KWALITEITSBEELD 2024

Madeliefje Thuiszorg B.V.
STREKKERWEG 81
1033 DA AMSTERDAM

MAART 2025

Inhoudsopgave

	PAGINA
Introductie	03
Missie en Visie	04
Onze aanpak	06
Speerpunten 2024	07
Doelstellingen en verbeterpunten	08
Wij kennen elkaar	09
Wij luisteren naar elkaar	10
Wij helpen elkaar	12
Cliënten aan het woord	13
Speerpunten 2025	14
Contact	15

Introductie

In dit Kwaliteitsbeeld presenteren wij met trots onze inzet en resultaten van het afgelopen jaar, gebaseerd op de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'. Wij reflecteren op onze prestaties, delen geleerde lessen en schetsen onze ambities voor het komende jaar. Ons doel is om transparant te zijn over de kwaliteit van onze zorg en voortdurend te streven naar verbetering, in nauwe samenwerking met cliënten, hun naasten en onze zorgprofessionals.

Het Kwaliteitsbeeld is een onderdeel van het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan', dat sinds 1 juli 2024 de eerdere kwaliteitskaders voor verpleeghuiszorg, wijkverpleging en Wlz-zorg thuis vervangt.

Missie en Visie

→ Missie

Respect voor individuele kenmerken als karakter, achtergrond, cultuur en eigen leefstijl van onze medemens vinden we belangrijk. Madeliefje stelt de cliënt centraal en heeft als missie het ondersteunen, behouden en/of bevorderen van kwaliteit van leven.

Kwaliteit betekent dat wat we doen, past bij het leven wat mensen willen leiden binnen hun (on)mogelijkheden. Keuzevrijheid, zelfredzaamheid, eigen regie en veiligheid staan hierbij centraal. Dit vraagt om vraaggerichte zorg die de individuele kwaliteit van leven van de cliënt ondersteunt.

Samenwerking tussen de zorgprofessional, de cliënt en haar ondersteuners staat bij Madeliefje hoog in het vaandel. Iedereen die bij het zorgaanbod betrokken is wordt gestimuleerd actief mee te denken hoe de beste zorg aan een specifieke cliënt geboden kan worden. Zo ontstaan er creatieve ideeën die de cliënt in de zorgbehoefte kunnen ondersteunen. Madeliefje kan zo efficiënter en doelmatiger werken en de kwaliteit van zorg verhogen.

Missie en Visie

→ Visie

''Ieder mens is Uniek''

Madeliefje heeft ten visie om mensen zo lang mogelijk te ondersteunen om eigen regie te geven aan hun leven. Madeliefje staat voor, vertrouwen, respect en kwaliteit in zorg.

Ieder individu heeft zijn eigen identiteit, waarden, normen, en overtuigingen. Deze kenmerken zorgen ervoor dat wij individuen zijn met unieke eigenschappen. Zorgverlening komt in aanmerking met het privédomein van mensen, waarbij de zorg in staat moet zijn om open en vriendelijk te zijn, waarbij de zorgbehoevende kan worden begrepen als een unieke individu.

Onder zorg verstaan wij ondersteuning en alle vormen van dienstverlening die wij als organisatie bieden aan onze cliënten maar ook aan onze medewerkers. We maken hierbij gebruik van kennis, inzichten en vaardigheden en houden rekening met de cultuur waarbinnen onze cliënten en medewerkers leven en werken. Niet de ziekte, beperking (door ouderdom of anders) of handicap staat centraal, wij stellen de cliënt centraal op die wijze dat de mens met zijn of haar specifieke zorgvraag zo lang mogelijk zelfstandig kan blijven wonen en functioneren.

Onze aanpak

Goede zorg begint met wederzijds begrip. Wij nemen de tijd om elkaar te leren kennen: de zorgvragers, hun naasten en onze collega's. Door een persoonlijke benadering bouwen we aan vertrouwen en creëren we een omgeving waarin mensen zich gezien en gewaardeerd voelen. **Wij kennen elkaar.**

Luisteren is de basis van goede zorg. We stimuleren open gesprekken en moedigen iedereen aan om hun ervaringen, zorgen en ideeën te delen. Zo werken we samen aan een cultuur van betrokkenheid en wederzijds respect. **Wij luisteren naar elkaar.**

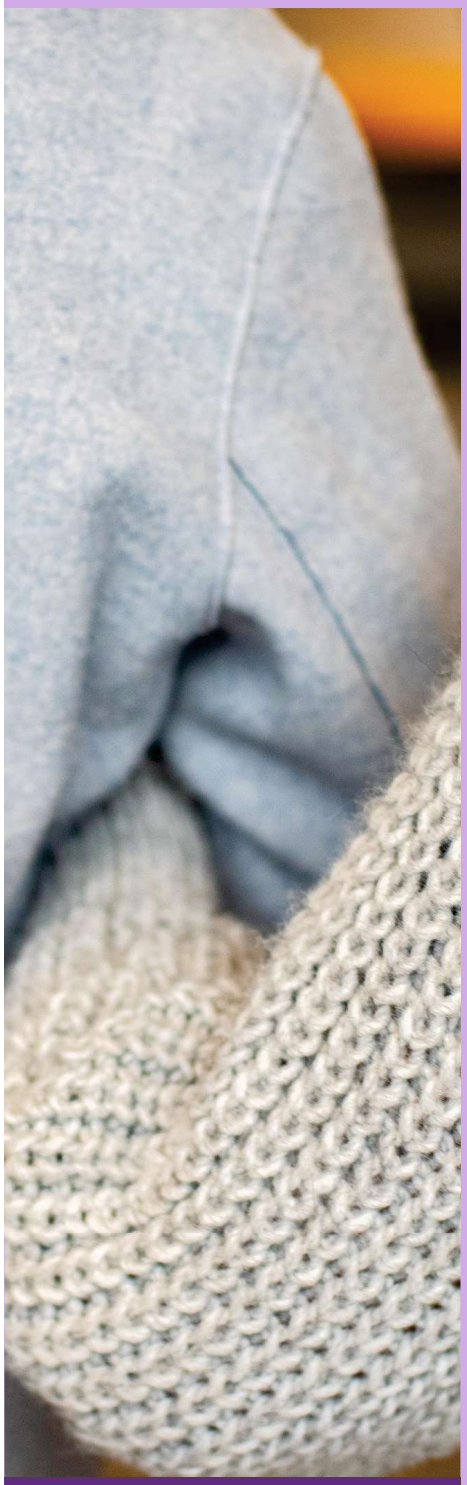
Zorg verlenen doen we samen. Of het nu gaat om het bieden van professionele ondersteuning, het delen van ervaringen of het inspringen wanneer iemand hulp nodig heeft – wij staan voor elkaar klaar. **Wij helpen elkaar.**

Wij kennen elkaar

Wij luisteren naar elkaar

Wij helpen elkaar

Speerpunten 2024



Passende zorg voor de cliënt

Voor elk team is er een wijkverpleegkundige aanwezig. Deze verzorgt de intake en stelt het best mogelijke zorgplan op in samenspraak met de cliënt. Tevens weten de wijkverpleegkundigen de weg naar andere disciplines, die het mede mogelijk kunnen maken om de cliënt zo lang mogelijk thuis te laten wonen (e.g. ergotherapeut of fysiotherapeut). Samenwerking in de wijk staat hierbij centraal. Elke maand vinden er cliëntbesprekingen plaats om de zorg te optimaliseren. en de kwaliteit te waarborgen. Zorgplannen worden standaard halfjaarlijks (Wlz) of jaarlijks (Zvw) herzien. Is daar eerder aanleiding voor? Dan doen we het dan.

Autonomie staat centraal

De professionals van Madeliefje Thuiszorg stimuleren de cliënt gedurende het zorgverlenerstraject tot zelfzorg en dragen hiermee bij aan de zelfstandigheid van de cliënt. Hierbij wordt altijd gekeken naar de individuele mogelijkheden en grenzen van de cliënt.

Deskundige medewerkers

Madeliefje Thuiszorg werkt alleen maar met gediplomeerde medewerkers vanaf niveau 3. Medewerkers worden jaarlijks geschoold. Er worden klinische lessen gegeven en de jaarlijkse voorbehouden handelingen carrousel heeft plaatsgevonden. Ook is Madeliefje Thuiszorg een erkend leerbedrijf en zijn er stagiaires en BBL-leerlingen opgeleid tot vakbekwame professionals.

Technologie & innovatie

De implementatie van de Thelma en het beeldbellen is afgelopen jaar van start gegaan. Cliënten en medewerkers ervaren dit tot nu toe als een meerwaarde voor de zorgverlening.

MADELIEFJE Thuiszorg "ieder mens is uniek"

Doelstellingen & verbeterpunten

CLIËNT & OMGEVING

Doelstelling	Behaald?
Cliëntengroei van 20%	Ja
Cliëntwaardering hoger dan 8,0	Nee, verbeterpunt: Vaste looproutes, gezichten en hospitality als onderwerp van teamvergaderingen.
Wijkverpleging is op de hoogte van de sociale kaart	Ja

PERSONEEL

Doelstelling	Behaald?
Medewerkers waarderen ons met een 7,5 of hoger	N.v.t., verbeterpunt: het MTO zal in 2025 plaatsvinden.
Nieuwe medewerkers blijven minimaal 1,5 jaar bij ons werken	Ja
Ziekteverzuim onder de 10%	Ja
Afschalen inzet ZZP'ers, volledige stop per 1-1-2025	Ja

BACKOFFICE & KWALITEIT

Doelstelling	Behaald?
Eind 2024 is de backoffice voor de zorg compleet	Ja
Verbeteren van de bereikbaarheid voor cliënten middels de teamtelefoon	Ja
Overstap naar een nieuw kwaliteitssysteem	Ja
Behouden van het HKZ VV&T certificaat	Ja

Wij kennen elkaar

Netwerk cliënt

Het netwerk van de cliënt wordt altijd besproken en indien mogelijk betrokken bij de zorgverlening. Bij cliënten met een zware zorgvraag wordt de **belasting** voor de mantelzorger in kaart gebracht. Aan de hand daarvan stimuleren we de sociale kaart en denken we mee in mogelijkheden.

Open gesprek

Tijdens de intake vindt er een open gesprek plaats met de cliënt. Middels het **OMAHA-classificatiesysteem** komen de wensen van de cliënt aan bod en wordt de cliënt in zijn totaliteit gezien. Voor alle cliënten wordt er een **zorgplan** opgesteld. Het **open gesprek** zet zich voort tijdens de bezoeken bij de cliënt thuis. We vinden het belangrijk om in gesprek te blijven met elkaar, de cliënt en de mantelzorgers.

Samenwerken

Madeliefje heeft een samenwerkingsverband met **Zorg in de Wijk**. Problemen worden hierdoor gezamenlijk opgelost. Zo maken we gebruik van de **ongeplande nachtzorg** voor onze cliënten. In de wijk vinden **MDO's** plaats. Hierdoor is er een nauwe samenwerking tussen verschillende disciplines, waardoor er snel geschakeld kan worden en zorgverlening optimaal blijft.

Wij luisteren naar elkaar

Cliënten

We hechten veel waarde aan de tevredenheid van cliënten. Dit meten we middels de **PREM** en monitoren we middels **Zorgkaart Nederland**. Ook vinden er **telefonische steekproeven** plaats door de teamleider en de manager. Tot slot is er een actieve **cliëntenraad**.

Medewerkers

Medewerkers zijn voor ons erg belangrijk. In 2025 staat er weer een **tevredenheidsonderzoek** op de planning. Jaarlijks worden er **voortgangsgesprekken** gevoerd. Tussentijds is er altijd ruimte voor een praatje en zijn we geïnteresseerd in elkaar.

Netwerk

Voor iedere cliënt is **Caren Zorgt** aanwezig. Hierdoor kan het netwerk van de cliënt betrokken blijven bij de zorgverlening.

Afwijking

Wanneer de zorgverlening anders loopt dan gepland, wordt dit **geregistreerd**. Ook **klachten** worden opgevolgd en bijgehouden.

PREM

2024 - 7,8

In 2024 is de PREM uitgevoerd. Hier kwam een gemiddelde van een 7,8 uit. Het onderdeel 'gezondheid' heeft de laagste score: een 6,2. De onderdelen 'aandacht' en 'gemak' krijgen de hoogste score: een 8,1.

ZORGKAART NEDERLAND

2024 - 7,6

Het gemiddelde cijfer op Zorgkaart Nederland is een 7,6 in 2024. De grootste ontevredenheid heeft betrekking op de tijden en wisseling van personeel. Dit is niet volledig te voorkomen. Met het landelijke tekort aan zorgpersoneel wordt er meer flexibiliteit van onze cliënten gevraagd. Het werven van deskundig personeel blijft prioriteit.

AFWIJKING

2024 - 72 MIC'S & 13 MIM'S

In 2024 zijn er 72 MIC's en 13 MIM's gemeld die betrekking hadden op de wijkverpleging. De MIC's hadden voornamelijk betrekking op menselijke fouten en valincidenten. De MIM's kennen een trend wat betreft agressie en ongewenste intimiteiten.

2024 - 2 KLACHTEN

In 2024 zijn er 2 officiële klachten bij SPOT gemeld. Deze zijn beide afgehandeld. Madeliefje is bij één klacht in haar gelijk gesteld. De andere klacht is gesloten.

Wij helpen elkaar

Zorg-technologie

De inzet van zorgtechnologie zien we als een kans binnen de zorgverlening. Hierdoor zijn we bezig met de implementatie van de **Thelma** en de **beeldzorg**. We verwachten dit in 2025 volledig geïmplementeerd te hebben.

Kwaliteit

Kwalitatief hoogwaardige zorg is belangrijk voor Madeliefje. Wij hebben kritische prestatie-indicatoren opgesteld en monitoren deze frequent. Daarbij zijn we al jaren met trots gecertificeerd voor het kwaliteitskeurmerk **HKZ (144) VV&T**.

Opleiding

We zetten alleen **bevoegde** en **bekwame** medewerkers in voor de zorgverlening. Dat is voor ons vanzelfsprekend en wordt structureel gemonitord. Zorgmedewerkers hebben minimaal **niveau 3**. Daarnaast scholen we ons eigen personeel. Zo bieden we **klinische lessen** aan over diverse onderwerpen. Medicatieveiligheid komt hierbij altijd aan bod. Tevens heeft Madeliefje Thuiszorg als **erkend leerbedrijf** een samenwerking met het ROC Amsterdam, waarmee we medewerkers opleiden, een werkplek bieden en alle ruimte geven voor verdere ontwikkeling.

Cliënten aan het woord

Cliëntervaringen op basis van de PREM Wijkverpleging 2024.

Cliënten Madeliefje
PREM 2024

''Tot nu toe komen zorgverleners keurig op tijd volgens afspraak. Dat geeft rust. Ze zijn ook heel vriendelijk.''

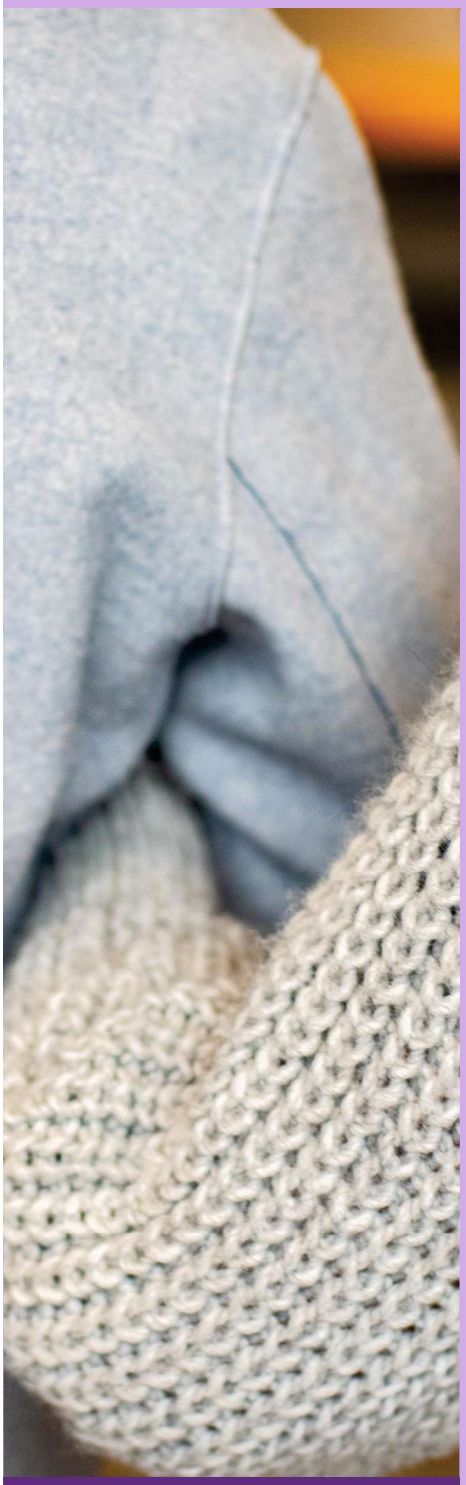
''De organisatie is prima, mede door het gebruik van de moderne technologie.''

Cliënten Madeliefje
PREM 2024

''Cliëntgerichte ondersteuning, uitleg over omgaan met ziektebeeld.''

[tevreden over] ''De kundigheid en het feit dat de zorgverleners vriendelijk zijn en begrip tonen.''

Speerpunten 2025



Passende zorg en autonomie

Madeliefje Thuiszorg streeft ernaar om in 2025 cliënten de eigen regie te laten behouden door in samenspraak een plan van aanpak op te stellen. Cliënten behouden hun eigen zelfstandigheid of krijgen deze terug door de inzet van zorgtechnologie en het multidisciplinaire team. Daarnaast willen we de cliënttevredenheid verhogen door vaste looproutes in te voeren en hierdoor vaste zorgmedewerkers aan cliënten te koppelen.

Professionals in loondienst

Madeliefje Thuiszorg streeft ernaar om meer professionals in loondienst te werven. Zo zetten we een werving- en selectiebureau in en hebben we veel aandacht voor het **boeien en binden** van ons personeel. Zo bieden we coachingsessies aan en hebben we een breed scala aan opleidingsmogelijkheden. Hierbij hebben we aandacht voor de werk-privébalans en staat werkgeluk centraal. In 2025 zal er opnieuw een **medewerkerstevredenheidsonderzoek** worden uitgevoerd, om te kunnen meten hoe tevreden onze medewerkers zijn en waar we kunnen verbeteren. Gezond en veilig werken staat hierbij centraal. Zo proberen we ook het ziekteverzuim terug te dringen.

Uitbreiding inzet zorgtechnologie

Madeliefje Thuiszorg streeft ernaar dat alle medewerkers bekend zijn met **beeldzorg** en de medicijndispencer (Thelma), en kunnen dit uitdragen naar de cliënten toe. Het streven is om 25 cliënten deel te laten nemen aan de beeldzorg en 10 cliënten aan de medicijndispencer (Thelma).

Overgang CareXS naar Medimo

Madeliefje Thuiszorg maakt momenteel gebruik van CareXS voor de toedienregistratie en medicatiecontrole. Vanwege het faillissement van CareXS zal in 2025 de overstap naar Medimo worden gemaakt.

Madeliefje Thuiszorg

https://madeliefje.nl/

info@madeliefje.nl

020-737 18 29