



# *Kwaliteitsbeeld 2024*

*“Duurzaam verbeteren door leren en ontwikkelen”*

## Voorwoord

### Beste lezer,

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld 2024 van Arja Thuiszorg. Dit document biedt inzicht in de kwaliteit van onze zorg zoals die in 2024 is ervaren door cliënten, medewerkers en samenwerkingspartners.

In dit kwaliteitsbeeld blikken wij terug op het afgelopen jaar, maar kijken we ook vooruit naar 2025:

- Wat ging er goed?
- Wat kan anders?
- Hoe gaan we verder in 2025?

Het kwaliteitsbeeld is opgebouwd volgens de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas:

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

In die document staan onze kernwaarden centraal.

*Veel leesplezier gewenst!*

Namens het bestuur van Arja Thuiszorg

Arash Akbari

## Inhoudsopgave

1.	Organisatiestrategie .....	4
1.1	Missie .....	4
1.2	Visie 4 .....	
1.3	Kernwaarden .....	4
1.4	Organisatie .....	4
1.4.1	Doelgroep .....	5
1.5	Cliënten .....	5
1.6	Exclusiecriteria .....	5
1.7	Groeidoelstellingen 2025 .....	5
2.	Het kennen van de wensen en behoeften .....	6
2.1	Cliëntentevredenheidsonderzoek (Cto) .....	6
2.2	Vooruitblik en kwaliteitsverbetering .....	6
3.	Het bouwen van netwerken .....	7
3.1	Wijkgericht werken .....	7
3.2	Wat gaan we doen in 2025? .....	7
4.	Het werk organiseren .....	8
4.1	Het team .....	8
4.2	Zorgcoördinator .....	8
4.3	Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) .....	8
4.4	Verzuim .....	8
4.5	Inzet van zzp'ers .....	9
4.6	Vooruitblik 2025 .....	9
5.	Leren en ontwikkelen' .....	10
5.1	Bevoegd en bekwaam .....	10
5.2	Leer- en werkplekken .....	10
5.3	Klinische lessen .....	10
5.4	Vooruitblik 2025 .....	10
6.	Inzicht en kwaliteit .....	11
6.1	Incidentenregistratie en -analyse .....	11
6.2	Klachtenafhandeling .....	11
6.3	Vooruitblik 2025 .....	11
	Bijlage: .....	12

## 1. Organisatiestrategie

### 1.1 Missie

Wij bieden menswaardige en persoonsgerichte zorg aan huis, met aandacht voor zelfstandigheid, herstel en preventie. Met oog voor diversiteit richten wij ons ook op moeilijk bereikbare doelgroepen, zoals mensen met een niet-westerse migratieachtergrond. Onze zorg is deskundig, op maat en altijd in samenwerking – voor een optimale levenskwaliteit van elke cliënt.

### 1.2 Visie

Wij streven naar inclusieve zorg waarin persoonlijke autonomie, participatie en ontwikkeling centraal staan. Met een deskundig en betrokken team versterken we de zelfredzaamheid van cliënten door samenwerking met formele en informele netwerken binnen de zorgketen.

### 1.3 Kernwaarden

#### ***Zorg op maat***

Wij stemmen onze zorg af op de unieke wensen, behoeften en leefwereld van elke cliënt – persoonlijk, flexibel en respectvol.

#### ***Deskundig***

Onze professionals werken met actuele kennis, ervaring en betrokkenheid om zorg van hoge kwaliteit te garanderen.

#### ***Gelijkwaardig en betrouwbaar***

We benaderen iedereen met respect en vertrouwen, en staan altijd voor onze cliënten klaar – open, eerlijk en oprecht.

#### ***Leergierig***

Wij blijven groeien en ontwikkelen, zodat we voortdurend kunnen inspelen op veranderingen en de best mogelijke zorg blijven bieden.

#### ***Gezamenlijk***

Samenwerking staat centraal – met cliënten, hun netwerk en onze partners, zodat zorg gedragen wordt door een sterk geheel.

### 1.4 Organisatie

Arja Thuiszorg is een platte organisatie, opgericht door een hbo-verpleegkundige en een financieel-economisch geschoolde professional. De organisatie wordt ondersteund door een Raad van Commissarissen, bestaande uit drie leden – vanaf 2025 vier – waarvan één als voorzitter fungeert.

In 2024 vonden er een aantal vergaderingen plaats tussen het bestuur/directie en Raad van Commissarissen. Tijdens deze bijeenkomsten zijn onderwerpen besproken zoals de jaarrekening, kwaliteit van zorg, groei en uitbreiding van de organisatie en begroting.

Arja Thuiszorg is aangesloten bij de brancheverenigingen Zorgthuisnl en Nvtz. Deze lidmaatschappen bieden toegang tot actuele kennis, relevante tools en ondersteuning bij governance en beleidsvorming. Zo blijven wij goed geïnformeerd over ontwikkelingen binnen de zorgsector en wijzigingen in wet- en regelgeving.

### 1.4.1 Doelgroep

Wij bieden zorg en ondersteuning aan zorgbehoevenden die zorg en ondersteuning behoeven vanuit de Wlz of Wmo, in het bijzonder thuiswonenden, zoals Wlz-profielen VV-3, -4, -5 en -6 en Wmo intensieve ondersteuning. Wij bieden zowel het Volledig Pakket Thuis (VPT) als het Modulair Pakket Thuis (MPT) aan.

### 1.5 Cliënten

Arja Thuiszorg heeft expertise in zorgverlening aan onder andere Turkse, Marokkaanse, Afghaanse, Iraanse, Irakese, Syrische, Pakistaanse en Hindoestaanse doelgroepen, evenals vluchtelingen. Wij richten ons bewust op een nichemarkt van zorgbehoevende 45-plussers met een niet-westerse migratieachtergrond, waar naast zorg ook een grote behoefte is aan maatschappelijke begeleiding. We beschikken over de expertise en capaciteit om passende zorg te bieden aan deze groep. Onze extramurale cliënten zijn vooral ouderen met somatische en psychogeriatrische aandoeningen, vaak met een complexe zorgvraag. In dat kader bieden wij ook begeleiding aan mensen met psychiatrische problematiek.

### 1.6 Exclusiecriteria

Exclusiecriteria van Arja Thuiszorg zijn jeugdigen (jonger dan 18 jaar). Wij sluiten deze uit omdat onze ketenpartners deze zorg beter kunnen leveren.

### 1.7 Groeidoelstellingen 2025

Ouderen hebben de behoefte om langer thuis te blijven wonen<sup>1</sup>. Naar verwachting zal de doelgroep die thuiszorg nodig heeft, in de komende tijd groeien. Wij hebben een groeidoelstelling in het bieden van VPT en MPT.

In 2025 zijn wij van plan:

- VPT in de wijk uitbreiden en geclusterde VPT optimaliseren;
- MPT in de wijk uitbreiden;
- Investeren in zorglevering aan Wlz-profiel VV-6.

Het bovenstaande betekent dat wij in 2025:

- personeel werven met de kwalificaties Helpende en Verzorgende (mbo. Niv. 2) en Verzorgende Individuele Gezondheidszorg (Vig, mbo. Niv. 3);
- investeren in de scholing van het huidige personeel.

#### 2025

In 2025 staat het onderzoeken naar de mogelijkheid tot het bieden van zorg aan Wlz-profiel VV-8 op de agenda.

Een verzwaring van Wlz-profielen vraagt investering in de scholing van ons personeel. In de komende jaren zullen wij blijven investeren in de scholing van het personeel gericht aan leveren van:

- Persoonlijke verpleging;
- Persoonlijke verzorging;
- Zorg bij dementie;
- Begeleiding individueel;
- Begeleiding in groepsverband; en
- Hulp bij huishouden.
- Palliatieve zorg

## 2. Het kennen van de wensen en behoeften

Wanneer een cliënt wordt aangemeld via een huisarts, ziekenhuis of andere verwijzer, voeren wij eerst een zorgvuldige screening uit om te beoordelen of wij passende zorg kunnen bieden.

Na de screening volgt een huisbezoek door de wijkverpleegkundige om de zorgbehoefte in kaart te brengen. We maken hierbij gebruik van de Omaha-methodiek. Deze aanpak stelt ons in staat om de brede zorg- en begeleidingsbehoefte van de cliënt te analyseren en gerichte zorg te bieden, met behoud van zoveel mogelijk zelfredzaamheid. Op basis van deze analyse stellen we samen met de cliënt en diens mantelzorgers een persoonlijk zorgplan op, dat ter goedkeuring wordt voorgelegd.

Wanneer directe zorg noodzakelijk is, kunnen we ook starten zonder voorafgaand huisbezoek. In dat geval komt de wijkverpleegkundige zo spoedig mogelijk langs om de situatie alsnog te beoordelen. Voor een goed afgestemd en integraal zorgplan vragen we – met toestemming van de cliënt – relevante medische gegevens op bij betrokken zorgverleners, zoals huisarts of specialist. Indien gewenst of nodig organiseren we een multidisciplinair overleg (MDO) om de zorg optimaal op elkaar af te stemmen.

Elke cliënt krijgt bij Arja Thuiszorg een vaste zorgcoördinator als aanspreekpunt. Daarnaast bieden wij cliënten toegang tot Carenzorgt, zodat zij en hun mantelzorgers kunnen meekijken in het digitale zorgdossier.

Na akkoord wordt de zorg ingepland en starten wij met de zorgverlening. Wij volgen de voortgang nauwgezet en passen de zorg aan waar nodig. Elke zes maanden – of eerder indien de situatie daarom vraagt – evalueren we het zorgplan samen met de cliënt.

### 2.1 Cliëntentevredenheidsonderzoek (Cto)

Bij Arja Thuiszorg vinden we het belangrijk om inzicht te krijgen in de ervaringen van onze cliënten en deze structureel in te zetten voor kwaliteitsverbetering. Daarom hebben wij in 2022 deelgenomen aan de meting van de PREM Wijkverpleging.

In totaal zijn 30 cliënten geselecteerd op basis van vastgestelde in- en exclusiecriteria. Zij ontvingen een uitnodiging om de vragenlijst in te vullen per brief. Uiteindelijk hebben 24 cliënten deelgenomen aan het onderzoek, wat neerkomt op een respons van 80%.

Arja Thuiszorg behaalde een mooie totaalscore van 8,9 op de PREM Wijkverpleging. Deze resultaten zijn aangeleverd bij Mediquest voor verwerking door de zorgverzekeraars en zijn tevens gedeeld met Zorgkaart Nederland, zodat (toekomstige) cliënten en hun naasten inzicht hebben in onze cliënttevredenheid.

### 2.2 Vooruitblik en kwaliteitsverbetering

#### ***Nieuwe meting via het Generiek Kompas (PREM)***

In 2025 zal Arja Thuiszorg de klanttevredenheid meten conform het Generiek Kompas. Deze meting biedt een breder en gestandaardiseerd beeld van de ervaringen van cliënten binnen de wijkverpleging. Wij bereiden ons hier actief op voor door te onderzoeken hoe deze nieuwe meting het beste geïntegreerd kan worden in onze werkwijze. We zetten in op een hoge respons, onder andere door cliënten goed te informeren over het doel en belang van de meting. Ook bekijken we

hoe we – via onder andere Carenzorgt en andere toegankelijke kanalen – herinneringen kunnen inzetten om deelname te stimuleren.

#### ***Versterken van betrokkenheid bij het zorgproces***

Wij willen cliënten, naasten en mantelzorgers nog actiever betrekken bij het zorgproces. Dit doen we door hen nadrukkelijk te betrekken bij de evaluaties van zorgplannen en het samen formuleren van behandeldoelen. Zo zorgen we voor zorg die écht aansluit bij de persoonlijke situatie en wensen van onze cliënten.

#### ***Blijvend monitoren en verbeteren van zorgkwaliteit***

Kwaliteit is een doorlopend proces. Arja Thuiszorg blijft voortdurend toetsen of de geleverde zorg aansluit op de behoeften van de cliënt. Waar nodig worden zorgplannen bijgesteld. Naast de inzet van onze wijkverpleegkundigen en zorgcoördinatoren blijven we ook structureel gebruikmaken van klanttevredenheidsmetingen, zoals het Generiek Kompas. Daarnaast blijven we investeren in de ontwikkeling van onze medewerkers om de hoogst mogelijke zorgkwaliteit te waarborgen.

### **3. Het bouwen van netwerken**

#### ***Samenwerking in de zorgketen***

Bij Arja Thuiszorg hechten we veel waarde aan het opbouwen en onderhouden van sterke samenwerkingsrelaties, zowel binnen als buiten de zorg. Wij zijn ervan overtuigd dat integrale en passende zorg alleen mogelijk is door nauw overleg met alle betrokkenen rondom de cliënt. Daarom onderhouden we regelmatig contact met huisartsen, praktijkondersteuners, mantelzorgers en andere zorgprofessionals.

Bij wijzigingen in bijvoorbeeld medicatie of zorgmomenten stemmen we altijd zorgvuldig af met de huisarts, zodat de zorg naadloos aansluit op de behoeften van de cliënt. Op deze manier waarborgen we continuïteit, veiligheid en samenhang in de zorgverlening.

#### **3.1 Wijkgericht werken**

Al geruime tijd werkt Arja Thuiszorg wijkgericht in Rotterdam en de omliggende regio's. We hebben in kaart gebracht welke overleggen voor ons relevant zijn en waar wij met onze expertise op het gebied van interculturele en persoonsgerichte zorg een waardevolle bijdrage kunnen leveren. Dit proces begon met een kennismakingsgesprek met vertegenwoordigers van de gemeenten, waarin wij meer inzicht kregen in de mogelijkheden tot deelname aan wijkgerichte overleggen en samenwerking met andere zorgaanbieders in de regio.

In 2024 hebben wij een belangrijke basis gelegd. We hebben relevante netwerken geïdentificeerd en zijn gestart met het opbouwen van relaties met lokale zorgprofessionals en maatschappelijke instanties.

#### **3.2 Wat gaan we doen in 2025?**

##### ***Wijkgericht werken***

In 2025 willen we voortbouwen op de stappen die in 2024 zijn gezet. We blijven actief onderzoeken bij welke overleggen we kunnen aansluiten en gaan gericht participeren in relevante samenkomsten. Het doel is om onze betrokkenheid bij wijkgerichte zorg te vergroten, de samenwerking met ketenpartners te versterken en de zorg nog beter af te stemmen op de behoeften van cliënten in de wijk.

##### ***Netwerkuitbreiding***

We willen ons regionale netwerk in Rotterdam en omstreken. Met de nieuwe ontwikkelingen rondom wijkgericht werken verwachten we onze zichtbaarheid in de regio te vergroten en nieuwe samenwerkingsverbanden te realiseren. Deze netwerkuitbreiding draagt bij aan het verbeteren van onze zorgkwaliteit en het creëren van kansen voor verdere groei en erkenning van Arja Thuiszorg.

Door gericht in te zetten op wijkgericht werken en netwerkontwikkeling willen wij niet alleen onze zorgverlening optimaliseren, maar ook bijdragen aan de duurzame groei van onze organisatie en aan betere samenwerking binnen het regionale zorglandschap.

## 4. Het werk organiseren

### 4.1 Het team

In 2024 bestond het team van Arja Thuiszorg uit gemiddeld 20 zorgmedewerkers, een planner, twee ondersteunende medewerkers, een HR-manager en een zorgmanager. Iedere twee weken werd er een teamoverleg georganiseerd waarin onder andere mededelingen, deskundigheidsbevordering, incidenten, werkafspraken, cliëntsituaties en de planning werden besproken. Deze overleggen zijn essentieel voor het delen van kennis, het versterken van onderlinge samenwerking en het waarborgen van de kwaliteit van zorg.

### 4.2 Zorgcoördinator

Binnen Arja Thuiszorg vervult iedere verzorgende IG of hoger tevens de rol van zorgcoördinator voor een aantal cliënten. De zorgcoördinator is verantwoordelijk voor het organiseren, monitoren en afstemmen van de zorg rondom de cliënt. Dit gebeurt in nauw contact met de cliënt, mantelzorgers en andere betrokken zorgverleners.

De zorgcoördinator fungeert als vast aanspreekpunt, bewaakt de voortgang van de zorg, signaleert knelpunten en initieert tijdige aanpassingen in het zorgplan. Deze rol draagt bij aan continuïteit en maatwerk in de zorgverlening en bevordert de betrokkenheid van zowel cliënt als zorgteam.

### 4.3 Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

In september 2024 voerde Arja Thuiszorg een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit. De resultaten boden waardevolle inzichten en zijn gebruikt om gerichte verbeteracties op te zetten. Tevens zijn in 2024 individuele bila- en jaargesprekken gevoerd, waarin medewerkerstevredenheid opnieuw aandacht kreeg. Op basis van de uitkomsten zijn acties ondernomen om de werkomstandigheden en werktevredenheid verder te verbeteren. De samenvatting van het onderzoek en de genomen maatregelen zijn opgenomen in de bijlage.

### 4.4 Verzuim

Arja Thuiszorg monitort het verzuim actief. Dit biedt beter inzicht in verzuimpatronen en maakt het mogelijk om gericht verzuimbeleid te voeren. De directie en HR-manager zijn verantwoordelijk voor het voeren van verzuimgesprekken, waarmee we het verzuim structureel begeleiden en medewerkers persoonlijk kunnen ondersteunen.

Het totale verzuimpercentage laat een stijgende trend zien over de jaren heen. In 2022 was het verzuimpercentage 10,4%, in 2023 steeg het naar 16,6%, en in 2024 bereikte het 20,0%. Dit duidt op een significante toename van het ziekteverzuim binnen de organisatie. Hieronder worden de verschillen per verzuimperiode aangeduid, daarin zien we dat de stijgende lijn in de verzuimpercentages grotendeels te danken is aan langdurig verzuim.

#### *Verzuimpercentage per Categorie*

Categorie ↓	2022	2023	2024	Trendanalyse
<b>Kort</b>	0,5 %	0,7 %	0,7 %	Licht stijgende trend, maar blijft relatief laag.
<b>Middellang</b>	1,6 %	1,5 %	0,7 %	Dalende trend, vooral in 2024 een significante daling.
<b>Lang</b>	8,3 %	8,0 %	12,8 %	Stijgende trend, vooral in 2024 een sterke toename.
<b>Extra Lang</b>	0 %	6,4 %	5,9 %	In 2023 een sterke stijging, in 2024 een lichte daling, maar blijft hoog.

#### Trendanalyse per categorie

- Kort verzuim: Het kortdurende verzuim blijft relatief stabiel en laag, met een lichte stijging van 0,5% in 2022 naar 0,7% in 2023 en 2024.



- Middellang verzuim: Het middellange verzuim laat een dalende trend zien, vooral in 2024 waar het percentage daalt naar 0,7%. Dit kan duiden op betere herstelprocessen, preventieve maatregelen, doorstroom naar lang verzuim of verloop.
- Lang verzuim: Het langdurige verzuim laat een sterke stijgende trend zien, vooral in 2024 waar het percentage stijgt naar 12,8%. Dit is bij Arja Thuiszorg grotendeels te danken aan verzuim naar aanleiding van zwangerschap en bevalling.
- Extra Lang verzuim: Het extra langdurige verzuim laat een stijging zien in 2023 (6,4%) en neemt af in 2024 (5,9%).

#### **Meldingsfrequentie**

- 2022: 1,22
- 2023: 1,36
- 2024: 1,18

#### Trend

De meldingsfrequentie laat een lichte fluctuatie zien. In 2022 was de meldingsfrequentie 1,22, in 2023 steeg deze naar 1,36, maar in 2024 daalde deze weer naar 1,18. Dit suggereert dat het aantal nieuwe verzuimmeldingen per medewerker afneemt.

#### **Conclusie**

- Langdurig en kort verzuim: Het langdurig verzuim laat een stijging zien terwijl kort verzuim stabiel blijft.
- Meldingsfrequentie stabiel: De meldingsfrequentie neemt af, wat suggereert dat het aantal nieuwe verzuimmeldingen per medewerker afneemt.

Door actieve monitoring kunnen we sneller en adequaat reageren op terugkerende signalen en zo de inzetbaarheid van het team bevorderen.

### **4.5 Inzet van zzp'ers**

Net als veel zorgorganisaties had ook Arja Thuiszorg in 2024 te maken met personeelstekorten. Ter borging van de zorgcontinuïteit hebben wij tijdelijk zzp'ers ingezet.

### **4.6 Vooruitblik 2025**

#### **Teamontwikkeling**

In 2025 blijven we inzetten op een sterke teamcultuur door het voortzetten van de twee wekelijkse overleggen. We willen deskundigheid verder bevorderen met externe trainingen en workshops, zodat onze zorgmedewerkers zowel vakinhoudelijk als persoonlijk kunnen groeien.

#### **Medewerkerstevredenheid**

Op basis van het MTO september 2024 blijven we in 2025 actief werken aan verbetering van werkdruk, werkplezier en ontwikkelmogelijkheden. We houden regelmatig korte peilingen en besteden extra aandacht aan een gezonde werkcultuur.

#### **Verzuimbeheer**

Met de actieve monitoring van het verzuim en ons verzuimbeleid kunnen we in 2025 preventief werken aan het verlagen van het ziekteverzuim. We focussen op werk-privébalans, vroegtijdige signalering van gezondheidsproblemen en passende begeleiding bij uitval.

#### **Inzet van zzp'ers**

Vanwege recente ontwikkelingen rondom het zzp-schap heeft Arja Thuiszorg besloten om per 1 januari 2025 alle lopende opdrachten met zorg-zzp'ers te beëindigen. Onze intentie is om in 2025 geen zzp'ers meer in te zetten voor uitvoerende zorgtaken.

## 5. Leren en ontwikkelen'

### 5.1 Bevoegd en bekwaam

Alle medewerkers van Arja Thuiszorg hebben toegang tot e-learnings via het BSL-platform. Zorgverleners krijgen de ruimte om cursussen en opleidingen te volgen die aansluiten bij hun functie en kwalificaties. Tijdens de bilaterale gesprekken (bila's) worden de individuele scholingsbehoeften besproken en in kaart gebracht, zodat we tijdig kunnen inspelen op ontwikkelvragen.

Op deze manier zorgen we ervoor dat onze medewerkers deskundig en bekwaam blijven in hun rol, en dat zij handelen volgens de geldende professionele standaarden.

### 5.2 Leer- en werkplekken

Arja Thuiszorg hecht veel waarde aan het opleiden van nieuwe zorgprofessionals en draagt actief bij aan de ontwikkeling van toekomstige collega's in de zorg. Wij zien het aanbieden van leer- en werkplekken als een belangrijk onderdeel van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid én als een investering in de kwaliteit en continuïteit van de zorg.

In 2024 hebben wij leer- en werkplekken beschikbaar gesteld voor in totaal vier studenten:

- **Twee studenten Verzorgende IG (VIG)**
- **Eén student MBO Verpleegkunde**
- **Eén student in een duale hbo-verpleegkundeopleiding laatst studiejaar**

Deze studenten werden binnen ons team begeleid door ervaren werkbegeleiders, met aandacht voor zowel vakinhoudelijke ontwikkeling als persoonlijke groei. Door het werken in de praktijk onder begeleiding van deskundige collega's doen zij waardevolle ervaring op in de wijkverpleging, met aandacht voor cliëntgerichtheid, interculturele zorg en samenwerking binnen het team.

We bieden stagiairs en leerlingen een veilige leeromgeving, waarin ruimte is voor vragen, reflectie en het ontwikkelen van professionele vaardigheden. Door continu feedback te geven en regelmatig voortgangsgesprekken te voeren, zorgen we ervoor dat hun leerdoelen worden behaald en zij optimaal voorbereid zijn op het beroep.

Arja Thuiszorg blijft zich ook in de toekomst inzetten voor het opleiden van zorgprofessionals, omdat wij geloven in een lerende organisatie waar kennis wordt gedeeld en jong talent een plek krijgt om te groeien.

### 5.3 Klinische lessen

Regelmatig verzorgen wij, tijdens het teamoverleg, een klinische les gegeven rond een actueel zorgthema. Deze lessen dragen bij aan kennisverbreding, het delen van praktijkervaringen en het versterken van de vertaalslag naar de dagelijkse praktijk. Zo blijven onze medewerkers vakinhoudelijk scherp en werken we continu aan kwaliteitsverbetering.

### 5.4 Vooruitblik 2025

#### **Monitoren van scholingsbehoeften**

In 2025 blijven wij actief de scholingsbehoeften van medewerkers volgen en bieden ruimte om scholingswensen kenbaar te maken, zodat leren en ontwikkelen goed blijft aansluiten bij de praktijk.

#### **Vervolg klinische lessen en intranetgebruik**

De cyclische klinische lessen blijven onderdeel van het teamoverleg. Daarnaast blijven we investeren in het actueel houden van de kennisdeling en communicatie.

## 6. Inzicht en kwaliteit

### 6.1 Incidentenregistratie en -analyse

Binnen Arja Thuiszorg hechten we veel waarde aan een open meldcultuur waarin leren van incidenten centraal staat. Vim- (Veilig Incident Melding) wordt zorgvuldig geregistreerd en geanalyseerd. De analyse wordt uitgevoerd door een aangewezen functionaris.

Periodiek vindt een structurele analyse van de meldingen plaats. Hierin worden trends, terugkerende situaties en risico's in kaart gebracht. Waar nodig worden verbeteracties geformuleerd en besproken tijdens het teamoverleg. Indien een melding directe actie vereist, wordt dit uiteraard direct opgepakt, los van het reguliere overleg. Deze systematische benadering draagt bij aan het continu verbeteren van kwaliteit en veiligheid – voor zowel cliënten als medewerkers.

Veelvoorkomende thema's binnen de Vim-meldingen waren: onvoldoende lezen van zorgplannen, agressie jegens zorgverleners en gebrekkige rapportages. Ook kwamen meldingen binnen rondom medicatieweigering, valincidenten en zorg die niet volgens het afgesproken plan werd uitgevoerd. Daarnaast leidde gedragsproblematiek bij cliënten tot herhaalde meldingen. Hierin zien wij kansen voor bijscholing op het gebied van omgaan met moeilijk gedrag.

Verbeterpunten zijn met name te vinden in:

- Striktere naleving van protocollen
- Tijdig signaleren en rapporteren van bijzonderheden
- Borgen van continuïteit in de zorgverlening

### 6.2 Klachtenafhandeling

Arja Thuiszorg streeft naar een open, transparante en toegankelijke klachtenprocedure waarin cliënten en hun naasten zich gehoord voelen. Indien er een klacht is, kan deze op meerdere manieren worden ingediend: via het klachtenformulier op onze website, rechtstreeks bij een medewerker of via de zorgcoördinator.

Bij een schriftelijke melding wordt de klacht opgepakt door onze onafhankelijke klachtenfunctionaris, die begeleiding biedt bij het vinden van een passende oplossing en zorgt voor een zorgvuldige afhandeling. Indien de klacht mondeling wordt gedeeld, wordt deze – indien nodig – door de medewerker vastgelegd in ons intern systeem via Q-link.

Wij zien klachten als een waardevolle bron van feedback waarmee we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Het proces is gericht op herstel, open communicatie en het behoud van vertrouwen.

### 6.3 Vooruitblik 2025

#### ***Voortzetten van Vim***

We blijven inzetten op een cultuur waarin incidenten gemeld worden vanuit het oogpunt van leren en verbeteren. De periodieke analyses worden voortgezet en dienen als basis voor concrete verbeteracties. Door medewerkers actief te stimuleren tot melden, vergroten we ons inzicht in knelpunten en versterken we de veiligheidscultuur.

#### ***Actief verzamelen van cliëntwaarderingen***

We willen het aantal cliëntwaarderingen op ZorgkaartNederland verhogen. Zo maken we hun ervaringen beter zichtbaar en vergroten we de betrokkenheid bij onze zorgverlening.

## Bijlage:

### **Samenvatting Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) 2024 – Arja Thuiszorg**

#### **Doel onderzoek:**

Inzicht krijgen in de tevredenheid van medewerkers, verbeterpunten signaleren en acties bepalen ter verbetering van de werkomgeving.

#### **Deelnemers:**

12 medewerkers hebben deelgenomen aan het onderzoek.

#### ***Positieve uitkomsten:***

- Tevredenheid: Alle 12 medewerkers zijn tevreden over hun werk.
- Veilige werkomgeving: 11 medewerkers ervaren een veilige en comfortabele werkplek.
- Voldoende middelen: 11 medewerkers hebben toegang tot benodigde materialen.
- Leidinggevend: 11 medewerkers ervaren hun leidinggevende als toegankelijk en ondersteunend.
- Communicatie: 9 medewerkers vinden de interne communicatie effectief en duidelijk.

#### ***Aandachtspunten:***

- Waardering: 5 medewerkers staan neutraal tegenover de erkenning van hun werk.
- Werkdruk: 4 medewerkers ervaren werkdruk als niet goed beheersbaar.
- Invloed op beleid: 8 medewerkers voelen zich weinig betrokken bij beleidsvorming.
- Beloning: 3 medewerkers vinden het salaris niet passend.
- Teamconflicten: 4 medewerkers geven aan dat conflicten niet altijd goed worden opgelost.

#### **Conclusie:**

Er heerst een positief werkklimaat, maar er is ruimte voor verbetering op het gebied van waardering, werkdruk, invloed op beleid en samenwerking binnen teams.

#### **Aanbevelingen:**

- Meer erkenning en waardering tonen.
- Werkdruk aanpakken door werklast te evalueren en inzet van beschikbaarheidsdiensten te overwegen.
- Medewerkers meer betrekken bij beleid, via feedbacksessies of personeelsvertegenwoordiging.
- Teamcommunicatie en conflicthantering verbeteren.