



GENERIEK KWALITEITSKOMPAS

2025

Inhoudsopgave

Leeswijzer	2
Voorwoord:	3
Context	3
Verbeterpunten	3
Medewerkers.....	3
Ervaringen van cliënten.....	4
Bouwsteen 1	5
Cliënten en Carenzorgt	5
Wensen en behoefte van de cliënten	6
Bouwsteen 2	6
Formele en informele zorgverleners.....	7
Samenwerking met andere (welzijns) organisatie	7
Zorg Technologie	7
Sociaal netwerk	8
BOUWSTEEN 3.....	8
Wie zijn onze cliënten	8
De medewerkers van Thuiszorg Het Centrum.....	9
Medewerkers tevredenheid	9
Medezeggenschap.....	9
Onplanbare zorgvraag.....	10
BOUWSTEEN 4.....	10
Opleidingsplan	10
Zicht op kwaliteit	10
BOUWSTEEN 5.....	11
Clienttevredenheid	12
Kwaliteitsbeeld.....	12

Leeswijzer

In dit kwaliteitsbeeld (Generiek kwaliteitskompas) vertellen we over de zorg bij Thuiszorg Het Centrum in 2025. We vertellen en laten zien wat er goed ging, wat we hebben geleerd en waar we graag beter in willen worden. We vertellen dan ook graag hoe we in 2025 hiermee aan de slag gaan.

We baseren dit kwaliteitsbeeld op het landelijke Genierek kompas – Samen werken aan kwaliteit van bestaan welke is ontworpen door: ActiZ, ANBO-PCOB, BPSW, BVKZ, Koepel Gepensioneerden, LOC Waardevolle zorg, MantelzorgNL, NCZ, Nederlands Instituut van Psychologen, NOOM, Sociaal werk Nederland, SOMNL, SPOT, V&VN, Verenso, Zorgthuisnl en Zorgverzekeraars Nederland.

In dit kwaliteitsbeeld staan 5 bouwstenen centraal.

- 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’

De bouwstenen zijn in kaders terug te vinden in dit kwaliteitsbeeld en vervolgens een uiteenzetting hoe Thuiszorg Het Centrum daar invulling aan geeft.

Tussen de informatieve hoofdstukken door hebben we verhalen van cliënten, verwanten en medewerkers toegevoegd en hebben we het Kwaliteitsbeeld zoveel mogelijk in begrijpelijke taal geschreven.

Voorwoord:

Context

Om het Kwaliteitsbeeld 2025 goed te begrijpen, is het essentieel om de context te kennen waarin de zorgverlening heeft plaatsgevonden. Deze periode werd gekenmerkt door organisatorische veranderingen, wat leidde tot onrust en onzekerheid onder medewerkers. Tegelijkertijd waren er uitdagingen zoals een structureel tekort aan vaste medewerkers, financiële knelpunten die vroegen om efficiëntere werkwijzen. Tegen deze achtergrond verdienen alle medewerkers die hebben bijgedragen aan de kwaliteit van zorg voor de cliënten een groot compliment. Hun inzet is waardevoller dan ooit.

Verbeterpunten

In het Kwaliteitsbeeld 2025 is, meer dan in voorgaande jaren, extra nadruk gelegd op verbeterpunten. Dit is gedaan door ook situaties te belichten waarin de zorg beter had gekund. Vanuit de PREM is dit duidelijk naar voren gekomen, en daar is gehoor aan gegeven. Het doel hiervan is om via een open en eerlijke houding de kwaliteit van zorg verder te verbeteren.

Medewerkers

Zorgverlening draait om mensen; zij vormen de kern van de kwaliteit die we bieden aan onze cliënten. Dit geldt niet alleen voor onze medewerkers, maar ook voor de vrijwilligers die dagelijks een onmisbare bijdrage leveren. Het leveren van goede zorg begint met waardering en respect voor iedereen die zich hiervoor inzet. Een prettige en ondersteunende werkomgeving draagt niet alleen bij aan het welzijn van onze medewerkers en vrijwilligers, maar ook aan een positieve en vertrouwde sfeer voor onze cliënten.

Imed Larguechè en Joditha Lammers

Directeur bestuurder

Ervaringen van cliënten

“Jullie zijn goud waard kanjers”

Onze speciale dank gaat uit naar de medewerkers die onze vader in zijn laatste dagen hebben verzorgd. Het is niet in woorden uit te drukken hoe fijn het is dat deze professionele zorg dag en nacht voor onze vader hebben klaar gestaan, zodat wij konden genieten van de tijd die we nog samen hadden en met een gerust hart naar huis konden gaan. Ook voor ons werd goed gezorgd. Ze stonden altijd klaar voor een luistert oor, een brassa, advies en alles ging in goed overleg. Jullie zijn goud waard kanjers !

Nathalie

Dochter

“Als een Koning heeft hij de zorg en afscheid gekregen die hij verdiende.”

Bij deze willen wij jullie nog erg bedanken voor de goede zorg en steun die onze vader en zijn vrouw hebben mogen ontvangen. Om jullie van Thuiszorg Het Centrum te bedanken (maar ook om iets aandacht te geven aan het bestaan van jullie organisatie) heb ik een deel van de speech op de begraafplaats aan jullie gewijd. Ook is het bloemstuk dat wij van Thuiszorg Het Centrum hebben ontvangen een zeer belangrijk iets geweest tijdens de gehele ceremonie. Waarvoor zeker onze dank dat dit een deel heeft mogen uitmaken van ons verlies en de verwerking ervan. Het verlies is nog steeds zwaar, maar jullie hebben zijn lijdensweg een heel stuk lichter gemaakt. Als een Koning heeft hij de zorg en afscheid gekregen die hij verdiende, daarom doet jullie organisatie zijn naam eer aan ... Thuiszorg Het Centrum. Nogmaals onze dank voor de uitstekende zorg.

Koos van B.

Zoon

Bouwsteen 1

Wat schrijft het Generieke Kwaliteitskompas hierover:

Dit zegt het Generieke Kwaliteitskompas:

Goede ondersteuning, zorg en behandeling zetten de mens centraal en sluiten aan op zijn manier van leven, mogelijkheden en wensen, zijn kwaliteit van bestaan. Wat kwaliteit van bestaan is, is voor iedereen anders. Het startpunt is altijd: weten wat er voor iemand toe doet. Dat gaat niet alleen over lichamelijke gezondheid, maar ook over emoties, het sociale leven, mentale welzijn en de plek waar je leeft. Gehoord en gezien worden is voor iedereen belangrijk. Een open gesprek tussen mensen met zorgvragen, hun mantelzorgers, naasten, sociale netwerk en de professional vormt de basis. Een open gesprek is een cyclisch proces. Goed luisteren en een open, eerlijke communicatie vormen het vertrekpunt. Ook het oppikken van non-verbale signalen is daarbij belangrijk. De professional is toegerust voor dit gesprek. In een open gesprek wordt aandacht gegeven aan diversiteit, onder andere op het gebied van cultuur, religie, genderidentiteit en seksuele oriëntatie.

Mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk zijn hierbij in de basis betrokken en kunnen daarnaast, in overleg met elkaar, een belangrijke schakel vormen als het gesprek niet altijd met woorden gevoerd kan worden vanwege de gezondheid van de mens met een zorgvraag. Door de mantelzorger, naasten en het sociale netwerk te betrekken kunnen ook afspraken gemaakt worden over wat zij nodig hebben om de balans te houden tussen draagkracht en draaglast.

Een open gesprek kan verschillende doelen hebben. In een open gesprek kijkt de professional breder dan zijn eigen professie. Het levert, aangevuld met de biografie, diagnostiek en voorgeschiedenis van de mens met een zorgvraag en informatie uit het sociale netwerk, een zo volledig mogelijk beeld op van de mens achter de vraag. Op basis van een open gesprek worden afspraken gemaakt over wat iemand zelf nog kan doen, wat samen met het sociale netwerk gedaan kan worden, welke mogelijkheden de lokale omgeving, hulpmiddelen en technologie bieden en wat van de professionele zorg verwacht mag worden en wat gewenst is, ook als de situatie verandert. Ook palliatieve en terminale zorg en het waardig afscheid nemen vormen onderdeel van een open gesprek en het bespreken van de wensen en behoeften in die fase. In een open gesprek worden de verwachtingen over en weer afgestemd, ook wanneer de zorg niet geleverd kan worden en worden alternatieven besproken.

De variatie in wensen en behoeften vraagt om verschillende inzet van professionals van binnen en buiten de zorg en het anders organiseren van de zorg. Professionals kennen de regionale sociale kaart, zoeken verbinding met professionals uit andere disciplines en verwijzen zo nodig mensen naar hen door.

Welke invulling geeft Thuiszorg Het Centrum hieraan

Elke cliënt is uniek en wordt door Thuiszorg Het Centrum op die manier benaderd. Het proces begint met een kennismakingsgesprek, waarin de aanleiding voor de zorgvraag wordt besproken. In het zorgplan zijn acties opgenomen om de gestelde doelen te bereiken.

Nadat de wijkverpleegkundige een zorgplan heeft opgesteld, is het essentieel dat de zorg doelmatig en rechtmatig wordt uitgevoerd. Om dit te waarborgen, is regelmatige controle noodzakelijk door middel van voortgangsrapportages en evaluaties van het zorgplan.

Cliënten en Carenzorgt

De digitale wereld, inlognamen en wachtwoorden onthouden, is voor de meeste van ons de normaalste zaak van de wereld. Voor onze doelgroep, ouderen, is dit vaak minder het geval. We zien dan ook met regelmaat, dat familieleden dit stukje zorg overnemen. Alle cliënten die in zorg komen, krijgen een code om Thuiszorg Het Centrum te koppelen aan Carenzorgt. Hiermee is er toegang tot het zorgplan, rapportage en documenten en kunt u jaarlijks deelnemen aan het cliënttevredenheidsonderzoek (PREM)

Wensen en behoefte van de cliënten

Thuiszorg Het Centrum houdt jaarlijks een PREM onderzoek wat Thuiszorg Het Centrum informatie geeft over hoe cliënten de zorg ervaren. In het onderzoek kunnen de cliënten anoniem op- en aanmerkingen geven in wat ze goed vinden gaan en wat voor verbetering vatbaar is. Thuiszorg Het Centrum streeft naar constante verbetering van de kwaliteit.

Enkele reactie zijn:



Actie 2025

- Onderzoeken of communicatie via Carenzorg van toegevoegde waarde is
- Het bevorderen van de kwaliteit en effectiviteit van zorg door te zorgen dat het zorgproces transparant en goed gedocumenteerd verloopt.
- Het continueren van de clienttevredenheid.

Bouwsteen 2

Wat schrijft het Generieke Kwaliteitskompas hierover:

In ieder leven ontstaan zorgvragen, van een vraag naar een helpende hand tot een intensieve zorgvraag. Bij het zoeken naar antwoorden kunnen hulpmiddelen en technologie, mantelzorgers, naasten en vrijwilligers en eventueel aanvullend professionals zorg bieden. Samen vormen ze een netwerk.

Om het sociale netwerk meer te kunnen laten bijdragen aan iemands kwaliteit van bestaan is een andere rol van de samenleving nodig. Het vraagt meer van het sociale netwerk en een andere invulling van professionele zorg. Dat betekent dat er een sterke sociale basis nodig is waardoor op het moment dat de kwaliteit van bestaan wankelt mensen hun leven zelf zo veel mogelijk kunnen blijven organiseren. Een sociale basis bestaat uit wat mensen met en voor elkaar doen, burgerinitiatieven en de meer professionele, georganiseerde sociale basisvoorzieningen. Bij een sterke sociale basis is de samenleving zo ingericht dat mantelzorgers kunnen zorgen naast hun eigen (werkzame) leven en hebben mensen met een zorgvraag zo lang mogelijk de regie over hun eigen leven, gericht op kwaliteit van bestaan. Hoe de sociale basis van mensen eruitziet en hoe zij deze invullen is afhankelijk van vele factoren. Er moet aandacht voor, en kennis zijn over deze diversiteit, onder andere op het gebied van religie, cultuur, seksualiteit en genderidentiteit om de sociale basis te faciliteren en ondersteunen.

De samenstelling van een netwerk kan door de tijd heen en afhankelijk van de veranderingen in wensen en behoeften veranderen. Ook de wijze waarop de deelnemers van het netwerk met elkaar samenwerken kan hierdoor wijzigen. Tijdens een open gesprek over de zorg brengt de professional samen met de mens met een zorgvraag en informele zorg het sociale netwerk in kaart. Naast het sociale netwerk wordt zo nodig professionele zorg ingezet. Een goede samenwerking tussen het sociale netwerk en professionals, maar ook tussen professionals onderling is van groot belang om de zorg goed te organiseren.

Welke invulling geeft Thuiszorg Het Centrum hieraan

Bij het formuleren van de zorgvraag is er expliciete aandacht voor de mantelzorgers, die vaak al lange tijd een grote rol spelen in de ondersteuning van hun dierbare. Ook tijdens de uitvoering van onze zorg blijven zij onmisbaar. Samen met de mantelzorgers worden duidelijke afspraken gemaakt en vastgelegd in het zorgplan.

Formele en informele zorgverleners

Wanneer een persoon zorg nodig heeft, kan een ander besluiten deze zorg te verlenen. Dit wordt een **informele zorgverlener** genoemd. Een informele zorgverlener is iemand die zorg biedt aan naasten of aan anderen, zonder dat daar een formele zorgopleiding voor vereist is. Dit type zorgverlening wordt 'informeel' genoemd omdat het niet aan specifieke opleidingseisen of professionele bevoegdheden hoeft te voldoen.

Een **formele zorgverlener** daarentegen heeft een opleiding gevolgd die aansluit bij de zorg die wordt verleend. Hierbij is het belangrijk dat de bevoegdheid en bekwaamheid aantoonbaar op orde zijn, bijvoorbeeld door diploma's en certificeringen.

Thuiszorg Het Centrum werkt uitsluitend met **formele zorgverleners**, om zo de kwaliteit en professionaliteit van de geleverde zorg te waarborgen.

Samenwerking met andere (welzijn) organisatie

Thuiszorg Het Centrum is een kleinschalige organisatie die niet alle expertise intern beschikbaar heeft. Om de complexiteit van zorgvragen effectief aan te pakken, werken we nauw samen met diverse specialisten en zorgpartners. Zo onderhouden we intensieve samenwerkingen met casemanagers dementie, verpleegkundigen ouderenzorg, huisartsen en technische thuiszorgteams. Door deze gezamenlijke aanpak kunnen we hoogwaardige, persoonlijke zorg bieden die aansluit bij de behoeften van onze cliënten.

Zorg Technologie

Thuiszorg Het Centrum is voornemens zorgtechnologie binnen Thuiszorg Het Centrum te implementeren. De cliënt zo lang mogelijk en verantwoord thuis laten wonen is een speerpunt van Thuiszorg Het Centrum wat echter steeds meer wordt bemoeilijkt door de grote personeelstekorten in de zorg. Thuiszorg Het Centrum denkt dan ook mogelijkheden/kansen te zien in het inzetten van zorgtechnologie maar stelt wel als uitgangspunt dat de technologie ondersteunend is in het werkproces en zorgt voor vermindering van (het ervaren van) werkdruk. Het moet ook bijdragen in betere kwaliteit van leven van de cliënt en betere kwaliteit van zorg.

Sociaal netwerk

Door de stijgende aantallen hulpvragen, veroorzaakt door de dubbele vergrijzing en het feit dat mensen steeds langer thuis blijven wonen, wordt er steeds vaker een beroep gedaan op professionals. Dit vergroot de noodzaak voor professionals om alternatieve vormen van ondersteuning te vinden en te betrekken. Een belangrijke aanpak hierbij is het versterken van de netwerken van cliënten, zodat zij, met de hulp van hun netwerk, beter in staat zijn om hun hulpvragen zelfstandig aan te pakken. Op deze manier kunnen cliënten zo zelfstandig mogelijk blijven functioneren. Ondersteuning vanuit een breed netwerk vergroot het draagvlak voor degenen die ondersteunen, doordat de lasten per persoon worden verlicht. Dit voorkomt dat een enkele mantelzorger overbelast raakt.

Actie 2025

- Continueren van de samenwerkingen en daar waar mogelijk versterken
- Onderzoeken of informele zorg toegevoegd kan worden binnen Thuiszorg Het Centrum
- Implementeren van zorgtechnologie

BOUWSTEEN 3

Wat schrijft het Generieke Kwaliteitskompas hierover:

Het werk wordt op verschillende manieren georganiseerd door de diversiteit aan vormen van organisaties. Zo zijn er grotere verpleeghuiszorglocaties, maar ook kleinschalige woonvormen, locaties voor eerstelijnsverblijf en locaties voor geriatrische revalidatie. Er zijn teams die in de wijkverpleging werken en zzp'ers die in de wijk werkzaam zijn. Ook de grote diversiteit aan doelgroepen die zorg ontvangen maakt dat het werk divers georganiseerd wordt.

In een open gesprek spreekt de professional samen met de mens met een zorgvraag af welk deel van de zorgvraag ingevuld kan worden door hulpmiddelen, technologie en informele zorg en welke aanvulling de professionele zorg daarop kan bieden. Dit is afhankelijk van de duur, de zwaarte van de zorgvraag, de levensfase en de context waarin de zorgvrager de zorg ontvangt. Dit vraagt ook om (lokale) afstemming met andere organisaties die betrokken worden om te komen tot een passend antwoord op de zorgvraag. Dat betekent dat de beschikbaarheid en een passende deskundigheidsmix van personeel afgestemd zijn op de zorgvraag in het werkgebied. Uitgangspunt is dat er gewerkt wordt volgens de professionele standaarden, normen en richtlijnen die gelden in de sector. Waarbij aandacht is voor passende competenties, rollen, (bij)scholen en verantwoordelijkheden.

Welke invulling geeft Thuiszorg Het Centrum hieraan

Wie zijn onze cliënten

Thuiszorg Het Centrum is een Thuiszorgorganisatie welke is opgericht in 2001 gericht wijkzorg en huishoudelijk werk. Thuiszorg Het Centrum levert wijkzorg in de plaatsen Utrecht, Amersfoort, Harderwijk en Arnhem. In Amersfoort levert Thuiszorg het Centrum ook Huishoudelijk werk.

Thuiszorg Het Centrum verleend wijkzorg zorg aan haar cliënten welke wordt vergoed vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet langdurige zorg (Wlz) waarbij op peildatum dec 2024 13% van

de cliënten zorg ontvangen welke wordt gefinancierd vanuit de WLZ en 87% van de cliënten zorg ontvangen vanuit de ZVW.

De medewerkers van Thuiszorg Het Centrum

De zorg aan de cliënten wordt geleverd door zorgmedewerkers in loondienst. Door de controle op de wet Dba die vanuit de overheid gehouden zal worden, heeft Thuiszorg Het Centrum besloten geen ZZP'ers meer in te zetten binnen Thuiszorg Het Centrum in welke functie dan ook.

Binnen Thuiszorg Het Centrum zijn medewerkers van verschillend niveau in diploma en opleiding werkzaam. Thuiszorg Het Centrum draagt zorg dat het passende niveau op de zorg wordt ingezet. Om de bevoegd en bekwaamheid op orde te houden stelt Thuiszorg Het Centrum hoge eisen aan de zorgmedewerkers en is er een opleidingsbeleid opgesteld welke jaarlijks kan worden bijgesteld met de dan geldende wet- en regelgeving.

Medewerkers tevredenheid

Thuiszorg Het Centrum is een kleine organisatie waarbij het ons kent ons gevoel hoog is. Thuiszorg Het Centrum is ten alle tijden te bereiken om te luisteren naar de wensen, behoefte en ideeën van de medewerkers. Persoonlijke ontwikkeling van de medewerkers wordt dan ook gestimuleerd. De medewerkers hebben en krijgen de ruimte om input te geven aan het jaarplan in wat zij als kwaliteitsverbetering in hun wijk belangrijk vinden.

Medezeggenschap

Thuiszorg Het Centrum heeft nog geen voltallige cliëntenraad en levert haar inspanning door elke (nieuwe) cliënt hierover te informeren. Wel beschikt Thuiszorg Het Centrum over een ondernemingsraad.

Hoe kijkt de or aan tegen kwaliteit?

De OR vindt het van belang dat de organisatie investeert in samenwerking en voldoende uitdaging voor de zorgprofessionals en organisatie. Op die manier kun je als organisatie kwaliteit van zorg blijven leveren. Elk persoon heeft z'n eigen kwaliteiten, door daar gebruik van te maken, kun je goede kwaliteit van zorg leveren. Tevreden medewerkers zorgen voor tevreden cliënten en tevreden cliënten zorgen voor tevreden medewerkers.

De OR

Onplanbare zorgvraag

Onplanbare zorg kenmerkt zich door het incidentele karakter en doet een beroep op per directe bereikbaarheid en beschikbaarheid. Acute zorg is dus in principe zorg die niet kan wachten. Bij een onplanbare zorgvraag zal er door Thuiszorg Het Centrum maatwerk worden geleverd.

Actie 2025

- Investeren in opleiden van zorgmedewerkers
- Inzetten op hogere instroom dan uitstroom medewerkers

BOUWSTEEN 4

Wat schrijft het Generieke Kwaliteitskompas hierover:

Kwaliteit steunt op vakbekwame professionals. Professionals die samen continu de zorg verbeteren onder meer vanuit de professionele standaard, multidisciplinair werken en ervaren uitkomsten van zorg. Daarbij krijgen zij de mogelijkheid om de opgedane deskundigheid toe te passen en te (leren) werken volgens professionele standaarden, zoals richtlijnen en beroepscode. Bovendien zijn zij toegerust om hun werk goed te kunnen doen en krijgen zij de ruimte en het vertrouwen om hun expertise in te zetten en waar mogelijk te delen. Belangrijk daarbij is dat zij zich ook bewust zijn van hun eigen expertise en grenzen en zo nodig andere beroepsprofessionals inschakelen. Tot slot moet er tijd zijn om te reflecteren en de uitkomsten van reflectie te implementeren. Dit gebeurt binnen de grenzen van de opleidingseisen, competenties en bevoegdheden, en zonder toename van administratieve lasten voor professionals.

Welke invulling geeft Thuiszorg Het Centrum hieraan

Opleidingsplan

Een **opleidingsjaarplan** is een strategisch document waarin Thuiszorg Het Centrum de opleidingsbehoeften, -doelen en -activiteiten voor een bepaald jaar vastlegt. Het biedt een gestructureerde aanpak voor het ontwikkelen van vaardigheden en kennis van medewerkers en helpt Thuiszorg Het Centrum haar doelen te bereiken. Het plan zorgt ervoor dat opleidingsactiviteiten aansluiten bij de strategische doelen van Thuiszorg Het Centrum, zoals het verhogen van productiviteit, klanttevredenheid of innovatie. Het plan is gebaseerd op de behoefte binnen Thuiszorg Het Centrum, wet- en regelgeving waardoor training doelgericht en relevant is, hiermee voorkomen we onnodige verspilling van tijd en middelen.

Een opleidingsjaarplan helpt Thuiszorg Het Centrum om het maximale uit hun opleidingsprogramma's te halen door focus, structuur en doelmatigheid te bieden. Het is een instrument dat niet alleen bijdraagt aan de ontwikkeling van medewerkers, maar ook aan het succes van Thuiszorg Het Centrum als geheel.

Zicht op kwaliteit

Thuiszorg Het Centrum is ISO 9001 gecertificeerd.

ISO 9001 is een internationale standaard voor kwaliteitsmanagementsystemen (QMS) die wordt gepubliceerd door de International Organization for Standardization (ISO). Het biedt een raamwerk en richtlijnen om de kwaliteit van producten en diensten consistent te waarborgen en te verbeteren.

ISO 9001-certificering houdt in dat Thuiszorg Het Centrum heeft aangetoond dat zij voldoet aan de eisen van deze norm.

1. **Klantgerichtheid:** Thuiszorg Het Centrum richt zich op het begrijpen en voldoen aan de behoeften en verwachtingen van haar cliënten.
2. **Leiderschap:** Het topmanagement is betrokken bij het vaststellen van de visie, missie en doelen van het kwaliteitsmanagementsysteem.
3. **Procesbenadering:** Alle activiteiten en middelen worden georganiseerd als processen die bijdragen aan de uiteindelijke kwaliteit.
4. **Continue verbetering:** Thuiszorg Het Centrum streeft naar voortdurende verbetering van haar processen en prestaties.
5. **Besluitvorming op basis van feiten:** Besluiten worden genomen op basis van geanalyseerde en geïnterpreteerde gegevens.
6. **Relatiebeheer:** Er is aandacht aan relaties met leveranciers en andere belanghebbenden om gezamenlijke waarde te creëren.

Een ISO 9001-certificering is niet verplicht, maar wordt vaak gevraagd door klanten en zakelijke partners als een bewijs van betrouwbaarheid en kwaliteit. Het certificaat wordt voor drie jaar afgegeven en wordt er jaarlijks een vervolg audit gehouden.

De kwaliteitsmanager gaat periodiek en steekproefsgewijs de zorgdossiers van cliënten en medewerkers toetsen. Hierbij wordt er bij de cliëntendossiers gelet het navolgen van de afgesproken werkwijze, volledigheid, en doelmatigheid. Bij de medewerkers zal de aandacht liggen op de aantoonbaarheid van bevoegd en bekwaamheid. De uitkomsten zullen met de betrokken besproken worden en daar waar nodig zal training-on-the-job worden gehanteerd.

Actie 2025

- Uitvoering geven aan het opleidingsjaarplan 2025
- Interne en externe audits uitvoeren en acties opvolgen
- Periodieke toetsing cliëntdossiers en medewerkersdossier

BOUWSTEEN 5

Wat schrijft het Generieke Kwaliteitskompas hierover:

Goede zorg sluit aan bij persoonlijke mogelijkheden, wensen en behoeften van mensen met een zorgvraag. Het is van belang dat organisaties regelmatig evalueren wat goede zorg en kwaliteit van zorg is en om inzichtelijk te maken hoe het binnen Thuiszorg Het Centrum gaat.

Systematisch werken aan kwaliteit van zorg is randvoorwaardelijk voor organisaties bij het maken van beleid over goede zorg. Het monitoren van de kwaliteit van zorg is nodig om vast te stellen of deze verbeterd moet worden. Het bieden van inzicht in kwaliteit is niet alleen vanzelfsprekend voor intern gebruik door organisaties, maar ook in de relatie tussen de mensen met een zorgvraag en de professional en voor transparantie voor keuze-informatie, zorginkoop en toezicht. Er kan informatie worden opgehaald en beschikbaar gesteld voor verschillende doelen. Bijvoorbeeld voor mensen met een zorgvraag als basis voor zelf regie en om keuzes te kunnen maken, voor professionals en voor organisaties ten behoeve van leren en ontwikkelen (bouwsteen 4), voor afspraken over de financiering en monitoring

van de zorg en voor maatschappelijke verantwoording. Organisaties hebben hun basis op orde, maken inzichtelijk hoe ze ervoor staan en wat hun inspanningen zijn om de kwaliteit te monitoren en verder te ontwikkelen. Dit vormt het uitgangspunt voor het kwaliteitsbeeld.

Welke invulling geeft Thuiszorg Het Centrum hieraan

Clienttevredenheid

Thuiszorg Het Centrum houdt jaarlijks onder haar cliënten een tevredenheidsonderzoek (PREM) en doet dit digitaal via Carenzorg.nl. Hier is in bouwsteen 1 al iets over geschreven. De **PREM** (Patient-Reported Experience Measure) is een gestandaardiseerde vragenlijst waarmee de ervaringen van cliënten met de zorgverlening worden gemeten. Het doel van de PREM is om inzicht te krijgen in hoe cliënten de kwaliteit van zorg ervaren, zodat Thuiszorg Het Centrum verbeteringen kunnen doorvoeren waar nodig. De vragen gaan vaak over communicatie, betrokkenheid, wachttijden en andere aspecten van de zorgervaring.

Historie	TZHC alg	Utrecht	Amersfoort	Arnhem	Harderwijk
Overall	8.5 (n193)	8.2 (n118)	8.9 (n23)	8.8 (n35)	8.9 (n17)
2024	8.3	7.8	8.8	8.8	8.7
2023	8.5	7.9	8.8	8.7	8.8
2022	8.7	8.5	9.3	9.3	9.0
2021	8.3	8.3	-	8.6	-

Data komt van zorgkaart Nederland d.d. 24-12-2024

Kwaliteitsbeeld

Dit Generiek kwaliteits kompas 2024 is voor de thuiszorg nieuw, en is dan ook een start naar een compleet kwaliteitsbeeld welke eind 2025 zal worden geleverd. Er zal dan in één rapport een terugblik 2025, vooruitblik 2026 en reflectie op 2025 zal worden opgenomen