



SENAZORG

Kwaliteitsbeeld 2024

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld wat voor de eerste keer door Sena Thuiszorg wordt gepresenteerd. Met dit kwaliteitsbeeld wordt inzicht gegeven hoe Sena Thuiszorg samen met de zorgvrager, diens naasten en zorgprofessionals samenwerkt aan positieve gezondheid en daarmee aan de kwaliteit van leven van de zorgvrager.

Over Sena Thuiszorg

Sena Thuiszorg biedt verzorging en verpleging aan ouderen, chronisch zieken en mensen met een lichamelijke beperking. Onze missie is om cliënten te ondersteunen in hun eigen vertrouwde omgeving, met respect voor hun wensen, behoeften en leefstijl. Wij zien thuiszorg als een samenwerking waarin de cliënt centraal staat en waarin we samen kijken naar welke zorg écht nodig is.

Onze visie is dat goede zorg niet alleen draait om het bieden van hulp, maar ook om het creëren van vertrouwen, zelfstandigheid en een gevoel van veiligheid. Daarom werken we met een vast team van zorgverleners die betrokken, deskundig en persoonlijk zijn. Vanuit onze organisatie staan de kernwaarden respect voor diversiteit, cliëntgerichtheid, warmhartigheid, kwaliteit en proactief centraal.

Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'

Het Generiek kompas is een hulpmiddel om zorgorganisaties te ondersteunen bij het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van zorg, en aan te sluiten bij kwaliteit van bestaan van de cliënt. Dit kwaliteitsbeeld is tot stand gekomen in samenwerking met de directie, wijkverpleegkundigen, verzorgenden en externe kwaliteitsadviseurs. Door middel van het kwaliteitsbeeld kunnen wij aantonen hoe wij werken aan kwaliteit, zowel voor onze cliënten en hun naasten als voor onze medewerkers en andere organisaties.

Leeswijzer

Met het kwaliteitsbeeld geven we inzicht in hoe Sena Thuiszorg in 2024 heeft gewerkt aan de kwaliteit van zorg en welke verbeterpunten we in 2025 oppakken. Het kwaliteitsbeeld is gebaseerd op de bouwstenen van het Generiek Kompas en is als volgt ingedeeld:

- Het kennen van de wensen en behoeften
- Het bouwen van netwerken
- Het werk organiseren
- Leren en ontwikkelen
- Vooruitblik op het komende jaar

Inhoud

Inleiding	2
 Het kennen van de wensen en behoeften	4
 Het bouwen van netwerken.....	5
 Het werk organiseren.....	6
 Leren en ontwikkelen	7
 Vooruitblik op het komende jaar	8



Het kennen van de wensen en behoeften

Onze cliënten, hun naasten en mantelzorgers staan bij ons centraal. Wij vinden het belangrijk om ondersteuning en zorg te bieden die aansluit bij de wensen en behoeften van onze cliënten. Dit doen we met respect en maatwerk, zodat iedereen de zorg krijgt die bij hen past. Op verschillende manieren zetten we ons in om dit te realiseren.

Het open gesprek

De wijkverpleegkundige voert open en respectvolle gesprekken met cliënten en hun naasten om de zorgvraag te bepalen. Het creëren van een prettige sfeer is belangrijk zodat alle deelnemers zich tijdens het gesprek op hun gemak voelen. Ze focust op wat de cliënt nog kan en stimuleert zelfredzaamheid. Positieve Gezondheid en Samen Beslissen zijn belangrijke thema's om de zorg beter af te stemmen en samenwerking te verbeteren. Ook tijdens de zorgverlening blijft het open gesprek centraal staan, waarbij luisteren, echt horen en soms juist horen wat er niet gezegd wordt, van groot belang is.

Zorgplan op maat

Voor elke cliënt wordt een zorgplan opgesteld dat aansluit bij zijn of haar wensen en behoeften, en binnen de mogelijkheden van de wijkverpleging. Dit plan helpt om samen met de cliënt en het wijkteam aan zorgdoelen te werken. De wijkverpleegkundige stelt op basis van het anamnesege gesprek en verkregen informatie van betrokken disciplines samen met de cliënt een zorgplan op. Sena Thuiszorg gebruikt het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) in ONS en evalueert regelmatig om de zorg continu aan te passen aan de behoeften van de cliënt. Dankzij de ONS kwaliteitsmonitor kunnen we het overzicht behouden en ervoor zorgen dat we zorgplannen of vragenlijsten tijdig evalueren.

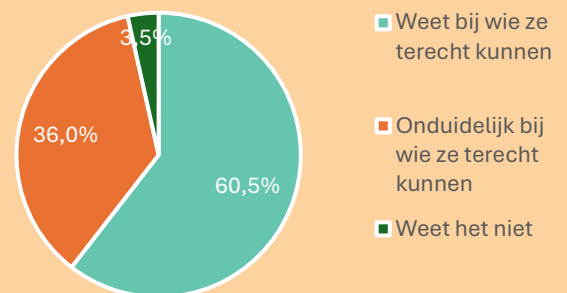
Veiligheid

Veiligheid is een cruciaal aspect bij Sena Thuiszorg. Dit begint al bij de intakegesprek, hierbij maakt de wijkverpleegkundige gebruik van meetinstrumenten om risico's te inventariseren en op te nemen in het zorgplan. Ze let op onveilige situaties in huis; zo beoordeelt ze aan de hand van de Arbochecklist gebracht of de zorg op een veilige manier kan worden uitgevoerd. Ook brengt de wijkverpleegkundige in kaart of de inzet van hulpmiddelen of aanpassingen in de woning kunnen bijdragen aan een veilige woonsituatie. Zorgprofessionals letten ook op de veiligheid binnen de gezinssituatie, zij zijn bekend met de Meldcode en de leidraad Veilige Zorgrelaties voor actie bij mishandeling of grensoverschrijdend gedrag.

Inspraak en cliënttevredenheid

Binnen Sena Thuiszorg wordt veel waarde gehecht aan de inspraak van onze cliënten. Daarom wordt per maart 2025 een cliëntenraad opgericht, waarmee de stem van cliënten een grotere rol gaat spelen. Daarnaast meten we de cliënttevredenheid jaarlijks via een vaste vragenlijst, wat ons waardevolle inzichten oplevert. In 2024 bleek dat de informatievoorziening over onze bereikbaarheid verbeterd kon worden. Daarom streven we ernaar dit in 2025 te verbeteren, bijvoorbeeld door cliënten te informeren over de rol die Carenzorgt hierin speelt.

CTO uitkomst: Bereikbaarheid





Het bouwen van netwerken

Wij hechten veel waarde aan samenwerking en netwerken. Dit geldt zowel voor de samenwerking met mantelzorgers en naasten als met andere zorgorganisaties. Door de krachten te bundelen, zorgen we samen voor de best mogelijke zorg die aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënt.

Inzet en ondersteuning van mantelzorgers en naasten

Mantelzorgers en naasten spelen een belangrijke rol in het leven van de cliënt; zij kennen de cliënt en hebben vaak jarenlange ervaring in zorgverlening. Hun inbreng is daarom essentieel. Om deze samenwerking te versterken is in 2024 Carenzorgt geïmplementeerd. Dit platform biedt cliënten, naasten en mantelzorgers inzicht in doelen en rapportages en maakt communicatie eenvoudiger. Daarnaast is er aandacht voor de draagkracht van mantelzorgers; bij vermoeden van overbelasting worden er meetinstrumenten en zo nodig acties ingezet om extra ondersteuning te bieden. We richten ons naast mantelzorgers ook op de inzet van buurtteams, dagbesteding en vrijwilligers om cliënten te ondersteunen.

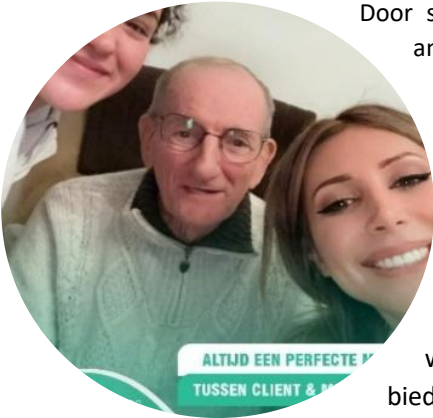
Ketenpartners

Ketenpartners zijn essentieel voor Sena Thuiszorg om de zorg goed af te stemmen op de behoeften van cliënten.

Door samen te werken met ergotherapeuten, fysiotherapeuten, huisartsen, apotheken en andere zorgorganisaties, kunnen we de zorg beter coördineren. We streven naar korte lijnen en een proactieve samenwerking. Zo wordt bij 80% van de cliënten vanaf het begin een ergotherapeut betrokken om hulpmiddelen in te zetten die zelfredzaamheid en veiligheid ondersteunen, wat helpt om de zorg direct optimaal te starten.

Nieuwe samenwerkingen

We verkennen voortdurend nieuwe samenwerkingen om de zorgkwaliteit te verbeteren. In 2024 zijn we gestart met een gespecialiseerde zorgorganisatie voor wondzorg. Dankzij korte lijnen en de Silo app kunnen we snel en effectief wondzorg bieden, wat bijdraagt aan sneller herstel van cliënten en verhoogde kennis bij onze professionals.





Het werk organiseren

Onze zorgverleners vormen de kern van onze organisatie en zijn essentieel voor het leveren van goede zorg. Daarom hechten we veel waarde aan het waarborgen van deskundigheid en goed werkgeverschap. Zo dragen we bij aan het realiseren van een professionele werkomgeving waarin onze zorgverleners optimaal kunnen functioneren en de best mogelijke zorg kunnen leveren voor onze cliënten.

Deskundigheid

We streven ernaar continue de juiste deskundigheid te kunnen bieden op de veranderende behoeften van onze cliënten. Dit betekent dat we regelmatig evalueren of onze teambezetting en expertise aansluiten bij de zorgvragen. Ons team, bestaande uit een wijkverpleegkundige, verpleegkundigen en verzorgenden IG, werkt nauw samen om kennis te delen en de best passende zorg te leveren. We hechten veel waarde aan het tijdig signaleren van veranderingen in zorgvraag van onze cliënten. Om hier meer ruimte en tijd voor te creëren hebben we in 2024 besloten om een extra wijkverpleegkundige aan te nemen in het komende jaar.

Veilige cultuur

We streven naar een veilige cultuur met open communicatie, waar medewerkers vrij zijn om meldingen of knelpunten te bespreken zonder angst voor negatieve gevolgen. Dit kan tijdens teamoverleggen of door eenvoudig binnen te lopen. Daarnaast stelt Sena Thuiszorg zich proactief op om te zorgen dat medewerkers zich veilig voelen tijdens hun werk. Zo hanteren we een gesloten deur beleid, werken medewerkers nooit volledig alleen en is er altijd een collega telefonisch bereikbaar voor ondersteuning.

Aantal medewerkers per functie binnen Sena Thuiszorg in 2024

Functie	Aantal
Wijkverpleegkundige	2
Verpleegkundige niveau 4	2
Verzorgende IG niveau 3	8
BBL niveau 4	1
BBL niveau 3	4

Vergelijking ziekteverzuim 2024 in %

Sena Thuiszorg	VVT*
1,94%	8,9%

*Verpleeg-, Verzorgingshuizen en Thuiszorg
Bron: cbs.nl

Duurzame inzetbaarheid

We streven naar duurzame inzetbaarheid dit doen we door te luisteren naar de wensen van onze medewerkers. We voeren open gesprekken met onze medewerkers en maken gebruik van de anonieme vragenlijst.

Daarnaast is er een bestellingapp geïmplementeerd waardoor de werkdruk is afgenomen. Met ons ziekteverzuim- en arbobeleid streven we naar een gezonde werkomgeving en een laag ziekteverzuim. In 2024 was ons ziekteverzuimpercentage relatief laag vergeleken met het landelijk gemiddelde.

Hulpmiddelen en innovaties

De inzet van innovatieve hulpmiddelen zijn essentieel voor onze organisatie om efficiënter te werken en ons te concentreren op betekenisvolle zorg. We blijven continu zoeken naar ondersteunende hulpmiddelen. Zo hebben we in 2024 de ONS medicatie-app geïmplementeerd. Deze app biedt altijd het meest recente overzicht, bespaart tijd bij het contact met de apotheek en vermindert medicatiefouten. Daarnaast innoveren we met het duurzaam inzetten van zorgmaterialen. Materialen die cliënten niet meer nodig hebben, zoals incontinentiemateriaal, wond- en stomamateriaal, worden hergebruikt voor trainingen en toetsingen. Bij bestellingen houden we rekening met de prijs en de hoeveelheid, zodat we kosten kunnen besparen en het milieu minder belasten.



Leren en ontwikkelen

Als organisatie zijn we voortdurend bezig met leren en ontwikkelen, zowel op organisatieniveau als op professioneel vlak van onze medewerkers. Op deze manier willen we continu bijdragen aan het optimaliseren van de zorg voor onze cliënten.



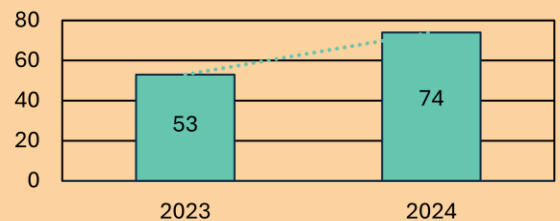
Deskundigheidsbevordering

We bevorderen deskundigheid op diverse manieren. Tijdens teamoverleggen delen we kennis met elkaar, en er worden regelmatig intervisies georganiseerd. In 2024 zijn we gestart met training on the job, waarbij medewerkers zelf aangeven waarin ze training willen van de wijkverpleegkundige. Tijdens functioneringsgesprekken worden scholingsbehoeften besproken, waarna we zoeken naar passende leertrajecten. Zo stimuleren we doorgroeimogelijkheden voor onze medewerkers.

Leren van incidenten

Het melden van incidenten is essentieel voor het blijven leren en verbeteren binnen de organisatie. In 2024 heeft de wijkverpleegkundige extra aandacht besteed aan het stimuleren de meldingscultuur door dit vast agendapunt te maken tijdens teamoverleggen. Dit heeft geleid tot een duidelijke stijging van het aantal incidentmeldingen in 2024 ten opzichte van 2023. Daarnaast leren we van het bespreken van incidentmeldingen in teamoverleggen.

Aantal incidenten



Kwaliteitsmanagementsysteem en interne audit

We maken gebruik van een kwaliteitsmanagementsysteem dat voldoet aan de ISO9001:2015 norm en beschikken wij over de ISO9001:2025 certificering. We werken volgens de PDCA-cyclus om processen continu te verbeteren en de kwaliteit te bewaken. Jaarlijks vindt een externe audit plaats, waarbij in 2024 geen kritische tekortkomingen zijn geconstateerd. Daarnaast hebben we in 2024 een externe partij ingeschakeld voor een interne audit, zodat we met een frisse blik naar onze werkwijze konden kijken en verbeterpunten konden identificeren.

Bezoek Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

In september 2024 heeft de IGJ een gepland bezoek gebracht aan onze organisatie. Hieruit is naar voren gekomen dat wij grotendeels aan 13 van 17 getoetste normen voldoen. Er zijn ook bevindingen waar we als organisatie in kunnen verbeteren en waar we opvolging aan hebben gegeven, zoals:

- *Het digitaal aftekenen van medicatie;*
- *Het in gebruik nemen van Carenzorgt;*
- *Gerichter rapporteren op doelen.*

Hiermee verwachten we te voldoen aan de eisen van de IGJ.



Vooruitblik op het komende jaar

We willen ons als organisatie continu blijven verbeteren door in te spelen op nieuwe ontwikkelingen en aan te sluiten op de behoeften van onze cliënten. Dit betekent dat we ons het komende jaar onder andere gaan richten op:

Innovaties

- Inzetten van **spraak gestuurd rapporteren** in ONS
- **Oriënteren op technologische innovaties** die bijdragen aan het bevorderen van zelfredzaamheid, zoals de medicijnwekker

Cliënt tevredenheid

- Introductie van een **nieuw meetinstrument** volgens Generiek kompas
- **Verder inrichten van de cliëntenraad**
- **Tevredenheid blijven bespreken** tijdens evaluatiemomenten

Deskundigheid

- Investeren in **scholing en training** op gebied van medicatieveiligheid, rapporteren en wondzorg
- Samenwerking **gespecialiseerde zorgorganisatie** voor wondzorg
- Inzet E-learning voor onze medewerkers

Rol van de wijkverpleegkundig

- Team uitbreiding met een **extra wijkverpleegkundige**
- De wijkverpleegkundige krijgt een **sterkere coördinerende rol** binnen de organisatie

Contractering bij de zorgverzekeraar

- In 2025 **aanbesteden bij zorgverzekeraars**
- Een groter aantal cliënten voorzien van de benodigde zorg door **ongecontracteerde** en **gecontracteerde zorg** te gaan leveren