

# ***KWALITEITSBEELD***

**2024**



“Uw zorg is onze zorg”

## Inhoud

Voorwoord.....	3
1. Inleiding.....	4
2. Onze cliënten.....	5
3. Thuiszorg Rijnstad.....	7
Persoonlijke Verzorging.....	7
Verpleging.....	7
Individuele begeleiding.....	7
Thuiszorg Rijnstad als organisatie.....	8
4. Onze medewerkers.....	9
5. Kwaliteit.....	11
Incidenten en calamiteiten.....	11
Klachten.....	11
Organisatiebeoordeling.....	11
Externe audit.....	11
6. Hoe nu verder in 2025.....	12

## Voorwoord

Het kwaliteitsbeeld over 2024 van Thuiszorg Rijnstad, ligt voor u. Hierin kunt u lezen hoe wij kijken naar kwaliteitsbeeld en hoe we dat vorm willen gaan geven komende jaren. Dit wordt uitgewerkt middels verschillende doelstellingen.

Tevens geven we hiermee inzicht op hoe de kwaliteit van de geboden zorg ervaren wordt en hoe wij als organisatie hierop reflecteren, hier van leren en verder ontwikkelen.

In dit kwaliteitsbeeld vindt u een terugblik, een reflectie en een vooruitblik op de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas, waaruit duidelijk wordt hoe wij samen werken aan kwaliteit van bestaan:

- Bouwsteen 1: Het kennen van de 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 kijken wij terug op het afgelopen jaar en kijken we tevens vooruit naar 2025:

- Wat ging er goed?
- Wat kan er anders?
- Waarin moeten we ons doorontwikkelen?
- Wat gaan we doen in 2025?

## 1. Inleiding

Wij zijn een kleine zorgorganisatie waarbij cliënten terecht kunnen voor Persoonlijke verzorging, Verpleging en Individuele begeleiding in Arnhem (Zuid).

### **Onze missie:**

Thuiszorg Rijnstad is een betrouwbare en cliëntvriendelijke zorgaanbieder welke 24 uur per dag (7 dagen in de week) bereikbaar is. Hierdoor wordt de continuïteit van de zorg aan onze cliënten gewaarborgd.

Thuiszorg Rijnstad vult de totale zorgvraag in met gekwalificeerde en goed opgeleide medewerkers en biedt zorg die betrouwbaar en herkenbaar is in de wijk. Thuiszorg Rijnstad levert zorg in Arnhem en is met name actief in de zogeheten Vogelaarwijken in Arnhem Zuid.

Op basis van de (zorg)behoeften en wensen van onze cliënten bieden wij verschillende soorten zorg die gericht zijn op het bevorderen van de gezondheid, de zelfredzaamheid en het welzijn van de mens in nauwe samenwerking met de mantelzorger(s) als steunomgeving.

De medewerkers van Thuiszorg Rijnstad zijn professioneel, deskundig, bieden een luisterend oor, bieden de zorg die nodig is en stimuleren de zelfzorg waar mogelijk. De vraag van de cliënt is ons uitgangspunt voor het professioneel en gericht zorg kunnen leveren waarbij de wijkverpleegkundige de indicatiestelling en het zorgproces bewaakt.

Thuiszorg Rijnstad levert voornamelijk zorg in het zorgdomein Wijkverpleging via de zorgverzekeraars. Daarnaast levert Thuiszorg Rijnstad ook zorg vanuit de Wet langdurige zorg via Menzis Zorgkantoor en zorg vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning via Gemeente Arnhem.

**Kernwaarden:** betrouwbaar, cliëntvriendelijk, deskundig en persoonlijk.

## 2. Onze cliënten

Onze zorg is persoonlijk, waarbij we de cliënt centraal stellen. Na aanmelding van een cliënt gaan we altijd in gesprek met de cliënt en de naasten. Samen achterhalen we welke (zorg)behoefte de cliënt heeft en bepalen zo in goed overleg welke zorg de cliënt gaat ontvangen.

Tijdens de intakeprocedure brengen we specifieke zorgvragen en/of begeleidingsbehoeften in beeld. Er wordt hierna een persoonlijk zorgplan opgesteld in het ECD (PUUR-Ecare), waarin eerdergenoemde specifieke zorgvragen en/of begeleidingsbehoeften doelmatig verwerkt worden. Deze doelen worden elk half jaar geëvalueerd en zo nodig eerder bijgesteld.

Om op de hoogte te blijven van de actuele gezondheidssituatie van cliënten rapporteren wij dagelijks in Ecare over bijzonderheden, 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 Rijnstad. Daarom staan wij altijd open voor feedback van cliënten en hun naasten. Periodiek onderzoeken wij de tevredenheid, middels de PREM-methodiek.

Hieruit blijkt dat de cliënten zeer tevreden zijn over Thuiszorg Rijnstad. Thuiszorg Rijnstad is altijd goed bereikbaar, de communicatie verloopt goed en cliënten bevelen Thuiszorg Rijnstad altijd aan bij anderen.

Thuiszorg Rijnstad kreeg in 2024 een mooie 9,2 als tevredenheidscijfer van de cliënten en daar zijn wij heel blij mee, tevreden cliënten is toch waar we het allemaal voor doen.

In onze opdracht heeft Ecare de PREM uitgevoerd. De PREM is een vragenlijst die de ervaringen en beleving van cliënten, die zorg of begeleiding ontvangen, meet. De PREM bestaat uit 9 ervaringsvragen die beantwoord kunnen worden op een schaal van 1 tot 10. Verder bevat het 2 achtergrondvragen en een vraag over de kwaliteit van leven. De uitkomsten van de PREM geven inzicht in de ervaringen van de cliënten. Daarmee kunnen wij onze kwaliteit verbeteren.

Overzicht PREM afgelopen jaren;

<b>2024</b>	<b>9.2</b>	68 waarderingen
<b>2023</b>	<b>9.6</b>	65 waarderingen
<b>2022</b>	<b>9.2</b>	78 waarderingen
<b>2021</b>	<b>9.5</b>	70 waarderingen
<b>2020</b>	<b>9.7</b>	82 waarderingen

Medezeggenschap van cliënten en naasten vinden wij belangrijk. Onze organisatie heeft de medezeggenschap middels een cliëntenraad ingeregeld.

De cliëntenraad heeft periodiek overleg met zowel de directie als met de raad van toezicht. Minimaal één maal per jaar voert de cliëntenraad een onderzoek uit en spreekt hierbij met een cliënt en stelt hiervan een verslag op. De cliëntenraad is laagdrempelig te benaderen.

### 3. Thuiszorg Rijnstad

Bij Thuiszorg Rijnstad kan men drie vormen van zorg afnemen:

- Persoonlijke verzorging
- Verpleging
- Individuele begeleiding

Deze zorgvormen kunnen via verschillende financieringen ingezet worden te weten; Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo), Zorgverzekeringswet (Zvw - Wijkverpleging), Wet langdurige zorg (Wlz). De mogelijkheid bestaat om deze zorg ook middels een Persoonsgebonden budget (Pgb) in te kopen.

#### Persoonlijke verzorging

In 2024 hebben wij aan 84 cliënten zorg geleverd. Wij ondersteunen onze cliënten bij de Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen. Tevens bieden wij begeleiding, indien nodig, bij medicatie en andere zich voordoende hulpvragen die binnen de verschillende financieringen vallen.

Medewerkers moeten altijd veilig kunnen werken in de thuissituatie van de cliënt, waarvoor wij een controle doen betreffend ergonomisch werken. Dit wordt vastgelegd in het ECD. Indien nodig wordt er laagdrempelig een ergotherapeut ingeschakeld.

#### Verpleging

In 2024 hebben we 84 cliënten verpleegd. Hieronder vallen alle zich voordoende verpleegtechnische handelingen. Wij zorgen dat alle medewerkers die de verpleegtechnische handelingen uitvoeren, bevoegd en bekwaam zijn. Mocht een medewerker zich niet bekwaam voelen, dan zullen we direct begeleiding inzetten vanuit de organisatie om deze persoon zich alsnog te laten bekwamen. Ook worden de bevoegdheden in een matrix bijgehouden, zodat het overzichtelijk is, wanneer iemand opnieuw geschoold moet worden om bevoegd te blijven. Voor de vaste medewerkers worden er periodiek scholingen aangeboden, waarbij ZZP'ers zich (tegen vergoeding) aan mogen sluiten.

#### Individuele Begeleiding

Wij bieden individuele begeleiding aan bij de cliënt thuis. Hiermee willen we persoonlijke doelstellingen bereiken, die uiteenlopend zijn. Terugkerende individuele doelstellingen zijn vaak gericht op zelfredzaamheid, voorkomen van, of uit een sociaal isolement komen, of een cliënt voorbereiden op een extramurale dagbesteding. Tevens kan begeleiding bestaan uit begeleiding bij het bezoeken van een (tand)arts/behandelaar of andere bezoeken die de cliënt niet zelfstandig uit kan voeren, om fysieke, mentale of cognitieve redenen.

In 2024 hebben 24 cliënten individuele begeleiding ontvangen.

## Thuiszorg Rijnstad als organisatie

Thuiszorg Rijnstad is een kleine organisatie. Vincent Populiers is de directeur, waarbij er een secretarieel medewerker en een planner in dienst zijn. Verder zijn alle zorgverleners werkzaam in de wijk. Doordat de directie meewerkt in de wijk en alle cliënten en zorgmedewerkers kent, zijn de lijntjes kort. Juist hierdoor kan er snel geschakeld worden als dat nodig is, zowel betreffend de cliëntzorg als bij personeels- of beleidstechnische vraagstukken.

De Raad van Toezicht bestaat uit twee leden, waarbij er nog een vacature open staat voor een derde. Deze komen 3 keer per jaar samen met de directie. Tevens is er ook 3x per jaar een overleg met de RvT, directie en de cliëntenraad samen. Daarbuiten vinden, indien nodig, met beide entiteiten extra overleggen plaats.

Tijdens de overleggen komen thema's aan bod als: stand van zaken algemeen rondom Thuiszorg Rijnstad, Financiën, Kwaliteit, Personeel, Sturingsmodel en Milestones, naast de lopende actiepuntenlijsten.

Thuiszorg Rijnstad is aangesloten bij de brancheorganisatie Zorgthuis.nl ([www.zorgthuis.nl](http://www.zorgthuis.nl)). Met dit lidmaatschap hebben we de beschikking over een grote kennisbank met relevante informatie. Tevens blijven wij op de hoogte van trends en ontwikkelingen binnen de zorg.

Ook is er de mogelijkheid gebruik te maken van diverse trainingen, bijeenkomsten en hun e-learningaanbod.

In 2024 is het Generiek Kompas uitgebracht, welke het kwaliteitskader vervangt en ons richtlijnen over de kwaliteit van professionele zorg geeft. Wij waren voor de PREM uitvoering al aangemeld bij Mediquest en de uitkomsten van de PREM zijn dan ook al doorgestuurd naar het portaal van Mediquest.

Thuiszorg Rijnstad heeft inmiddels een breed netwerk binnen Arnhem en omgeving. Er zijn korte lijnen met de huisartsen, apothekers, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, ziekenhuizen en andere zorgprofessionals en organisaties. Hierdoor kunnen we optimale zorg leveren van hoge kwaliteit en zetten we in op preventie, om bijvoorbeeld ziekenhuisopnames te voorkomen.



## 4. Onze medewerkers

Ons team bestond in 2024 uit 35 medewerkers, dit aantal bevat de vaste medewerkers in loondienst en de zelfstandigen.

De medewerkers worden ingezet naar opleidingsniveau. Dit betreft Helpende 2+, VIG, Verpleegkundige 4 en HBO verpleegkundige. De HBO verpleegkundige stelt ook de indicaties voor het zorgdomein wijkverpleging, vallend onder de zorgverzekeringswet.

In 2024 zijn er 6 teamvergaderingen geweest, waarbij iedereen fysiek aanwezig dient te zijn. Tijdens deze vergaderingen komen de mededelingen vanuit de directie aan bod, de cliëntbesprekingen/casuïstiekbesprekingen en tevens de ingebrachte punten vanuit het team. Er is continue oog voor kwaliteit, dit komt terug door elke keer de verbeteracties door te nemen (zogenoemde MIC meldingen).

Ieder half jaar is er een evaluatie- en beoordelingsgesprek, waarbij zowel directie als medewerker terugblik op het voorafgaande halfjaar. Hierin wordt gekeken naar medewerkerstevredenheid en wordt er besproken of de medewerker nog aan alle bevoegd- en bekwaamheden voldoet. Zo nodig regelt de organisatie de benodigde scholing. Tevens worden de andere documenten op geldigheid gecontroleerd, denk hierbij bijv. aan VOG en BIG-registratie. Ook worden de eventuele verbeteracties besproken van deze periode en gekeken hoe hiervan geleerd kan worden.

De zelfstandigen hebben jaarlijks een evaluatie, hierbij worden ook alle bevoegd- en bekwaamheden gecontroleerd. Indien scholing nodig is, is de zelfstandige hier zelf verantwoordelijk voor en levert nieuw bewijs (indien nodig) hiervan aan, aan de organisatie. Tevens wordt er gekeken of de zelfstandige voldoet aan alle wettelijke eisen die er aan een zelfstandige gesteld worden.

Medewerkers geven tijdens de evaluatie- en beoordelingsgesprekken aan dat zij tevreden zijn, de werksfeer is goed, ook de samenwerking verloopt goed.

In de periode april/mei 2024 hebben we een extern medewerkerstevredenheidsonderzoek laten uitvoeren, met het volgende resultaat:

*Respons: In totaal zijn 26 medewerkers benaderd voor deelname aan het MTO. Van deze 26 medewerkers hebben 25 medewerkers de vragenlijst ingevuld. Het responspercentage is 96,15%.*

*Algeheel oordeel: Het gemiddelde rapportcijfer voor de totale tevredenheid betreffende het werken bij Thuiszorg Rijnstad is een 8,3.*

*Van de medewerkers geeft 0% het cijfer 1 voor het werken bij Thuiszorg Rijnstad en 16% geeft het cijfer 10.*

*Opvallende scores De twee stellingen met het hoogste percentage positieve antwoorden (antwoordoptie 'helemaal mee eens' \*) zijn:*

*• 20 Als ik problemen heb bij de uitvoering van mijn werk, kan ik bij mijn leidinggevende terecht. (n=25) (92,00%)*

*• 55 Het is mij duidelijk bij wie ik moet zijn als ik een vraag heb over mijn arbeidsomstandigheden. (n=24) (91,67%)*

*• 57 De werkzaamheden die ik verricht ervaar ik regelmatig als zwaar. (n=24) (16,67%)*

*• 35 De onderlinge afstanden tussen de verschillende cliëntadressen op één dag/route zijn voldoende op elkaar afgestemd. (n=24) (8,33%)*

*• 56 Ik ben voorgelicht over de werkdrukrisico's die het werk met zich mee kan brengen. (n=22) (4,55%)*

*Verbeterkwadrant: In het verbeterkwadrant wordt de ervaring van medewerkers over het belang van verschillende thema's afgezet tegen de tevredenheid erover (hoofdstuk 2). In het verbeterkwadrant (kwadrant IV) is af te lezen dat de thema's 'bereikbaarheid' en 'arbeidsomstandigheden' als verbeterpunt kunnen worden gezien omdat het belang relatief hoog is en de tevredenheid relatief laag.*

*Het thema 'collega's/sfeer' wordt door medewerkers als belangrijkste thema gezien. Het gemiddelde rapportcijfer voor het belang van dit thema is een 8,76.*

*Het minste belang wordt gehecht aan het thema 'persoonlijke ontwikkeling', met als gemiddeld rapportcijfer een 7,96. Verder blijkt dat medewerkers het meest tevreden zijn over het thema 'leidinggevend'.*

*Het gemiddeld rapportcijfer voor de tevredenheid met dit thema is een 8,60.*

*Het minst tevreden zijn medewerkers met het thema 'arbeidsvoorwaarden', met als gemiddeld rapportcijfer een 7,88.*

Wij zijn een erkend leerbedrijf voor de opleiding: Helpende 2, Verzorgende IG en Verpleegkundige 4. In 2024 was er 1 leerling Verzorgende IG, deze werd begeleid door gekwalificeerde begeleiders uit de organisatie.

Wij werken in 2024 samen met Arbodienst Ausems Kerkvliet en HR ondersteuning vanuit Janssen HR Support. Er is sprake geweest van 1 langdurige, niet werk gerelateerde, verzuimmelding in 2024.

## 5. Kwaliteit

Wij leveren kwaliteitszorg in de thuisomgeving van de cliënt. Hierbij betrekken wij cliënten en medewerkers zo veel als mogelijk. Cliënten kunnen hun wensen altijd kenbaar maken. Er wordt dan samen gekeken hoe we hieraan een goede invulling kunnen geven. Ook staan wij open voor feedback en tips vanuit cliënten, hun naasten en de medewerkers.

In 2024 hebben wij het PREZO keurmerk behaald. Dit Keurmerk toont aan dat wij gestructureerd monitoren en verbeteren en daardoor kwalitatief goed zorgdragen voor zowel medewerkers als cliënten. Het keurmerk is natuurlijk geen doel op zich, maar bevestigt wel concreet intern als extern aantoonbaar de kwaliteit die wij leveren.

We monitoren de kwaliteit en tevredenheid op verschillende wijze. Hiervoor gebruiken wij onder andere onderstaande middelen en/of methoden:

### Incidenten en calamiteiten

We werken in Ecare met zogenoemde verbeteracties. Deze zijn gelijk aan MIC-meldingen. Als organisatie kiezen wij ervoor om laagdrempelig verbeteracties aan te maken, zodat er continue bewustwording van kwaliteit is en van kwaliteitsverbetering. Op iedere verbeteractie wordt direct actie ondernomen indien nodig. Bij incidenten waarbij schade ontstaat aan cliënt of medewerker, wordt er volgens de richtlijnen melding gemaakt bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). In 2024 is dit niet van toepassing geweest.

Tevens wordt er iedere teamvergadering bekeken welke verbeteracties er zijn geweest in voorgaande periode en hoe deze in de toekomst voorkomen kunnen worden.

### Klachten

We hebben een eigen klachtenreglement, deze is inzichtelijk in ieder zorgdossier en via de website van de organisatie. Tevens zijn wij aangesloten bij Quasir, hier kunnen cliënten onafhankelijk een klacht laten behandelen. In 2024 zijn er geen klachten ingediend.

### Organisatiebeoordeling

De organisatie wordt extern op kwaliteit beoordeeld door PREZO. In 2024 hebben wij het PREZO keurmerk behaald. Dit Keurmerk toont aan dat wij gestructureerd monitoren en verbeteren en daardoor kwalitatief goed zorgdragen voor zowel medewerkers als cliënten. Het keurmerk is natuurlijk geen doel op zich, maar bevestigt wel concreet intern als extern aantoonbaar de kwaliteit die wij leveren.

## 6. Hoe nu verder in 2025

Nadat Thuiszorg Rijnstad in 2024 het PREZO keurmerk heeft behaald, gaan wij door met deze kwaliteit te leveren en het behouden van het keurmerk. Dankzij de verbeteracties die een rode draad vormen in het leveren van goede kwaliteit, blijven wij continu signaleren en verbeteren.

De hoge cliënttevredenheid willen wij behouden. Dit blijven we doen door goed in dialoog te blijven met de cliënten en hun naasten, door zowel geplande evaluaties als dagelijkse contacten, gesprekken en observaties.

Ook de hoge tevredenheid van de medewerkers willen we blijven behouden. Doordat Thuiszorg een kleine en platte organisatie is, zijn de lijntjes kort. Medewerkers hebben laagdrempelig contact met de directie en kunnen, los van de geplande evaluatiegesprekken, altijd bij de directie terecht. Ook kunnen de medewerkers contact opnemen met een vertrouwenspersoon van Quasir, wanneer zij dat wensen. Tevens blijft de organisatie ook in 2025 investeren in scholingen, zodat de kwaliteit van de geleverde zorg optimaal is.

In 2025 willen we graag het vaste team uitbreiden met 1 fte ter ondersteuning van de directie en 3 fte extra zorgmedewerkers in de wijk. Uiteraard blijven wij voldoen aan de arbeidsvoorwaarden die vastliggen in de CAO VVT.

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

- Thuiszorg Rijnstad levert kwalitatief goede zorg, cliënten beoordelen de zorg binnen het cliënttevredenheidsonderzoek met minimaal een gemiddeld cijfer van 8.
- Thuiszorg Rijnstad heeft tevreden medewerkers.
- Van iedere medewerker is bekend welke bevoegd- en bekwaamheden de medewerker heeft. De benodigde scholingen worden gefaciliteerd.
- Er is ruimte voor 1 VIG leerling en 1 leerling Verpleegkundige niveau 4 (BBL).
- We werken met verbeteracties en besteden hier veel tijd een aandacht aan.

Ook in 2025 beogen we een warme, transparante en kwalitatief hoogstaande organisatie te zijn, waarbij we optimale zorg leveren, om de cliënt te kunnen ontzorgen.