

KWALITEITSBEEELD

2024



“OPEN – SAMEN – GEBORGEN”



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Inleiding.....	4
2. Onze cliënten	4
3. Thuiszorg Sarita	5
Thuiszorg.....	5
Dagbesteding.....	5
Thuiszorg Sarita als organisatie	6
4. Onze medewerkers	7
5. Kwaliteit.....	7
Incidenten en calamiteiten	8
Klachten	8
Organisatiebeoordeling.....	8
Externe audit	8
6. Hoe nu verder in 2025	9
Bijlage PREM Wijkverpleging	11

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld over 2024. Dit kwaliteitsbeeld geeft een beeld van de kwaliteit van onze organisatie. Zo laten wij zien hoe wij werken aan “kwaliteit van bestaan en zorg” en aan welke doelen we de komende jaren willen werken.

Het kwaliteitsbeeld geeft ons inzicht in hoe onze cliënten en betrokkenen de kwaliteit van de geboden zorg ervaren. Het geeft inzicht in onze visie op “kwaliteit van bestaan en zorg” en hoe het reflecteren, leren en ontwikkelen vorm krijgt.

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, maar kijken we ook vooruit naar 2025:

- Wat ging er goed
- Wat kan anders en
- Wat vraagt om doorontwikkeling?
- Hoe nu verder in 2025?

1. Inleiding

Wij zijn een kleine zorgorganisatie waarbij cliënten terecht kunnen voor thuiszorg en dagbesteding in de regio Rijnsburg en Hillegom.

Onze missie is om te ondersteunen bij behoud van eigen regie en kwaliteit van leven bij fysieke en/of geestelijke beperkingen. Wij gaan het gesprek met cliënten aan vanuit de kernwaarden open, samen en geborgen. Onze belofte: wij bieden u ons hart, hoofd en onze handen.

Kernwaarden: Open, Samen en Geborgen

Wij bieden totaaloplossingen binnen de kernwaarden Open, Samen en Geborgen, samenkomend in de term 'voor elkaar', vrijwilligers, cliënten, familie en overige mantelzorgers. Onze belangrijkste belofte is: in alles wat wij samendoen, staat de cliënt centraal.

2. Onze cliënten

Onze zorg is persoonsgericht, waarbij we de cliënt centraal stellen. Na aanmelding van een cliënt gaan we in gesprek met de cliënt en de naasten. Met elkaar achterhalen we welke (zorg)behoefte de cliënt heeft. We leren de cliënt en zijn of haar naasten kennen. Zo bepalen we samen welke zorg de cliënt gaat ontvangen.

Nieuwe cliënten geven wij de mogelijkheid de dagbestedingslocatie te bezoeken, zodat de cliënt en de medewerkers een wederzijdse indruk krijgen. Nieuwe cliënten die thuiszorg gaan ontvangen, bezoeken we in de thuissituatie.

Tijdens de intakeprocedure brengen we in beeld waar we specifiek op moeten letten, denk hierbij bijvoorbeeld aan medicatie en de kans op vallen. Zo zorgen we er met elkaar voor dat cliënten veilige zorg ontvangen. In een persoonlijk zorgplan spreken we met elkaar af welke zorg en ondersteuning de cliënt ontvangt. Met dit plan werken we beter aan wat iemand wil. Het zorgplan slaan wij op in een elektronisch cliëntdossier van Nedap ONS. Iedere cliënt heeft zo'n zorgplan en jaarlijks, maar vaak zelfs 2 maal per jaar, evalueren we dit plan met de cliënt en hun naasten. Waar nodig stellen we het plan bij.

Om op de hoogte te blijven van de actuele gezondheidssituatie van cliënten rapporteren wij dagelijks in ONS over het welbevinden van de cliënt en de geleverde zorg. Zo is goed terug te lezen hoe het met de cliënt gaat en of de zorg goed verlopen is.



We vinden het belangrijk dat onze cliënten en hun naasten tevreden zijn over Thuiszorg Sarita. Daarom kunnen cliënten en hun naasten altijd feedback aan ons geven. Eenmaal per jaar onderzoeken wij de tevredenheid door middel van het uitvoeren van een cliënttevredenheidsonderzoek. In het najaar van 2024 heeft het tevredenheidsonderzoek de volgende resultaten opgeleverd:

Cliënten zijn tevreden over Thuiszorg Sarita. Cliënten willen graag deelnemen aan activiteiten die hen fysiek, mentaal en creatief stimuleren. Ze verwachten een gevarieerd aanbod dat aansluit bij hun interesses en mogelijkheden.

Sarita is goed bereikbaar en communicatie verloopt goed en cliënten bevelen Sarita aan bij anderen. Het aanbieden van meer dagdelen is een verbeterpunt, naast eventueel meer activiteiten buiten de locatie.

Thuiszorg Sarita krijgt een mooie **8,9** als cijfer. En daar zijn wij heel blij mee, tevreden cliënten is toch waar we het allemaal voor doen.

In onze opdracht heeft Nedap Healthcare de PREM uitgevoerd. De PREM is een vragenlijst die de ervaringen en beleving van cliënten die wijkverpleging ontvangen meet. De PREM bestaat uit 9 ervaringsvragen die beantwoord kunnen worden op een schaal van 1 tot 10, twee achtergrondvragen en een vraag over de kwaliteit van leven. De uitkomsten van de PREM geven inzicht in cliëntervaringen. Daarmee kunnen wij onze kwaliteit verbeteren.

De meetperiode liep van 25 oktober 2024 tot en met 6 december 2024. Uit de clientpopulatie werd 1 cliënt geselecteerd voor de PREM Wijkverpleging. Deze is uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen en heeft hier ook gehoor aan gegeven. De totaalscore voor onze organisatie over de wijkverpleging is een **9,0**. Zie voor de specifieke beantwoording de bijlage bij dit kwaliteitsbeeld.

Medezeggenschap van cliënten en naasten vinden wij een belangrijk onderdeel. Onze organisatie is nog te klein om een cliëntenraad in te richten. Daarom nemen wij de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek en PREM altijd zeer serieus en staan wij altijd open voor feedback en ideeën.

3. Thuiszorg Sarita

Bij Thuiszorg Sarita kun je 2 vormen van zorg afnemen:

- Thuiszorg
- Dagbesteding

Thuiszorg

In 2024 hebben we aan 5 cliënten thuiszorg geleverd in de vorm van verzorging en/ of verpleging. Wij ondersteunen onze cliënten bij algemene dagelijkse levensverrichtingen, aan- en uittrekken van steunkousen en wij houden bij een aantal cliënten toezicht op inname van medicatie.

Medewerkers moeten veilig kunnen werken in de thuissituatie van de cliënt. Dat betekent dat we per cliëntadres een Arbocheck hebben uitgevoerd, zodat medewerkers ergonomisch en met goed materiaal kunnen werken. De Arbochecks zijn opgenomen in het cliëntdossier.

Dagbesteding

In Hillegom bieden wij dagbesteding aan. Op dinsdag en donderdag (4 dagdelen) zijn onze cliënten welkom. 13 cliënten hebben in 2024 onze dagbesteding bezocht.

Met de dagbesteding willen we bereiken dat onze cliënten elkaar ontmoeten in een gezellige omgeving. Zo drinken we met elkaar thee en koffie, praten we over het nieuws van de dag, sporten we met elkaar en doen we b.v. spelletjes. Het aanbod van onze dagbesteding is divers. Wekelijks bieden we een bewegingsmoment aan onder leiding van een fysiotherapeut en ook geheugentraining onder leiding van een docent Nederlands is een vast onderdeel in het programma.

De dagbestedingslocatie is gelegen aan de Michiel de Ruijterstraat 95 in Hillegom. Het pand ligt naast een speeltuinvereniging en wordt daarmee ook als buurthuis gebruikt. De ruimte wordt tijdens de dagbesteding enkel gebruikt door Thuiszorg Sarita.

Het bieden van veilige zorg is voor ons een belangrijk uitgangspunt. Veilige zorg bieden heeft ook raakvlakken met een veilige omgeving. Daarom hebben wij mogelijke risico's in het pand in kaart gebracht. Zo zijn de nooduitgangen en de brandblusmiddelen bijvoorbeeld gecheckt. En er is een ontruimingsplan beschikbaar en oefenen wij met de cliënten hoe we de ruimte moeten verlaten bij calamiteiten.



Thuiszorg Sarita als organisatie

We zijn een kleine platte organisatie. De directie bestaat uit de eigenaar Tallin Mardirosian en een Raad van Commissarissen houdt toezicht op ons beleid en bedrijfsvoering. De RvC bestaat in 2024 uit twee personen. In 2024 is tweemaal vergaderd met de RvC waarbij de jaarrekening, kwaliteit, groei en uitbreiding, begroting aan bod zijn gekomen.

Thuiszorg Sarita is aangesloten bij de brancheorganisatie Zorgthuis.nl (www.zorgthuis.nl). Met dit lidmaatschap blijven wij op de hoogte van trends en ontwikkelingen, hebben we de beschikking over een grote kennisbank vol informatie en modeldocumentatie. En hebben we toegang tot een helpdesk. Ook kunnen we gebruik maken van diverse trainingen, bijeenkomsten en e-learningaanbod.

In 2024 is het Generiek Kompas uitgebracht. Het Generiek Kompas vervangt het kwaliteitskader en geeft ons richtlijnen over de kwaliteit van professionele zorg. Na verdieping in het Generiek Kompas hebben we ons aangemeld bij Mediquest, hebben we de PREM uitgevoerd onder Zvw-clieënten en stellen we dit kwaliteitsbeeld op.

Om integrale zorg te kunnen bieden is het belangrijk om goed samen te werken met familie/ mantelzorgers, huisartsen en andere professionals. Wanneer nodig is er contact met de huisarts of andere organisaties. Zo worden wij op de hoogte gehouden door huisartsen als er wijzigingen zijn rondom medicatie of als er wijzigingen wenselijk zijn rondom de tijdstippen/ momenten van thuiszorg. Als er sprake is van een taalbarrière ondersteunen wij cliënten bij bijvoorbeeld ziekenhuisbezoeken. Consulents van de gemeente nemen contact met ons op als er wensen zijn voor uitbreiding van dagbesteding en/ of begeleiding.

4. Onze medewerkers

Ons team bestaat momenteel uit 4 medewerkers, allen met een Verzorgende IG achtergrond, waarvan één medewerker dubbel gekwalificeerd is, zij heeft namelijk ook Maatschappelijke Zorg (niv.3). Voor het indiceren en opstellen van een zorgplan werken we samen met een wijkverpleegkundige op ZZP-basis.

In 2024 heeft het team maandelijks een overleg gehad. Wij organiseren dat afwisselend fysiek op de dagbestedingslocatie of online, ieders vanuit eigen huis. Tijdens een teamoverleg komen diverse onderwerpen aan bod. Bijvoorbeeld, bijzonderheden rondom cliënten, geregistreerde incidenten, plannen van het programma, vakantieplanningen personeel en praktische werkafspraken. Het werkoverleg draagt eraan bij dat wij kennis hebben over cliënten, elkaar en de dagelijkse gang van zaken om zo de kwaliteit te kunnen waarborgen.

Onze medewerkers zijn deskundig, dat betekent dat zij bevoegd en bekwaam zijn voor de handelingen die zij zoal uitvoeren. De directie heeft tot taak haar medewerkers te stimuleren in opleiding en (bij)scholing. Tijdens evaluatiegesprekken hebben medewerkers de gelegenheid gekregen scholingsbehoefte aan te geven. In 2024 heeft bijscholing plaatsgevonden. Zo hebben 2 medewerkers scholing gevolgd rondom verpleegtechnische handelingen, 1 medewerker heeft een BHV scholing gevolgd (bedrijfs hulpverlening) en heeft het team informatie ontvangen over diabetes, kanker en rondom het onderwerp 'bieden van ondersteunende begeleiding'.

Jaarlijks hebben we een evaluatiegesprek met onze medewerkers, waarbij diverse onderwerpen aan bod komen (bijvoorbeeld tevredenheid, sfeer, ontwikkelmogelijkheden). Medewerkers geven aan dat zij tevreden zijn, de werksfeer is goed, ook de samenwerking verloopt goed.

We zijn een erkend leerbedrijf voor de opleidingen "Helpende Zorg en Welzijn" en "Verzorgende IG". In 2024 hebben we geen stagiaires begeleid.

Wij werken ten behoeve van verzuim en verzuimpreventie samen met Arbo Content (<https://www.arbocontent.nl/>). In 2024 is alleen sprake geweest van enkele kort-verzuim-meldingen.

5. Kwaliteit

Wij leveren kwaliteitszorg in de thuisomgeving van de cliënt of tijdens de dagbesteding. Hierbij betrekken wij cliënten en medewerkers waar mogelijk. Cliënten bespreken hun wensen met onze medewerkers. En medewerkers krijgen de gelegenheid mee te denken over beleid en werkzaamheden. Onze kernwaarden "open, samen en geborgen" zijn voor ons belangrijke waarden en geven wij handen en voeten door dingen 'samen' te doen. Dit is vooral zichtbaar en merkbaar doordat cliënten en medewerkers de ruimte krijgen feedback en ideeën aan te dragen tijdens b.v. de dagbesteding of teamoverleg. We zijn een platte kleine organisatie, de lijntjes zijn kort en we kennen elkaar goed.



Sinds 2020 zijn wij HKZ gecertificeerd (HKZ voor kleine organisaties). Door gebruik te maken van een 'leer en verbeter cyclus' evalueren wij continue onze dienstverlening. Op diverse manieren *meten en leren* we over de kwaliteit en tevredenheid van de geleverde dienstverlening. We analyseren resultaten en zetten deze om naar *verbetermaatregelen*. We gebruiken hiervoor onder andere de volgende middelen en/of methoden:

Incidenten en calamiteiten

We beschikken over een werkwijze rondom MIC-meldingen. Incidenten registreren medewerkers middels het ECD. Er zijn 2 MIC meldingen geregistreerd (vallen en vinger tussen autodeur). Het team bespreekt de MIC-meldingen, zodat deze in de toekomst voorkomen kunnen worden.

Klachten

We hebben een klachtenreglement, deze is inzichtelijk via de website van de organisatie. Daarnaast zijn we aangesloten bij Quasir (via het lidmaatschap bij Zorgthuis.nl), waar cliënten onafhankelijk een klacht kunnen laten behandelen. In 2024 zijn geen klachten gemeld.

Organisatiebeoordeling

Jaarlijks beoordelen we ons kwaliteitsmanagementsysteem door middel van een organisatiebeoordeling. We zijn tevreden over het gevoerde kwaliteitsbeleid. Het werken met een kwaliteitssysteem helpt ons zaken vast te leggen. Het kwaliteitsmanagementsysteem is ingericht conform het normenkader HKZ voor kleine organisaties (normen 2021). Werkwijzen zijn geïmplementeerd en we werken aan de leer en verbetercyclus. Gebruik maken van de kwaliteitsplanning en actielijst gaat steeds beter. Dit zou nog meer een leidraad kunnen zijn om te weten welke taken uitgevoerd moeten worden.

Tijdens de organisatiebeoordeling leggen we tevens vast welke verbeterpunten er zijn. Dit jaar is vastgesteld dat de toestemmingsformulieren (voor inzage dossier) ingevuld moeten worden door cliënten en voor 2 medewerkers moeten de overzichten van 'bevoegd en bekwaam' ingevuld/afgetekend worden. Beiden punten zijn opgenomen in de actielijst van de directie.

Externe audit

In november heeft een auditor van Dekra de externe audit uitgevoerd. Deze is positief afgerond, waarmee we het HKZ-certificaat hebben weten te behouden. De auditor heeft tijdens de audit één bevinding vastgesteld:

"Medewerkers zijn niet geschoold en getraind t.b.v. het rijden op de bus voor wat betreft het vervoer van cliënten. De TVB zijn niet vastgelegd. Hiermee wordt het risico gelopen dat er niet adequaat (kan) worden gehandeld bij gevaarlijke situaties."

Hierop is een Plan van Aanpak opgesteld en zijn verbeteracties uitgevoerd. Zo is de Richtlijn Vervoeren van cliënten verder uitgebreid en is deze met het team besproken. Medewerkers hebben een EHBO-cursus gevolgd. Met nieuwe medewerkers plant de directie binnen het inwerkprogramma een oefenrondje met de bus ter voorbereiding op



het vervoeren van cliënten. De auditor heeft dit Plan positief beoordeeld.

6. Hoe nu verder in 2025

In het beleidsplan geven wij een inkijk in de organisatorische kant van Thuiszorg Sarita. In het beleidsplan beschrijven we onze missie, visie en context. Ook zijn onze sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen uitgewerkt en hebben we onze doelen uitgewerkt.

In 2024 hebben wij specifiek aandacht besteed aan een aantal doelstellingen. Zo hebben we ons HKZ-certificaat weten te behouden, leveren we goede kwalitatieve zorg en is ons team aangevuld met een medewerker die ook een achtergrond heeft binnen het sociale domein.

Onze cliënten verwachten ook in 2025 goede zorg van ons te ontvangen. Cliënten verwachten dat wij duidelijk communiceren en dat de zorg toegankelijk is, zonder lange wachttijden. Cliënten willen veilige zorg ontvangen, maar zij willen ook vooral 'gezien' worden. Aandacht voor de cliënt is hierbij van groot belang.

Cliënten willen graag meer dagdelen komen en bijvoorbeeld meer uitstapjes doen. Tijdens de dagbesteding willen we voldoende verschillende activiteiten aanbieden. Denk hierbij aan creatieve activiteiten, sportieve activiteiten, maar ook activiteiten rondom b.v. taal en algemene ontwikkeling. Hierin willen wij de cliënt blijven uitdagen en we merken dat cliënten hier ook behoefte aan hebben.

In algemene zin is aandacht voor de eigen regie van de cliënt belangrijk. Zij wensen zelf controle te houden in het zorgproces, bijvoorbeeld rondom de inhoud van het zorgplan en keuze voor zorgverlener. We komen hierin onze cliënten zoveel als mogelijk tegemoet.

Het ontlasten van mantelzorgers/ informele zorgverleners is ook een onderwerp wat steeds belangrijker wordt. Zij zijn een belangrijke en onmisbare ondersteuning van onze formele geboden zorg. Voor onze zorgmedewerkers is het belangrijk om een goede en gelijkwaardige samenwerking met de informele zorgverleners op te bouwen.

Voor onze medewerkers is het van belang dat zij kennis hebben van richtlijnen die opgenomen zijn in ons kwaliteitshandboek, zodat zij veilige zorg en begeleiding kunnen bieden. Ook moeten zij bevoegd en bekwaam zijn voor de (zorg)handelingen die zij uitvoeren. Omdat binnen de dagbesteding aandacht voor het welbevinden van onze cliënten belangrijk is, geven we komend jaar 2 medewerkers de mogelijkheid een scholing te volgen binnen de maatschappelijke zorg. Op die wijze blijft ons team deskundig op meerdere vlakken en kunnen wij onze cliënten de zorg en begeleiding geven die zij wensen.



Om handen en voeten te geven aan wat wij belangrijk vinden in 2025 hebben wij de volgende (kwaliteits)doelen bepaald:

- Thuiszorg Sarita levert goede en kwalitatieve zorg, cliënten beoordelen de zorg binnen het cliënttevredenheidsonderzoek met minimaal een gemiddeld cijfer van 8,5.
- Van iedere medewerker is bekend welke bevoegd- en bekwaamheden de medewerker heeft.

- Twee medewerkers volgen een scholing in het sociale domein: “maatschappelijke zorg, niveau 4”.
- Het team werkt aan de hand van de richtlijnen zoals opgenomen in het kwaliteitshandboek.
- We stimuleren het leren van o.a. incidenten, klachten en tevredenheidsmetingen.
- Verhuizen naar een locatie meer in het centrum van Hillegom, waardoor we makkelijker naar buiten kunnen.
- De dagbesteding breidt uit met aantallen dagdelen van 4 naar 6 dagdelen, zodat cliënten vaker kunnen komen.

Ook in 2025 beogen we een open organisatie waarbij we samen zorgdragen voor geborgenheid.

“OPEN – SAMEN – GEBORGEN”

Bijlage PREM Wijkverpleging

Overzicht eindrapportage

Resultaten per vraag en locatie

In onderstaande tabel volgt een overzicht van de gemiddelde waarden, uitgesplitst per vraag en per locatie. De eerste 9 rijen gaan over de vragen over de kwaliteit van de zorg. Hierbij kon een waarde tussen 1 en 10 gekozen worden, waarbij 1 staat voor 'Zeet zeker niet' en 10 staat voor 'Zeet zeker wel'.

De laatste 3 rijen betreffen de aanbeveling en de NPS score. Hierbij is de aanbeveling onderverdeeld in een percentage dat de zorginstelling zou aanbevelen aan anderen, en het gemiddelde cijfer wat ze hierbij geven. De NPS score is een percentage waarbij het percentage dat een 9 of 10 gegeven heeft, verminderd wordt met het percentage dat een 6 of lager heeft gegeven. Hierdoor is het bereik van de NPS score tussen de -100% en 100%.

Vraag	Thuiszorg Sarita
Vaste zorgverleners	9,0
Afgesproken tijd	9,0
Wensen	8,0
Leven	9,0
Aandacht	9,0
Gemak	9,0
Deskundigheid	9,0
Gezondheid	9,0
Kwaliteit	9,0
Totaal score	9,0
NPS	100,0%
NPS-EU	100,0%
Kan beter	1
Gaat goed	1
Gezondheid	5,0
Levenskwaliteit	7,0

Reacties op de open vragen

Thuiszorg Sarita

- + Zorgverleners nemen de tijd om naar cliënten te luisteren, hún behoefte te begrijpen en zorg op maat leveren.
- Administratief verminderen lasten