

Kwaliteitsbeeld 2025-2026

Volgens de bouwstenen van het Generiek kompas



Voorwoord

Voor u ligt ons Kwaliteitsbeeld 2026. Een moment van reflectie en vooruitkijken.

Als thuiszorgorganisatie zijn wij dagelijks aanwezig in het leven van mensen. In de wijkverpleging, tijdens de dagbesteding, bij huishoudelijke ondersteuning en in de begeleiding thuis. Achter iedere voordeur ontmoeten wij mensen met hun eigen verhaal, wensen en uitdagingen. Dat vraagt om zorg die persoonlijk, deskundig en betrouwbaar is.

In dit kwaliteitsbeeld beschrijven wij onze missie, visie en kernwaarden, het fundament van ons handelen. We lichten toe voor welke doelgroepen wij ons inzetten en hoe wij aansluiten bij wat zij nodig hebben om zo zelfstandig en betekenisvol mogelijk te leven.

Aan de hand van de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas blikken wij terug op het jaar 2025. We delen onze observaties: waar we trots op zijn, wat we hebben geleerd en waar we ons verder willen ontwikkelen. De resultaten van de PREM geven daarbij een waardevolle spiegel. We zijn dankbaar voor de waardering die cliënten uitspreken voor onze betrokkenheid en persoonlijke aandacht. Tegelijkertijd gebruiken wij hun feedback om gerichte verbeteringen door te voeren.

Vooruitkijkend naar 2026 bouwen wij voort op deze inzichten. Binnen iedere bouwsteen formuleren wij concrete ontwikkelpunten. We blijven investeren in deskundigheid, samenwerking in de wijk en een open leer- en aanspreekcultuur.

Wij van Stichting Thuiszorg SG, wensen u veel leesplezier!

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
Over de organisatie	4
Missie, visie en kernwaarden	5
Doelgroepen	6-7
Wijkverpleging	6
Individuele ambulante begeleiding	6
Huishoudelijke ondersteuning.....	7
Dagbesteding.....	7
Terugblik 2025	8
Bouwsteen 1 ‘Het kennen van wensen en behoeften’	9
Bouwsteen 2 ‘Het bouwen van netwerken’	10
Bouwsteen 3 ‘Het werk organiseren’	11-12
Bouwsteen 4 ‘Leren en ontwikkelen’	13
Bouwsteen 5 ‘Inzicht in kwaliteit’	14
Resultaten PREM 2025	15
Vooruitblik 2026.....	16

Over de organisatie

Stichting Thuiszorg Samen Gezond (hierna: Thuiszorg SG) is een betrokken en dynamische kleinschalige zorgaanbieder, actief in de gemeente Duiven en omliggende regio's. Wij bieden betrouwbare en persoonlijke zorg- en dienstverlening aan cliënten in hun eigen leefomgeving.

In de afgelopen jaren heeft Thuiszorg SG zich ontwikkeld tot een gewaardeerde samenwerkingspartner voor collega-instellingen, met name in de regio de Liemers.

Wij bieden zowel tijdelijke als langdurige ondersteuning op het gebied van:

- Wijkverpleging
- Individuele ambulante begeleiding
- Huishoudelijke ondersteuning

Daarnaast beschikt Thuiszorg SG over een dagbestedingslocatie in Duiven, waar cliënten van maandag tot en met vrijdag terecht kunnen voor een zinvolle dag invulling in een huiselijke sfeer.

Zie de afbeelding hieronder voor het werkgebied van Thuiszorg SG met in Duiven het hart van de organisatie.



Missie, visie en kernwaarden

Thuiszorg SG draagt er zorg voor dat mensen met passende zorg zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. Dit doen wij door u een passend pakket aan zorg en/of ondersteuning aan te bieden. Wij zetten alle beschikbare middelen en hulpverlening effectief en efficiënt in waardoor de cliënten tevreden zijn en de kwaliteit van leven wordt gewaarborgd. Door ons flexibel op te stellen spelen wij snel in op de hulpvraag en zoeken samen met de cliënt naar passende oplossingen. Wij houden daarbij rekening met de normen en waarden van de cliënt. Daar waar wij niet de passende zorg kunnen bieden zullen we er altijd voor zorgen dat de cliënt passend advies krijgt waar dit wel mogelijk is. Uw wens is ons begin.

Thuiszorg SG kan cliënten zo lang mogelijk ondersteunen om de eigen regie te behouden of te vergroten. Dit doen we met een betrokken houding naar cliënt en zijn betrokkenen en of andere organisaties indien nodig. Wij maken de zorg op maat! Thuiszorg SG heeft als kernwaarden: relatiegericht, optimistisch, betrouwbaar en ontwikkeling. Samen met de cliënt kijken we waar de mogelijkheden liggen om de zelfredzaamheid te vergroten of te behouden. Er wordt hierbij rekening gehouden met uw persoonlijke situatie, wensen en mogelijkheden.

Het is zaak om het vertrouwen van onze cliënten te versterken en ook te behouden voor een goede samenwerking en waar mogelijk hierdoor de zelfredzaamheid van de client te vergroten.

De ambitie is om de huidige samenwerking met andere collega's en partijen te versterken en om daarmee een stevige strategische positie te bereiken in de zorg. Voor cliënten zijn behoud van kwaliteit van leven en de behoefte om activiteiten te ontplooiën die aansluiten bij de individuele cliënt belangrijke kernwaarden.

Thuiszorg SG vindt het belangrijk dat u zorg ontvangt met een hoge mate van kwaliteit. Om deze doelstelling te behalen en te continueren worden een aantal kernwaarden gehanteerd.

Onze R-O-B-O kernwaarden vormen de basis van Thuiszorg SG: Relatiegericht, Optimistisch, Betrouwbaar, Ontwikkeling. Thuiszorg SG vindt het belangrijk om met u en uw betrokkenen een vertrouwensband op te bouwen. Betrouwbaarheid en eerlijkheid is een basis, hierdoor kunnen we op elkaar rekenen. Wij geloven erin dat wij dan samen met u het beste eruit kunnen halen! Ons team van professionals zet zich elke dag weer voor u in. De ondersteuning is gericht op het behouden, stabiliseren of vergroten van uw zelfredzaamheid, dit duurt zo lang als nodig, zo kort als het kan.

Doelgroepen

Thuiszorg SG biedt tijdelijke en langdurige verpleging en verzorging aan mensen met een somatische of verstandelijke beperking, psychiatrische problematiek of chronische aandoeningen. Onze kracht zit in de persoonlijke en langdurige relatie die we met onze cliënten opbouwen. Dankzij onze kleinschaligheid ontstaat er een hechte, vertrouwde en laagdrempelige band tussen cliënt en medewerker.

Onze zorg- en dienstverlening wordt gefinancierd via de Zorgverzekeringswet (ZVW), de Wet langdurige zorg (WLZ), de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) of via een Persoonsgebonden budget (PGB).

Wijkverpleging

Bij Thuiszorg SG staat wijkverpleging voor persoonlijke, betrokken en deskundige zorg aan huis. Onze wijkverpleegkundigen vormen de centrale schakel in de zorgverlening en zijn het eerste aanspreekpunt voor cliënten, mantelzorgers en samenwerkingspartners in de wijk.

De wijkverpleging van Thuiszorg SG is gericht op het versterken van de eigen regie van cliënten. Samen brengen we in kaart wat er nodig is om zo zelfstandig mogelijk te blijven functioneren in de eigen woonomgeving. Daarbij kijken we verder dan alleen de medische of verpleegkundige hulpvraag: we betrekken ook het welzijn, de leefstijl en het sociale netwerk van de cliënt in ons zorgplan.

Onze verzorgenden binnen het wijkteam bieden met name ondersteuning bij de basiszorg, zoals hulp bij de Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen (ADL), het aanreiken van medicatie en het uitvoeren van niet-complexe verpleegtechnische handelingen.

Samen zorgen we voor een veilige, vertrouwde thuissituatie waarin de cliënt zich gezien en ondersteund voelt.

Individuele ambulante begeleiding

Thuiszorg SG is gespecialiseerd in individuele ambulante begeleiding. Deze vorm van ondersteuning is bedoeld voor cliënten die in het dagelijks leven tegen bepaalde uitdagingen aanlopen, bijvoorbeeld op het gebied van structuur, zelfzorg, administratie of sociale contacten.

De begeleiding vindt plaats in de thuissituatie en is altijd afgestemd op de persoonlijke situatie, wensen en mogelijkheden van de cliënt. Samen brengen we in kaart wat er speelt, wat de cliënt nog zelfstandig kan en waar ondersteuning gewenst is. De begeleiding is gericht op het behouden, stabiliseren of vergroten van de zelfredzaamheid.

Na het ontvangen van een geldige indicatie of verwijzing, plannen we een intakegesprek. Tijdens dit gesprek worden de hulpvragen, wensen en doelen besproken. Op basis hiervan wordt samen met de cliënt (en eventueel diens naasten of vertegenwoordigers) een zorgplan op maat opgesteld.

Elke cliënt krijgt een vaste begeleider, zodat er gewerkt wordt vanuit vertrouwen en continuïteit. De begeleiding kan zowel kortdurend als langdurig zijn, afhankelijk van de behoefte en voortgang.

Huishoudelijke ondersteuning

Schoonmaken, wassen, strijken en andere huishoudelijke taken zijn niet voor iedereen vanzelfsprekend. Door bijvoorbeeld ouderdom, een chronische ziekte of een lichamelijke beperking kan ondersteuning nodig zijn. Deze ondersteuning kan worden aangevraagd als WMO-voorziening bij de gemeente, maar ook worden gefinancierd via een WLZ-indicatie of PGB-budget.

Bij Thuiszorg SG staat de cliënt centraal, ongeacht de vorm van dienstverlening. Samen met de cliënt kijken we naar de persoonlijke wensen en behoeften, en zoeken we naar een passende oplossing. Wij werken zoveel mogelijk met vaste medewerkers, zodat cliënten een vertrouwd gezicht in huis hebben.

Thuiszorg SG biedt verschillende vormen van huishoudelijke ondersteuning, variërend van lichte hulp tot meer intensieve ondersteuning. Op basis van de persoonlijke situatie en de gestelde indicatie bepaalt de WMO-consulent samen met de cliënt wat nodig is, aan de hand van het geldende normenkader.

Dagbesteding

Naast onze andere diensten beschikt Thuiszorg SG over een dagbestedingslocatie in Duiven. Deze locatie biedt met name voor ouderen een waardevolle dag invulling in een warme, huiselijke omgeving waar mensen zich welkom, veilig en gezien voelen.

De dagbesteding is geopend van maandag tot en met vrijdag, van 9.30 tot 16.00 uur. De dag start met een kop koffie of thee en een gezellig samenzijn, waarna gezamenlijk activiteiten worden ondernomen.

Alle activiteiten worden afgestemd op de persoonlijke wensen, interesses en mogelijkheden van de cliënten. Denk hierbij aan: knutselen en creatieve bezigheden, bingo, sjoelen of andere gezelschapsspellen, geheugentraining en cognitieve stimulatie, muziek en zang of bewegen voor ouderen

Onze dagbesteding draagt bij aan het behouden van structuur, het stimuleren van sociale contacten en het vergroten van welzijn. Tegelijkertijd biedt het mantelzorgers tijdelijke ontlasting, wetende dat hun naaste in goede handen is.



Terugblik 2025

ISO-certificering verlengd tot en met 2028

In het afgelopen jaar heeft een externe audit door DEKRA plaatsgevonden in het kader van onze ISO-certificering. De audit is positief beoordeeld. Op basis hiervan is onze ISO-certificering succesvol verlengd tot en met 2028. Dit bevestigt dat onze processen voldoen aan de gestelde kwaliteitsnormen en dat wij blijven werken aan continue verbetering.

Bouwsteen 2: Samenwerking in de wijk en het netwerk

In het afgelopen jaar is duidelijk geworden dat onze betrokkenheid bij lokale initiatieven in de wijk niet altijd vanzelfsprekend is. Hoewel er veel waardevolle activiteiten en samenwerkingen bestaan op het gebied van welzijn, preventie en informele ondersteuning, zijn wij hier niet altijd tijdig of structureel bij aangesloten. Hierdoor blijven kansen voor samenwerking soms onbenut.

Daarnaast blijkt dat de samenwerking met externe partners, zoals huisartsen en casemanagers, vaak persoonsafhankelijk is. Wanneer een collega vertrekt, kan dit gevolgen hebben voor de continuïteit en kwaliteit van de samenwerking. Dit maakt de netwerkzorg kwetsbaar.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Het afgelopen jaar hebben we ervaren dat leren en ontwikkelen nog niet vanzelfsprekend onderdeel is van het dagelijks werk. Scholingsmogelijkheden worden niet altijd optimaal benut en teamreflectie gebeurt nog onvoldoende structureel. Bij alle functiegroepen, inclusief huishoudelijke medewerkers, is de scholingsbehoefte niet altijd duidelijk.

Terugblik interne en externe audit

Tijdens de interne audit kwamen enkele aandachtspunten naar voren, zoals het niet altijd volgen van scholingen, onvoldoende aantoonbare bekwaamheid bij handelingen en het ontbreken van scholing over de Wet Zorg en Dwang. Ook waren protocollen niet altijd goed toegankelijk en werden rapportages en evaluaties, zoals zorgleefplan en MIC-meldingen, niet altijd conform afspraken uitgevoerd.

Verbeteringen

Alle medewerkers hebben nu de scholing Wet Zorg en Dwang gevolgd en er is een overzichtelijke scholingsmatrix ingevoerd. Daarnaast werken we aan een nieuw kwaliteitsmanagementsysteem, waarin straks alle documenten en protocollen eenvoudig te vinden zijn. Hiermee versterken we de borging van bekwaamheid en de kwaliteit van onze zorg.

Bouwsteen 1: Het goede gesprek

In het afgelopen jaar hebben we ervaren dat het voeren van het goede gesprek tijd, aandacht en vaardigheden vraagt. In de dagelijkse praktijk ligt de focus door tijdsdruk en routine soms meer op zorgtaken dan op de beleving en veranderende wensen van cliënten. We zien dat zorgplannen niet altijd tijdig worden aangepast, terwijl wat voor een cliënt belangrijk is in de loop van de tijd kan veranderen.

Bouwsteen 3: Werkorganisatie en teamkracht

Het afgelopen jaar hebben we ervaren dat roosterdruk, personeelskrapte en toenemende zorgzwaarte in sommige teams zorgen voor hoge werkdruk en kwetsbaarheid in de planning. In kleine teams is de afhankelijkheid van enkele medewerkers groot, waardoor bij uitval continuïteit onder druk kan komen te staan. Ook zijn ontwikkelmogelijkheden niet altijd zichtbaar of vanzelfsprekend.

Bouwsteen 5: Leren van meldingen en incidenten

Het afgelopen jaar hebben we ervaren dat het MIC-systeem niet altijd optimaal aansluit bij de praktijk. Medewerkers vinden het soms formeel of tijdrovend, vooral bij kleine incidenten. In kleine teams worden signalen vaak informeel besproken maar niet altijd vastgelegd, waardoor breder leren beperkt blijft. Ook is niet altijd duidelijk wat er met een melding gebeurt, wat kan leiden tot minder motivatie om te melden.

Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften

Bij Thuiszorg SG staat de cliënt centraal in alles wat we doen. Goede zorg betekent voor ons: zorg die aansluit bij wat iemand belangrijk vindt in het leven. We werken mensgericht, met oog voor eigen regie, voorkeuren en leefstijl van cliënten. We ondersteunen cliënten zo dat zij zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen.

We organiseren het werk rondom de cliënt, niet andersom. Elk zorgtraject start met een grondige intake door een deskundige professional (bijv. wijkverpleegkundige of coördinator), waarin de situatie, behoeften en doelen van de cliënt in kaart worden gebracht. Op basis hiervan stellen we samen met de cliënt een persoonlijk plan op dat richting geeft aan de inzet van zorg en ondersteuning.

Wat er in het intakegesprek besproken wordt, komt zichtbaar terug in het zorgplan. Dit alles wordt vastgelegd in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD).

Wensen kunnen natuurlijk veranderen. Daarom evalueren we zorgplannen regelmatig in dialoog met de cliënt en/of diens naasten. Ook signalen vanuit medewerkers (bijvoorbeeld veranderend gedrag, stemming of routines) worden besproken in het team en meegenomen in het zorgplan.

Iedere zes maanden, indien nodig eerder, wordt de ontvangen ondersteuning geëvalueerd. Tijdens deze evaluatie wordt het verloop doorgenomen en de doelen gemonitord, om de ondersteuning waar nodig af te bouwen of aan te passen.



Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

In de thuiszorg werk je weliswaar veelal alleen bij de mensen thuis, toch is zorgverlening zelden een solo prestatie. Om cliënten écht goed te kunnen ondersteunen in hun dagelijks leven, is samenwerking met anderen cruciaal. Daarom investeren wij actief in het bouwen en onderhouden van netwerken rondom de cliënt én netwerken in de wijk en regio. Vanuit het Generiek Kompas werken we aan een netwerkgerichte benadering, waarbij afstemming, samenwerking en gezamenlijke verantwoordelijkheid centraal staan.

Netwerk rondom de cliënt

Iedere cliënt heeft te maken met meerdere betrokkenen: mantelzorgers, familieleden, huisartsen, specialisten, apotheek, welzijnswerk en soms vrijwilligers.

Wij streven ernaar om deze mensen met elkaar te verbinden, met de cliënt als centrale spil. Via het ECD kan de cliënt en diens naasten meekijken met o.a. het zorgplan, afspraken en berichten. Als thuiszorg SG werken wij met CarenZorg. Via Carenzorg kunnen zij meelezen in de geschreven rapportages in het ECD en kan er ook middels de optie berichtenverkeer gecommuniceerd worden. Dit bevordert transparantie en samenwerking.

Bij cliënten met complexe zorgsituaties organiseren we 'netwerkgesprekken', waarin naast de cliënt ook mantelzorgers en betrokken zorgverleners aanwezig zijn. Zo ontstaat een gedeeld beeld en afgestemde aanpak. Wij werken regelmatig samen met o.a. casemanagers van andere organisaties waardoor zulke gesprekken er weer voor zorgen dat we dezelfde richting op werken, wat bevorderlijk is voor de situatie van de cliënt.

Netwerken in de wijk

Zorg is ingebed in de wijk, daar bevinden zich o.a. welzijnspartijen, eerstelijnszorg, vrijwilligersorganisaties en lokale initiatieven. Wij proberen actief deel te nemen aan lokale en regionale overleggen om samenwerking te bevorderen.

Directe communicatie middels korte lijntjes via OZO-verbindzorg. Één centrale online omgeving waar het hele zorgnetwerk communiceert: cliënt, familie, mantelzorgers en zorgprofessionals. Eens per kwartaal deelname aan het netwerkcafé: Tijdens het netwerkcafé wordt een kort gedeelte van de tijd besteed aan een onderwerp relevant voor de Westervoortse en Duivense samenleving en/of belangrijk voor de netwerkpartners. Tevens is het een mooie manier om elkaar informeel te ontmoeten en elkaar (beter) te leren kennen.



Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Binnen Thuiszorg SG staat het organiseren van het werk in het teken van continuïteit, samenhang, maatwerk en kwaliteit. We bieden een breed palet aan diensten, zoals al eerder genoemd waaronder wijkverpleging, dagbesteding, huishoudelijke ondersteuning en begeleiding. Deze diensten zijn zodanig ingericht dat ze elkaar indien mogelijk versterken en optimaal aansluiten bij de behoeften van onze cliënten.

We organiseren het werk rondom de cliënt, niet andersom. Elk zorgtraject start met een uitgebreide intake door een deskundige professional (bijv. wijkverpleegkundige of zorgcoördinator), waarin de situatie, behoeften en doelen van de cliënt in kaart worden gebracht. Op basis hiervan stellen we samen met de cliënt een persoonlijk plan op dat richting geeft aan de inzet van zorg en ondersteuning.

We zorgen ervoor dat er een vast aanspreekpunt is voor de cliënt, afhankelijk van de zorgvorm. Deze coördineert de dienstverlening, stemt af met andere betrokkenen en zorgt voor een soepele samenwerking binnen het team en met externe partijen.

De dienstverlening van Thuiszorg SG is breed en onderling verbonden:

- **Wijkverpleging:** Onze wijkverpleegkundigen leveren medische en verpleegkundige zorg thuis. Ze signaleren veranderingen in de gezondheidssituatie en werken nauw samen met huisartsen en andere disciplines.
- **Huishoudelijke ondersteuning:** Medewerkers ondersteunen cliënten bij het schoonhouden van de woning en bevorderen hiermee een veilige en leefbare thuissituatie. Ook speelt de huishoudelijke hulp een signalerende rol.
- **Begeleiding:** Cliënten die hulp nodig hebben bij structuur, administratie, sociale contacten of het zelfstandig wonen, krijgen begeleiding op maat. Begeleiders zijn getraind om zelfredzaamheid te vergroten en psychosociale ondersteuning te bieden.
- **Dagbesteding:** Op verschillende locaties bieden wij dagbesteding aan voor ouderen en mensen met een beperking. Dit draagt bij aan dagritme, sociaal contact, zingeving en ontlasting van mantelzorgers.

We zorgen voor afstemming tussen deze diensten, zodat cliënten één samenhangend aanbod ervaren, in plaats van versnipperde zorg.

Onze medewerkers werken in kleinschalige teams. Elk team kent de buurt, de cliënten en de samenwerkingspartners. Vaste teams zorgen voor herkenbaarheid, korte lijnen en stabiliteit. Onze cliënten hebben hierdoor vertrouwen in hun zorgverleners, en onze medewerkers voelen zich verantwoordelijk en gewaardeerd.

Georganiseerde zorg start bij de zorgmedewerker. Het organiseren van het werk gebeurt met en door de teams zelf. We willen ervoor zorgen dat de medewerkers zich eigenaar voelen van hun werk én dat cliënten de beste zorg ontvangen.

Medewerkerstevredenheid

Thuiszorg SG hecht grote waarde aan het welzijn en de betrokkenheid van haar medewerkers. Iedere twee jaar wordt een Medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd om inzicht te krijgen in hoe medewerkers hun werk ervaren.

Belangrijke thema's die worden gemeten:

- Werkdruk en werkplezier
- Onderlinge samenwerking binnen het team
- Ervaren ondersteuning vanuit leidinggevenden
- Ontwikkelmogelijkheden en scholing
- Autonomie in het werk
- Veiligheid en respect op de werkvloer

De uitkomsten van het MTO worden besproken met de teams. Op basis van de resultaten worden indien nodig concrete verbeteracties geformuleerd, zoals: bijscholing of coaching op teamdynamiek en communicatie, aandacht voor werk-privébalans en roosterplanning, verbetering van interne communicatie en digitale systemen.

Positieve feedback uit het MTO, zoals ervaren collegialiteit en betrokkenheid bij cliënten, wordt actief gedeeld binnen de organisatie als voorbeeld van goede praktijk.

Het MTO vormt daarmee een belangrijk instrument in het versterken van werkplezier, het voorkomen van uitval én het verbeteren van de kwaliteit van zorg..



Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Leren en ontwikkelen is binnen onze organisatie een essentieel onderdeel van het dagelijks werk. Ook als kleinere organisatie vinden we het belangrijk dat medewerkers zich kunnen blijven ontwikkelen in hun vak en in wie ze zijn als zorgprofessional. Binnen elk onderdeel van de dienstverlening draagt iedereen op zijn of haar manier bij aan goede zorg en ondersteuning en dus aan de kwaliteit van leven van onze cliënten.

We geloven dat leren niet alleen plaatsvindt in een klaslokaal, maar juist in de praktijk: tijdens het werk, in gesprekken met collega's, door het uitproberen van nieuwe werkwijzen of het volgen van een (korte) e-learning op een rustig moment. Regelmatig vindt er een teamoverleg plaats waarbij aan de hand van praktijkvoorbeelden en ervaringen wordt gereflecteerd.

Om de kennis en deskundigheid van onze medewerkers op peil te houden en te versterken, bieden wij een digitaal leerprogramma aan via Zorgpad (Noordhoff). Medewerkers hebben hierin toegang tot een uitgebreide database met e-learnings, waarmee zij hun kennis kunnen onderhouden, verdiepen of verbreden.

Daarnaast bieden wij fysieke (bij)scholingen aan, afgestemd op actuele zorgvragen binnen onze organisatie. Wanneer gewenst, faciliteren wij medewerkers ook in het volgen van een volledige zorgopleiding via de BBL-route, in samenwerking met een van onze vaste ROC-partners.

Thuiszorg SG is een erkend leerbedrijf. Jaarlijks begeleiden wij meerdere studenten van diverse opleidingen binnen de wijkverpleging, begeleiding en dagbesteding. Iedere student krijgt een vaste werkbegeleider toegewezen en ontvangt feedback in een veilige en stimulerende leeromgeving.

Binnen onze organisatie voeren we jaarlijks met iedere medewerker een jaargesprek waarin ruimte is voor persoonlijke ontwikkeling, werkplezier en groei in het vak. Dit gesprek is niet alleen gericht op functioneren, maar juist op wat iemand nodig heeft om zich prettig en professioneel te blijven ontwikkelen. Indien medewerkers zich bijvoorbeeld wil omscholen dan bieden wij hen deze mogelijkheid aan. Het is daarom belangrijk om te weten hoe de medewerker zich voelt, welke ambities en interesses zij hebben en wat hen bindt aan Thuiszorg SG. Op deze manier blijven we iedereen zien en zijn we ook berekend op mogelijkheden en tevens risico's waar we direct op kunnen inspelen.



Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Kwaliteit van zorg staat bij Thuiszorg SG centraal en daarom laten wij onze dienstverlening regelmatig toetsen, zowel door cliënten als door onafhankelijke partijen. Jaarlijks voeren we verschillende kwaliteitsonderzoeken uit, waaronder het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) voor individuele begeleiding, dagbesteding en huishoudelijke ondersteuning, en de PREM wijkverpleging om patiëntervaringen te meten.

Wij vinden het belangrijk dat zorg aansluit bij wat cliënten belangrijk vinden. Door uit te gaan van wat iemand nog zelf kan, stimuleren we eigen regie en zelfredzaamheid. Daarbij werken we samen met een multidisciplinair team, mantelzorgers en andere betrokkenen. Deze samenwerking draagt bij aan het welzijn van onze cliënten en helpt om veranderingen in hun situatie vroegtijdig te signaleren.

De uitkomsten van onderzoeken worden actief gebruikt om onze zorg te verbeteren en beter af te stemmen op de wensen van cliënten. Ook op ZorgkaartNederland.nl kunnen cliënten, mantelzorgers en vrijwilligers hun waardering voor onze organisatie delen.

Daarnaast vinden wij de mening van onze medewerkers minstens zo belangrijk. Zoals eerder genoemd meten we tweejaarlijks via het Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) hoe zij het werk ervaren, met als doel het werkplezier te behouden en te versterken.

Certificering en keurmerken

Thuiszorg SG levert al haar zorg en ondersteuning onder het ISO-keurmerk. Dit betekent dat wij voldoen aan alle eisen van de internationale kwaliteitsnorm en continu werken aan het verbeteren van onze processen, dienstverlening en resultaten.

Onze organisatie wordt jaarlijks beoordeeld door een onafhankelijke externe auditor van Dekra, die gesprekken voert met medewerkers, cliënten en het management en onze werkwijzen en documentatie toetst. Daarnaast voeren we zelf jaarlijks interne audits uit om onze kwaliteit structureel te bewaken en waar nodig bij te sturen.

Dankzij deze certificering kunnen we aantoonbaar maken dat Thuiszorg SG staat voor betrouwbare, veilige en doelgerichte zorg. Naast het ISO-keurmerk beschikken we over meerdere kwaliteitscertificaten en voldoen we aan eisen van erkende brancheorganisaties.

Zie hieronder enkele bekende partijen waaraan Thuiszorg SG kan worden gelinkt.



Resultaten PREM 2025

Ook in het afgelopen jaar hebben we de ervaringen van cliënten gemeten via de PREM-wijkverpleging.

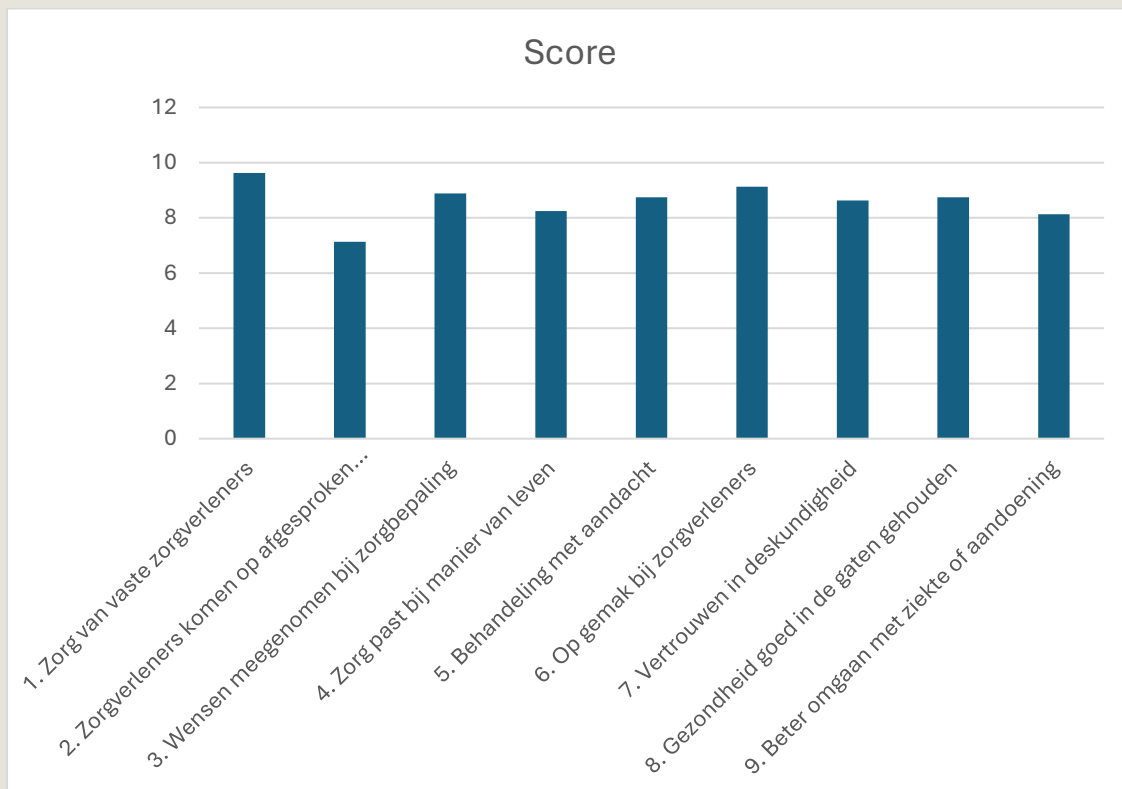
Respons

Er zijn 19 cliënten benaderd voor de meting. Van deze 19 cliënten hebben 8 cliënten de vragenlijst terecht ingevuld. Het netto responspercentage is 42%.

Score

De gemiddelde score steeg van 7,2 in 2024 naar 8,6 in 2025. Dit laat zien dat cliënten onze persoonlijke, kleinschalige en betrokken zorg waarderen.

Tegelijkertijd bieden de resultaten waardevolle inzichten voor verbetering. Zo blijkt dat sommige cliënten behoefte hebben aan meer tijd voor het gesprek en duidelijke afstemming over hun zorgplanning. Ook signaleren we mogelijkheden om samenwerking met het netwerk verder te versterken. Deze inzichten gebruiken we om onze zorg continu te verbeteren en nog beter aan te sluiten bij wat cliënten echt belangrijk vinden.



Vooruitblik 2026

Bouwsteen 1: Het goede gesprek.

We bouwen evaluatiemomenten structureler in en stellen vaker de vraag: "Wat is nu belangrijk voor u?" Dit gebeurt ook buiten de vaste evaluatiecyclus. Daarnaast investeren we in het versterken van gespreksvaardigheden en het creëren van ruimte voor verdiepende gesprekken.

Bouwsteen 2: Samenwerking in de wijk en het netwerk

We zetten in op actievere deelname aan lokale initiatieven door teamleden te stimuleren deel te nemen aan netwerkbijeenkomsten en wijkgerichte projecten. Daarnaast werken we aan het verduurzamen van samenwerkingsrelaties door deze meer op organisatieniveau te borgen, bijvoorbeeld door contactmomenten vast te leggen in afspraken en procedures. Ook vergroten we onze zichtbaarheid bij externe partners via structurele overleggen, presentaties en andere contactmomenten.

Bouwsteen 3: Werkorganisatie en teamkracht

We versterken de teambasis door meer gezamenlijke verantwoordelijkheid te stimuleren en structureel met elkaar in gesprek te gaan over taakverdeling, werkdruk en inzetbaarheid. Daarnaast werken we aan meer onderlinge uitwisselbaarheid tussen teams, zodat we minder kwetsbaar zijn bij uitval en meer ruimte creëren voor ontwikkeling.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

We maken leren een vast onderdeel van onze werkcultuur door scholing en reflectie duidelijk te integreren in roosters, team overleggen en jaargesprekken. Scholingen worden vooraf klaargezet in de online scholingsomgeving om medewerkers actief te stimuleren. Daarnaast plannen we scholingen op teamniveau, zodat kennis en verantwoordelijkheid gezamenlijk worden gedragen en leren een structureel onderdeel van het werk wordt.

Bouwsteen 5: Leren van meldingen en incidenten

We investeren in een veilig en open meldklimaat, waarin melden gezien wordt als leren, niet als straffen. Het MIC-proces wordt eenvoudiger en laagdrempeliger gemaakt, bijvoorbeeld via een kort formulier of melding via mobiel. Daarnaast standaardiseren we terugkoppeling, zodat melder en team altijd horen welke actie is ondernomen en welke lessen zijn getrokken.

Kwaliteitsmanagementsysteem

In 2026 ontwikkelen we verder aan een nieuw kwaliteitsmanagementsysteem waarin alle belangrijke documenten, protocollen en procedures overzichtelijk worden gebundeld. Dit systeem maakt het mogelijk om in één oogopslag te zien welke acties gepland staan, welke evaluaties nodig zijn en wie verantwoordelijk is. Ook integreren we de interne jaarplanner, zodat audits, scholing, evaluaties en andere kwaliteitsactiviteiten beter kunnen worden gevolgd en geborgd. Hiermee versterken we de structuur, transparantie en continuïteit van onze kwaliteitszorg.

10-jarig jubileum 2026

In 2026 viert onze organisatie 10 jaar betrokken en persoonlijke zorg in wijkverpleging, dagbesteding, begeleiding en huishouding. Het jubileum is een moment om terug te kijken op onze ontwikkeling, waardering te uiten aan medewerkers, cliënten en partners, en onze zichtbaarheid in de regio te versterken. We vieren dit onder andere met een feestelijke bijeenkomst, kleine activiteiten en media-aandacht die onze betrokkenheid en expertise laten zien.