

# KWALITEITSBEEELD 2024

Zorgresidentie Kloosterhoeve



**Stichting Vleugelzorg**

Op de Bies 52

6333 BZ Schimmert

085 - 11 43 550

[info@vleugelzorg.nl](mailto:info@vleugelzorg.nl)

## Introductie

### ***Reflectie op de beweging van het kompas***

In 2024 is het 'Generiek kompas, samen werken aan kwaliteit van bestaan' (verder Generiek kompas) gepubliceerd. Sinds de publicatie van het Generiek kompas heeft Stichting Vleugelzorg dit kompas als richtinggevend document omarmd en vastgesteld op welke onderdelen ons huidige kwaliteitsmanagementsysteem overeenkomt met het Generiek kompas en op welke onderdelen nog bijsturing nodig was en is. Hiertoe heeft Stichting Vleugelzorg intern onderzoek laten verrichten waarbij diverse disciplines zijn betrokken. Het doet ons deugd te kunnen vaststellen dat Stichting Vleugelzorg voor het overgrote deel voldoet aan de vijf pijlers zoals deze zijn benoemd in het Generiek kompas. Onze reflectie op de beweging van het kompas is dan ook zondermeer dat wij de juiste koers aan varen zijn!

### ***Doel van het kwaliteitsbeeld, tellen en vertellen***

Met de beschrijving van dit kwaliteitsbeeld beogen wij onze cliënten, mantelzorgers, sociaal netwerk, samenwerkingspartners en stakeholders inzage te geven in onze filosofie op de gebieden kwaliteit van zorg, het betrekken van de cliënt en het netwerk bij de zorgverlening, het optimaal faciliteren van onze deskundige medewerkers en de randvoorwaardelijke bedrijfsvoering. In dit kwaliteitsbeeld schetsen wij onder andere op welke wijze wij de wensen en behoeften van onze cliënten zoveel als mogelijk proberen te vervullen, hoe wij medezeggenschap hebben georganiseerd en of dat tezamen leidt tot een bepaalde mate van cliënttevredenheid. Daarnaast bieden wij u een blik in onze personele keuken, waarbij we vooral stilstaan bij de omvang en het deskundigheidsniveau van onze medewerkers. Tot slot nemen wij u mee in onze bedrijfsvoering en dan met name 'wat gaat en wat kan beter'.

### ***Indeling***

Dit kwaliteitsbeeld begint met de introductie waarna wij in hoofdstuk 'Het kennen van wensen en behoeften' (bouwsteen 1) een beeld schetsen hoe wij onze cliënten, mantelzorgers en het sociale netwerk betrekken, hoe wij de wensen en behoeften vertalen naar de zorg en hoe medezeggenschap georganiseerd.

In het hoofdstuk 'Het bouwen van netwerken' (bouwsteen 2) beschrijven wij hoe wij als <naam organisatie> hebben samengewerkt met diverse professionele partners en sociale netwerken van cliënten en hoe wij dit het komende jaar vorm blijven geven.

Binnen het hoofdstuk 'Het werk organiseren' (bouwsteen 3) geven wij een beeld van onze organisatie, onze bedrijfsvoering, onze opbouw van ons personeelsbestand, hoe tevreden onze medewerkers zijn, hoe wij digitalisering toepassing en hoe wij het informele netwerk van cliënten betrekken bij onze organisatie.

Hoofdstuk 'Leren en ontwikkelen' (bouwsteen 4) schets een beeld hoe wij als organisatie leren en ontwikkelen, onder andere naar aanleiding van (kwaliteits)audits, tevredenheidsonderzoeken, data uit de zorgverleningsprocessen en scholing en ontwikkeling van onze medewerkers.

In hoofdstuk 'Reflectie op kwaliteit' (bouwsteen 5) blikken wij terug op onze kwaliteitsdoelstellingen, onze kwaliteitscertificering en wat voor ons belangrijke kwaliteitsthema's voor het komende jaar zijn.

We sluiten dit Kwaliteitsbeeld 2024 af met het hoofdstuk 'Perspectief voor volgend jaar'. Hier geven wij een doorkijk in de voor ons belangrijkste speerpunten voor het jaar 2025.

Wij wensen u veel leesplezier.

*Namens Vleugelzorg, maart 2025*

*Ilja Peters, Bestuurder*

## Inhoudsopgave

Introductie.....	2
Reflectie op de beweging van het kompas.....	2
Doel van het kwaliteitsbeeld, tellen en vertellen.....	2
Indeling.....	2
<b>Maatschappelijke context .....</b>	<b>4</b>
Terugblik en vooruitblik op de organisatiedoelen t.a.v. kwaliteit .....	4
<b>Het open gesprek (bouwsteen 1).....</b>	<b>5</b>
Hoe worden cliënten, naasten en professionals gefaciliteerd om het goede gesprek te voeren? .....	5
Wat is voor cliënten, naasten en mantelzorgers belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld vanuit de professionele inzichten? .....	5
<b>Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2).....</b>	<b>6</b>
De samenwerking met andere organisaties .....	6
Hoe worden zorgprofessionals gefaciliteerd om actief te zijn in professionele netwerken? ....	6
Wat is de meerwaarde voor cliënten? .....	7
<b>Het werk organiseren (bouwsteen 3).....</b>	<b>8</b>
Invullen van deskundigheid, veiligheid en zeggenschap, dilemma's en oplossingen.....	8
Hoe wordt gewerkt aan een deskundigheidsmix die past bij de zorgvraag (met aandacht voor signaleren, beschikbaarheid en samenwerking)? .....	8
Hoe wordt zeggenschap door professionals en cliënt(vertegenwoordigers) vormgegeven? ...	9
<b>Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4).....</b>	<b>10</b>
Hoe is het leren en ontwikkelen van professionals en de organisatie vormgegeven? .....	10
Belangrijke thema's .....	10
Resultaten en verbeterpunten.....	10
<b>Reflectie op kwaliteit (bouwsteen 5) .....</b>	<b>11</b>
Resultaten metingen cliënttevredenheid en mantelzorgers .....	11
Hoe werkt de organisatie aan kwaliteit zoals benoemd in de vijf bouwstenen en op welke manier zijn hierbij professionals, cliënten, naasten en mantelzorgers betrokken?.....	11
Wat zijn belangrijke thema's? .....	12
<b>Perspectief voor volgend jaar.....</b>	<b>13</b>
Wat betekenen deze reflecties voor het werken aan kwaliteit het komende jaar? Welke thema's verdienen extra aandacht naar aanleiding van de reflecties? Wat mogen mensen met een zorgvraag, hun naasten en de mantelzorgers verwachten? .....	13
Op welke manier wordt dat vertaald naar beleid en concrete acties en wie zijn er betrokken	

## Maatschappelijke context

### ***Terugblik en vooruitblik op de organisatiedoelen t.a.v. kwaliteit***

Stichting Vleugelzorg hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar zorgverlening. We toetsen dit op een aantal manieren. Eén van die manieren is het toetsen van de cliënttevredenheid via onder andere de PREM Wijkverpleging en Zorgkaart Nederland. Voor de PREM Wijkverpleging was in 2024 ons doel een Net Promotor Score (aanbevelingsvraag) te behalen van 60. Uit het onafhankelijk door meetbureau ZorgfocuZ uitgevoerde onderzoek is een resultaat van 92 gescoord. Voor Zorgkaart Nederland was ons doel een rapportcijfer 8,0 of hoger. De score op 31 december 2024 was een 9,2. Daarbij dienen we wel aan te merken dat er te weinig waarderingen zijn gegeven om een representatief beeld te schetsen.

Kijkend naar de resultaten van de gemeten cliënttevredenheid kunnen we stellen dat we zeer tevreden zijn met de resultaten. In 2025 is één van onze focuspunten gericht op het nog verder verhogen van de cliënttevredenheid waarbij we uiteraard blijven streven naar het behalen van onze eigen doelstellingen.

Een ander meetpunt om vast te stellen of onze kwaliteit voldoet aan wet -en regelgeving en kwaliteitsnormen is onze jaarlijkse toetsing van het kwaliteitsmanagementsysteem door de onafhankelijke en geaccrediteerde certificerende instelling Kiwa B.V. De auditor heeft in december 2024 geconstateerd dat Stichting Vleugelzorg nog steeds voldoet aan de internationale kwaliteitsnorm ISO 9001:2015. Het kwaliteitscertificaat is wederom verlengd (heeft een geldigheidsduur van 3 jaar), waarbij Kiwa B.V. ons kwaliteitsmanagementsysteem jaarlijks zal toetsen. Het spreekt voor zich dat het behoud van het kwaliteitscertificaat in 2025 opnieuw een doelstelling voor ons is.

Een speerpunt voor 2025 zal zijn om het aantal medicatie incidenten te verlagen. We hebben geconstateerd dat we in 2024 een stijging in het aantal incidenten hebben gezien van ongeveer 10%. Het betrof geen risicovolle incidenten, maar elk incident is er voor ons één teveel.

Tot slot kunnen we trots melden dat er in 2024 geen klachten door onze externe klachtencommissie zijn ontvangen. Ook intern zijn geen noemenswaardig klachten ontvangen.

Voor het jaar 2025 staan voor ons de volgende kwaliteitsdoelstellingen centraal:

- Cliënttevredenheidsscore PREM Wijkverpleging tenminste NPS 80;
- Cliënttevredenheidsscore Zorgkaart Nederland tenminste 8.0;
- Behoud van het ISO 9001:2015 certificaat;
- Verlagen medicatie incidenten met 20%.

## Het open gesprek (bouwsteen 1)

### ***Hoe worden cliënten, naasten en professionals gefaciliteerd om het goede gesprek te voeren?***

Onze organisatie hecht veel waarde aan open communicatie tussen cliënten, hun naasten en professionals. Het goede gesprek wordt gefaciliteerd door structurele en informele bijeenkomsten waar ruimte is voor feedback, ideeën en samenwerking. Deze gesprekken zijn gericht op het verbeteren van de zorg, het welzijn van cliënten en het versterken van betrokkenheid.

De cliëntenraad vertegenwoordigt de belangen van cliënten en komt vier keer per jaar bijeen. Besproken onderwerpen in 2024 waren onder andere:

- Evv-erschap
- Folder cliëntenraad
- Huisregels Kloosterhoeve
- Kwaliteitsbeeld 2024

Naar aanleiding van feedback van de cliëntenraad is het proces rondom de Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV) verder uitgewerkt. Ook hebben we samen invulling gegevens aan de folder cliëntenraad, huisregels Kloosterhoeve en het kwaliteitsbeeld.

Naast de vertegenwoordiging via de Cliëntenraad hebben we het afgelopen jaar zorgevaluatie met mantelzorgers en familie gevoerd. We vinden het belangrijk dat we communiceren over de zorgplannen en dat onze cliënten en mantelzorgers betrokkenheid worden bij beslissingen.

Voor het jaar 2025 hebben we wel een aantal speerpunten vastgesteld, te weten:

- Het organiseren van mantelzorgerbijeenkomst(en);
- Goede en constructieve samenwerking met de Cliëntenraad behouden.

### ***Wat is voor cliënten, naasten en mantelzorgers belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld vanuit de professionele inzichten?***

Uit de contacten met onze cliënten is gebleken dat zij een aantal specifieke, maar bij ons bekende, wensen en behoeften hebben. De belangrijkste zijn:

- **Het thuisgevoel**  
Het creëren van een warme en huiselijke omgeving helpt cliënten om zich op hun gemak te voelen. Dit gebeurt door persoonlijke routines en voorkeuren te respecteren, een inrichting die aansluit bij hun wensen en door bekende gezichten in de zorgverlening.
- **Mantelzorgers en vrijwilligers**  
Mantelzorgers en vrijwilligers worden nauw betrokken bij de zorgverlening.
- **Tegengaan van eenzaamheid**  
Eenzaamheid wordt verminderd door sociale interactie te stimuleren, bijvoorbeeld via onverwachte activiteiten, ontmoetingsmomenten en ondersteuning bij het onderhouden van sociale contacten.
- **Deskundigheid van het personeel**  
Goed opgeleid en empathisch personeel is van groot belang. Door bijscholing en training blijven onze zorgprofessionals op de hoogte van de beste methodes om cliënten te ondersteunen. Ze leren signalen te herkennen en spelen hierop in.

## Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)

### ***Samenwerking met andere organisaties***

Om de zorg betaalbaar en kwalitatief goed te houden is samenwerking met andere zorgaanbieders zowel lokaal als in de regio cruciaal. Door het bundelen van kennis en expertise kunnen we er samen voor zorgen dat onze cliënten zo goed mogelijke zorg ontvangen. Als Stichting Vleugelzorg zijn we dan ook zeer actief in het samenwerken met andere partijen.

Eén van de belangrijkste samenwerkingspijlers lag en ligt in de locatie van onze organisatie. Stichting Vleugelzorg wil een centrale rol spelen binnen Schimmert. We profileren ons niet alleen als 'zorginstelling', maar we zijn meer dan dat. Wij vinden dat wij een belangrijke factor zijn in de sociaal maatschappelijke omgeving van Schimmert. We zijn een ontmoetingscentrum en een locatie waar diverse maatschappelijke organisaties samenkomen. Denkt u daarbij aan het verenigingsleven of de jaarlijkse carnavalsfestiviteiten. Wij zijn ervan overtuigd dat al deze activiteiten bijdragen aan saamhorigheid en een positieve bijdrage leveren aan het in de maatschappij blijven staan van onze cliënten.

Daarnaast zijn wij zeer actief in het samenwerken met diverse andere zorgaanbieders, de belangrijkste partners zijn

- Huisartsen
- Ziekenhuizen
- Apotheken
- Ergo, Fysio, Logo
- Zorgkantoren
- Regionaal samenwerkingsverband Stuurgroep Zuid Limburg
- Lokale samenwerking SO/VS Zorg
- Clientenraad
- Casemanagers

### ***Doelstellingen komend jaar***

- Behoud en (Eventuele) uitbreiding van bestaande samenwerkingsverbanden.
- Aansluiting bij innovatieve netwerken, zoals digitalisering van zorgprocessen en e-health-initiatieven

### ***Faciliteren van zorgprofessionals in netwerken***

Wij faciliteren onze medewerkers om proactief deel te nemen aan professionele netwerken. Dit doen we onder andere door als organisatie contact te leggen met diverse netwerken en onze medewerkers bij hen voor te stellen. Daarnaast bieden wij onze medewerkers om, uiteraard, in hun werktijd deel te nemen aan netwerken, Multi Disciplinaire Overleggen, regionale overlegvormen, etc. Wij zijn ons ervan bewust dat deelname aan professionele netwerken een grote meerwaarde kan hebben voor zowel onze organisatie als onze cliënten. In 2025 zullen wij dan ook nog meer activiteiten gaan ontplooiën om ons aan te sluiten bij belangrijke inhoudelijke netwerken, zodat wij onze zorgverlening naar een nog hoger niveau kunnen tillen.

***Wat is de meerwaarde voor cliënten?***

De samenwerking met diverse andere zorgaanbieders levert voor zowel onze cliënten als Thuisbasis Nederland meerwaarde op. Door de korte communicatielijnen met de overige zorgaanbieders kunnen wij de cliënten snel zorg bieden zonder dat zij te maken krijgen met lange wachttijden, zowel bij de start van de zorglevering als tijdens de zorg. Daarnaast blijven wij als Thuisbasis Nederland op deze manier erg goed op de hoogte van de te leveren zorg en relevante maatschappelijke en inhoudelijke ontwikkelingen. Tot slot leidt de samenwerking met andere zorgaanbieders tot het delen van kennis en kunde, wat een duidelijke meerwaarde oplevert voor onze medewerkers.

## Het werk organiseren (bouwsteen 3)

### ***Invulling van deskundigheid, veiligheid en zeggenschap, dilemma's en oplossingen***

Wij realiseren ons dat onze zorgverlening staat of valt met de deskundigheid van onze medewerkers. Zoals ook in voorgaande jaren hebben we in 2024 geïnvesteerd in de ontwikkeling en het behoud van de deskundigheden. De belangrijkste opleidingen betroffen onder andere:

- Medische en verpleegtechnische vaardigheden up-to-date houden van kennis over wondzorg, medicatiebeheer en palliatieve zorg.
- Omgaan met complexe zorgvragen zoals trainingen over dementiezorg en gedragsproblematiek.
- Workshops waarin medewerkers leren omgaan met moeilijke keuzes in de zorg.
- Training in het gebruik van digitale cliëntdossiers.

Voor 2025 staat verdieping in persoonlijke begeleiding en signalen van veranderend gedrag bij kwetsbare doelgroepen centraal. Daarnaast zullen we investeren in samenwerking in het team en het maken van moeilijke keuzes binnen de zorgverlening.

Een ieder is ermee bekend dat de vergrijzing en daarmee de zorgvraag tot 2040 verder zal toenemen. Tegelijkertijd is duidelijk dat de personele capaciteit binnen de gezondheidszorg in de komende jaren eerder zal afnemen dan toenemen. Dat betekent dat we moeten zoeken naar alternatieve vormen van zorgverlening. Innovatieve digitale oplossingen kunnen daar een bijdrage aan leveren. Thuisbasis Nederland wil zoveel als mogelijk persoonlijke zorg bieden, omdat wij geloven in 'zorg is hulp aan mensen door mensen'. Maar we realiseren ons ook dat dit op termijn niet altijd haalbaar zal blijven. Daarom hebben wij ons in 2024 georiënteerd op mogelijke digitale ondersteuningsmogelijkheden bij onze zorgverlening. In 2025 zullen we daar een vervolg aan geven. Gedacht wordt in ieder geval aan beeldschermzorg (in geval van bijv. begeleidingsactiviteiten), digitaal medicatiebeheer, mogelijk spraak gestuurd rapporteren en AI in de zorg.

### ***Innovatie en Digitale Oplossingen***

Om zorg efficiënter en toegankelijker te maken, hebben we inmiddels diverse digitale toepassingen geïmplementeerd:

- Digitaal cliëntdossier: Cliënten en hun netwerk kunnen meelesen en beter betrokken worden bij het zorgproces.
- Digitaal medicatiebeheer voor verbeterde medicatieveiligheid
- Inzet van sensoren voor valdetectie en alarmering.

### ***Hoe wordt gewerkt aan een deskundigheidsmix die past bij de zorgvraag (met aandacht voor signaleren, beschikbaarheid en samenwerking)?***

Vanuit Stichting Vleugelzorg is het concept ontwikkeld om integrale ouderenzorg te verlenen in een geclusterde woon-zorglocatie vanuit een sociaal maatschappelijke context. De cliënten huren een appartement van een vastgoedondernemer en Stichting Vleugelzorg levert de zorg middels een volledig pakket thuis (VPT). Binnen de woon-zorglocatie wordt bij voorkeur met medewerkers in loondienst gewerkt.

Onze organisatie bevat de volgende deskundigheden:

- Niveau 2-3 (helpende en verzorgenden IG) voor praktische ondersteuning en ADL-zorg.
- Niveau 4-5 (verpleegkundigen) Voor specialistische verpleegkundige zorg.
- Gespecialiseerde zorgverleners, artsen en gedragswetenschappers) Voor complexe zorgvragen



### ***Aanpassingen in personeelsbestand***

- Door toenemende vraag naar specialistische zorg werken we samen met gespecialiseerde zorgprofessionals.
- Inzet van ZZP'ers wordt geëvalueerd in het kader van continuïteit en kwaliteit van zorg (DBA-wetgeving).
- Meer aandacht voor taakherschikking, zodat alle medewerkers efficiënter worden ingezet en overbelasting wordt voorkomen.

### ***Zeggenschap van Professionals***

Gezien de omvang van onze organisatie beschikken wij niet over een Ondernemingsraad. Wel hebben wij uiteraard mogelijkheden voor onze medewerkers ingericht om zeggenschap vorm te geven. We doen dit door met name onze overlegstructuur. We hebben in ons beleid opgenomen dat we minimaal viermaal per jaar een overleg met onze medewerkers voeren. De praktijk heeft in 2024 laten zien dat het aantal overlegvormen veel meer was dan de viermaal, tenminste het dubbele aantal. Daarnaast is onze organisatie, door de beperkte omvang, erg laagdrempelig en zijn de communicatielijnen tussen de verschillende organisatieniveaus zeer kort.

### ***Doelstellingen voor komend jaar***

- Medewerkers en cliënten betrekken bij de implementatie van nieuwe technologieën.
- Actievere rol van zorgprofessionals bij organisatievernieuwingen
- Versterking van de cliëntvertegenwoordiging door gestructureerde bijeenkomsten. (4x Per jaar)

## Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)

### ***Hoe is het leren en ontwikkelen van professionals en de organisatie vormgegeven?***

Leren en ontwikkelen zijn essentieel voor het leveren van veilige en kwalitatieve zorg. Wij stimuleren continue professionele groei door middel van een gestructureerd opleidingsbeleid, bestaande uit:

- Scholingsplannen op maat: Gericht op zowel individuele leerbehoeften als organisatiedoelen.
- E-learning en praktijktrainingen: Flexibele scholing in combinatie met hands-on oefensessies.
- Interne en externe coaching: Ervaren collega's en externe trainers begeleiden medewerkers in hun leerproces.
- Multidisciplinaire leersessies: Bevorderen samenwerking en kennisuitwisseling tussen verschillende disciplines.

### ***Belangrijke thema's 2024***

Afgelopen jaar hebben we gefocust op de volgende thema's:

- Skilslab voor complexe medische handelingen.
- Medicatieveiligheid en infectiepreventie.
- Trainingen zoals motiverende gespreksvoering en oplossingsgericht werken.
- Omgaan met cliënten met complexe gedragsproblematiek.

### ***Belangrijke thema's 2025***

- Meer specialisatie in geriatrische en palliatieve zorg: Voorbereiding op toenemende zorgvraag.
- Technologische innovatie in de zorg: Scholing over digitale zorgoplossingen (AI).
- Zelfregie: Klinische les gericht op het versterken van de eigen regie van cliënten.

### ***Resultaten en verbeterpunten***

#### ***Resultaten 2024***

- Meer expertise binnen de organisatie: Door gerichte scholing in dementiezorg en verpleegtechnische handelingen.
- Verhoogde bewustwording rondom clientveiligheid: brandveiligheid, medicatieveiligheid en inwerkprogramma nieuwe medewerker
- Verbeterde cliëntondersteuning: Professionalisering rondom het proces Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV)

#### ***Verbeterpunten 2025***

- Stimuleren van samenwerking tussen verpleegkundigen, verzorgenden en welzijn.
- Trainingen in het gebruik van AI-gestuurde verslaglegging
- Stimuleren leeromgeving BOL- studenten

## Reflectie op kwaliteit (bouwsteen 5)

### **Resultaten metingen cliënttevredenheid en mantelzorgers**

Afgelopen jaar hebben wij een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd om inzicht te krijgen in hoe cliënten en mantelzorgers onze zorg ervaren. De belangrijkste resultaten uit het in 2024 uitgevoerde onderzoek waren:

- Algemene tevredenheid: 9,2
- Deskundigheid van medewerkers: 8,9: cliënten ervaren de zorgprofessionals als kundig en betrokken.
- Bereikbaarheid en communicatie: 8,9
- Continuïteit van zorg: 9,2: cliënten waarderen vaste zorgverleners, maar wisselingen in personeel zijn soms een aandachtspunt.
- Zorgwensen: 9,2

### **Trots op:**

- Betrokken en deskundig personeel: Cliënten en mantelzorgers geven aan dat onze medewerkers vriendelijk en professioneel zijn
- Zelfstandigheid en regie van cliënten: Er wordt goed meegedacht over wat cliënten zelf nog kunnen en hoe zij ondersteund willen worden. Eigen regie is een aandachtspunt.
- Samenwerking met familieleden en mantelzorgers: Familieleden en mantelzorgers voelen zich gehoord en serieus genomen in de zorgverlening.

### **Verbeterpunten:**

- Welzijn meenemen in zorgplannen en rapporteren op welzijnsdoelen

### **Hoe werkt de organisatie aan kwaliteit zoals benoemd in de vijf bouwstenen en op welke manier zijn hierbij professionals, cliënten, naasten en mantelzorgers betrokken?**

Onze organisatie werkt structureel aan kwaliteit door:

- Brancherichtlijnen en wet- en regelgeving: Wij werken conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), de Wet zorg en dwang (Wzd) en de Wet Langdurige Zorg (WLZ).
- Kwaliteitsmanagementsysteem: Wij zijn ISO 9001 gecertificeerd en worden jaarlijks getoetst door KIWA
- Continue evaluatie en bijsturing: Externe en interne audits, structurele kwaliteitssessies.
- Multidisciplinaire samenwerking: Professionals, cliënten en mantelzorgers worden actief betrokken bij verbeterprocessen.

### **Kwaliteit als vanzelfsprekendheid**

Wij zien werken aan kwaliteit als een integraal onderdeel van de dagelijkse bedrijfsvoering. Dit doen we door:

- Structurele feedbackmomenten met cliënten en naasten.
- Scholing voor medewerkers.
- Innovatie en technologie ter ondersteuning van zorgprocessen (zoals digitale dossiers en AI ondersteuning)

***Wat zijn belangrijke thema's?***

Op basis van onze evaluaties en cliëntfeedback, zetten we komend jaar extra in op:

- Verbetering van communicatie: Terugkoppeling SO/ Huisarts
- Binden en boeien van medewerkers: Preventie van werkdruk en behoud van medewerkers
- Digitalisering en innovatie: Administratieve ondersteuning door AI
- Versterken van de samenwerking met mantelzorgers: Actieve betrokkenheid bij zorgplanning

## Perspectief voor volgend jaar

***Wat betekenen deze reflecties voor het werken aan kwaliteit het komende jaar? Welke thema's verdienen extra aandacht naar aanleiding van de reflecties? Wat mogen mensen met een zorgvraag, hun naasten en de mantelzorgers verwachten?***

Op basis van onze reflecties en de resultaten uit cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken richten wij ons het komende jaar op de volgende speerpunten:

- Snellere terugkoppeling naar cliënten en mantelzorgers.
- Duidelijke afspraken over contactmomenten
- Stimuleren van teamstabiliteit en inzet van vaste zorgverleners.
- Behoud van personeel door scholing, loopbaanontwikkeling en duurzame inzetbaarheid. (planning & controle)
- Meer maatwerk in zorgplannen, afgestemd op de behoeften van cliënten en mantelzorgers.
- Actieve betrokkenheid van cliënten en naasten bij beslissingen over zorg.
- Uitbreiding van digitale zorgoplossingen zoals AI ondersteuning.
- Actievere samenwerking met huisartsen, ziekenhuizen en andere zorgaanbieders.
- Mantelzorgers nog beter ondersteunen en betrekken bij zorgprocessen.