



SENAZORG

Kwaliteitsbeeld 2025

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld van Sena Thuiszorg. 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 ons

Wij bieden verzorging en verpleging aan ouderen, chronisch zieken en mensen met een lichamelijke beperking, met respect voor hun wensen en leefstijl. Goede zorg draait voor ons om vertrouwen, zelfstandigheid en veiligheid, geboden door een vast, betrokken team. Onze kernwaarden zijn cliëntgerichtheid, respect, warmhartigheid, kwaliteit en proactief.

Generiek kompas: 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'

Het Generiek Kompas ondersteunt zorgorganisaties bij het waarborgen en verbeteren van de zorgkwaliteit, met aandacht voor het welzijn van de cliënt. Het kwaliteitsbeeld is ontwikkeld in samenwerking met directie, wijkverpleegkundigen, verzorgenden en externe adviseurs. Hiermee tonen we aan hoe we werken aan kwaliteit voor cliënten, hun naasten, medewerkers en andere betrokken organisaties.

Leeswijzer

Het kwaliteitsbeeld laat zien hoe wij in 2025 de zorgkwaliteit hebben geborgd en welke verbeterpunten we in 2026 oppakken. Het is gebaseerd op de bouwstenen van het Generiek Kompas en ingedeeld in:

- Kennis van wensen en behoeften;
- Opbouwen van netwerken;
- Organiseren van het werk;
- Leren en ontwikkelen;
- Vooruitblik op het komende jaar.

Wat er gebeurde in 2025

In 2025 hebben wij belangrijke stappen gezet in de ontwikkeling en professionalisering van onze organisatie. Wij verhuisden naar een nieuwe, centrale locatie die beter aansluit bij de behoeften van medewerkers en cliënten. Daarnaast zetten wij in op digitalisering: spraak gestuurd rapporteren wordt voorbereid om de verslaglegging efficiënter te maken, en de implementatie van de Medimo-app is gestart om het medicatieproces veiliger en efficiënter te organiseren. Op het gebied van deskundigheidsbevordering introduceerden wij een e-learningplatform, waarmee medewerkers eenvoudig kunnen werken aan scholing en ontwikkeling. Het team is uitgebreid met een extra wijkverpleegkundige, wat de kwaliteit in de dagelijkse praktijk en onze interne processen versterkt. Ook is een nieuwe manager gestart, waardoor wij onze processen kritisch bekijken en verder afstemmen op onze missie en visie.



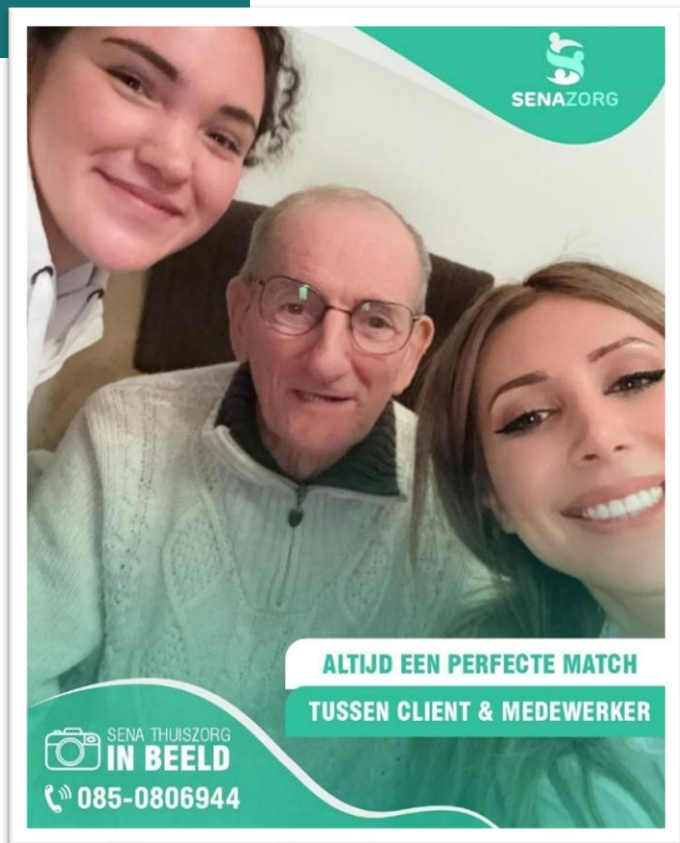
De koers en thema's

In 2025 hebben wij gewerkt vanuit centrale thema's die de verdere ontwikkeling van onze organisatie sturen en aansluiten bij onze strategische keuzes. Wij hebben ons gericht op vijf thema's: innovaties en (zorg)technologie, gecontracteerde zorg, deskundigheidsbevordering en teamprofessionalisering, vergroten van cliëntmedezeggenschap en versterken van onze naamsbekendheid. Deze thema's zijn vertaald naar concrete jaardoelen en acties.

Doelen 2025	Stand van zaken
In 2025 een contract aangaan in de ZVW met de VGZ en CZ	Dit doel is niet behaald.
In kwartaal 3 van 2025 is Sena Waalwijk aparte B.V.	Dit doel is niet behaald.
In 2025 is de rol van de wijkverpleegkundige vergroot, volledige verantwoordelijk voor zorgproces.	Dit doel is behaald.
In Q3 van 2025 heeft Sena een cliëntenraad.	Dit doel is niet behaald, het blijft wel een actueel onderdeel.
In Q3 van 2025 heeft Sena Thuiszorg een nieuw kantoor, dit kantoor moet meer in de wijk zitten.	Dit doel is behaald.
Eind 2025 maakt Sena gebruik van technologie om tijd te verminderen, spraak gestuurd rapporteren.	Dit doel is behaald
In Q4 van 2025 is er meer bewustwording rondom medicatieveiligheid, dit blijkt uit scholingen en de verschuiving van trends in de analyses van de MIC.	Dit doel loopt nog.

Inhoud

Inleiding	2
Het kennen van de wensen en behoeften	5
Wij voeren een open gesprek	5
Hoe wij een zorgplan op maat maken	5
Hoe wij werken aan veiligheid	5
Hoe wij omgaan met inspraak en cliënttevredenheid	5
Wat wij beter willen doen.....	6
Hoe bouwen van netwerken	7
Hoe wij samenwerken met mantelzorgers en naasten.....	7
De rol van ketenpartners en leveranciers.....	7
Hoe wij kijken naar samenwerking	7
Het werk organiseren	8
Hoe wij kijken naar deskundigheid	8
Hoe wij werken aan veilige cultuur en duurzame inzetbaarheid	8
Op welke manier wij innovatie inzetten.....	9
Hoe rekening houden met risico's	9
Wat wij beter willen doen.....	9
Leren en ontwikkelen	10
Hoe wij werken aan deskundigheidsbevordering.....	10
Wat wij leren van incidenten, klachten en signaleren	10
Hoe wij gebruik maken van een kwaliteitsmanagementsysteem	11
Wat wij willen verbeteren.....	12
Conclusie	14



Het kennen van de wensen en behoeften

Binnen Sena Zorg staan onze cliënten, hun naasten en mantelzorgers 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.

Wij voeren een open gesprek

Bij ons begint zorg op maat met een open gesprek. Onze zorgverleners bespreken vanaf de kennismaking en intake met de cliënt en diens naasten wat echt belangrijk is, inclusief de zorgvraag, het sociale netwerk en (technologische) hulpmiddelen. Zelfredzaamheid staat centraal en de zorg wordt hier zoveel mogelijk op afgestemd. Afspraken worden samen afgestemd en tijdens de zorgverlening blijft het open gesprek leidend, met aandacht voor zowel uitgesproken als onuitgesproken verwachtingen. Zo vormt het open gesprek de basis voor het vastleggen en bijstellen van afspraken.

Hoe wij een zorgplan op maat maken

Het zorgplan vormt de basis voor de verpleging en verzorging die wij bieden. Voor iedere cliënt wordt een zorgplan opgesteld dat aansluit bij diens wensen en behoeften en binnen de mogelijkheden van de wijkverpleging past. Tijdens het intakegesprek worden afspraken gemaakt over de zorgverlening, met nadruk op zelfredzaamheid en behoud van eigen regie. Het plan kijkt niet alleen naar de zorgvraag, maar naar de mens erachter, inclusief de rol van het sociale netwerk en hulpmiddelen. Het zorgplan wordt digitaal vastgelegd in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) in NEDAP ONS en regelmatig geëvalueerd en bijgesteld in samenspraak met de cliënt. Met de ONS Kwaliteitsmonitor houden wij overzicht op tijdige evaluatie van de zorgplannen.

Hoe wij werken aan veiligheid

Wij vinden veiligheid een belangrijk aandachtspunt, dat al bij de start van de zorg begint. Tijdens het intakegesprek inventariseren wij mogelijke risico's met meetinstrumenten en leggen deze vast in het zorgplan. Zo beoordelen wij of de zorg op een verantwoorde en veilige manier kan worden geleverd, inclusief het gebruik van hulpmiddelen of woningaanpassingen voor een veilige leef- en werkomgeving. Wanneer wij een onveilige of vervuilde woning signaleren, zetten wij passende acties in, zoals ondersteuning via de Wmo, of stellen wij de start van de zorg uit totdat veilige zorg mogelijk is. Wij letten ook op risico's binnen de gezinssituatie en passen de Meldcode en leidraad Veilige Zorgrelaties toe. In de dagelijkse zorg hanteren wij duidelijke veiligheidsafspraken, bijvoorbeeld het delen van locaties bij aanvang van de dienst om de bereikbaarheid en veiligheid van medewerkers te waarborgen.

Hoe wij omgaan met inspraak en cliënttevredenheid

Wij hechten veel waarde aan inspraak van cliënten. Het waarborgen van cliënttevredenheid stelt ons in staat zowel de huidige kwaliteit van zorg te evalueren als verbeteringen door te voeren. Jaarlijks

meten wij de tevredenheid met de PREM-vragenlijst. Afgelopen jaar hebben wij onze werkwijze aangepast: de vragenlijst wordt nu gekoppeld aan het evaluatiemoment. Hierdoor kunnen cliënten hun ervaringen delen nadat zij voldoende zorg hebben ontvangen, wat naar verwachting leidt tot meer reacties en waardevolle input.

Tevredenheid De PREM-vragenlijst is door 66 respondenten ingevuld, met 22 vragen over onderwerpen zoals professionaliteit, communicatie, eigen regie en continuïteit van zorg. Onze organisatie behaalde een gemiddelde score van 8,5. Daarnaast hebben wij waardevolle verbeterpunten ontvangen, waarmee wij komend jaar aan de slag gaan. Om de stem van onze cliënten verder te versterken, streven wij bovendien naar de inrichting van een cliëntenraad.



Wat wij beter willen doen

- Uit de PREM-vragenlijst blijkt dat een deel van de cliënten aangeeft dat het voor hen niet duidelijk is wie hun contactpersoon is. Daarom willen wij de informatiemap die cliënten bij de start van de zorg ontvangen, verbeteren.
- Daarnaast willen wij onze analysemethode van de CTO verbeteren, omdat de huidige analyse onvoldoende inzicht oplevert;
- Evalueren of het nieuwe moment van afnemen van de PREM ook het gewenste effect heeft.



Hoe bouwen van netwerken

Sena Thuiszorg hecht veel waarde aan samenwerken en het bouwen van netwerken, met mantelzorgers en naasten en 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.

Hoe wij samenwerken met mantelzorgers en naasten

Familie en naasten spelen een belangrijke rol in het leven van de cliënt; zij kennen de cliënt en leveren vaak een waardevolle bijdrage aan ondersteuning en zorg. Hun inbreng is daarom essentieel. In het open gesprek brengt de wijkverpleegkundige de zorgvraag in kaart en onderzoekt welke ondersteuning het sociale netwerk kan en wil bieden, met aandacht voor de draagkracht van mantelzorgers. Bij vermoeden van overbelasting zetten wij meetinstrumenten en acties in om extra ondersteuning te bieden. Naast mantelzorgers richten wij ons ook op buurtteams, dagbesteding en vrijwilligers. De implementatie van Caren Zorgt in 2024 maakt ons toegankelijker en transparanter richting cliënten en naasten.

De rol van ketenpartners en leveranciers

Wij vinden ketenpartners essentieel 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 wij de zorg beter coördineren. Wij streven naar korte lijnen en proactieve samenwerking; bij 80% van de cliënten wordt vanaf het begin een ergotherapeut betrokken om hulpmiddelen in te zetten die zelfredzaamheid en veiligheid ondersteunen, waardoor de zorg vanaf de start cliëntgericht wordt ingezet. Daarnaast evalueren wij jaarlijks onze leveranciers en samenwerkingspartners. Over 2025 kan worden geconcludeerd dat wij tevreden zijn over deze samenwerkingen. Tegelijkertijd blijven wij kritisch kijken naar mogelijkheden om werkprocessen efficiënter in te richten en onze samenwerking uit te breiden. Zo hebben wij een nieuwe samenwerking op het gebied van digitale ondersteuning gestart opgezet en verkennen wij de mogelijkheden bij een leverancier voor een planningstool waarmee zorgverleners meer regie krijgen over het inplannen van hun eigen diensten.

Hoe wij kijken naar samenwerking

De samenwerking met de gespecialiseerde zorgorganisatie voor wondzorg hebben wij het afgelopen jaar voortgezet. Via de Silo-app onderhouden wij korte lijnen met de wondverpleegkundige, waardoor vragen snel worden opgepakt en het team groeit in kennis. Deze samenwerking wordt komend jaar gecontinueerd. Ook is de samenwerking met de ergotherapie geïntensiveerd, zodat wij samen met de ergotherapeut de mogelijkheden in huis kunnen bespreken en cliënten langer zelfstandig blijven ondersteunen. Om onze lokale betrokkenheid te vergroten, nemen wij actief deel aan wijkprojecten en netwerken in Tilburg en omgeving. Wij streven ernaar nauwer betrokken te zijn bij sociale wijkteams; komend jaar richten wij ons op contractering en verdere netwerkuitbreiding waar mogelijk.



Het werk organiseren

Onze zorgverleners vormen het hart van de organisatie. Daarom borgen wij deskundigheid, investeren wij in goed werkgeverschap en creëren we een professionele werkomgeving waarin cliënten kunnen rekenen op kwalitatieve zorg. Het personeelsbeleid is het afgelopen jaar herzien en verder ontwikkeld, passend bij onze missie, visie en maatschappelijke ontwikkelingen

Hoe wij kijken naar deskundigheid

Wij investeren structureel in het vergroten en borgen van de deskundigheid van onze medewerkers, met kwaliteit, professionaliteit en betrokkenheid als kernwaarden. Door een lerende cultuur en kritische reflectie werken wij continu aan het verbeteren van de zorgkwaliteit. Wij beoordelen regelmatig of de samenstelling en expertise van onze teams aansluiten bij de toenemende complexiteit van zorgvragen in de wijk. De inzet van een extra wijkverpleegkundige versterkt deskundigheidsbevordering en kwaliteitsborging.

Daarnaast hebben wij

een nieuw e-learningplatform geïmplementeerd en ondersteunen wij praktijkleren met oefenmateriaal voor verpleegtechnische handelingen. Vanwege de toenemende complexiteit leiden wij helpende plus op tot verzorgende IG. Tevens is een wondverpleegkundige structureel betrokken bij de organisatie en vervult één wijkverpleegkundige de rol van praktijkopleider.

Aantal medewerkers per functie binnen Sena Thuiszorg in 2025

Functie	Aantal
Wijkverpleegkundige	2
Verpleegkundige niveau 4	6
Verzorgende IG-niveau 3	11
Zorgmanager	1

Tabel 1

Hoe wij werken aan veilige cultuur en duurzame inzetbaarheid

Wij streven naar een veilige cultuur met open communicatie, waarin medewerkers knelpunten en meldingen vrij kunnen bespreken zonder angst voor negatieve gevolgen, onder andere tijdens team overleggen en via laagdrempelig contact. Proactieve maatregelen, zoals een gesloten-deurbeleid, het voorkomen van alleen werken en altijd een collega bereikbaar, waarborgen de veiligheid tijdens het werk. Een goede werk-privébalans staat centraal. Wij sturen actief op een beheersbare werkdruk en bieden flexibiliteit bij ziekte en roosterruilingen. De medewerkerstevredenheid is hoog en er is een sterke bereidheid om van en met elkaar te leren. Door gerichte KPI's en tijdige gesprekken bij frequent

ziekteverzuim stimuleren wij duurzame inzetbaarheid, wat zichtbaar is in een ziekteverzuimpercentage dat aanmerkelijk lager ligt dan het landelijk gemiddelde. Ter verdere ondersteuning voeren wij open gesprekken met medewerkers, blijven wij inzetten op een veilige werkomgeving en starten wij met een app waarmee medewerkers zelf hun rooster kunnen plannen. In het jaarplan zijn concrete doelen opgenomen, zoals het

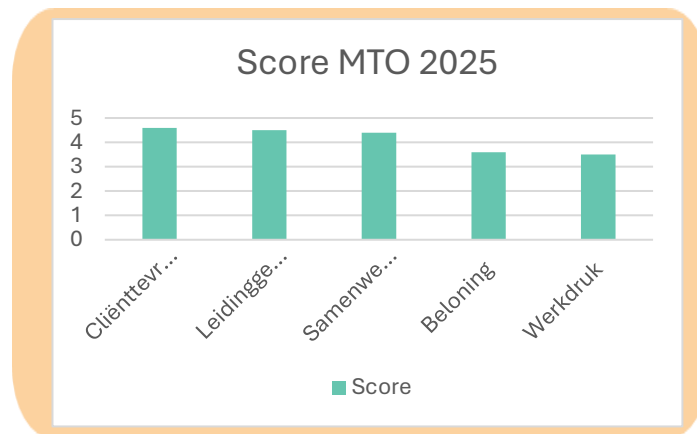
verlagen van het ziekteverzuim en het verbeteren van de resultaten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek.

Vergelijking ziekteverzuim 2025 in %

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

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

In 2025 hebben wij opnieuw een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd. Hierbij is een andere Likertschaal gebruikt dan bij het voorgaande MTO, waardoor een directe trendanalyse beperkt mogelijk is. Wel is gekeken naar ontwikkelingen tussen de verschillende MTO's. De respons is gestegen van 15 naar 18 medewerkers, en de resultaten laten hogere scores zien op samenwerking, leidinggevende ondersteuning en ontwikkeling. De ervaren werkdruk blijft echter een belangrijk aandachtspunt.



Het afgelopen jaar hebben wij functioneringsgesprekken gevoerd met de medewerkers. Hieruit blijkt dat medewerkers ervaren dat zij werken binnen een zelfstandig team en dat er sprake is van een veilige gespreksomgeving. Tegelijkertijd geven zij aan dat de onderlinge communicatie en ondersteuning verbeterd kunnen worden. Daarnaast benoemen collega's dat sommige routes als belastend en onlogisch worden ervaren. Ook is er bij medewerkers behoefte aan meer bevestiging. In vergelijking met 2024 valt op dat de algemene tevredenheid stabiel is gebleven en dat er een verbetering zichtbaar is in het proactief handelen. Routeplanning en medicatie blijven aandachtspunten. Dit wordt ook bevestigd in de exitgesprekken. Vertrekkende medewerkers geven verbeterpunten op gebied van de planning en onderlinge communicatie.

Op welke manier wij innovatie inzetten

Innovatieve hulpmiddelen zijn essentieel om efficiënter te werken en de focus op betekenisvolle zorg te behouden. Wij zoeken continu naar ondersteunende oplossingen. Materialen die niet meer nodig zijn, hergebruiken wij voor trainingen en toetsingen, en bij bestellingen letten wij op prijs en hoeveelheid om kosten te besparen en het milieu te ontzien. Daarnaast innoveren wij voor onze medewerkers, bijvoorbeeld met de ontwikkeling van een app voor zelfroosteren ter bevordering van een gezonde werk-privébalans.

Hoe rekening houden met risico's

Wij houden een organisatie brede risico-inventarisatie bij, waarbij wij risico's beoordelen volgens de FMEA-methodiek. Wij scoren de risico's met behulp van de Risk Priority Number (RPN) en bepalen op basis daarvan of een risico aanvaardbaar is of nadere aandacht vereist. Wij bespreken deze risicobeoordelingen periodiek tijdens kwaliteitsoverleggen. Tijdens deze overleggen kijken wij ook naar nieuwe ontwikkelingen binnen de organisatie die mogelijk risico's met zich meebrengen. Daarnaast bespreken wij periodiek de status van bestaande risico's en beoordelen wij of de genomen maatregelen moeten worden herzien of aangepast. Momenteel is stijgende werkdruk door complexiteit in casuïstiek een actueel risico.

Wat wij beter willen doen

- Wij willen kritisch kijken naar de ervaren werkdruk en wat voor onze collega's werkdruk inhoudt. Nadien willen we kijken hoe we dit eventueel kunnen verlagen;
- Wij willen kritisch kijken naar onze routes;
- Wij willen inventariseren hoe we de onderlinge communicatie kunnen verbeteren;
- Wij willen risico's meer een onderdeel laten zijn van het dagelijks bestuur van de organisatie, door risico's te bespreken in het MT.



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.

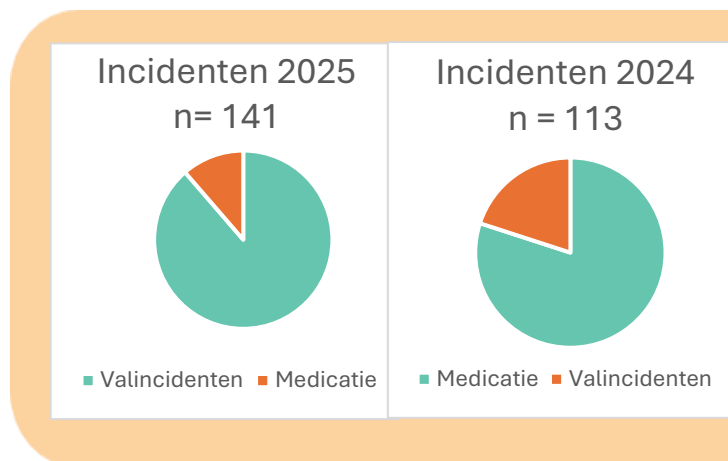
Hoe wij werken aan deskundigheidsbevordering

Wij bevorderen deskundigheid op verschillende manieren, onder andere door kennisdeling tijdens team overleggen en het organiseren van intervisies. Tijdens functioneringsgesprekken worden scholingsbehoeften geïnventariseerd en vertaald naar passende leertrajecten, waarmee doorgroeimogelijkheden voor medewerkers worden gestimuleerd. In 2024 is gestart met training on the job, wat heeft bijgedragen aan hogere cliënttevredenheid en een verbeterde begeleiding van nieuw personeel. Door te werken vanuit gedeelde normen en waarden en medewerkers in te werken vanuit de missie en visie van de organisatie, is de continuïteit van zorg versterkt. Medewerkers voelen zich zekerder en deskundiger,

en de samenwerking binnen het team is hechter en beter in balans. In het komende jaar ligt de focus op het verder vergroten en actueel houden van deskundigheid, zodat wij blijven aansluiten bij de toenemende complexiteit van zorgvragen in de wijk.

Wat wij leren van incidenten, klachten en signaleren

Het melden van incidenten is essentieel om te blijven leren en verbeteren binnen de organisatie. Door de aanstelling van een extra wijkverpleegkundige is opnieuw meer aandacht besteed aan de meldingscultuur, onder andere door incidentmeldingen als vast agendapunt op te nemen in de teamoverleggen. Daarnaast versterken wij de meldingscultuur door het gebruik van de Medimo-app en het aanbieden van medicatiescholingen aan zorgprofessionals. De kwaliteit van onze dienstverlening wordt gemonitord aan de hand van incidentmeldingen, klachten en signalen. In het afgelopen jaar zijn 141 incidenten gemeld, waarvan 116 medicatie-incidenten en 25 valincidenten. In 2024 betrof dit 113 meldingen, eveneens uitsluitend medicatie- en valincidenten. Opvallend is dat in beide jaren geen andere typen incidenten, zoals agressie, zijn geregistreerd, wat gezien de doelgroep in de wijkverpleging niet aannemelijk lijkt. In 2025 is een stijging zichtbaar in het aantal meldingen, mogelijk als gevolg van de toegenomen aandacht voor het melden van incidenten. Ondanks het digitaal aftekenen blijft het aantal medicatie-incidenten hoog.



In het afgelopen jaar zijn er geen officiële klachten ontvangen en zijn er geen signalen gemeld. Wel zijn wij nog zoekende naar een passende manier om klachten en signalen structureel te registreren.

Hoe wij gebruik maken van een kwaliteitsmanagementsysteem

Wij werken met een kwaliteitsmanagementsysteem dat voldoet aan de ISO 9001:2015-norm en zijn ISO 9001:2025 gecertificeerd. De PDCA-cyclus wordt toegepast voor continue verbetering en kwaliteitsborging. Jaarlijks vinden interne en externe audits plaats. Door een wisseling in het management wordt het kwaliteitssysteem momenteel kritisch herzien. De organisatie wil verder professionaliseren en is in 2025 gestart met het herzien van de HR-processen.

Aandachtspunten zijn het planmatig en navolgbaar doorvoeren van wijzigingen en het beter analyseren van de output van het kwaliteitssysteem.

Vanuit de interne audit in december 2025 zijn de volgende verbeterpunten naar voren gekomen, deze punten zijn verwerkt in het verbeterregister:

- Aanbeveling: voer de risico-inventarisatie periodiek uit, leg verbeteracties vast en monitor deze;
- Aanbeveling: actualiseer de functieprofielen en overweeg of deze nog passend zijn bij jullie ontwikkelingen;
- Aanbeveling: draag zorg voor overzichtelijke vastlegging en monitoring van actiepunten;
- Aanbeveling: neem jaardoelen mee in het Mt overleg, leg acties voortkomend uit de jaardoelen vast en monitor deze;
- Aanbeveling: evalueer met elkaar hoe jullie de nieuwe werkwijze gaan borgen;
- Aanbeveling: leg eindproeftijdgesprekken vast;
- Aanbeveling: werk de dossiers bij volgens de procedure personeelsdossier;
- Aanbeveling: vraag rijbewijzen op en leg deze vast in de dossiers;
- Aanbeveling: draag zorg voor geldige VOG's;
- Aanbeveling: controleer de VOG's op echtheid;
- Aanbeveling: zorg dat je voldoet aan de geldende wet- en regelgeving;
- Aanbeveling: verwerk verbeteracties in het verbeterregister en monitor de voortgang;
- Tip: leg met elkaar vast waar een goede rapportage aan moet voldoen;
- Aanbeveling: breng structuur aan binnen de documentatie;
- Aanbeveling: actualiseer documenten met een verouderde revisiedatum.

Verbeterpunten van de vorige organisatiebeoordeling:

- Het betrekken van medewerkers en cliënten bij het kwaliteitsmanagementsysteem; **dit is nog in ontwikkeling; momenteel wordt gekeken welke medewerkers, naast de wijkverpleegkundige, een rol kunnen krijgen binnen het KMS.**
- Het verder implementeren van continu verbeteren in de organisatie; **dit loopt, is een doorlopend proces.**
- Procesanalyse uitvoeren, **dit is nog steeds een actueel verbeterpunt.**

Verbeterpunten van de vorige externe audit:

- Periodiek verslag klachten en opvolging klachten cliënten; is een samenvatting van uitingen van ongenoegens en een trendsignalering vanuit diverse bronnen cliënttevredenheidsonderzoek; **dit loopt.**
- Observatie tijdens meelopen in primair proces; zorgverlener past niet consequent handhygiëne toe tijdens cliëntenroute in de wijk; **dit loopt.**

- Periodieke scholing & onderwerpen klinische lessen niet aantoonbaar gepland in 2025; **dit loopt.**
- Wijkverpleegkundigen van Sena Zorg hebben kwaliteitstaken toegewezen gekregen maar geen training kwaliteitsmanagement gehad; **dit loopt.**

Wat wij willen verbeteren

- Wij willen onze zorgprofessionals trainen in het herkennen en melden van alle typen incidenten, niet alleen medicatie- en valincidenten;
- Wij willen de analyse van incidenten verdiepen, zodat de uitkomsten beter benut kunnen worden binnen onze organisatie;
- Wij zijn momenteel bezig met het verbeteren van ons bevoegd en bekwaam beleid, die willen we graag het komende jaar verder implementeren;
- Wij willen kritisch kijken de manier van verzamelen, registreren en behandelen van klachten en signalen.

Waar we ons op focussen in 2026:



In 2026 heeft Sena Thuiszorg een contract ZVW met VGZ en CZ

In Q3 van 2026 heeft Sena Thuiszorg een meerjarenbeleid voor 3 jaar



In 2026 heeft Sena Thuiszorg een plan van aanpak opgesteld om te kunnen voldoen aan de NEN7510.

In Q2 van 2026 maakt Sena Thuiszorg gebruik van medimo.



Eind 2026 heeft Sena Thuiszorg deelgenomen aan min. 5 wijkprojecten of lokale netwerken in Tilburg en omgeving om de zichtbaarheid en lokale betrokkenheid te vergroten.



Eind 2026 is het verloop van zorgprofessionals met minimaal 20% gedaald er zijn er minimaal 3 leerlingen actief benut in samenwerking met opleidingsinstiuten.





Conclusie

We kunnen stellen dat ons kwaliteitssysteem werkt. Door veranderingen in het management zijn we momenteel bezig met het actualiseren van het kwaliteitssysteem. Daarbij willen we de procedures herzien, zodat deze beter bij ons en onze manier van werken passen.

Door de managementwisselingen zijn we nu aan het zoeken naar een passende invulling van de PDCA-cyclus. In het verleden was hier een vaste werkwijze voor, maar door de veranderingen moeten we opnieuw op elkaar ingespeeld raken.

Verbeterpunten voor 2026:

- Wij willen ons kwaliteitssysteem en de PDCA herijken.
- Wij willen onze zorgprofessionals trainen in het herkennen en melden van alle typen incidenten, niet alleen medicatie- en valincidenten;
- Wij willen de analyse van incidenten verdiepen, zodat de uitkomsten beter benut kunnen worden binnen onze organisatie;
- Wij zijn momenteel bezig met het verbeteren van ons bevoegd en bekwaam beleid, die willen we graag het komende jaar verder implementeren.
- Wij willen kritisch kijken naar de ervaren werkdruk en hoe we dit eventueel kunnen verlagen;
- Wij willen kritisch kijken naar onze routes;
- Wij willen inventariseren hoe we de onderlinge communicatie kunnen verbeteren;
- Uit de PREM-vragenlijst blijkt dat een deel van de cliënten aangeeft dat het voor hen niet duidelijk is wie hun contactpersoon is. Daarom willen wij de informatiemap die cliënten bij de start van de zorg ontvangen, verbeteren.
- Daarnaast willen wij onze analysemethoden verbeteren, omdat de huidige analyse onvoldoende inzicht oplevert;
- Evalueren of het nieuwe moment van afnemen van de PREM ook het gewenste effect heeft;
- Wij willen kritisch kijken de manier van verzamelen, registreren en behandelen van klachten en signalen.