

Inleiding

Dit kwaliteitsverslag biedt een overzicht van de wijze waarop Felay Thuiszorg in 2024 de kwaliteit van het bestaan van haar cliënten heeft bevorderd, met inachtneming van het Generiek Kompas als richtlijn. Het Generiek Kompas vormt het fundament voor het realiseren van zorg van hoge kwaliteit, waarbij zowel de fysieke zorg als het welzijn van de cliënten centraal staan.

Het Generiek Kompas is opgebouwd uit vijf kernbouwstenen, die fungeren als leidraad voor het dagelijks handelen en het verkrijgen van inzicht in de geboden zorgkwaliteit:

Bouwstenen van het Generiek Kompas:

1. **Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften**
2. **Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken**
3. **Bouwsteen 3: Het werk organiseren**
4. **Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen**
5. **Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit**

Doelstelling van Felay Thuiszorg

Felay Thuiszorg richt zich op het bieden van kwalitatief hoogstaande zorg aan cliënten in de regio Maassluis, Schiedam, Vlaardingen en omgeving. Het doel van onze zorgverlening is om cliënten, ongeacht hun achtergrond, in staat te stellen zo lang mogelijk in hun eigen woning te blijven wonen. Dit wordt bereikt door een zorgaanpak die volledig is afgestemd op de zorgbehoefte van de cliënt, met als uitgangspunt dat zij zoveel mogelijk zelf hun leven kunnen organiseren. Felay Thuiszorg biedt zorg onder de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet langdurige zorg (WLZ), afhankelijk van de specifieke zorgbehoefte van de cliënt.

Door deze aanpak streeft Felay Thuiszorg ernaar de kwaliteit van leven van haar cliënten te verbeteren en hen te ondersteunen bij het behouden van hun zelfstandigheid en regie over hun eigen leven, met de juiste zorg en begeleiding binnen hun vertrouwde omgeving.

Doelen

In 2024 hebben wij ons als organisatie gefocust op de 'kwaliteit van zorg' van onze cliënten. Dit houdt in dat we niet alleen zorg leveren, maar ook streven naar een omgeving dat past bij de wensen, waarden en behoeften van onze cliënten. De doelstellingen van dit verslag zijn om te reflecteren op de behaalde resultaten en de aandachtspunten voor de toekomst.

Reflectie op de bouwstenen

Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften;

In 2024 hebben we als organisatie ons steeds sterker gericht op het grondig kennen en begrijpen van de wensen en behoeften van onze cliënten. We hebben gemerkt dat de zorg effectiever is wanneer deze is afgestemd op de persoonlijke situatie en voorkeuren van de cliënt. Dit is dan ook een essentieel onderdeel van onze zorgvisie.

- **Cliëntgerichte Zorgvisie:** Elk cliënt heeft een individueel zorgplan, welke periodiek wordt geëvalueerd. Hierin staan niet alleen medische zorgbehoeften, maar ook persoonlijke wensen, zoals voorkeuren in maaltijden, dagelijkse routines en sociale activiteiten. Tijdens intakegesprekken luisteren de zorgverleners goed naar de wensen van de cliënt en hun familieleden. Dit heeft ervoor gezorgd dat de zorgplannen nauw aansluiten bij de persoonlijke situatie van elke cliënt.
 - **Betrokkenheid van Cliënten en Mantelzorgers:** Daarbij hebben wij meer de cliënten en mantelzorgers in hun zorgproces erbij betrokken. Er zijn structurele evaluatiegesprekken plaatsgevonden om te peilen of de zorg aan hun verwachtingen voldoet en waar we eventueel kunnen verbeteren.
 - **Verbetering van Zorgkwaliteit:** Het kennen van de wensen en behoeften van onze cliënten is essentieel voor het leveren van persoonsgerichte zorg. In 2024 hebben wij grote stappen gezet in het luisteren naar en het afstemmen van de zorg en we blijven ons inzetten om de kwaliteit van bestaan van onze cliënten te verbeteren door hen actief te betrekken bij hun zorgproces. Ook heeft de cliëntenraad een actieve bijdrage hierin.
-

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken;

Felay Thuiszorg hecht grote waarde aan een integrale benadering van zorg en werkt in 2024 intensief samen met verschillende zorgdisciplines en organisaties. Wij hebben ons in dit jaar gericht op de volgende kernpunten:

- **Samenwerking in de zorg:** Het versterken van de samenwerking met huisartsen, ziekenhuizen, mantelzorginstellingen, wijkteams en andere zorgpartners. Met name de ziekenhuiszorg en de communicatie gaat via POINT, dit is overzichtelijk en documentatie is gelijk beschikbaar. Onder andere multidisciplinaire samenwerking draagt bij aan een efficiënte en doelgerichte zorgverlening, waarbij de verschillende zorgprofessionals elkaar ondersteunen om de zorgbehoeften van cliënten in kaart te brengen. Dit zorgt ervoor om de kwaliteit van zorg te verbeteren en efficiëntere en gerichtere zorg uit te voeren.
- **Zorgoverdracht en continuïteit:** onderhouden van contacten met zorginstellingen om een heldere en gestructureerde overdracht van zorg te waarborgen bij ontslag uit een instelling. Dit zorgt ervoor dat de continuïteit van zorg na ontslag gewaarborgd blijft en cliënten op de juiste wijze en met de juiste ondersteuning verder kunnen herstellen in hun thuissituatie.

Door deze gerichte samenwerking beoogt Felay Thuiszorg niet alleen de zorgkwaliteit te verbeteren, maar ook een efficiënte en veilige overgang van zorg te realiseren voor onze cliënten.

Bouwsteen 3: Het werk organiseren;

Felay Thuiszorg zet in 2024 verschillende strategieën in om de kwaliteit van zorg en de werkomstandigheden te optimaliseren. De belangrijkste aandachtspunten zijn als volgt:

- **Registratie en administratie:** Wij maken gebruik van het Nedap ONS-systeem voor het efficiënt en veilig registreren en administreren van cliëntgegevens. Dit systeem stelt ons in staat om zowel de zorgverlening als de administratieve processen rondom de cliënt optimaal te beheren. De algemene procedure en beleid zijn opgesteld in Q-link (fitcirkel), hierin kunnen ook processen, doelen gemonitord en genoteerd worden. Hieruit ontstaat data waarbij concreet duidelijk wordt wanneer en welke stappen ondernomen moeten worden.
- **Diversiteit in personeel en interne opleiding:** Felay Thuiszorg beschikt over een gevarieerd team van medewerkers, variërend van huishoudelijke hulpen en medewerkers op niveau 2+ tot niveau 3 en 6 verpleegkundigen, evenals professionals op het gebied van social work. Er is daarnaast een intern opleidingsprogramma waarmee wij de ontwikkeling van onze medewerkers bevorderen. Dit zorgt voor een multidisciplinaire benadering van zorg en maakt laagdrempelig contact tussen verschillende collega's mogelijk, waardoor een goede samenwerking binnen het team wordt gewaarborgd.
- **Ziekteverzuimmonitoring:** In 2024 hebben wij het ziekteverzuim in kaart gebracht en dit wordt structureel gemonitord in de maandelijkse MT-overleggen. Wij streven naar een goede werksfeer en een gezonde werkomgeving, wat wij beschouwen als cruciaal voor het verlagen van ziekteverzuim en het bevorderen van het welzijn van onze medewerkers.
- **Waarborging van kwaliteit in de avond en nacht:** Om de kwaliteit van zorg ook in de avond- en nachturen te waarborgen, maken wij gebruik van diverse externe instanties. Dit gebeurt altijd in overleg met de cliënt, zodat we in de zorgbehoeften kunnen voorzien, ongeacht het tijdstip van de dag.
- **Evaluatie van ARBO-omstandigheden:** Wij maken gebruik van vragenlijsten binnen de Nedap ONS-omgeving om de ARBO-omstandigheden van zowel de cliënt als de medewerker periodiek te evalueren. Dit wordt doorgaans elke zes maanden gedaan met de cliënt, met de medewerker 1 jaarlijks schriftelijk vastgelegd, dit zodat we tijdig kunnen inspelen op eventuele knelpunten.
- **Medewerkerstevredenheid:** De medewerkerstevredenheid wordt 1 jaarlijks gemeten en de verkregen gegevens worden geanalyseerd. Deze inzichten worden meegenomen in de planning en ontwikkeling van onze organisatie, zodat wij voortdurend kunnen verbeteren en een positieve werkomgeving kunnen blijven bieden voor ons personeel.

Door deze initiatieven stelt Felay Thuiszorg alles in het werk om zowel de zorgkwaliteit als de tevredenheid en het welzijn van zowel cliënten als medewerkers te optimaliseren.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen;

In 2024 heeft Felay Thuiszorg diverse initiatieven genomen om zowel de professionele ontwikkeling van medewerkers als de betrokkenheid van cliënten te versterken. De belangrijkste punten zijn als volgt:

- **E-learning omgeving voor medewerkers:** Wij hebben in 2024 een e-learningomgeving opgezet voor onze medewerkers, waarmee zij de mogelijkheid hebben om hun kennis en vaardigheden flexibel te vergroten. Deze online leerplatformen ondersteunen de voortdurende professionele ontwikkeling en zorgen ervoor dat medewerkers toegang hebben tot relevante en verplichte scholingen.
- **Interne opleiding van medewerkers:** Felay Thuiszorg biedt interne opleidingsmogelijkheden aan, zodat wij onze medewerkers kunnen opleiden en ontwikkelen binnen de organisatie. Dit stelt ons in staat om personeel met de juiste kwalificaties en kennis op te leiden en hen door te laten groeien naar meer verantwoordelijkheden.
- **Medewerkerstevredenheid en cliëntenraad:** De gegevens uit de medewerkers tevredenheidsonderzoeken en de cliëntenraad zijn actief meegenomen in de planning van de verschillende verplichte e-learningen. Deze input helpt ons om de behoeften en wensen van zowel medewerkers als cliënten beter te begrijpen en om e-learningmodules te ontwikkelen die gericht zijn op het verbeteren van de zorgkwaliteit en werkplezier.
- **Leren en ontwikkelen in de interne audit:** Leren en ontwikkelen zijn een belangrijk onderdeel van onze interne audit in 2024. Daarnaast zijn deze aspecten ook getoetst tijdens de evaluatie voor het HKZ-certificaat. Dit waarborgt dat ons opleidings- en ontwikkelingsbeleid voldoet aan de hoogste kwaliteitsnormen en dat wij continu werken aan de verbetering van onze zorg- en werkprocessen.
- **Verbetering van het roosterproces:** Felay Thuiszorg heeft concrete stappen gezet om het roosterproces te verbeteren. Dit proces is aangepast op basis van de feedback vanuit de medewerkers, met als doel een efficiënter en gebruiksvriendelijker systeem te creëren. Dit draagt bij aan een betere werkplanning en zorgt voor meer tevredenheid onder het personeel.

Door deze initiatieven zorgt Felay Thuiszorg ervoor dat leren, ontwikkelen en medewerkersbetrokkenheid voortdurend worden geïntegreerd in de bedrijfsvoering, wat ten goede komt aan zowel de zorgkwaliteit als de werkomstandigheden.

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit;

- **Reflectie op kwaliteit:** Felay Thuiszorg streeft voortdurend naar het leveren van de best haalbare zorg. Wij zijn ons echter bewust van het feit dat er altijd ruimte is voor verbetering. Wij zijn trots op het proces waarin de organisatie zich ontwikkelt, zowel op het gebied van de zorgkwaliteit als het waarborgen en vastleggen van data. Wij maken gebruik van Fit Cirkel. FitCirkel is een sturingsinstrument met een integrale visie op kwaliteit. Het kwaliteitsmanagementsysteem wordt hierdoor duidelijk in kaart gebracht om continue te leren en verbeteren.
- **Innovatie en onderzoek:** Wij stellen ons als doel om meer innovatief onderzoek te verrichten, waarbij wij tevens input zullen blijven vragen van onze collega's op de werkvloer en het netwerk van de cliënt. Wij waarderen de bestaande samenwerking met verschillende zorgdisciplines en streven ernaar deze verder te versterken.

In 2024 heeft Felay Thuiszorg aanzienlijke vooruitgangen geboekt op diverse bouwstenen die essentieel zijn voor de verbetering van zowel de zorg als de werkomstandigheden. Wij hebben ons sterk gericht op het grondig begrijpen van de wensen en behoeften van cliënten, wat heeft geleid tot zorgplannen die beter aansluiten bij hun persoonlijke situatie. De samenwerking met diverse zorgpartners is versterkt, wat heeft bijgedragen aan een efficiëntere zorgverlening en een verbeterde zorgoverdracht bij ontslag.

Het werk wordt georganiseerd met een sterke focus op efficiëntie, waarbij het gebruik van systemen zoals Nedap ONS, Fit Cirkel en de monitoring van ziekteverzuim bijdragen aan een optimale zorgadministratie en een gezonde werkomgeving. Daarnaast hebben we geïnvesteerd in de professionele ontwikkeling van onze medewerkers door middel van e-learning en interne opleidingen. Tevens hebben wij de medewerkerstevredenheid en cliëntenfeedback geïntegreerd in onze processen. Deze initiatieven dragen bij aan een voortdurende verbetering van de zorgkwaliteit en verhogen de tevredenheid van zowel cliënten als medewerkers.

Conclusie en Aanbevelingen voor 2025

Felay Thuiszorg heeft in 2024 aanzienlijke stappen gezet in het verbeteren van de zorgkwaliteit en de werkomstandigheden. Door de focus op persoonlijke zorgplannen, versterkte samenwerking met zorgpartners en efficiënte werkprocessen is de organisatie goed gepositioneerd om zowel de zorgverlening als de tevredenheid van medewerkers en cliënten te optimaliseren.

Aanbevelingen:

1. **Samenwerking met externe zorginstellingen:** Organiseer reguliere overleggen met huisartsen en ziekenhuizen voor betere communicatie. Introduceer gezamenlijke zorgplannen via digitale platforms zoals POINT voor continuïteit. Implementeer evaluatiemomenten na ontslag om de overgang naar thuiszorg te optimaliseren.
 2. **Uitbreiden van e-learningaanbod:** Identificeer relevante onderwerpen voor medewerkers, zoals zorgtechnieken en soft skills. Breid e-learningmodules uit op basis van feedback en veranderende zorgbehoeften. Bied flexibele toegang via mobiele apps en Webinars.
 3. **Betrokkenheid van mantelzorgers:** Organiseer overleg tussen zorgverleners en mantelzorgers bij het opstellen van zorgplannen. Bied trainingen aan voor mantelzorgers en maak digitale platforms toegankelijk voor real-time feedback.
-