



THUISZORG SAMEN

WWW.THUISZORG-SAMEN.NL

Versie 1

10-6-2025

Kwaliteitsbeeld 2024 - Thuiszorg Samen B.V.

Verslagjaar: 1 november t/m 31 december 2024

Thuiszorg Samen B.V. is een jonge, kleinschalige zorgorganisatie die per 1 november 2024 is gestart met het leveren van wijkverpleging in Den Haag en omgeving. In dit kwaliteitsbeeld geven wij een beknopt en helder inzicht in wie wij zijn, hoe wij kwaliteit van zorg waarborgen en welke eerste leer- en verbeterpunten wij hebben opgepakt in ons opstartjaar.

Dit kwaliteitsbeeld is opgesteld op basis van het Generiek Kompas en het Kwaliteitskader Wijkverpleging en wordt openbaar gemaakt op onze website conform de landelijke richtlijnen.



REITZSTRAAT 231, 2571 RN, DEN HAAG



INFO@THUISZORG-SAMEN.NL



+31 6 51 66 91 37



THUISZORG SAMEN

WWW.THUISZORG-SAMEN.NL

Organisatie en cliëntenpopulatie

Thuiszorg Samen B.V. is een kleinschalige thuiszorgorganisatie, opgericht in 2024 en sinds 1 november 2024 actief in Den Haag. De organisatie levert zorg en ondersteuning aan cliënten in hun thuissituatie, veelal (oudere) mensen die met de juiste hulp zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Thuiszorg Samen onderscheidt zich door persoonlijke, hoogwaardige en cultureel sensitieve zorg aan te bieden, waarbij elke cliënt als uniek wordt gezien en de zorg wordt afgestemd op individuele fysieke, emotionele en sociale behoeften. De missie is gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en welzijn van cliënten in hun eigen omgeving, met respect voor hun achtergrond en wensen. In het opstartjaar 2024 was het aantal cliënten beperkt (circa 5), waardoor de organisatie kleinschalig kon beginnen met een compact team en veel aandacht voor elke individuele cliënt. De zorg wordt geleverd door kleine, vaste zorgteams bestaande uit onder andere een wijkverpleegkundige en verzorgende IG wat bijdraagt aan continuïteit en een sterke vertrouwensband tussen zorgverlener en cliënt. Deze aanpak sluit aan bij de visie van Thuiszorg Samen om cliënten zoveel mogelijk met een vast en vertrouwd team te omringen in hun multiculturele gemeenschap.

Goede zorg: aanpak en borging

Persoonsgerichte werkwijze: Thuiszorg Samen levert zorg op maat, gestuurd door de wensen en behoeften van de cliënt. Vanaf de start is er nauw contact met cliënten en hun naasten om het “goede gesprek” te voeren over wat belangrijk is voor de cliënt. Wensen van cliënten, bijvoorbeeld voorkeur voor bepaalde zorgmomenten of culturele gewoonten worden serieus genomen en waar mogelijk ingewilligd. Zo konden alle cliënten in de beginperiode snel in zorg worden opgenomen en vonden de geplande zorgafspraken vrijwel altijd op tijd plaats. Er wordt gewerkt met een digitaal planningssysteem en korte communicatielijnen, zodat eventuele knelpunten in de planning direct opgelost worden. Dankzij deze efficiënte werkwijze en de inzet van flexibele medewerkers indien nodig, was de zorg in 2024 betrouwbaar en zonder structurele vertragingen.

Professionals en deskundigheid: De zorg wordt verleend door deskundige medewerkers die bevoegd en bekwaam zijn voor hun taken. Thuiszorg Samen hanteert strikte criteria: voorbehouden en risicovolle handelingen worden uitsluitend uitgevoerd door verpleegkundigen of verzorgenden IG die daartoe bevoegd en aantoonbaar bekwaam zijn. De organisatie investeert in voortdurende scholing en ontwikkeling van het team. Alle zorgverleners werken methodisch met een gestandaardiseerde rapportagemethode (SOAP) voor eenduidige verslaglegging. Deze aanpak zorgt voor consistente en heldere rapportages, wat de overdracht en kwaliteit van zorg ten goede komt. Nieuwe medewerkers worden goed ingewerkt, en het team groeide gecontroleerd mee met de instroom van cliënten per februari en maart 2025 zijn extra zorgverleners aangenomen om de stijgende zorgvraag op te vangen en werkdruk te beheersen. Daarnaast wordt actief ingezet op bij- en nascholing (zoals deelname aan klinische lessen en vaardigheidstrainingen) om de deskundigheid op peil te houden. De directie loopt regelmatig mee met zorgverleners om in de praktijk te toetsen of alle handelingen correct en volgens protocol worden uitgevoerd.



REITZSTRAAT 231, 2571 RN, DEN HAAG



INFO@THUISZORG-SAMEN.NL



+31 6 51 66 91 37



Kwaliteitsborging en veiligheid: Thuiszorg Samen beschikt over een kwaliteitshandboek en hanteert een integrale Plan-Do-Check-Act (PDCA) cyclus om continu te leren en verbeteren. Interne werkoverleggen met gestructureerde verslaglegging, dossiercontroles en een risicoregister zijn ingebed in de organisatie. In 2024 zijn geen incidenten of calamiteiten geregistreerd, de zorg werd veilig en zonder noemenswaardige fouten verleend. Desondanks wordt er een open meldcultuur bevorderd: medewerkers worden aangemoedigd zelfs bijna-incidenten te rapporteren om daarvan te leren. Het risicomanagement is actief opgepakt; alle gesignaleerde risico's (bijvoorbeeld rond werkdruk, rapportage of bekwaamheden) zijn in een register vastgelegd en voorzien van maatregelen. Zo is bijvoorbeeld het risico van verhoogde werkdruk bij uitbreiding van het cliëntenbestand ondervangen door tijdig extra personeel aan te nemen. Thuiszorg Samen borgt ook de privacy en informatiebeveiliging van cliënten. Er is een informatiebeveiligingsbeleid conform de AVG en de zorgstandaard NEN 7510 ingevoerd, met als doel de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van (cliënt)informatie te waarborgen. Toegang tot cliëntgegevens is strikt gereguleerd en medewerkers worden getraind in het veilig omgaan met informatie. Tenslotte bereidt de organisatie zich voor op externe kwaliteitstoetsing: in 2025 wordt gewerkt aan het behalen van het HKZ-keurmerk voor kleine zorgaanbieders en is een interne audit gepland ter voorbereiding op certificering. Ook wordt proactief voldaan aan het Kwaliteitskader Wijkverpleging en de eisen van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), een zelfevaluatie heeft aandachtspunten opgeleverd die systematisch worden opgepakt. Hiermee laat Thuiszorg Samen zien dat kwaliteit en veiligheid structureel verankerd zijn in de organisatie.

Verbeterpunten en eerste leerervaringen (2024)

Het verslagjaar 2024 was vooral een opstartperiode, waarin de basis werd gelegd voor goede zorg en waaruit enkele leerpunten en verbeteracties zijn voortgekomen. Ondanks de beperkte schaal heeft de organisatie al kritisch gereflecteerd op haar werkwijze. Enkele concrete verbeterpunten die zijn geïdentificeerd uit de eerste ervaringen:

- **Formaliseren van scholing en bekwaamheidsregistratie:** In 2024 lag de focus op directe zorgverlening, maar voor 2025 is het plan om het opleidingsbeleid verder te formaliseren. Er wordt een scholingsjaarplan opgesteld en een register bijgehouden van de bekwaamheden van alle medewerkers, zodat iedereen aantoonbaar up-to-date blijft. De deelname van medewerkers aan bijscholingsactiviteiten (zoals de clusterdagen voor verpleegtechnische handelingen in maart/april 2025) wordt geëvalueerd en opgevolgd.
- **Borging van werkdruk en continuïteit:** Bij groei van het aantal cliënten is aandacht voor werkdruk van het team essentieel. In de eerste maanden is gebleken dat het tijdig aannemen van extra medewerkers cruciaal was om de continuïteit van zorg te waarborgen en overbelasting te voorkomen. Voor 2025 wordt afgesproken om de ervaren werkdruk regelmatig in teamoverleggen te bespreken en zo nodig binnen enkele weken maatregelen te nemen, zodat medewerkers de werkdruk als acceptabel blijven ervaren.





- **Kwaliteit van rapportage en interne audits:** Er is geleerd dat consistente dossiervoering van meet af aan veel aandacht vraagt. De ingevoerde SOAP-rapportagemethode functioneert goed, maar blijvende alertheid is nodig om verslaglegging uniform te houden. Daarom start de organisatie in 2025 met periodieke klinische lessen over rapportage en zullen dossiercontroles elk kwartaal plaatsvinden als onderdeel van interne audits. Dit zorgt ervoor dat de kwaliteitsstandaarden in de verslaglegging geborgd blijven.
- **Clïëntervaring meten en cliëntenparticipatie:** In 2024 zijn nog geen gestandaardiseerde PREM-metingen (Patiënttevredenheid) uitgevoerd, maar voor 2025 staat dit op de planning. Wel zijn in de eerste maanden kleinschalige tevredenheidsvragenlijsten afgenomen, waaruit bleek dat cliënten zeer tevreden waren (alle feedback was positief, met scores ruim boven de 80% norm). Een aandachtspunt was dat één cliënt aangaf soms tijdsdruk te ervaren bij de zorgtaak. Thuiszorg Samen heeft dit meteen ter harte genomen door extra tijd in te roosteren voor die cliënt. Verder is het voornemen om de inspraak van cliënten structureel te organiseren naarmate het cliëntenbestand groeit. Er wordt gedacht aan een cliëntenpanel of regelmatige feedbackbijeenkomsten, zodat de stem van cliënten actief wordt meegenomen in verbetering van de zorg.
- **Vorbereiding externe kwaliteitsbeoordeling:** Als jonge organisatie heeft Thuiszorg Samen in 2024 veel geleerd over het opzetten van een effectief kwaliteitsmanagementsysteem. Een belangrijk verbeterpunt is het behalen van externe erkenning voor dit systeem. In 2025 wordt daarom prioriteit gegeven aan het behalen van HKZ-certificering en het aantonen van voldoen aan het Kwaliteitskader Wijkverpleging. Er is een interne proefaudit gepland om verbeterpunten te identificeren en die worden vervolgens systematisch opgepakt. Ook de zelfscan op IGJ-kwaliteitseisen heeft geleid tot een plan van aanpak (15 actiepunten) om aan alle normen te voldoen. Deze trajecten zorgen ervoor dat de organisatie niet zelfgenoegzaam wordt, maar continu blijft werken aan verdere professionalisering.

Thuiszorg Samen beschouwt bovenstaande punten niet als tekortkomingen, maar als waardevolle leerervaringen in het eerste jaar. Door direct actie te verbinden aan deze inzichten (extra training, personeelsuitbreiding, planning van metingen, etc.) laat de organisatie zien dat zij zich ontwikkelt als een lerende organisatie.





THUISZORG SAMEN

WWW.THUISZORG-SAMEN.NL

Illustratie: goede zorg in de praktijk

Een korte illustratie uit de eerste maanden laat zien hoe Thuiszorg Samen haar visie op goede zorg toepast. Een oudere cliënt met reumatische klachten gaf aan dat hij liever 's avonds wilde douchen in plaats van 's ochtends, vanwege stijfheid in de ochtend. De organisatie nam deze wens serieus en heeft onderzocht of de planning aangepast kon worden. Met succes kreeg deze cliënt 's avonds hulp bij het douchen, geheel naar zijn wens. Dit voorbeeld toont de flexibiliteit en cliëntgerichtheid van Thuiszorg Samen: de zorg wordt echt rondom de voorkeuren van de persoon georganiseerd.

Daarnaast heeft de organisatie geleerd van een situatie rond steunkousen. Een cliënt diende eind 2024 een klacht in omdat hij moeite had om zelf nieuwe steunkousen aan te trekken. Thuiszorg Samen zag dit als een kans om te verbeteren. Er is direct een wijkverpleegkundige langsgegaan om de situatie in kaart te brengen en vervolgens het zorgplan aangepast: extra zorgminuten werden toegekend voor hulp bij het aantrekken van de steunkousen en er is een ergotherapeut ingeschakeld om de cliënt technieken en hulpmiddelen aan te leren. De cliënt was tevreden over deze snelle, oplossingsgerichte aanpak. Dit laat zien dat Thuiszorg Samen klachten beschouwt als waardevolle feedback en direct maatregelen neemt om herhaling te voorkomen.

Conclusie: In het opstartjaar 2024 heeft Thuiszorg Samen B.V. een sterke basis gelegd voor kwalitatieve en persoonsgerichte wijkverpleging. De organisatie combineert kleinschalige, warme zorg met professionele waarborgen op het gebied van kwaliteit en veiligheid. Dankzij een lerende houding van het luisteren naar individuele wensen tot het oppakken van verbeterpunten uit feedback groeit Thuiszorg Samen gestaag uit tot een betrouwbare zorgpartner in de wijk. De ervaringen en verbeteringen uit 2024 worden meegenomen om in 2025 verder te bouwen aan nog betere zorg, in nauwe samenspraak met cliënten, medewerkers en ketenpartners. Hiermee voldoet Thuiszorg Samen aan de principes van het Generiek Kompas en de eisen van het Kwaliteitskader Wijkverpleging: de mensgerichte zorg staat centraal, terwijl de organisatie zich transparant opstelt en blijft ontwikkelen in het leveren van zorg van hoge kwaliteit.

Wij danken onze cliënten, medewerkers en partners voor het vertrouwen in onze organisatie. Met dit kwaliteitsbeeld geven wij openheid over onze zorg en ambities.

Datum publicatie kwaliteitsbeeld: 30 juni 2025

Opgesteld door: Directie Thuiszorg Samen B.V.



REITZSTRAAT 231, 2571 RN, DEN HAAG



INFO@THUISZORG-SAMEN.NL



+31 6 51 66 91 37