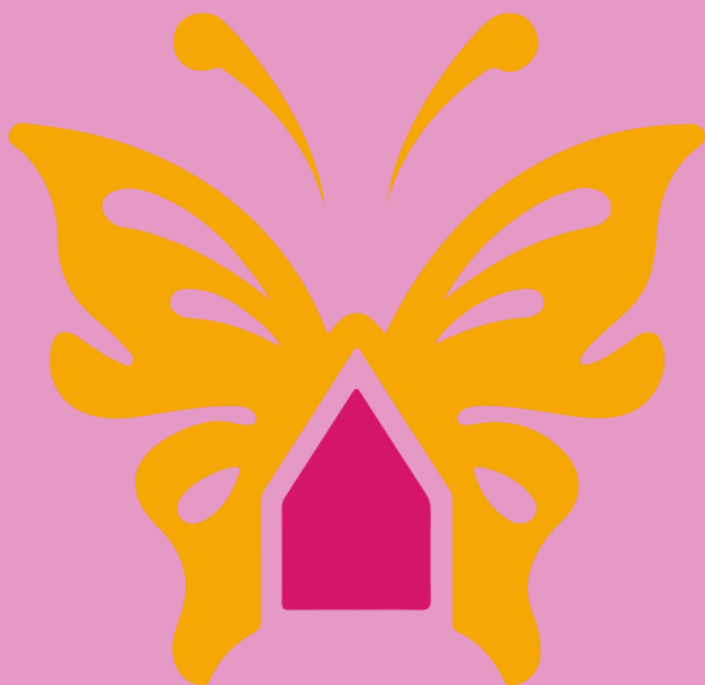




KWALITEITSBEELD ZORGSERVICE THUIZ

"Mensen vergeten wat je zei, mensen vergeten wat je deed, maar ze vergeten nooit hoe je hen liet voelen." — Maya Angelou

*Kwaliteitsbeeld 2024
thuiszorg*

Organisatie: Zorgservice Thuis BV, Theemsweg 73 Spijkenisse

Omvang & teams:

Clënten	65
Medewerkers	30
Teams	1. Huishouden 2. Nissewaard 3. Voorne aan Zee 4. Hoogvliet

Werkgebied

Het werkgebied omvat de gemeentes Voorne aan Zee, Nissewaard, deelgemeente Hoogvliet, Albrandswaard, Schiedam, Vlaardingen.

Doelgroep

Hoofdzakelijk Wlz cliënten en voorlanderschap Wlz cliënten, maar onze cliënt is eigenlijk eenieder, die dienstverlening in de thuissituatie nodig heeft wegens geestelijke of fysieke, permanente of tijdelijke beperkingen.

Inleiding en bedoeling van dit kwaliteitsbeeld

Dit kwaliteitsbeeld geeft – conform het Generiek Kompas – een terugblik, reflectie en vooruitblik op onze kwaliteit van zorg. We combineren ‘tellen’ (cijfers/indicatoren) en ‘vertellen’ (ervaringen/context) en structureren op de vijf bouwstenen: wensen & behoeften, netwerken, werk organiseren, leren & ontwikkelen en inzicht in kwaliteit.

Maatschappelijke context en strategische koers

Zorgservice Thuis (ZST) werkt in een krappe arbeidsmarkt met zwaardere zorgvragen. Er is een toenemende vraag naar onze thuiszorg diensten. De focus ligt op het behoud en ontwikkeling van medewerkers, samenwerking in de regio, en inzet van e-health (slimme sloten, digitale medicatiecontrole, beeldbellen). ZST werkt met kleine, herkenbare teams en biedt een totaalpakket aan diensten, aangevuld met dagbesteding, zodat cliënten langer thuis kunnen wonen.

Missie, visie en kernwaarden

1.1.2 Missie

ZST wil er alles aan doen om te zorgen dat cliënten zorgeloos thuis kunnen blijven wonen. Vriendelijkheid en kwaliteit staan daarbij voorop en de cliënt staat bij de invulling van zijn of haar behoefte centraal.

1.1.3 Visie

ZST stelt de cliënt centraal, hetgeen betekent dat we zoveel mogelijk binnen de grenzen van onze eigen professionaliteit en financiële -en personele mogelijkheden, als organisatie en als mens binnen onze organisatie, tegemoetkomen aan de wensen en ideeën van de cliënten.

1.1.4 Kernwaarden

ZST werkt vanuit een visie met kernwaarden, die luiden als volgt:

Deskundigheid

Onze diensten leveren wij op een deskundige manier. Binnen onze organisatie werken we volgens professionele standaarden, nemen verantwoordelijkheid voor ons handelen, staan open voor meningen en wensen van anderen. De handelingen die we uitvoeren doen we op basis van kennis en vaardigheden. Onze collega's worden getoetst op hun kennis en vaardigheden door professioneel geschoolde BIG-geregistreerde medewerkers.

Vertrouwd

De cliënt krijgt een vast team aan medewerkers, die ze persoonlijk goed leren kennen. De medewerkers zijn vriendelijk en behulpzaam en ondersteunen waar nodig. Bij deze ondersteuning stimuleren we de zelfredzaamheid van de client. We komen op vaste afgesproken tijden die zichtbaar zijn in het Elektronisch Cliënt Dossier van de client. Dit zorgt voor voorspelbaarheid en continuïteit van de zorg.

Samen

We overleggen met de cliënten, familie of mantelzorger welke hulp cliënten willen ontvangen en wanneer. Nagenoeg alles is bespreekbaar, zodat de cliënt zo lang mogelijk met een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven, op een verantwoorde manier thuis kan blijven wonen.

Missie, visie en ambities in de dagelijkse praktijk

De missie, visie en onze kernwaarden vormen de basis van onze dienstverlening en werkwijze. De medewerkers moeten deze waarden bezitten en deze uitstralen. Het moet onderdeel van de cultuur van de organisatie zijn. Hiervoor is tijd nodig. De medewerkers op kantoor trachten op allerlei wijze de medewerkers in de “buitendienst” zo goed als mogelijk te begeleiden en instrueren om zich de kernwaarden eigen te maken.



Bouwsteen 1 – Het kennen van wensen en behoeften

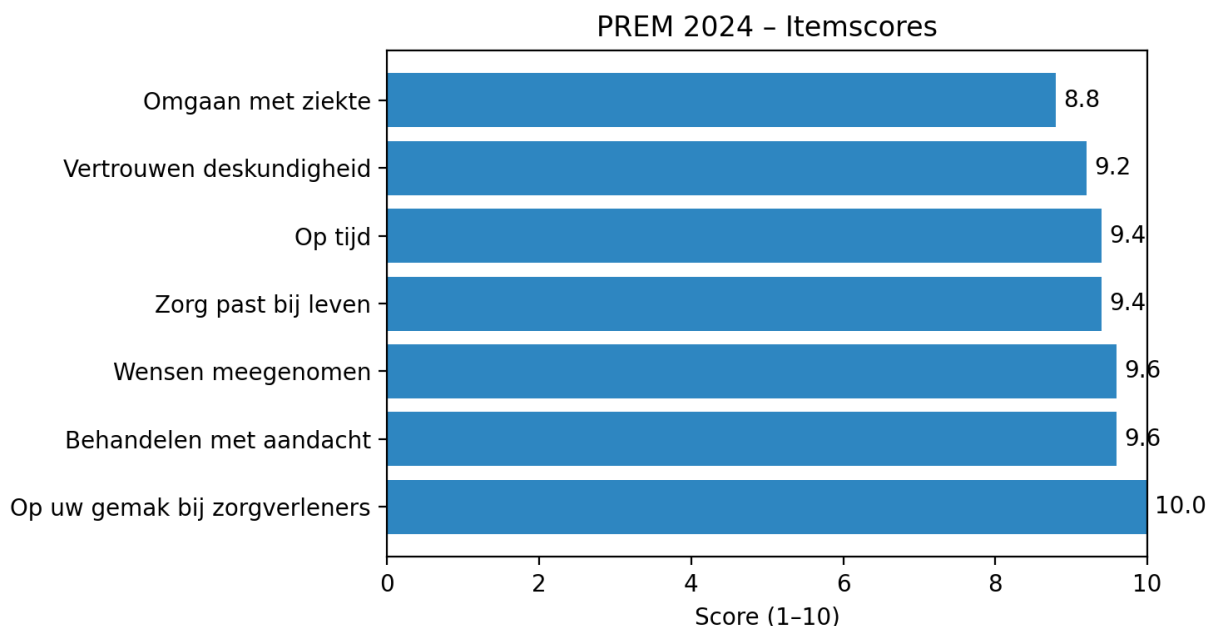
Kernvraag: *Wat is voor cliënten belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld?*

We voeren periodieke en spontane evaluaties met cliënten en naasten, benutten de cliëntenraad en klachtenregeling en meten jaarlijks cliëntervaringen. Via deze processen wordt er voldoende informatie verzameld om de wensen en behoeftes van cliënten in beeld te brengen.

Ervaringsmeting 2024 (PREM)

In 2024 is de PREM Wijkverpleging afgenomen; vanaf 2025 gebruiken we de nieuwe landelijke ervaringsmeting. Hieronder de resultaten van de PREM Wijkverpleging 2024 in het kort weergegeven. Voor meer informatie zie bijlage 1: Factsheet PREM Wijkverpleging 2024 – Van Loveren & Partners.

Gemiddelde totaalscore (organisatie)	n.b.
NPS	n.b.
Respons	5 van 28
Belangrijkste thema's (hoog/laag)	Hoog: Op uw gemak bij zorgverleners (10.0), Behandelen met aandacht (9.6); Laag: Omgaan met ziekte (8.8), Vertrouwen deskundigheid (9.2)



De volgende aspecten vatten de wensen en behoeften van de cliënten momenteel het beste samen.

1. Het rooster

Cliënten hebben vaak opmerkingen over het rooster en de planning. Dit resulteert in vragen, zoals wanneer komt er iemand langs? Waarom wijzigen de tijden in mijn rooster? Waarom komt iemand eerder of later dan gepland.



Zorgservice thuis heeft geconcludeerd samen met de relevante afdelingen binnen de organisatie, waaronder de cliëntenraad en de Raad van commissarissen, dat er meer behoefte is aan duidelijke communicatie over het rooster. Er wordt hierdoor meer gebruik gemaakt van tablets om het rooster bij de cliënten thuis op te projecteren. Ook is beleid opgesteld over de communicatie van het rooster. Daarnaast is er een folder gemaakt over het rooster om bij intakes en evaluaties te delen met de cliënten.

2. Goed overleg met contactpersonen en familie

Zorgservice Thuis borgt structureel overleg met contactpersonen en familie door vaste communicatiemomenten in te plannen. Bij intake wordt besproken wie de eerste contactpersoon is en welke rol deze speelt in de zorgverlening. Wij informeren hen proactief bij wijzigingen in het zorgplan of rooster, zodat zij tijdig kunnen anticiperen. Daarnaast worden mantelzorgers betrokken bij evaluaties en multidisciplinaire overleggen (MDO), zodat hun inzichten bijdragen aan betere zorg. Deze aanpak versterkt het vertrouwen en voorkomt misverstanden. Het doel is om een transparante samenwerking te realiseren waarin de cliënt en diens netwerk zich gehoord en ondersteund voelen.

3. Meer informatieverstrekking bij wijzigingen van de zorgvraag

Bij een wijziging in de zorgvraag wordt direct een herbeoordeling uitgevoerd door de wijkverpleegkundige. Vervolgens informeren wij de cliënt en diens contactpersonen schriftelijk en mondeling over de impact op het zorgplan, het rooster en eventuele kosten. Dit gebeurt binnen 48 uur na de wijziging. Daarnaast is er een protocol opgesteld waarin staat dat wijzigingen altijd worden vastgelegd in het Elektronisch Cliënt Dossier (ECD) en zichtbaar zijn voor alle betrokkenen. Door deze werkwijze wordt onduidelijkheid voorkomen en blijft de continuïteit van zorg gewaarborgd.

Bouwsteen 2 – Het bouwen van netwerken

Kernvraag: Hoe zijn afspraken met andere (welzijns-)organisaties georganiseerd en hoe is de samenwerking verlopen?

We werken structureel samen met huisartsen, apotheken, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, casemanagers (o.a. Ketengroep Dementie Zuid-Hollandse Eilanden) en hebben afspraken over opschaling van zorg. De samenwerking met bovengenoemde partijen is op de volgende wijze georganiseerd. Er wordt doortasten gecommuniceerd met apotheken om problemen met levering van medicijnen en zorgmateriaal te voorkomen. Er wordt regelmatig evaluaties, zoals MDO's met de huisartsen en casemanagers georganiseerd.

De fysiotherapeuten en ergotherapeuten worden door de wijkverpleegkundige ingezet na beoordeling van potentiële meerwaarde van hun expertise. Dit gebeurt bij de intakes en evaluaties standaard en op aangeven van belanghebbenden wordt er ook opnieuw een oordeel gevormd hierover door de wijkverpleegkundige.

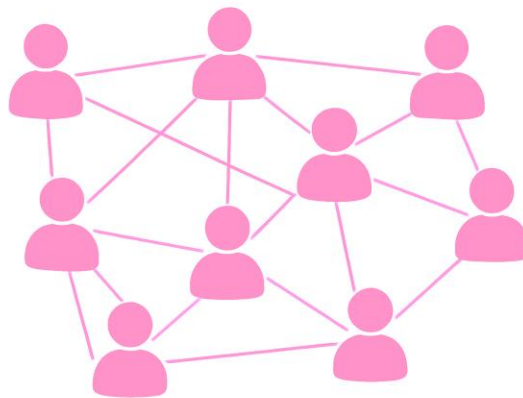


De volgende bevindingen heeft Zorgservice thuis reflecterend op deze samenwerking in het afgelopen jaar. De samenwerking met externe partners heeft geleid tot snellere opschaling van zorg en betere afstemming bij complexe casussen. Huisartsen en apotheken waarderen onze proactieve communicatie, wat medicatieproblemen aanzienlijk heeft verminderd. Casemanagers geven aan dat de gezamenlijke MDO's bijdragen aan vroegtijdige signalering van achteruitgang bij cliënten. Wel merken we dat het plannen van gezamenlijke overleggen soms tijdrovend is door volle agenda's.

We werken structureel samen met andere thuiszorgaanbieders in de regio, waaronder Careyn. De samenwerking met Careyn heeft in het afgelopen jaar een structurele vorm aangenomen. Er is een samenwerkingsovereenkomst getekend op verschillende onderdelen, waaronder het specialistisch team en de opvolging van alarmering (overdag eigen opvolging, 's nachts Careyn). Deze samenwerking zal in de komende jaren versterken en groeien. Tot nu zijn de ervaringen zeer positief. De communicatie verloopt makkelijker en sneller door de samenwerking.

Mantelzorgers (eerste contactpersonen) worden actief betrokken bij de zorg voor de cliënt. Dit wordt op de volgende manieren vormgegeven. Zorgservice thuis merkt de volgende uitdagingen en positieve effecten van deze samenwerking. Mantelzorgers leveren een cruciale bijdrage aan het welzijn van cliënten, maar ervaren soms overbelasting. Wij zien dat actieve betrokkenheid leidt tot betere naleving van afspraken en een hogere tevredenheid bij cliënten. Tegelijkertijd is het een uitdaging om de balans te bewaken tussen ondersteuning en het voorkomen van overbelasting. Daarom bieden wij informatie over respijtzorg en verwijzen naar lokale steunpunten mantelzorg. Positief is dat mantelzorgers vaak waardevolle signalen geven over veranderingen in de gezondheidstoestand, waardoor wij sneller kunnen ingrijpen.

De leveranciers en financiers van de zorg zijn ook zeer belangrijke samenwerkingspartners voor Zorgservice thuis. In het afgelopen jaar is verbindingen en samenwerking opgezocht door Zorgservice thuis bij reeds bestaande relaties maar ook bij nieuwe relaties op dit gebied. Zorgservice thuis heeft zichzelf en de samenwerkingspartners actief de vraag gesteld wat Zorgservice thuis kan doen om de relaties te verbeteren. Het resultaat hiervan is dat de communicatie verbeterd is en daardoor de samenwerking soepeler verloopt.



De meerwaarde voor cliënten ligt in continuïteit en kwaliteit van zorg. Door nauwe samenwerking met huisartsen, apotheken en andere zorgaanbieders worden fouten in medicatie en communicatie geminimaliseerd. Cliënten ervaren minder wachttijd bij opschaling van zorg en krijgen sneller toegang tot specialistische expertise, zoals fysiotherapie of ergotherapie. Bovendien zorgt de samenwerking met Careyn voor een sluitende nachtzorgregeling, waardoor cliënten zich veiliger voelen. Deze integrale aanpak draagt bij aan het langer zelfstandig thuis kunnen wonen.

Bouwsteen 3 – Het werk organiseren

Kernvraag: *Hoe zijn afspraken over deskundigheid, veiligheid en zeggenschap georganiseerd en wat waren hierbij de dilemma's en/of oplossingsrichtingen?*

We monitoren kwaliteit cyclisch via Q-link (ISO-processen), VIM-analyses, teamoverleggen, interne audits en de jaarlijkse ervaringsmeting. Bevindingen leiden tot concrete verbeteracties, die worden opgevolgd en geborgd (PDCA). Daarnaast wordt de governance code zorg door het bestuur en de Raad van Commissarissen bij elke bijeenkomst besproken en geëvalueerd. De cliënten raad wordt bij nieuwe initiatieven of evenementen, waarbij de cliënt centraal staat geraadpleegd voor advies en input.

We werken met kleine, herkenbare teams en een digitaal cliëntenportaal. Veiligheid wordt geborgd via een VIM-proces, werkafspraken en interne audits. Hieronder de kerncijfers vanuit de VIM rapportage 2024 en visualisaties.

Totaal VIM-registraties	300
Openstaand einde jaar	3
Grootste categorie	n.b. (0)
Top subcategorie incidenten	n.b. (0)

Veiligheid & VIM – belangrijkste thema's

Het systeem Q-Link en het raadplegen van het kwaliteitshandboek is een essentieel onderdeel van de organisatie van deskundigheid en veiligheid in de organisatie van Zorgservice thuis. Er zijn in 2024 meer registraties van medewerkers geregistreerd ten opzichte van het jaar ervoor. Dit geeft blijk van meer gebruik van het kwaliteitsregistratie systeem Q-link. Onderstaande verbeteringen zijn door de VIM commissie gesuggereerd en de organisatie heeft deze verbeterpunten omarmd ter verbetering van de werkorganisatie binnen Zorgservice thuis.

1. Er is een toename aan verbale agressiviteit in telefonisch contact richting onze organisatie. Om goed hiermee om te gaan en toch tot een constructieve discussie met belanghebbenden te komen is het protocol klachtenafhandeling verbeterd. Een positief resultaat hiervan is dat de cliënt beter op de hoogte is wie het aanspreekpunt is bij klachten.

2. Dit jaar zal er een uitgebreid medewerkers tevredenheidsonderzoek worden uitgevoerd.
3. Er zal een jaarlijkse Q-link bijeenkomst georganiseerd worden dit heeft als doel de buitendienst te informeren over Q-link. Tijdens deze bijeenkomst krijgen de medewerkers inzicht op hoeveel VIM meldingen de desbetreffende persoon heeft.
4. Er zal een scorebord worden gemaakt deze zal maandelijks geagendeerd worden in het MT overleg

Wij hanteren een strategische personeelsplanning waarin de zorgvraag per regio wordt gekoppeld aan beschikbare competenties. Wijkverpleegkundigen monitoren signalen uit de praktijk en stemmen scholing hierop af. Daarnaast werken wij met een flexibele schil van gespecialiseerde medewerkers, zodat expertise zoals wondzorg en palliatieve zorg altijd beschikbaar is. Samenwerking binnen teams wordt bevorderd door intervisie en gezamenlijke casusbesprekingen. Dit zorgt voor een deskundigheidsmix die aansluit bij zowel somatische als psychogeriatrische zorgvragen.

Bouwsteen 4 – Leren en ontwikkelen

Kernvraag: Hoe is het leren en ontwikkelen van professionals en organisaties vormgegeven?

Zorgservice thuis is een SBB-erkend leerbedrijf en biedt interne modules (o.a. medicatieveiligheid, wondzorg, injecteren) met theorie, skillslab-toets en bekwaamheidsvaststelling in de praktijk.

EVC-trajecten worden gefaciliteerd.

De themakeuzes komen voort uit VIM-signalen, teaminput en leidinggevend. Daarnaast wordt er in de werkoverleggen gefocust op onderwerpen, die de collega's prikkelen en motiveren om zichzelf verder te ontwikkelen en hun kennis te vergroten.



Er wordt regelmatig geëvalueerd met collega's om hun welzijn te waarborgen maar ook om navraag te doen naar wensen voor opleiding en ontwikkeling.

Er wordt naast de jaarlijkse functioneringsgesprekken ook spiegel oefeningen en POP-gesprekken gevoerd om de basis voor ontwikkelingstrajecten vast te leggen. Hierdoor wordt de ontwikkeling van de collega handen en voeten gegeven. De doelen worden in deze gesprekken SMART geformuleerd.

Daarnaast wordt er bij specifieke opleidings- of ontwikkelingswensen van collega's door de organisatie van Zorgservice thuis actief gezocht naar passende leertrajecten, zodat de collega's dit niet zelf hoeven te doen.

Onderstaand het hertoetsingsschema voor kritieke handelingen.

Handeling	Hertoetsing	Voorwaarden voor praktijk niet aftoetsen na 3 jaar
Insuline injecteren	Hertoetsing theorie en praktijk na 3 jaar	3 x per jaar handeling uitvoeren
Intramusculair injecteren	Hertoetsing theorie en praktijk na 3 jaar	2 x per jaar handeling uitvoeren
Medicatieveiligheid	Hertoetsing theorie na 3 jaar	alleen theorie
Katheteriseren vrouw	Hertoetsing theorie en praktijk na 3 jaar	3 x per jaar handeling uitvoeren
Katheteriseren man	Hertoetsing theorie en praktijk na 3 jaar	4 x per jaar handeling uitvoeren
Suprapubische katheter inbrengen	Hertoetsing theorie en praktijk na 3 jaar	4 x per jaar handeling uitvoeren
Blaasspoelen	Hertoetsing theorie en praktijk na 3 jaar	3 x per jaar handeling uitvoeren
Compressief zwachtelen tot knie en in de lies	Hertoetsing theorie en praktijk na 3 jaar	2 x per jaar handeling uitvoeren
Wondzorg	Hertoetsing theorie en praktijk na 3 jaar	alleen theorie

Bouwsteen 5 – Inzicht in kwaliteit

De PREM-resultaten tonen dat cliënten zich zeer op hun gemak voelen bij zorgverleners en aandacht ervaren tijdens behandelingen. Tegelijkertijd zien we ruimte voor verbetering in het thema ‘omgaan met ziekte’, wat duidt op een behoefte aan meer psychosociale ondersteuning. De lage respons (5 van 28) vormt een aandachtspunt; we zullen de methodiek aanpassen om meer cliënten te bereiken. Deze inzichten bevestigen dat onze kernwaarden worden herkend, maar dat aanvullende aandacht voor emotionele begeleiding nodig is.

Zorgservice Thuis werkt volgens een PDCA-cyclus (Plan, Do, Check, Act). Dit is een methode voor continue verbetering van processen en kwaliteit, waarbij bevindingen uit audits, VIM-analyses en ervaringsmetingen direct worden vertaald naar verbeteracties. Het gebruik van Q-link is toegenomen, wat wijst op een groeiende kwaliteitscultuur.

Governance en cliëntenparticipatie zijn structureel geborgd via overlegmomenten met de Raad van Commissarissen en de cliëntenraad. Voor komend jaar ligt de focus op het versterken van meldingsdiscipline en het verbeteren van interne communicatie over kwaliteitsresultaten. Dit alles draagt bij aan transparantie en continue verbetering.



De belangrijkste conclusie is dat Zorgservice Thuis goed inspeelt op wensen van cliënten, maar dat communicatie over roosters en wijzigingen verder moet worden verbeterd. Samenwerkingen met externe partners leveren duidelijke meerwaarde, maar vragen om efficiëntere afstemming. Deskundigheid en veiligheid zijn geborgd, al is er behoefte aan meer aandacht voor psychosociale aspecten en mantelzorgondersteuning. Leren en ontwikkelen is stevig verankerd, maar de respons op ervaringsmetingen moet omhoog. Deze punten vormen de basis voor onze speerpunten in 2025.

Voor 2025 richten wij ons op het verhogen van de respons op ervaringsmetingen. Ook is de aanpassing naar een ander soort ervaringsmeting, niet zijnde een PREM een nieuwe uitdaging. Wij zullen vanuit de nieuwe wet- en regelgeving opnieuw de klanttevredenheidsmeting evalueren. Daarnaast zal de formulering van dit het kwaliteitsbeeld verslag voor het komende jaar meer geïntegreerd worden in de andere kwaliteitsprocessen om de conclusies van deze processen beter te weerspiegelen in het kwaliteitsbeeld.

Bijlage 1: Factsheet PREM Wijkverpleging 2024 – Van Loveren & Partners

Factsheet PREM Wijkverpleging 2024

van Loveren & Partners

In het najaar van 2024 heeft gecertificeerd meetbureau Van Loveren & Partners bij cliënten Wijkverpleging van Zorgservice Thuis hun waarderingen met de zorgverlening opgehaald. Daarvoor is de vragenlijst PREM Wijkverpleging gebruikt.

