

THUISZORG ZUSTERS

Kwaliteitsbeeld 2025

Zorg met een gouden randje

Terugkijken op 2025 • Vooruitkijken naar 2026

In dit kwaliteitsbeeld nemen wij u mee in onze resultaten, reflecties en ambities.
vertrouwen • passie • respect • topkwaliteit

Regio Gelderse Vallei & Regio de Liemers
Ede • Wageningen • Bennekom • Didam • Zevenaar • Dieren • Beek-'s-Heerenberg • Rheden

KvK 81094531 | ISO 9001 gecertificeerd

1. Missie & Visie

Onze Missie

Bij Thuiszorg Zusters staat warme, toegewijde zorg centraal, met volle aandacht voor onze cliënten. Wij leveren zorg met een gouden randje: persoonlijk, betrouwbaar en altijd afgestemd op de wensen, normen en waarden van de cliënt.

Ons doel is om mensen zo lang mogelijk in een veilige en comfortabele thuissituatie te laten wonen. Iedere cliënt is uniek — en die uniciteit verdient zorg op maat.

Onze Visie

Wij geloven dat thuiszorg meer is dan handelingen uitvoeren. Het gaat om echte betrokkenheid, een vertrouwde relatie en de zekerheid dat er altijd iemand voor je klaarstaat. Thuiszorg Zusters werkt met kleine teams, zodat cliënten altijd een vast gezicht thuis krijgen.

Wij investeren continu in de vakbekwaamheid van onze medewerkers en in zorgtechnologie, zodat wij langer en beter in staat zijn om de juiste zorg te leveren. Innovatie en menselijkheid gaan bij ons hand in hand.

Onze Kernwaarden

			
Vertrouwen	Passie	Respect	Topkwaliteit

Vertrouwen — Wij zijn betrouwbaar, transparant en consistent in onze beloften aan cliënten en medewerkers.

Passie — Zorg verlenen is meer dan een baan. Het is een roeping die onze medewerkers dagelijks met hart en ziel uitvoeren.

Respect — Ieder mens verdient waardigheid en respect, ongeacht achtergrond, situatie of zorgvraag.

Topkwaliteit — Wij streven naar de hoogste kwaliteitsstandaarden, geborgd door onze ISO 9001-certificering.

Over Thuiszorg Zusters

Thuiszorg Zusters is opgericht door Kaylee Willems en Sanne Theunissen, beiden ervaren HBO-verpleegkundigen met een passie voor hoogwaardige thuiszorg. Na 3 jaar is Thuiszorg Zusters uitgegroeid tot een organisatie actief in twee regio's, met een volledig zorgaanbod van verpleging en verzorging tot palliatieve zorg, wondzorg en zorgtechnologie.

2. Terugkijken op 2025

Organisatieontwikkeling in 2025

In 2025 heeft Thuiszorg Zusters belangrijke stappen gezet op het gebied van organisatiegroei, kwaliteitsborging en cliënttevredenheid. Wij zijn actief geworden in nieuwe wijken binnen onze twee regio's en hebben ons team uitgebreid met gekwalificeerde zorgprofessionals.

Onze Resultaten in Cijfers

2 Regio's actief	8 Werkgebieden	 24/7 bereikbaar	 ISO 9001 cert.
----------------------------	--------------------------	--	---

Highlights 2025

- Uitbreiding zorgaanbod in Regio de Liemers: meer cliënten bereikt in Zevenaar, Didam en Dieren.
- Succesvolle inzet van zorgtechnologie waardoor cliënten langer veilig thuis konden blijven wonen.
- Verdere invulling van de BBL-route: leerling-medewerkers opgeleid en ingestroomd in ons team.
- Herbevestiging ISO 9001-certificering, een bewijs van onze consistente kwaliteitsaanpak.
- Intensivering van samenwerking met Radboud UMC, Opella, ZinZia Zorggroep en Sint Maartenskliniek.
- Verbetering van de mantelzorgondersteuning: informele zorgverleners beter betrokken bij het zorgproces.
- Introductie van digitale rapportage-instrumenten ter ondersteuning van onze wijkverpleegkundigen.

Reflectie op Cliëntervaringen 2025

Wij meten structureel de ervaringen van onze cliënten en hun naasten. In 2025 gaven cliënten hoge waardering voor de persoonlijke aandacht en beschikbaarheid van onze medewerkers. Aandachtspunten die naar voren kwamen:

- Wachttijden bij de start van zorg: tijdsduur tot de eerste zorgindicatie werd als wisselend ervaren.
- Consistentie van gezichten: sommige cliënten ervoeren wisseling in zorgverleners.
- Informatie-uitwisseling met mantelzorgers: communicatie kan worden verbeterd, met name bij overdrachten.

Cliëntfeedback

Cliënten kunnen altijd rechtstreeks contact opnemen via 085-876 94 30 of info@thuiszorgzusters.nl. Klachten worden behandeld via onze klachtenprocedure conform

Wkkgz. Cliënten kunnen ook terecht bij onze Cliëntenraad.

3. Generiek Kompas — Reflectie op de Bouwstenen

Het Generiek Kwaliteitskader Wijkverpleging vormt de basis van onze kwaliteitsreflectie. Wij beoordelen onze prestaties langs de vijf bouwstenen en geven per bouwsteen onze reflectie en ambities.

Bouwsteen 1 — Persoonsgerichte Zorg & Ondersteuning

Thuiszorg Zusters stelt de cliënt en diens wensen centraal. Wij werken met persoonlijke zorgplannen die worden opgesteld in overleg met de cliënt en eventuele mantelzorger. De kernvraag is altijd: wat wil de cliënt bereiken, en hoe kan onze zorg daarin bijdragen?

Resultaat 2025

Alle nieuwe cliënten ontvangen binnen 48 uur een persoonlijk zorgplan. In 2025 zijn gesprekstechnieken voor wijkverpleegkundigen verder ontwikkeld om de leefwereld van de cliënt beter in kaart te brengen.

Ambitie 2026

Implementatie van een cliënttevredenheidssysteem dat op kwartaalbasis resultaten oplevert, zodat wij sneller kunnen bijsturen op individueel niveau.

Bouwsteen 2 — Samenwerking, Afstemming & Continuïteit

Goede zorg vraagt om naadloze samenwerking: intern tussen onze teams, en extern met huisartsen, ziekenhuizen, apothekers en andere zorgverleners. In 2025 zijn onze samenwerkingsverbanden verder versterkt.

- Structurele overlegmomenten met ketenpartners Radboud UMC en Sint Maartenskliniek.
- Verbeterde overdrachtsprotocollen bij ziekenhuisontslag naar thuiszorg.
- Samenwerking met mantelzorgers structureel opgenomen in het zorgplanoverleg.

Ambitie 2026

Verdere digitalisering van de zorgcommunicatie via beveiligde berichtenuitwisseling met ketenpartners en introductie van een digitaal cliëntportaal.

Bouwsteen 3 — Veiligheid

Veiligheid is een fundament. Wij hanteren een proactief veiligheidsbeleid gericht op het voorkomen van incidenten en het snel leren wanneer iets toch fout gaat.

- Meldsysteem voor (bijna-)incidenten: alle medewerkers worden gestimuleerd te melden, zonder schuldcultuur.
- Periodieke veiligheidsronden bij cliënten thuis: beoordeling van valrisico, medicatieveiligheid en woonomgeving.
- Inzet van zorgtechnologie (persoonssalarmering, sensoren) om de thuissituatie veiliger te maken.

Resultaat 2025

In 2025 zijn nul ernstige veiligheidsincidenten gerapporteerd. Meldingen werden gemiddeld binnen 2 werkdagen geanalyseerd en waar nodig gevolgd door verbeteracties.

Bouwsteen 4 — Leren & Ontwikkelen

Thuiszorg Zusters investeert structureel in de professionele ontwikkeling van alle medewerkers. Continu leren is onderdeel van onze cultuur.

- BBL-leertraject: leerlingen werken en leren tegelijk, met volledige studiefinanciering door Thuiszorg Zusters.
- Jaarlijkse BIG-herregistratie en bijscholing voor alle verpleegkundigen en verzorgenden.
- Gespecialiseerde trainingen in palliatieve zorg, wondzorg en zorgtechnologie.
- Feedbackgesprekken en functioneringsgesprekken ter bevordering van persoonlijke groei.

Ambitie 2026

Implementatie van een digitaal leerplatform waar medewerkers e-learnings kunnen volgen en reflecteren op hun ontwikkeling.

Bouwsteen 5 — Leiderschap, Governance & Kwaliteitsbeleid

De directie draagt actief de kwaliteitscultuur uit. Kwaliteit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid, verankerd in onze ISO 9001-gecertificeerde werkwijze en onze interne audit- en verbetercyclus.

- Kwartaalrapportages over kwaliteitsindicatoren worden besproken in het managementteam.
- Cliëntenraad is actief betrokken bij beleidsontwikkeling en kwaliteitsverbetering.
- Externe audits (ISO) bevestigen onze structurele aanpak van kwaliteitsmanagement.
- Medewerkers worden actief betrokken bij verbeterinitiatieven via teamoverleg.

4. PDCA-Cyclus — Systematisch Werken aan Kwaliteit

Thuiszorg Zusters werkt volgens de PDCA-cyclus als fundament van onze kwaliteitsaanpak. Deze cyclus zorgt voor een continue verbeterloop: wij stellen doelen, voeren uit, evalueren en sturen bij.

PLAN

Plannen — Wat willen wij bereiken?

Op basis van signalen uit de praktijk, cliëntervaringen, medewerkersfeedback en externe audits stellen wij jaarlijks kwaliteitsdoelen op. Deze worden vertaald in concrete acties, verantwoordelijkheden en meetbare indicatoren. In 2025 staan versterking van persoonsgerichte zorg, verdere digitalisering en optimalisering van mantelzorgondersteuning centraal.

DO

Uitvoeren — Hoe realiseren wij onze plannen?

Onze medewerkers voeren dagelijks de zorg uit conform de opgestelde zorgplannen en protocollen. Verbeteracties worden geïmplementeerd via teamoverleggen, trainingen en procesinstructies. Projectleiders bewaken de voortgang van verbeterinitiatieven.

CHECK

Controleren — Wat zijn onze resultaten?

Via cliënttevredenheidsmetingen, medewerkersenquêtes, incidentregistraties en interne audits toetsen wij of wij onze doelen bereiken. Kwartaalrapportages worden besproken in het management. Trends en afwijkingen worden geanalyseerd.

ACT

Bijsturen — Wat verbeteren wij?

Op basis van de Check-fase bepalen wij welke acties nodig zijn: kleine procesaanpassingen of structurele beleidswijzigingen. Verbeteringen worden geborgd in protocollen, beleidsdocumenten en trainingen. De verbeteragenda 2026 is een direct product van deze fase.

Kwaliteitsborging via ISO 9001

Thuiszorg Zusters is ISO 9001 gecertificeerd. Dit betekent dat onze kwaliteitsprocessen voldoen aan internationale normen voor kwaliteitsmanagementsystemen. Jaarlijkse externe audits door DEKRA bevestigen onze aanpak en helpen ons te blijven verbeteren.

5. Vooruitkijken naar 2026

Strategische Prioriteiten 2026

Gebaseerd op onze reflecties op 2025 en de ontwikkelingen in de sector, richten wij ons in 2026 op de volgende prioriteiten:

- Persoonsgerichte zorg verdiepen: verder implementeren van gesprekstechnieken en het digitale zorgplan.
- Zorgtechnologie uitbreiden: uitrol van slimme thuishetchnologie in meer postcodes.
- Medewerkersbehoud: investeren in werkplezier, doorgroeimogelijkheden en vitaliteitsprogramma's.
- Digitale transformatie: verdere digitalisering van dossiervorming en communicatie met ketenpartners.
- Mantelzorgondersteuning versterken: uitrol van een gestructureerd mantelzorgprogramma.
- Uitbreiding palliatieve zorg: meer cliënten de mogelijkheid bieden thuis een waardig afscheid te nemen.

Doelstellingen 2025

>8.0	>7.8	<48u	20%
Cliënttevredenheid	Medewerkerstevredenheid	Incidentrespons	Techn. bereik +

Samenwerking en Netwerk

Thuiszorg Zusters blijft inzetten op nauwe samenwerking met onze partnerorganisaties voor goede ketenzorg.

- Mediq — medische hulpmiddelen en thuisinfusie.
- Radboud UMC & CWZ — doorverwijzing en specialistische advisering.
- Opella & ZinZia — aanvullende zorg en woonoplossingen in de regio.
- Sint Maartenskliniek — revalidatie en gespecialiseerde wondzorg.
- nCare & ONS — digitale zorgplatforms en dossieruitwisseling.

6. Verbeteragenda 2026

Op basis van onze PDCA-cyclus, de reflectie op de bouwstenen van het Generiek Kompas en de ervaringen van cliënten en medewerkers in 2025-2025, stellen wij de volgende verbeteragenda op voor 2026.

Verbeterprioriteiten 2026

Verbeterpunt	Concrete Actie	Bouwsteen
Cliëntcontinuïteit verbeteren	Vaste zorgteams per wijk met max. 3 vaste gezichten per cliënt	<i>Samenwerking</i>
Digitaal zorgplan	Uitrol app-gebaseerd zorgplan voor cliënt en mantelzorger	<i>Persoonsgerichte Zorg</i>
Responstijd aanvragen	Zorgstart gegarandeerd binnen 24 uur na indicatiestelling	<i>Veiligheid</i>
Mantelzorgprogramma	Structureel aanbod informatiebijeenkomsten en ondersteuning	<i>Persoonsgerichte Zorg</i>
E-learning platform	Digitaal leerplatform voor alle medewerkers (Q1 2026)	<i>Leren & Ontwikkelen</i>
Kwartaalmetingen	Cliënttevredenheid kwartaals i.p.v. jaarlijks meten	<i>Governance</i>
Zorgtechnologie uitbreiden	Persoonsalarmering en videoconsult in alle werkgebieden	<i>Veiligheid</i>
Palliatieve capaciteit	Gespecialiseerd palliatief team met gecertificeerde medewerkers	<i>Persoonsgerichte Zorg</i>

Succesfactoren voor 2026

- Betrokken en vakkundige medewerkers die de kwaliteitscultuur actief uitdragen.
- Goede samenwerking met cliënten, mantelzorgers en ketenpartners.
- Slimme inzet van zorgtechnologie om de werkdruk te verlagen en kwaliteit te verhogen.
- Sterk leiderschap dat ruimte geeft voor initiatief, leren en verbeteren.
- Financieel gezonde organisatie die kan investeren in mensen en middelen.

Onze belofte voor 2026

Thuiszorg Zusters staat voor zorg met een gouden randje. Wij beloven onze cliënten dat wij in 2026 nog beter bereikbaar zijn, nog persoonlijker zorg leveren en nog sneller inspelen op wat u nodig heeft. Samen met onze medewerkers, partners en cliënten blijven wij iedere dag werken aan de beste thuiszorg in onze regio.

7. Bijdrage aan het Gezamenlijk Hoofdstuk

V&V-tafel Kwaliteitsbeeld 2025

Cluster 1: Samen in de Wijkzorg

Dit cluster richt zich op het bieden van herkenbare en aanspreekbare wijkverpleging voor cliënten en verwijzers in huisartsenpostgebied Arnhem en omstreken, vanuit een samenwerkingsverband van ca. 25 organisaties die wijkverpleging bieden. De gezamenlijke ambitie is de toegang tot kwalitatief goede wijkverpleging te blijven borgen voor cliënten, door inzet van passende zorg, die de samenwerkende organisaties op gelijkgerichte werkwijze uitvoeren.

De focus ligt op:

- Toegankelijkheid van zorg
- Het bieden van passende zorg
- Nauwe samenwerking met de ketenpartners: ziekenhuizen, huisartsen, apothekers
- Versterking eerstelijnszorg en regionale samenwerking m.b.t. acute zorg
- Efficiënte digitale aanmelding en inzicht in en sturing op wachtlijsten per wijk

Wat hebben we geleerd en wat heeft ons dat gebracht voor de samenwerking?

De professionals van de samenwerkende organisaties **kennen elkaar**. Dat is cruciaal voor de samenwerking. Wijkverpleegkundigen voelen zich gezamenlijk verantwoordelijk voor het bieden van wijkverpleging aan de inwoners van onze regio die dat nodig hebben.

Dagdagelijks verdelen ze de zorgaanvragen en waar nodig helpen ze elkaar. Wat in de praktijk lastig is en steeds aandacht vraagt: dat iedereen zich daadwerkelijk aan de afspraken houdt. En zo niet: elkaar aanspreken.

Ook de bestuurders **kennen elkaar** en hebben **intensief geïnvesteerd** in een goede samenwerking. In het najaar werd duidelijk dat het ingediende IZA-Transformatieplan wél is goedgekeurd, maar de transformatiegelden op zijn. Dat betekende dat er geen financiële middelen beschikbaar waren voor Samen in de Wijkzorg. De bestuurders hebben zich opnieuw uitgesproken over het belang van onze samenwerking en de voortzetting daarvan. Met dat als belangrijke basis is er een weg voorwaarts ontwikkeld m.b.t. de financiering van Samen in de Wijkzorg. Een aantal jaren geleden zou dit niet mogelijk zijn geweest!

Thuiszorg Zusters | Zorg met een gouden randje
085-876 94 30 | info@thuiszorgzusters.nl | www.thuiszorgzusters.nl
KvK 81094531 | ISO 9001 gecertificeerd