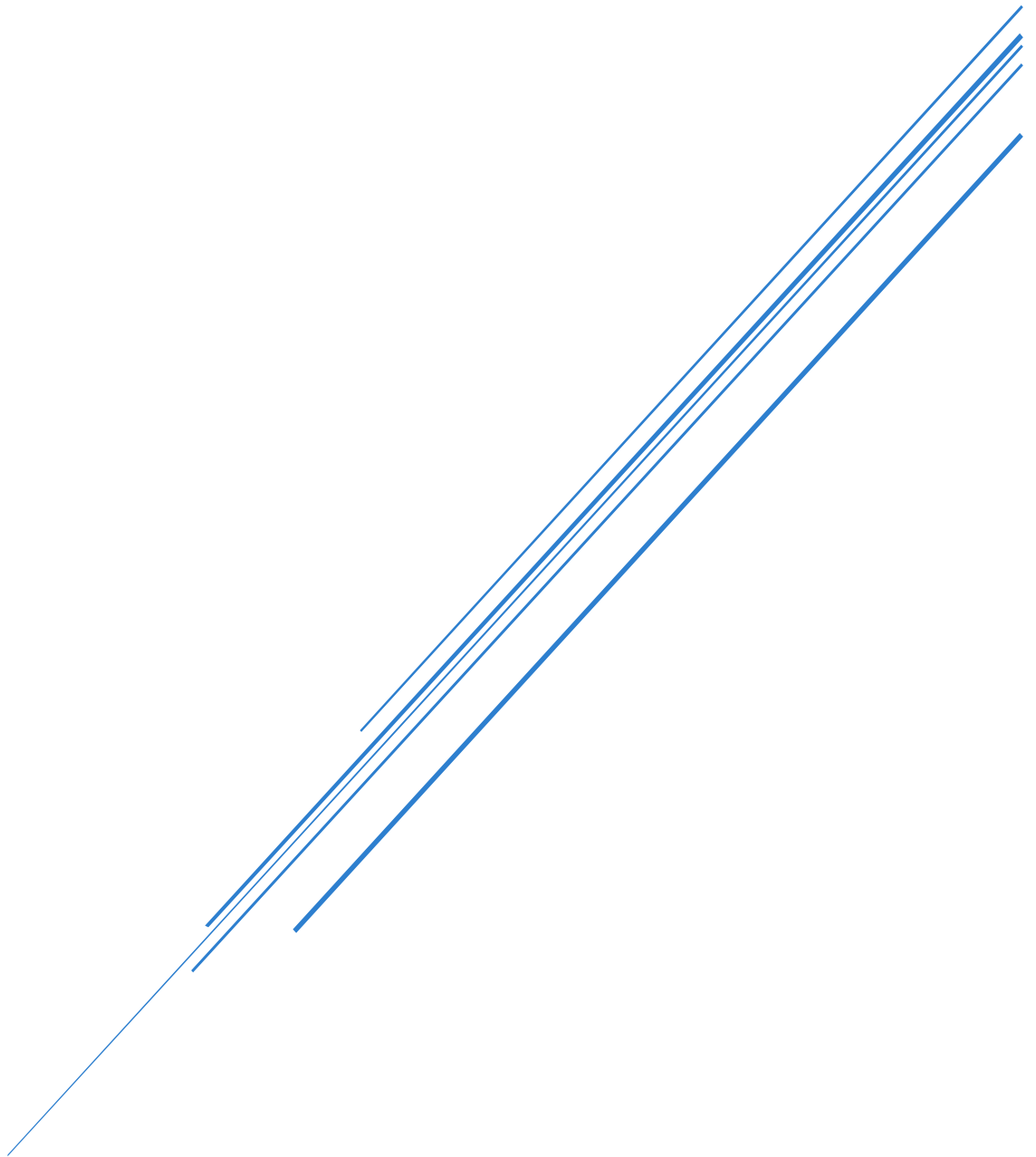


**Kwaliteitsbeeld** dat is opgebouwd aan de hand van de bouwstenen van het **Generiek Kompas**

**"Samen werken aan kwaliteit van bestaan" bij Thuiszorg Parels**



Kwaliteitsbeeld verslagjaar 2024

# Kwaliteitsbeeld van Thuiszorg Parels

## Introductie

Dit kwaliteitsbeeld heeft als doel een inzicht te geven in de manier waarop Thuiszorg Parels zich inzet om zorg te leveren die voldoet aan de hoogste standaarden van kwaliteit, afgestemd op de individuele behoeften en wensen van onze cliënten. Daarbij houden we niet alleen rekening met de verwachtingen van de cliënten zelf, maar ook met die van hun naasten, mantelzorgers en zorgprofessionals. Wij zijn ervan overtuigd dat de zorg die wij leveren, een integraal onderdeel moet zijn van het welzijn en de kwaliteit van leven van de cliënten die wij ondersteunen.

Dit kwaliteitsbeeld is opgebouwd volgens de principes van het generieke kompas “Samen werken aan kwaliteit van bestaan”. Dit kompas is voor ons een belangrijke leidraad in het vormgeven van onze zorgpraktijken, waarbij wij niet alleen kijken naar medische en zorginhoudelijke aspecten, maar ook naar de persoonlijke, sociale en emotionele dimensies van zorg. Het generieke kompas helpt ons om de zorg in de bredere context van het leven van onze cliënten te plaatsen, en biedt handvatten voor het leveren van zorg die hen ondersteunt in hun dagelijks functioneren en welzijn.

De indeling van dit document volgt de structuur die is vastgesteld in het kompas en biedt een gedetailleerde reflectie op hoe Thuiszorg Parels deze fundamentele principes in de praktijk brengt. We beschrijven de kernwaarden die onze zorgaanpak kenmerken, de processen die we hanteren om de kwaliteit van zorg te waarborgen, en de manieren waarop we voortdurend streven naar verbetering en vernieuwing in onze zorgverlening.

In de komende hoofdstukken zullen we onder andere ingaan op de volgende onderwerpen:

1. **Kwaliteit van Zorg:** Hoe we de zorg zo optimaal mogelijk afstemmen op de wensen en behoeften van onze cliënten.
2. **Cliëntgerichte Benadering:** Hoe we de cliënten centraal stellen in ons zorgproces en hoe hun ervaringen en feedback ons helpen de zorg te verbeteren.
3. **Betrokkenheid van Naasten en Mantelzorgers:** Het belang van samenwerking met naasten en mantelzorgers in het zorgproces en hoe we hen ondersteunen.
4. **Zorgprofessionals en Opleiding:** De rol van onze zorgprofessionals in het leveren van zorg van hoge kwaliteit en de inzet die we leveren om hun kennis en vaardigheden voortdurend te ontwikkelen.
5. **Samenwerking met Andere Zorgverleners:** Hoe wij de samenwerking met andere zorgverleners, zoals huisartsen en ziekenhuizen, organiseren om een integrale benadering van zorg te realiseren.
6. **Kwaliteitsborging en Verbetering:** De mechanismen die we gebruiken om de kwaliteit van onze zorg te monitoren en te verbeteren, en hoe we als organisatie continu leren van onze ervaringen.

Door dit kwaliteitsbeeld te presenteren, willen we niet alleen transparantie bieden over onze zorgpraktijken, maar ook onze toewijding tonen aan het leveren van zorg die écht het verschil maakt in het leven van onze cliënten.

## Maatschappelijke Context

Thuiszorg Parels staat midden in een veranderende samenleving, waarin de zorgbehoeften van mensen dynamisch zijn. Als gespecialiseerde thuiszorgorganisatie streven wij ernaar om zorg te leveren die altijd aansluit bij de unieke behoeften van onze cliënten, met respect voor hun regie en zelfstandigheid. Het kompas biedt ons de richting om als organisatie voortdurend te innoveren en ons aan te passen aan de veranderende zorgvraag. Dit kwaliteitsbeeld kijkt terug op onze prestaties en vooruit naar de verdere verbetering van onze zorg.

In de huidige zorgmaatschappij is er een groeiende vraag naar gespecialiseerde verpleging, met name vanuit ziekenhuizen, waar veel patiënten na een ziekenhuisopname behoefte hebben aan intensieve zorg in de thuissituatie. Dit betreft bijvoorbeeld complexe verpleging na zware operaties, de zorg voor mensen met chronische ziekten of complexe medische aandoeningen, en palliatieve zorg. Tegelijkertijd is het aanbod van zorgorganisaties die deze gespecialiseerde zorg kunnen leveren beperkt, en veel organisaties, vooral de grotere, kunnen zich door de complexiteit van deze zorgvragen moeilijk aanpassen of deze zorg adequaat bieden.

Thuiszorg Parels speelt hierin een cruciale rol door als een middelgrote organisatie **gespecialiseerde zorg van hoge kwaliteit te bieden** in de thuissituatie. Wij onderscheiden ons door onze **flexibiliteit, persoonlijke benadering en expertise** in het leveren van complexe zorg, waarbij we tegelijkertijd rekening houden met de regie en wensen van de cliënt. Dit stelt ons in staat om zorg op maat te leveren en naadloos aan te sluiten bij de specifieke zorgbehoeften die ontstaan na een ziekenhuisopname.

### Voorbeelden van hoe wij dit goed doen:

- **Gespecialiseerde teams:** Bij Thuiszorg Parels werken we met gespecialiseerde zorgteams die beschikken over de nodige expertise om complexe zorgvragen effectief aan te pakken. Onze verpleegkundigen en zorgprofessionals hebben jarenlange ervaring in het bieden van gespecialiseerde zorg en blijven zich voortdurend ontwikkelen. Dit maakt dat wij met vertrouwen kunnen zeggen dat wij in staat zijn om zelfs de meest complexe zorgvragen vanuit ziekenhuizen op te nemen en optimaal te begeleiden in de thuissituatie.
- **Teamwerking en draagbaarheid van werkdruk:** Doordat wij werken met kleinere, flexibele teams, kunnen wij de werkdruk goed verdelen en de zorg zo effectief mogelijk afstemmen. Dit biedt niet alleen voordelen voor de cliënten, maar ook voor onze zorgprofessionals, die door de kleinere teams in staat zijn om goed samen te werken en elkaar te ondersteunen. Hierdoor wordt de werkdruk goed beheersbaar, wat de kwaliteit van zorg ten goede komt. Zorgprofessionals hebben de ruimte om zich te focussen op de zorg van de cliënt, terwijl ze tegelijkertijd de nodige steun krijgen van hun collega's.
- **Betrokkenheid bij de zorg van naasten en mantelzorgers:** Bij Thuiszorg Parels zorgen we ervoor dat niet alleen de cliënt centraal staat, maar ook de familie en mantelzorgers betrokken worden in de zorgverlening. Dit versterkt de zorg die wij bieden en zorgt ervoor dat de cliënt niet alleen in hun medische behoeften, maar ook in hun emotionele en sociale behoeften wordt ondersteund.
- **Flexibiliteit in zorgaanbod:** We kunnen snel schakelen en het zorgaanbod aanpassen aan de veranderende situatie van de cliënt. Dit betekent dat we in staat zijn om **tijdig en adequaat te reageren** op de zorgbehoefte, wat essentieel is voor de continuïteit van zorg na bijvoorbeeld een ziekenhuisopname. Onze flexibiliteit biedt een enorme meerwaarde voor zowel cliënten als hun naasten.

## Het Open Gesprek (Bouwsteen 1)

Een essentieel onderdeel van de zorg die we bij Thuiszorg Parels bieden, is het **open gesprek**. Dit gesprek vormt de basis voor het vertrouwen tussen cliënt, naasten en zorgprofessionals, en zorgt ervoor dat de zorgvraag en -behoefte goed in kaart worden gebracht en dat zorg op maat kan worden geleverd.

- **Hoe worden cliënten, naasten en professionals gefaciliteerd om het goede gesprek te voeren?**

Bij Thuiszorg Parels creëren we een veilige omgeving waarin cliënten en zorgprofessionals samen kunnen praten over de zorgbehoeften, wensen en zorgen van de cliënt. Dit wordt ondersteund door trainingen voor onze zorgprofessionals in gesprekstechnieken en empathische communicatie.

1. **Actief luisteren en ruimte voor vragen:** Bij Thuiszorg Parels zorgen we ervoor dat er altijd ruimte is voor de cliënt en naasten om hun zorgen en wensen te uiten. Dit gebeurt niet alleen tijdens het intakegesprek, maar ook tijdens vervolggesprekken. Zorgprofessionals stellen gerichte vragen om te begrijpen wat voor de cliënt en zijn naasten echt belangrijk is en creëren een omgeving waarin zij zich gehoord voelen.
2. **Gebruik van zorgplannen:** Wij maken samen met de cliënt en zijn naasten een **zorgplan** waarin alle zorgbehoeften en wensen op een overzichtelijke manier worden vastgelegd. Dit zorgplan wordt regelmatig geëvalueerd en aangepast, zodat het altijd up-to-date is met de wensen en zorgbehoeften van de cliënt.
3. **Regelmatige evaluatiegesprekken:** Naast de intakegesprekken, voeren we regelmatig **evaluatiegesprekken** met zowel de cliënt als diens naasten, bijvoorbeeld tijdens herindicatie of wanneer de zorgbehoeften veranderen. Tijdens deze gesprekken wordt er ruimte geboden om het zorgplan bij te stellen en eventuele zorgen of verbeterpunten te bespreken.
4. **Betrekken van naasten en mantelzorgers:** Wij zien naasten en mantelzorgers als belangrijke partners in het zorgproces. We betrekken hen actief bij zorgbeslissingen en zorgen ervoor dat zij voldoende informatie en steun krijgen om hun rol goed te kunnen vervullen. Dit gebeurt bijvoorbeeld door het geven van voorlichting over de zorg, door regelmatig contact met de zorgprofessionals en door hen te betrekken bij multidisciplinaire overleggen.
5. **Gebruik van zorgtechnologie:** Waar mogelijk maken we gebruik van digitale hulpmiddelen, zoals apps of portalen, waarmee cliënten en naasten op de hoogte kunnen blijven van de zorg voortgang. Dit zorgt voor transparantie, maakt het mogelijk om op elk moment vragen te stellen of feedback te geven en gemakkelijk in contact kunnen komen met zorgprofessionals.

- **Wat is voor cliënten, naasten en mantelzorgers belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld vanuit professionele inzichten?**

Tijdens het **intakegesprek** worden alle zorgbehoeften uitgebreid besproken met de cliënt en zijn naasten. Dit gesprek vormt de basis voor de zorgplanning en zorgt ervoor dat onze zorgprofessionals alle noodzakelijke informatie hebben om de zorg zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen en behoeften van de cliënt. Wij zorgen ervoor dat deze zorg met respect voor de cliënt en zijn omgeving wordt geboden, zodat zij zich ondersteund voelen in hun dagelijkse leven.

Daarnaast wordt tijdens de zorgperiode regelmatig geëvalueerd, vooral bij **herindicatie** of veranderingen in de zorgbehoefte. Wij organiseren **evaluaties op gezette tijden** om de voortgang te bespreken en te kijken of de geboden zorg nog steeds aansluit bij de behoeften van de cliënt.

- **Deelname aan multidisciplinaire overleggen**

Om de zorg continu te optimaliseren, nemen wij actief deel aan **multidisciplinaire overleggen**, waarbij verschillende zorgprofessionals samenkomen om de zorg voor een cliënt te bespreken. Dit stelt ons in staat om een holistische benadering van zorg te bieden, waarbij medische, verpleegkundige en sociaal-maatschappelijke aspecten geïntegreerd worden. Zo zorgen we ervoor dat alle betrokken professionals gezamenlijk bijdragen aan de best mogelijke zorg voor de cliënt.

## **Het Bouwen van Netwerken (Bouwsteen 2)**

De zorg die wij leveren kan niet los worden gezien van de samenwerking met andere zorgaanbieders, professionals en maatschappelijke organisaties. Wij geloven dat het bouwen van netwerken cruciaal is om een holistische en geïntegreerde zorgaanpak te realiseren. Het bouwen van netwerken betekent niet alleen samenwerken met zorgprofessionals, maar ook het betrekken van de cliënt en diens naasten in het zorgproces. Wij waarborgen dit door concrete acties en structuren die de samenwerking faciliteren en continu verbeteren.

- **De samenwerking met andere organisaties**

Wij werken nauw samen met **ziekenhuizen, huisartsen, welzijnsinstellingen** en andere zorgorganisaties. Dit zorgt voor een goed afgestemde zorgverlening, waarbij informatie wordt gedeeld en gezamenlijke zorgplannen worden opgesteld. Door duidelijke afspraken te maken over verantwoordelijkheden en communicatie, kunnen we ervoor zorgen dat cliënten geen hiaten in de zorg ervaren en dat er een continuüm van zorg geboden wordt.

- **Hoe worden zorgprofessionals gefaciliteerd om actief te zijn in professionele netwerken?**

Wij moedigen onze zorgprofessionals aan om deel te nemen aan interdisciplinaire netwerken en kenniskringen, waarin ze van elkaar kunnen leren en gezamenlijke zorg kunnen ontwikkelen. Deze netwerken stellen hen in staat om kennis te delen, casussen te bespreken, en nieuwe inzichten te verkrijgen, wat direct ten goede komt aan de zorg voor onze cliënten. Door deelname aan deze netwerken kunnen wij up-to-date blijven over de laatste ontwikkelingen in de zorg en deze direct toepassen in onze praktijk.

- **Inzet van casemanagers en zorgcoördinatoren**

Wij maken gebruik van **casemanagers** en **zorgcoördinatoren** die de verantwoordelijkheid nemen voor het coördineren van zorg en het verbinden van zorgverleners. Zij zorgen ervoor dat alle zorgprofessionals goed samenwerken en dat de zorgverlening goed wordt afgestemd. Dit helpt om onderlinge communicatie te optimaliseren en waarborgt dat cliënten geen zorg missen en dat alle betrokkenen dezelfde doelen voor ogen hebben.

- **Gebruik van digitale zorgsystemen**

Waar mogelijk maken we gebruik van **digitale zorgsystemen** om de samenwerking met andere zorgverleners te bevorderen. Dit stelt zorgprofessionals in staat om veilig en efficiënt gegevens te delen, afspraken te maken en zorgplannen te coördineren. Cliënten geven hiervoor hun toestemming, en wij zorgen ervoor dat alle gegevens op een veilige en verantwoorde manier worden gedeeld.

- **Netwerkbijeenkomsten en overlegstructuren**

Bij Thuiszorg Parels organiseren we **netwerkbijeenkomsten** en **multidisciplinaire overleggen** waarin zorgprofessionals van verschillende disciplines gezamenlijk zorgcasussen bespreken en gezamenlijke beslissingen nemen over zorgbeleid en uitvoering. Deze overleggen dragen bij aan een holistische benadering van zorg, waarin de verschillende zorgbehoeften van de cliënt vanuit meerdere invalshoeken bekeken worden.

- **Wat is de meerwaarde voor cliënten?**

De samenwerking en het bouwen van netwerken binnen Thuiszorg Parels biedt een significante meerwaarde voor onze cliënten. Door actief samen te werken met andere zorgorganisaties en zorgprofessionals kunnen wij de zorg voor onze cliënten efficiënter en effectiever afstemmen. De voordelen voor de cliënt zijn onder andere:

1. **Holistische zorgbenadering**

Door het samenwerken met verschillende zorgprofessionals kunnen wij een **holistische zorgbenadering** bieden. Dit betekent dat we niet alleen kijken naar de medische zorg, maar ook naar de sociaal-maatschappelijke en psychologische aspecten van de cliënt. Deze integrale benadering zorgt ervoor dat we alle dimensies van de gezondheid van onze cliënten in overweging nemen en zorg op maat kunnen bieden.

2. **Continuïteit van zorg**

Het netwerk dat we opbouwen met andere zorgorganisaties en zorgprofessionals zorgt ervoor dat **zorgcontinuïteit gewaarborgd** wordt. Cliënten ervaren geen onderbreking in hun zorg, zelfs als ze van zorginstelling veranderen of als hun zorgbehoeften evolueren. Dit betekent bijvoorbeeld dat als een cliënt uit het ziekenhuis wordt ontslagen, er al een goed gecoördineerde overgang van ziekenhuiszorg naar thuiszorg is, zodat er geen gaten vallen in de zorgverlening.

3. **Snelle en efficiënte zorgverlening**

Door nauwe samenwerking en directe communicatielijnen met andere zorgverleners kunnen wij snel schakelen bij veranderingen in de zorgbehoefte van de cliënt. **Snelle toegang tot de juiste zorgprofessionals** zorgt ervoor dat cliënten op het juiste moment de juiste zorg krijgen, zonder onnodige vertragingen. Dit is vooral belangrijk bij complexe zorgsituaties, waar tijdige interventies essentieel kunnen zijn.

4. **Betere afstemming van zorgplannen**

Door samen te werken in multidisciplinaire overleggen en netwerken, kunnen wij **zorgplannen beter afstemmen**. Dit betekent dat alle zorgverleners dezelfde doelen voor ogen hebben en samenwerken aan de uitvoering van het zorgplan, wat zorgt voor meer samenhang en minder kans op vergissingen of dubbel werk.

5. **Toegang tot specialistische zorg**

De netwerken die wij opbouwen, geven cliënten toegang tot **specialistische zorg** die

misschien niet direct in de thuissituatie beschikbaar is. Door actief deel te nemen aan specialistische netwerken kunnen we snel doorverwijzen naar of samenwerken met andere zorgprofessionals, zoals bijvoorbeeld nefrologen, chirurgen, wondverpleegkundigen, dialyseverpleegkundigen, zodat cliënten de zorg krijgen die ze echt nodig hebben.

6. **Versterkte rol van mantelzorgers en naasten**

Het betrekken van naasten en mantelzorgers in netwerken en overlegstructuren versterkt hun rol in het zorgproces. Door hen goed te informeren en te ondersteunen, kunnen we ervoor zorgen dat zij beter in staat zijn om de cliënt te ondersteunen in de thuissituatie. Dit vergroot het **gevoel van veiligheid** en **ondersteuning** voor de cliënt, omdat naasten zich beter voorbereid en gesteund voelen in hun zorgtaak.

7. **Voorkomen van zorgfragmentatie**

Door de actieve samenwerking met andere zorgverleners wordt **zorgfragmentatie voorkomen**. Cliënten ervaren daardoor een meer samenhangende zorgverlening. Dit zorgt ervoor dat er minder kans is op misverstanden, dubbele handelingen of vergissingen, wat de kwaliteit van de zorg ten goede komt.

8. **Flexibiliteit en aanpassingsvermogen**

Wij onderscheiden ons door onze flexibiliteit, doordat we korte lijnen onderhouden met de specialisten en behandelaars. Hierdoor kunnen we direct inspelen op veranderingen in de zorgbehoefte van de cliënt. Indien nodig kunnen we de zorg zelfs dezelfde dag nog aanpassen en afstemmen op wat er gevraagd wordt. Deze directe samenwerking zorgt ervoor dat we snel en effectief kunnen inspelen op de actuele situatie van de cliënt, wat bijdraagt aan zorg die naadloos aansluit bij hun levensfase en specifieke zorgbehoeften.



### **Het Werk Organiseren (Bouwsteen 3)**

De organisatie van ons werk is van groot belang voor het leveren van zorg van hoge kwaliteit. We zorgen ervoor dat deskundigheid, veiligheid en zeggenschap goed zijn ingebed in de zorgprocessen.

- **Invulling van deskundigheid, veiligheid en zeggenschap, dilemma's en oplossingen**

#### **Deskundigheid van medewerkers**

Thuiszorg Parels stelt hoge eisen aan de deskundigheid van haar medewerkers. Wij investeren in de voortdurende ontwikkeling van onze zorgprofessionals door regelmatige bijscholing, intervisie en vakgerichte trainingen. Deze professionele groei is essentieel om ervoor te zorgen dat onze zorgmedewerkers goed voorbereid zijn op de steeds veranderende zorgvraag van de cliënt. We volgen de laatste ontwikkelingen binnen het zorgdomein en passen deze toe in de praktijk.

#### **Veiligheid als prioriteit**

Veiligheid is een fundament in onze zorgverlening. Dit geldt niet alleen voor de veiligheid van onze cliënten, maar ook voor de veiligheid van onze zorgprofessionals. We zorgen ervoor dat onze zorgprofessionals beschikken over de juiste middelen, protocollen en kennis om de zorg veilig te leveren. Daarnaast monitoren we de veiligheid voortdurend en nemen we snel actie bij mogelijke risico's.

- **Dilemma's en oplossingen**

In de zorg kunnen zich verschillende dilemma's voordoen, zoals keuzes tussen het welzijn van de cliënt en de beschikbare middelen of het vinden van de balans tussen autonomie en veiligheid. Thuiszorg Parels stimuleert een open cultuur waarin medewerkers samen met cliënten, naasten en andere zorgprofessionals mogelijke dilemma's kunnen bespreken. Samen zoeken we naar oplossingen die de zorg voor de cliënt verbeteren en tegelijkertijd de veiligheid en ethische normen waarborgen.

### **Hoe wordt gewerkt aan een deskundigheidsmix die past bij de zorgvraag?**

- **Multidisciplinaire samenwerking**

Onze zorgprofessionals werken samen in multidisciplinaire teams, waarbij verschillende expertisegebieden samenkomen om de zorgbehoeften van de cliënt optimaal te kunnen vervullen. Dit betekent dat wij zorgverleners van verschillende disciplines, zoals verpleegkundigen, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, en specialisten, inzetten, afhankelijk van de zorgvraag van de cliënt.

- **Afstemming op de zorgvraag**

De deskundigheid wordt zorgvuldig afgestemd op de specifieke zorgvraag van de cliënt. Wanneer er veranderingen optreden in de gezondheidstoestand of zorgbehoeften van de cliënt, worden de juiste professionals snel betrokken. Door het gebruik van korte lijnen en directe communicatie binnen het team kunnen wij snel schakelen en de zorg direct aanpassen, zonder vertraging.

- **Regelmatige evaluatie**

De invulling van de deskundigheidsmix wordt regelmatig geëvalueerd. Bij elke zorgvraag wordt gekeken naar welke disciplines het meest relevant zijn om de zorg zo effectief en efficiënt mogelijk te leveren. Dit proces stelt ons in staat om voortdurend te optimaliseren en te waarborgen dat we altijd de juiste zorg op het juiste moment bieden.

## **Hoe wordt zeggenschap door professionals en cliënten (vertegenwoordigers) vormgegeven?**

- **Zeggenschap van de cliënt**

Binnen Thuiszorg Parels is het van essentieel belang dat de cliënt regie heeft over zijn of haar eigen zorg. Dit betekent dat cliënten niet alleen geïnformeerd worden over hun zorgtraject, maar ook actief betrokken zijn bij het besluitvormingsproces. Cliënten krijgen de ruimte om zelf aan te geven wat voor hen belangrijk is, welke zorg ze wensen en welke ondersteuning ze nodig hebben. Wij geloven in de kracht van eigen regie, en stellen alles in het werk om cliënten daarin te ondersteunen.

- **Zeggenschap van de zorgprofessionals**

Zorgprofessionals bij Thuiszorg Parels hebben de vrijheid en verantwoordelijkheid om zorg zelfstandig te leveren, maar altijd in overleg met de cliënt. Zij kunnen vanuit hun deskundigheid keuzes maken die het beste aansluiten bij de behoeften van de cliënt. Deze autonomie wordt versterkt door een cultuur van vertrouwen en samenwerking, waarin zorgprofessionals zich gesteund voelen om hun vakinhoudelijke kennis en ervaring in te brengen.

- **Betrokkenheid van naasten en vertegenwoordigers**

Naast de cliënt zelf, spelen ook de naasten en vertegenwoordigers een belangrijke rol in het zorgproces. We betrekken hen actief bij de besluitvorming, vooral wanneer de cliënt zelf niet in staat is om beslissingen te nemen. Dit zorgt voor een gezamenlijke zorgaanpak die het welzijn van de cliënt altijd vooropstelt.

## Leren en Ontwikkelen (Bouwsteen 4)

Bij Thuiszorg Parels geloven we dat leren en ontwikkelen een essentieel fundament vormen voor het leveren van zorg van de hoogste kwaliteit. Dit proces beperkt zich niet alleen tot de zorgprofessionals, maar is ook ingebed in de cultuur en werking van onze gehele organisatie. Zowel de medewerkers als de organisatie zelf zijn voortdurend in ontwikkeling, en dit stelt ons in staat om in te spelen op de veranderende behoeften van onze cliënten en de dynamiek van de zorgsector.

- **Deskundigheidsbevordering van zorgprofessionals**  
Wij investeren continu in de professionele groei van onze zorgprofessionals. Dit gebeurt door middel van bijscholing, trainingen, en workshops die gericht zijn op het verdiepen van vakinhoudelijke kennis, het verbeteren van praktische vaardigheden en het versterken van persoonlijke competenties. We bieden regelmatig gelegenheid voor intervisie en supervisie, waarin zorgprofessionals ervaringen kunnen delen en van elkaar kunnen leren. Dit proces wordt niet alleen aangestuurd door de organisatie, maar ook door de zorgprofessionals zelf, die actief worden aangemoedigd om hun leerbehoeften te identificeren en hier invulling aan te geven.
- **Reflectie en zelfontwikkeling**  
Leren en ontwikkelen bij Thuiszorg Parels gaat verder dan alleen formele opleidingen. Wij stimuleren zorgprofessionals om actief te reflecteren op hun dagelijkse zorgpraktijk en persoonlijke ontwikkeling. Door regelmatig met collega's en leidinggevendenden in gesprek te gaan over hun ervaringen, worden zij aangemoedigd om hun eigen sterke punten en ontwikkelpunten te identificeren. Deze zelfreflectie draagt bij aan de professionele groei en zorgt ervoor dat zorgprofessionals zich continu kunnen verbeteren in hun werk.
- **Innovatie en adaptatie aan de zorgvraag**  
De zorgsector is constant in beweging, en daarom is het voor Thuiszorg Parels van groot belang om snel te kunnen reageren op nieuwe ontwikkelingen en veranderende zorgbehoeften. Wij creëren een leeromgeving waarin medewerkers worden aangemoedigd om nieuwe werkwijzen, technieken en technologieën te omarmen. Dit betekent niet alleen dat we trends en innovaties volgen, maar ook dat we medewerkers de ruimte bieden om nieuwe ideeën aan te dragen en in de praktijk te brengen. Op deze manier dragen we bij aan een cultuur van innovatie die ten goede komt aan zowel de medewerkers als de cliënten.
- **Organisatorische ontwikkeling**  
Naast de focus op de ontwikkeling van individuele zorgprofessionals, is het ook belangrijk dat de organisatie als geheel zich blijft ontwikkelen. Wij investeren in processen en systemen die het leren en delen van kennis bevorderen, zowel intern als met andere zorgorganisaties. Dit gebeurt door bijvoorbeeld kennisdeling tussen teams, het ontwikkelen van een gezamenlijk beleid voor kwaliteitszorg, en het verbeteren van interne communicatie. Door een lerende organisatie te zijn, kunnen we als organisatie effectief reageren op de uitdagingen in de zorg en onze zorgverlening voortdurend optimaliseren.

- **Opleidingsmogelijkheden en carrièreontwikkeling**

Bij Thuiszorg Parels zorgen we ervoor dat er voor onze zorgprofessionals voldoende opleidingsmogelijkheden zijn die passen bij hun carrièrewensen en ontwikkelpotentieel. Dit varieert van interne trainingen tot externe opleidingsprogramma's en -certificaten. We ondersteunen medewerkers in hun ambities om door te groeien naar hogere functies of zich te specialiseren in bepaalde zorggebieden. Dit draagt niet alleen bij aan hun professionele ontwikkeling, maar versterkt ook de kwaliteit van zorg die we bieden.

- **Leermomenten uit feedback**

Een belangrijke pijler van ons leren en ontwikkelen is het luisteren naar de ervaringen van onze cliënten en hun naasten. Feedback van cliënten is voor ons een waardevolle bron van informatie waarmee we onze zorg kunnen verbeteren. Door een open communicatiecultuur te creëren, kunnen we zowel positieve als constructieve feedback omzetten in concrete verbeteringen. Dit helpt ons niet alleen bij het verbeteren van de zorgverlening, maar ook bij het bevorderen van een sfeer van vertrouwen en betrokkenheid binnen de organisatie.

## Reflectie op Kwaliteit

### 1. Resultaten metingen cliëntervaringen en mantelzorgers

Bij Thuiszorg Parels verzamelen wij systematisch feedback van zowel onze cliënten als hun mantelzorgers om de kwaliteit van onze zorg te monitoren en te verbeteren. Dit gebeurt via meerdere kanalen: tevredenheidsenquêtes, persoonlijke gesprekken, digitale platforms, en doorlopende communicatie tijdens zorgmomenten. De resultaten van deze metingen bieden waardevolle inzichten die we gebruiken om onze zorgprocessen te evalueren en waar nodig bij te stellen. We zorgen ervoor dat de feedback zorgvuldig wordt geanalyseerd en dat de bevindingen transparant worden gedeeld met zowel het zorgteam als met cliënten en hun naasten, zodat zij kunnen zien welke verbeteringen zijn doorgevoerd op basis van hun input.

### 2. Hoe werkt de organisatie aan kwaliteit zoals benoemd in de vijf bouwstenen?

Thuiszorg Parels heeft de vijf bouwstenen van kwaliteitszorg (open gesprek, netwerken, werkorganisatie, leren en ontwikkelen, en reflectie op kwaliteit) als fundament van haar zorgstructuur. Deze bouwstenen worden doorlopend geëvalueerd en geoptimaliseerd om de zorgverlening voortdurend te verbeteren.

- **Open gesprek:** We moedigen open communicatie aan tussen zorgprofessionals, cliënten, en mantelzorgers. Dit creëert vertrouwen en zorgt ervoor dat zorgvragen snel en effectief kunnen worden opgelost.
- **Netwerken:** We werken samen met andere zorginstellingen, huisartsen en specialisten om een holistische zorgaanpak te bieden, waarbij alle betrokkenen goed geïnformeerd zijn en optimaal samenwerken.
- **Werkorganisatie:** De werkprocessen zijn zodanig ingericht dat er flexibiliteit en ruimte is voor zorgprofessionals om maatwerk te leveren, terwijl we tegelijkertijd zorgen voor efficiëntie en kwaliteit.
- **Leren en ontwikkelen:** Opleidingen, intervisies, en feedback zijn integraal in ons dagelijks werk om de deskundigheid van onze medewerkers te waarborgen en te vergroten.
- **Reflectie op kwaliteit:** Wij reflecteren voortdurend op onze zorgkwaliteit door evaluaties en het gebruiken van cliëntervaringen en mantelzorgers als feedback. Dit helpt ons om de zorg met iedere cyclus te verbeteren.

### 3. Wat zijn belangrijke thema's?

De belangrijkste thema's waar we ons dit jaar op richten zijn:

- **Verbeteren van communicatie:** Zowel tussen zorgprofessionals als tussen zorgprofessionals en cliënten. Goede communicatie is de sleutel tot succesvolle zorg, en we willen ervoor zorgen dat er duidelijker en frequenter wordt gecommuniceerd, zodat cliënten zich gehoord en begrepen voelen.
- **Multidisciplinaire samenwerking:** Het versterken van de samenwerking tussen verschillende zorgprofessionals (verpleegkundigen, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, psychologen, etc.) om een meer holistische benadering van zorg te bieden. We erkennen dat de complexiteit van zorg vraagt om een integrale benadering, en daarom blijven we multidisciplinaire samenwerking verder optimaliseren.
- **Cliënttevredenheid:** We willen de tevredenheid van onze cliënten verder verhogen door te focussen op persoonsgerichte zorg en het verbeteren van de zorgervaring, waarbij we hun wensen, verwachtingen en feedback centraal stellen in de zorgplanning.

## Perspectief naar Volgend Jaar

### 1. Wat betekenen deze reflecties voor het werken aan kwaliteit het komende jaar?

De reflecties uit de afgelopen periode benadrukken het belang van verdere versterking van de samenwerking tussen zorgteams en zorgprofessionals. Het komende jaar willen we extra focus leggen op het verbeteren van de communicatie en samenwerking, zowel binnen ons zorgteam als met cliënten en hun naasten. We zien een directe link tussen effectieve samenwerking, verbeterde communicatie, en de tevredenheid van cliënten. Daarom blijven we dit proces verder ontwikkelen, zodat we nog beter kunnen inspelen op de behoeften van onze cliënten en hun familie.

### 2. Welke thema's verdienen extra aandacht?

Op basis van de reflecties van dit jaar willen we de volgende thema's extra aandacht geven:

- **Communicatie met cliënten en naasten:** We willen onze communicatiestrategieën verder verfijnen en zorgen voor regelmatige check-ins met cliënten en mantelzorgers. Dit kan door meer persoonlijke gesprekken, digitale platforms, en interactieve feedbacksystemen in te zetten.
- **Multidisciplinaire samenwerking:** Het verbeteren van de communicatie en samenwerking tussen verschillende zorgprofessionals is een centraal punt van aandacht. We willen de multidisciplinaire teams verder versterken door bijvoorbeeld gezamenlijke casusbesprekingen en het versterken van de onderlinge kennis en vertrouwen.

### 3. Op welke manier wordt dat vertaald naar beleid en concrete acties en wie zijn er betrokken bij beleidsvorming en implementatie daarvan?

De verbeterpunten worden vertaald naar concrete beleidsmaatregelen en actieplannen die onderdeel uitmaken van onze kwaliteitsagenda voor het komende jaar. Specifieke acties zullen bestaan uit:

- Het opstellen van nieuwe richtlijnen voor communicatie en samenwerking tussen zorgprofessionals, cliënten en naasten.
- Trainingen en workshops gericht op het verbeteren van communicatievaardigheden, zowel voor zorgprofessionals als voor cliënten en hun vertegenwoordigers.
- Het ontwikkelen van concrete verbeterplannen voor de multidisciplinaire samenwerking, zoals het implementeren van regelmatige interprofessionele overleggen en het verbeteren van documentatiestandaarden.
- Het meten van de effectiviteit van de genomen acties door middel van follow-up tevredenheidsenquêtes en teamreflecties.

Alle zorgprofessionals, het managementteam, en de kwaliteitscoördinator van Thuiszorg Parels zijn actief betrokken bij de beleidsvorming en de implementatie van deze verbetermaatregelen. Er wordt gewerkt met een integrale benadering, waarbij het zorgteam, de cliënten en naasten, en het management gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor het behalen van de doelstellingen.



# CERTIFICAAT

2024/01/25

## Certificaat K-0210266/2



Uitgegeven	2024-06-30	Pagina	1 van 1
Eerste uitgave	2018-07-01	Geldig tot en met	2027-06-29
Vervangt	K-0210266/1		

### HKZ - Kwaliteitsmanagementsysteem Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties

Kiwa heeft vastgesteld dat het door

#### Thuiszorg Parels

gehanteerde kwaliteitsmanagementsysteem en de toepassing daarvan voldoen aan het HKZ certificatieschema Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties, versie 2015 + A1:2017 en HKZ Algemeen Organisatiedeel, versie 2015 + A1 2019 voor het toepassingsgebied:

Het bieden van gespecialiseerde thuiszorg.

Met dit certificaat voldoet *Thuiszorg Parels* eveneens aan de clausules van de ISO 9001:2015.

Ron Scheepers  
Country manager Kiwa Nederland

Raadpleeg [www.kiwa.com](http://www.kiwa.com) om vast te stellen of het certificaat nog steeds geldig is.

Kiwa Nederland B.V.  
Sir Winston Churchillaan 273  
Postbus 70  
2288 AB RIJSWIJK

Tel. +31 88 998 44 00  
Fax +31 88 998 44 20  
info@kiwa.com  
www.kiwa.com



Bedrijfsgegevens  
Thuiszorg Parels  
Müllerkade 603  
3024 EP ROTTERDAM  
NEDERLAND  
KVK 60777257

