



Kwaliteitsbeeld 2025 - Alice Thuiszorg

Inhoud

Inleiding.....	2
1. Terugblik en Vooruitblik.....	2
Reflectie op doelen en resultaten van 2024.....	2
Doelstellingen voor 2025.....	2
2. Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften	3
Aanpassingen op basis van het rapport:	3
Voorbeelden uit de praktijk:	3
3. Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken	4
Betrokkenheid van mantelzorgers en vrijwilligers:	4
4. Bouwsteen 3: Het werk organiseren	4
Verbeteringen op basis van het rapport:	4
Innovaties in de zorg:	5
5. Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen	5
Scholing en training:	5
Lerende cultuur:.....	5
6. Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit	5
Overzicht van kwaliteitsmetingen:	5
Verbeterpunten:	6
7. Perspectief voor 2025	6
Nieuwe initiatieven:	6
Borging van kwaliteit:	6
Conclusie	6



Inleiding

Bij Alice Thuiszorg zetten we ons dagelijks in voor het leveren van hoogwaardige zorg die aansluit bij de wensen en behoeften van onze cliënten. Dit kwaliteitsbeeld over 2025 geeft een overzicht van onze inspanningen en resultaten op het gebied van kwaliteit van zorg, gebaseerd op het Generiek Kompas "Samen werken aan kwaliteit van bestaan". We reflecteren op onze doelen, behaalde resultaten en plannen voor de toekomst binnen de vijf bouwstenen van het kompas.

1. Terugblik en Vooruitblik

Reflectie op doelen en resultaten van 2024

Uit zowel de vragenlijst als onze interne evaluatie blijkt een overwegend positieve beoordeling van onze zorgkwaliteit. Toch zijn er specifieke verbeterpunten die om extra aandacht vragen:

- **Persoonsgerichte zorg:** Hoewel 90% van de cliënten aangeeft dat hun wensen goed in kaart worden gebracht, gaf een deel van de cliënten aan dat er soms onvoldoende rekening wordt gehouden met persoonlijke voorkeuren en gewoonten. Hierop willen we verder verbeteren.
- **Communicatie:** De vragenlijst toont dat 28% van de cliënten communicatie slechts "enigszins" duidelijk vindt, terwijl 12% aangeeft dat informatie niet altijd tijdig wordt gedeeld. Dit is een belangrijk aandachtspunt.
- **Vertrouwen en veiligheid:** Hoewel het vertrouwen in zorgverleners hoog is (81% heeft grotendeels of volledig vertrouwen), willen we dit verder versterken door meer aandacht te besteden aan training en betrokkenheid.

Doelstellingen voor 2025

- Op basis van de resultaten uit de vragenlijst en onze interne evaluatie, richten we ons op de volgende speerpunten:
- **Verdieping van persoonsgerichte zorg:**
 - Medewerkers verder trainen in het voeren van open gesprekken en het aanpassen van zorgplannen aan persoonlijke voorkeuren.
 - Meer aandacht voor culturele en sociale diversiteit in de zorgverlening.
- **Verbetering van communicatie:**



- Introductie van een communicatieprotocol om cliënten en mantelzorgers tijdig te informeren over veranderingen in zorg.
- Verbetering van het gebruik van digitale communicatiemiddelen zoals het CAREN-platform.
- **Versterking van mantelzorgbetrokkenheid:**
 - Structurele ondersteuning voor mantelzorgers via trainingen en informatiebijeenkomsten.
- **Professionalisering en innovatie:**
 - Verdieping van e-health-vaardigheden en verdere implementatie van innovatieve tools zoals beeldzorg.

2. Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften

- **Persoonsgerichte zorg en het open gesprek**

Aanpassingen op basis van het rapport:

- **Persoonsgerichte zorg:** Hoewel 90% van de cliënten tevreden is over hoe hun wensen in kaart worden gebracht, gaf een deel van de cliënten aan dat er niet altijd consistent rekening wordt gehouden met persoonlijke voorkeuren. We zullen:
 - Zorgverleners beter trainen in het actief bespreken en vastleggen van persoonlijke voorkeuren.
 - Meer aandacht besteden aan het regelmatig actualiseren van zorgplannen samen met cliënten en mantelzorgers.

Voorbeelden uit de praktijk:

- **Betrokkenheid bij zorgplannen:** Uit de vragenlijst blijkt dat 85% van de cliënten zich betrokken voelt bij het opstellen van het zorgplan. Dit succes willen we verder uitbreiden door cliënten actiever te betrekken bij evaluatiemomenten.



3. Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

- **Samenwerking met ketenpartners**

De vragenlijst benadrukt het belang van goede samenwerking tussen zorgverleners en andere betrokken partijen. Hoewel 85% van de cliënten de samenwerking als goed beoordeelt, willen we dit verder versterken:

- **Concrete verbeteringen:**

- Periodieke evaluaties met ketenpartners zoals huisartsen en specialisten.
- Betere afstemming tussen verschillende zorgverleners om de continuïteit van zorg te waarborgen.

Betrokkenheid van mantelzorgers en vrijwilligers:

De betrokkenheid van mantelzorgers is essentieel. De vragenlijst toont dat 81% van de cliënten tevreden is met de betrokkenheid van mantelzorgers, maar er is ruimte voor verbetering:

- **Acties:**

- Meer ondersteuning bieden aan mantelzorgers door middel van structurele bijeenkomsten en trainingen.
- Vrijwilligers meer betrekken bij sociale activiteiten van cliënten, zoals buurtactiviteiten.

4. Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Verbeteringen op basis van het rapport:

- **Efficiënte inzet van middelen:** De vragenlijst laat zien dat cliënten soms ervaren dat zorg niet altijd op het gewenste moment wordt geleverd. We zullen:
 - Planningssystemen verder optimaliseren en zorgverleners flexibeler inzetten.
 - Klanten actiever betrekken bij het plannen van zorgmomenten.



Innovaties in de zorg:

- **Beeldzorg:** Succesvolle implementatie van beeldzorg wordt verder uitgerold, met specifieke aandacht voor cliënten die minder mobiel zijn.
- **E-learning modules:** Er zal meer geïnvesteerd worden in onlinetrainingen waardoor medewerkers flexibel kunnen leren.
- **Buddy-systeem:** Nieuwe medewerkers koppelen aan ervaren collega's voor begeleiding.

5. Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Scholing en training:

De vragenlijst benadrukt het belang van deskundigheid van zorgverleners. Hoewel 81% van de cliënten tevreden is, willen we de focus verder leggen op:

- **E-health en technologie:** Meer gerichte trainingen in technologische vaardigheden.
- **Interactieve scholing:** Het organiseren van interactieve trainingen waarin medewerkers leren omgaan met complexe zorgsituaties.

Lerende cultuur:

- **Reflectie en intervisie:** Meer aandacht voor het delen van ervaringen en feedback tijdens teamoverleggen.

6. Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Overzicht van kwaliteitsmetingen:

Op basis van de vragenlijst en interne metingen hebben we een goed beeld van onze prestaties:

- **Cliënttevredenheid:** De gemiddelde score van 8,1 is positief, maar we streven naar een verdere verhoging door gerichte verbeteringen.



- **Medewerkerstevredenheid:** De score van 8,5 laat zien dat medewerkers tevreden zijn, maar we blijven investeren in hun professionele ontwikkeling.

Verbeterpunten:

- **Communicatie:** Meer focus op duidelijke en tijdige informatievoorziening.
- **Tijdige zorgverlening:** Extra aandacht voor het leveren van zorg op de gewenste momenten.

7. Perspectief voor 2025

Nieuwe initiatieven:

- **Kleinschalig wonen:** De opening van onze locatie in Amstelveen zal bijdragen aan een meer persoonlijke en huiselijke zorgomgeving.
- **Innovaties:** Verdere implementatie van smartbrilzorg en geautomatiseerde tijdregistratie om administratieve lasten te verminderen.

Borging van kwaliteit:

- **HKZ-certificering:** We blijven ons kwaliteitsmanagementsysteem verder ontwikkelen.
- **Generiek Kompas integratie:** Volledige implementatie in al onze processen, met periodieke evaluaties.

Conclusie

Alice Thuiszorg heeft belangrijke stappen gezet in 2024 en blijft zich richten op verbetering. Op basis van de vragenlijst 2025 en onze interne evaluatie richten we ons op het versterken van persoonsgerichte zorg, communicatie, en innovatie. Met de genoemde initiatieven streven we ernaar om de kwaliteit van bestaan van onze cliënten verder te verhogen, in lijn met het Generiek Kompas.