen we hiervan de vruchten te plukken.

Anders werken

Ook in 2025 werkten we met zorgondersteuners; collega's zonder zorgachtergrond die de zorg ondersteunen op het gebied van huishoudelijke taken en dagelijkse levensverrichtingen. Daarnaast kijken we of functies anders ingericht kunnen worden, om meer gebruik te maken van de beschikbare expertise. Dit soort veranderingen kosten tijd en geduld. Binnen het leidinggevend kader van Accolade Zorg is er een sterke overtuiging voor de noodzaak om anders te gaan werken. De komende periode staat in het teken van de overgang van losse initiatieven naar een gedragen, samenhangende werkwijze.

Innovatie

In 2025 zijn verschillende innovaties ingevoerd: het verpleeginformatiesysteem (Het verpleeginformatiesysteem is één app met actuele bewonersinformatie die je ondersteunt in je dagelijkse werk), de schoonmaakrobot, spraakgestuurd rapporteren en beeldzorg in de wijkverpleging. De pilot rondom zorgrobot Sara is stopgezet, omdat deze onvoldoende opleverde voor het welzijn van de cliënt en ondersteuning van de medewerkers.

Voor 2026 willen wij het verpleeginformatiesysteem en spraakgestuurd rapporteren implementeren op alle locaties en gebruik maken van interne en externe leefcircels waardoor bewoners meer vrijheid in veiligheid ervaren. Voor het project Vrijheid in Veiligheid en spraakgestuurd rapporteren hebben wij een subsidie (STOZ) aangevraagd en ontvangen.

Spraakgestuurd rapporteren

We zijn in 2025 gestart met spraakgestuurd rapporteren in de wijkverpleging. Dit nieuwe project is bedoeld om de administratieve lasten te verminderen, zodat wij meer tijd kunnen besteden aan waar het écht om draait: de directe cliëntenzorg. Hoe werkt het? In plaats van te typen, kunnen zorgmedewerkers hun bevindingen en acties inspreken, direct tijdens of vlak na het cliëntcontact. Het systeem zet de gesproken tekst om in een nette, uitgeschreven rapportage.

> **Wijkverzorgende Hanneke Steendam:**
> *"Het werkt zeker helpend! Het gaat sneller en ik hoef geen perfecte volzinnen te maken; de tool maakt er zelf mooie zinnen van. Ja, het is even wennen, en je moet het nalezen omdat de tool je soms niet in één keer snapt, maar de tijdwinst is duidelijk. Ik vind het fijn om ermee te werken! Ik zou het collega's zeker aanraden, het helpt je echt bij het schrijven van nette rapportages en het bespaart tijd."*

BOUWSTEEN 4

Leren en ontwikkelen

In februari 2025 is ons nieuwe leermanagementsysteem beschikbaar gekomen voor medewerkers: de Accolade Academie. De Academie opereert onder het motto 'Pak je vakmanschap' en faciliteert de ontwikkeling van zowel vakinhoudelijke kennis als persoonlijke talenten.

Een belangrijk element is het individuele kwaliteitspaspoort, dat voor iedere medewerker wordt samengesteld op basis van zijn specifieke functie en cliëntendoelgroep. Dit leidt tot een efficiënter en aantrekkelijker leerproces.

De resultaten zijn positief: momenteel is reeds 43% van alle vereiste certificaten behaald. Doel is om in 2026 het aanbod via de Accolade Academie uit te breiden, met meer informatie over verschillende cliëntdoelgroepen.

ACCOLADE ACADEMIE

Ook vrijwilligers en naasten kunnen trainingen volgen over onder meer 'omgaan met dementie, 'rouw bij dementie' en 'slikken en verslikken'. Ook dit aanbod wordt in 2026 verder uitgebreid onder andere met het digitale platform REIN HELPT.

Ook op andere manieren werken we als organisatie aan onze ontwikkeling. Zo vond in oktober 2025 Accolade op Koers plaats: een dag waarin alle leidinggevenden van Accolade samen nadachten over de toekomst van de organisatie. In dezelfde maand werd voor alle contactverzorgenden een inspiratiedag georganiseerd, waarin zij diverse workshops konden volgen.

In 2025 zijn er 17 moreel beraden gehouden. In een moreel beraad worden ethische dilemma's uit de praktijk onderzocht om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Het houden van moreel beraad stimuleert het moreel bewustzijn van medewerkers in de dagelijkse zorg.

BOUWSTEEN 5

Inzicht in kwaliteit

Accolade Zorg werkt continu aan het verbeteren van de kwaliteit. Hoe we dit doen, laten we hieronder zien:

Undercover Nurse

Eens in de drie jaar wordt ieder team bezocht door de Undercover Nurse van Care & Quality. Zij voeren een audit uit op alle vlakken van kwaliteit, zoals bejegening, medicatie en infectiepreventie. De teams krijgen een mondelinge terugkoppeling en een rapport waarin de bevinden staan, ondersteund met foto's. Het team maakt vervolgens een verbeterplan en na ongeveer 6 maanden komt de Undercover Nurse opnieuw om te controleren of de tekortkomingen zijn opgepakt. Bij een positief resultaat ontvangen zijn het Undercover Nurse Keurmerk.

Intern auditprogramma

Naast de undercover nurse voeren ook onze kwaliteitsverpleegkundigen audits uit. Twee keer per jaar worden alle teams bezocht op één thema. Afgelopen jaar was dit valpreventie en 'de schijf van vijf'.

PREZO Certificaat voor het Hospice

Het hospice in de Wijngaard behaalde het PREZO certificaat. Het audit-team ervaart: betrokken en gemotiveerde medewerkers en vrijwilligers die elke dag opnieuw aan cliënten en hun naasten zorg bieden vanuit omarming en verbinding.

Doelgroep Expertise Centrum

Accolade Zorg is in 2023 erkend als een Doelgroep Expertise Centrum (DEC) LBS voor Langdurig Intensieve Neurorevalidatie (LIN). LBS staat voor mensen met een laag-bewustzijnsstoornis. In 2025 heeft een tus-sen- evaluatie plaatsgevonden van de DEC.