

Generiek Kompas kwaliteitsbeeld 2026 CTUD

Inleiding

Hieronder leest u ons eerste kwaliteitsbeeld. Wij hebben het kwaliteitsbeeld op onze website geplaatst en aangeleverd aan het kwaliteitsinstituut. In dit kwaliteitsbeeld geven wij een beeld hoe wij werken aan kwaliteit en waarbij wij aandacht geven aan de vier bouwstenen.

Het kwaliteitsbeeld is tot stand gekomen in samenwerking met betrokkenen zoals wijkverpleegkundigen. Eerder in het jaar is afgesproken om dit vanaf 2026 samen op te pakken.

We laten aan zorgvragers, verwanten, medewerkers en externe belanghebbenden, zoals de zorgkantoren, de gemeenten, samenwerkingspartners en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd zien hoe we werken aan kwaliteit. Ook laten we zien wat onze verbeterdoelen zijn en waar we de komende jaren aan gaan werken. Het kwaliteitsbeeld gaat over alle zorg die we bieden binnen Coöperatie 'Tot uw Dienst' namelijk zorg gefinancierd vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de zorgverzekeringswet.

Onze Visie op kwaliteit van bestaan?

Onze visie op kwaliteit van bestaan is dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen functioneren en regie houden over hun eigen bestaan en vinden het belangrijk dat onze zorgverleners vooral complementair zijn aan datgene dat mensen niet (meer) zelfstandig kunnen doen. Daarnaast conformeren wij ons aan het Generiek kompas omdat het kompas kwaliteit van bestaan centraal zet en oog heeft voor context.

Visie op kwaliteit van zorg

Onze visie op kwaliteit van zorg is dat de zorg zoveel mogelijk afgestemd moet zijn op de zorgvraag van een zorgvrager en zijn directe omgeving waarbij het zelfstandig kunnen functioneren en het regie houden over het eigen leven van een zorgvrager zoveel mogelijk wordt bevorderd en gestimuleerd.

Wij werken continue aan kwaliteit door korte lijnen met onze zorgverleners en zorgvragers en hun mantelzorgers. Daarnaast wordt de geboden zorg periodiek gemonitord.

Onze zorgvragers ervaren de kwaliteit van onze geboden zorg als positief.

Uit de zorgevaluaties is naar voren gekomen dat onze zorgverleners positief gewaardeerd worden. Zie hiervoor Reflectie op de resultaten van de jaarlijkse verplichte metingen van de zorgvragerservaringen.

Reflectie op de beweging van het Kompas = Terugblik op de doelen van de organisatie op het gebied van kwaliteit :

Wat ging er goed?

Uit de tevredenheidspeiling blijkt dat we de kwaliteit van de zorgverlening op een goed niveau hebben kunnen handhaven.

Wat kan anders ?

In de aansturing is het bestuur teveel bezig met operationele taken. Er wordt bekeken hoe dat verbeterd kan worden.

Wat vraagt om doorontwikkeling?

Bekijken of er een specialisatie in taken van medewerkers noodzakelijk is en ook uitvoerbaar.

Welke doelen waren er?

Verbetering van kwaliteitszorg en opzetten van structurele deskundigheidsbevordering van medewerkers.

Wat hebben we het afgelopen jaar gedaan en of gerealiseerd? Waarom hebben wij hiervoor gekozen?

De website is geactualiseerd. In het kader van kwaliteitszorg zijn alle procedures en bestanden herzien en meer op elkaar afgestemd. De scholing van medewerkers is structureel gemaakt.

Hoe zijn de doelen gemonitord?

De doelen worden maandelijks gemonitord op basis van de gegevens uit het dashboard.

Indien niet behaald, wat is hier de oorzaak van?

Onze doelstellingen zijn behaald maar we moeten hier blijvend alert op blijven.

Wat zijn eventueel benodigde verbetermaatregelen?

Op basis van een SWOT-analyse is duidelijk geworden waar onze prioriteiten met betrekking tot verdere ontwikkeling liggen. Zie hieronder bij Vooruitblik.

Vooruitblik

Waar gaan wij aan werken?

We gaan inzetten op een verdere professionalisering van de contacten met de medewerkers. Daarbij wordt o.a. gedacht aan het aanstellen van een officemanager. Daarnaast willen we op het gebied van het personeelsbeleid actief beleid voeren op 'boeien en binden' van nieuwe medewerkers en willen we inzetten op preventieve maatregelen in het kader van ziekteverzuimbeleid.

Welke nieuwe (SMART) doelen op het gebied van kwaliteit hebben we geformuleerd voor volgend jaar?

Op basis van een SWOT-analyse oriënteren we ons op het aanstellen van een officemanager, uitbreiding personele capaciteit en aanpak hoog ziekteverzuim.

Hoe worden de doelen gemonitord?

We monitoren maandelijks de resultaten via een zelfontwikkeld dashboard.

Wat zijn eventueel benodigde verbetermaatregelen? Zie hiervoor.

Reflectie op de bouwstenen

Bouwsteen 1:

Wat is voor zorgvragers belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld?

De zorgvragers vinden het erg belangrijk dat ze zorg krijgen van iemand die voor hen bekend is en op de hoogte is van hun persoonlijke situatie. Wij spelen hierop in door zoveel mogelijk medewerkers steeds bij dezelfde mensen in te zetten.

Bouwsteen 2:

Hoe zijn afspraken met andere (welzijns-)organisaties georganiseerd en hoe is de samenwerking verlopen?

Afspraken met andere welzijnsorganisaties hebben wij dusdanig georganiseerd dat er regelmatig overleg is. Deze samenwerking verloopt tot nu toe naar wens.

Bouwsteen 3:

Hoe zijn afspraken over deskundigheid, veiligheid en zeggenschap georganiseerd en wat waren hierbij de dilemma's en/of oplossingsrichtingen?

De zorgplanningen maken wij aan de hand van de zorgvraag van de zorgvrager. De uitdaging hierin is om een evenwicht te vinden tussen wat de zorgvrager of de mantelzorger zelf kunnen doen en welke zorg door ons verleend wordt.

Wij lossen dit op door tevoren bij de intake goede afspraken te maken en een goede inschatting te maken van de hulpvraag. Goede verwachtingsmanagement

Bouwsteen 4:

Hoe is het leren en ontwikkelen van professionals en organisaties vormgegeven?

Om ervoor te zorgen dat alle zorgverleners actueel geschoold zijn en de nodige ontwikkeling doormaken hebben wij een scholingsplan opgesteld aan de hand van een analyse van de werkzaamheden die in de praktijk voorkomen.

Reflectie op hoe de organisatie systematisch werkt aan kwaliteit = *verplicht onderdeel*

Het Generiek Kompas biedt Coöperatie 'Tot uw Dienst' een leidraad om systematisch te werken aan kwaliteit. Het benadrukt een balans tussen professionele zelfstandigheid en georganiseerde kwaliteitsborging, waarbij de zorgvrager centraal staat.

Zorgvragergerichte zorg is bij Coöperatie 'Tot uw Dienst' het fundament. Onze zorgverleners richten zich niet alleen op medische behoeften, maar hebben ook oog voor de bredere welzijnsbehoeften van onze zorgvragers. Dit uit zicht in een open dialoog en regelmatige evaluaties met zorgvragers en hun naasten.

Lerende en reflecterende organisatie

Coöperatie 'Tot uw Dienst' stimuleert zelfreflectie bij zorgverleners door regelmatige teamoverleg te houden waarin casuïstiek, incidentmeldingen, klachten en verbeterpunten worden besproken. Deze werkwijze helpt ons om continu te verbeteren en flexibel in te spelen op veranderingen in de zorg. Het Qlink systeem gaat ons daarbij verder ondersteunen.

Continue verbeteren (PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) is wat wij nastreven. Dit houdt in dat we gegevens over zorgvragertevredenheid, zorgresultaten en audits niet alleen verzamelen, maar ook daadwerkelijk benutten voor kwaliteitsverbetering.

Onze zorgverleners krijgen het vertrouwen en de ruimte om binnen vastgestelde kaders zelfstandig beslissingen te nemen. Dit versterkt de motivatie en betrokkenheid van medewerkers, wat uiteindelijk bijdraagt aan betere zorg.

Kortom, wij zijn een zorgorganisatie die systematisch werkt aan kwaliteit, een gestructureerde aanpak hanteert waarbij beleid, monitoring en voortdurende verbetering centraal staan. Dit leidt tot/of met als doel betere zorg, tevreden zorgvragers en gemotiveerde medewerkers.

Reflectie op de resultaten van de jaarlijkse verplichte metingen van de zorgvragers ervaringen

Uit de meest recente meting (PREM) blijkt dat de algemene tevredenheid van zorgvragers stabiel blijft ten opzichte van voorgaande jaren, met een gemiddelde score van 8,35 op een schaal van 1 tot 10. Specifieke thema's die positief zijn beoordeeld, zijn:

- Er wordt goed geluisterd naar de zorgvragers en de zorgvragers kunnen ook met hun zorgvragen bij de zorgverleners terecht.
- De zorgverleners zijn op de hoogte van de situatie van de zorgvragers en weten daar goed mee om te gaan.
- Afspraken worden goed vastgelegd en ook goed nagekomen.
- Het wordt gewaardeerd dat zorgverleners de zorgvragers stimuleren om zoveel mogelijk zelf te blijven doen.
- Het vertrouwen van zorgvragers in de ervaring en kennis van de zorgverleners is groot. Men heeft het gevoel dat de zorgverleners goed in de gaten houden hoe het met de zorgvrager is.
- Ook mantelzorgers en familieleden oordelen positief over de geboden zorgverlening.

Analyse en Reflectie

De resultaten laten zien dat we op de juiste weg zijn met onze zorgvragergerichte benadering, zoals het Generiek Kompas beoogt. De positieve waardering voor bejegening en deskundigheid onderstreept dat medewerkers zich inzetten voor persoonsgerichte zorg. Echter, de feedback over maatwerk en communicatie laat zien dat er enkele aandachtspunten zijn.

Een mogelijke verklaring voor deze aandachtspunten is de toenemende complexiteit van zorgvragen, waardoor standaardprocedures niet altijd volledig aansluiten bij individuele behoeften. Daarnaast is er een tekort aan personeel waardoor de werkdruk bij de anderen behoorlijk kan oplopen.

Verbeteracties en Vervolgstappen

Op basis van de resultaten nemen we de volgende concrete stappen:

- Door personeelsgebrek is er soms onvoldoende hulp. We proberen dat zoveel mogelijk te beperken door de planning aan te passen en andere zorgverleners te vragen tijdelijk taken over te nemen.
- We zetten actief in op werving van nieuw personeel. Er is o.a. een aanmeldbonus uitgelooft voor iemand die een nieuw personeelslid aanbrengt dat, na interne screening, minimaal negen maanden bij Coöperatie 'Tot uw Dienst' in dienst blijft.

Om de voortgang van deze verbeteracties te bewaken, wordt gebruikgemaakt van de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act). Daarnaast blijven we actief luisteren naar feedback door middel van tussentijdse evaluaties En algemene ledenvergaderingen

Conclusie

De jaarlijkse meting van de zorgvragerservaringen biedt waardevolle inzichten in hoe zorgvragers onze zorg ervaren en waar verbeteringen mogelijk zijn. De resultaten bevestigen dat we een solide basis hebben qua bejegening en deskundigheid, maar ook dat er aandachtspunten zijn op het gebied van maatwerk en communicatie. Door deze feedback serieus te nemen en systematisch te werken aan verbeteringen, blijven we als organisatie groeien en ontwikkelen in lijn met het Generiek Kompas.

Deze reflectie helpt ons om niet alleen te voldoen aan kwaliteitseisen, maar vooral om de zorg écht af te stemmen op de wensen en behoeften van onze zorgvragers.

Ervaringsverhalen zorgvragers en mantelzorgers

- Ze vragen elke dag naar de stand van zaken. Aandachtspunten worden goed overgedragen.
- Wij voelen ons prima gehoord
- Prima gesprekspartners
- Hele kundige en betrokken hulp ...erg tevreden over
- Medewerkers zijn heel attent en alert
- Mijn moeder kan haar verhaal kwijt