Introductie
ZorgSelectief streeft ernaar zorg te bieden die aansluit bij de behoeften en wensen van mensen met een zorgvraag. Dit kwaliteitsbeeld geeft inzicht in hoe wij in 2025 hebben gewerkt aan de kwaliteit van zorg, welke successen we hebben geboekt en welke uitdagingen we zijn tegengekomen.

Reflectie op de beweging van het Kompas
ZorgSelectief heeft zich vorig jaar actief ingezet om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Hierbij hebben wij ons gericht op enkele concrete kwaliteitsdoelstellingen, waarvan de voortgang systematisch is gemonitord en geëvalueerd.

Doelstelling	Streefwaarde	Resultaat	Monitoring en bijsturing	Opmerking
Gemiddelde totaalscore Ervaringsmeting Generiek Kompas	Minimaal 9,0	9,0	Klachten en incidenten actief opgevolgd, periodiek besproken in werkoverleggen.	Doelstelling behaald; cliënten zeer tevreden over organisatie.
Gemiddeld aanbevelingscijfer cliënten	Minimaal 9,0	8,7	Klachten en incidenten opgevolgd en besproken in teamoverleggen.	Niet behaald, maar score toont hoge tevredenheid en bereidheid tot aanbevelen.
Aantal valincidenten 2025	Maximaal 3	0	Risico-inventarisaties uitgevoerd, preventieve maatregelen met cliënten besproken.	Doelstelling ruimschoots behaald; maatregelen effectief.
ADL-zelfredzaamheid	Minimaal 1 cliënt zelfredzaam	0 cliënten zelfredzaam	Doelstelling regelmatig besproken, cliënten met potentie geselecteerd, toezicht en oefening aangeboden.	Geen cliënten met potentie tot zelfredzaamheid; doelstelling niet haalbaar gebleken.
Behalen HKZ-keurmerk	HKZ-keurmerk behaald vóór eind 2025	HKZ-keurmerk behaald	Implementatie kwaliteitshandboek, interne audits, team-overleggen en externe audit.	Succesvol afgerond; medewerkers moesten wennen aan nieuwe structuur maar doel behaald.

Voor de doelen rondom valpreventie was geen aanvullende bijsturing nodig, omdat er het hele jaar geen valincidenten zijn gemeld. Het stimuleren van zelfredzaamheid heeft echter niet het gewenste resultaat opgeleverd, doordat cliënten vanwege hun ziektebeeld blijvend ADL-afhankelijk bleken. Tegelijkertijd zijn de doelen rondom cliënttevredenheid gedurende het jaar actief gemonitord en bijgestuurd op basis van klachten en signalen, wat heeft geleid tot uitstekende tevredenheidsscores. Daarnaast is het HKZ-certificaat behaald dankzij de succesvolle implementatie van het kwaliteitshandboek en de consequente naleving van procedures, al blijft periodieke monitoring en borging noodzakelijk om de kwaliteit structureel te waarborgen.

Reflectie op de bouwstenen:

Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften
ZorgSelectief stelt zich ten doel zorg te verlenen die optimaal aansluit bij de wensen en behoeften van cliënten, mantelzorgers en naasten. Om deze wensen en behoeften goed te begrijpen en hierop in te spelen, hebben wij gebruikgemaakt van de volgende instrumenten:

Instrument	Toelichting	Frequentie
Cliëntervaringsmeting Generiek Kompas	*Cliënttevredenheidsonderzoek onder cliënten verpleging en verzorging*	*Jaarlijks*
Individuele cliëntgesprekken	*Intakegesprekken bij start zorgverlening*	*Bij aanvang zorg*
Evaluatiegesprekken	*Evaluatiegesprekken over ervaringen en behoeften*	*Minimaal 1x per jaar*
Risico-inventarisatiegesprekken	*Risico-inventarisatiegesprekken om risico's te signaleren*	*Minimaal 1x per jaar*
Klachten- en incidentenregistratie	*Systematische analyse en bespreking van meldingen*	*Doorlopend*
Vragenlijst inspraak cliënten	*Inventariseren van bredere cliëntbelangen en verbeterpunten*	*Eén keer per jaar*

Belangrijkste bevindingen en aandachtspunten

Uitkomst cliënttevredenheidsonderzoeken 2025

Onderzoek	Respons	Gemiddelde score	Aanbevelingscijfer	Complimenten	Verbeterpunten
Cliëntervaringsmeting Generiek Kompas	*100% (7 uit 7)*	*9,0 (uit 10)*	*8,7*	*Veel complimenten*	*Geen verbeterpunten*

Uitkomst risico inventarisatie 2025

Geconstateerde risico's	2025	Maatregelen op organisatieniveau nodig
Valrisico	*4*	*Nee*
Gevaar voor incontinentie		*Nee*
Gevaar voor depressie/somberheid		*Nee*
Gevaar voor overgewicht		*Nee*
Gevaar voor decubitus	*6*	*Nee*
Gevaar voor ondervoeding		*Nee*

Verbeteracties naar aanleiding van de feedback

Cliënttevredenheidsonderzoeken: er zijn geen verbetersuggesties genoemd. Enkel complimenten. Er waren geen verbetermaatregelen nodig.

*Cliëntgesprekken en risico inventarisaties: d*e uitkomsten van cliëntgesprekken en risico-inventarisaties hebben geleid tot gerichte aanpassingen in individuele zorgplannen, zodat cliënten nog beter worden ondersteund op basis van hun persoonlijke situatie. Op organisatieniveau waren geen structurele verbeteracties nodig.

Klachten en incidenten: de klachten- en incidentenmeldingen zijn uitgebreid geanalyseerd en besproken in werkoverleggen. Dit heeft geleid tot een grotere bewustwording en meldingsbereidheid onder zorgverleners, wat heeft bijgedragen aan een stabilisering van het aantal meldingen (incidenten: 1 t.o.v. 1 in 2024 en klachten: 2 t.o.v. 2 in 2024).

Vragenlijst inspraak cliënten: vanwege de beperkte omvang van het cliëntenbestand is een cliëntenraad niet noodzakelijk. Inspraak wordt in plaats daarvan geborgd via de jaarlijkse Vragenlijst Inspraak Cliënten, die door alle cliënten wordt ingevuld. Uit de resultaten blijkt dat cliënten over het algemeen zeer tevreden zijn over onze organisatie en de wijze waarop wij de zorg organiseren. Daarnaast zijn er geen verbetersuggesties aangedragen.

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Samenwerkingsstructuur en externe partners

Zorgselectief heeft op dit moment nog geen formele samenwerkingspartners. Dit komt doordat de organisatie kleinschalig is en uitsluitend wijkverpleging levert aan een beperkt aantal cliënten. Hierdoor is het tot nu toe niet nodig geweest om structureel een beroep te doen op andere zorgaanbieders.

Wanneer zich echter een situatie voordoet waarin een cliënt behoefte heeft aan 24/7 toezicht of zorg, wordt samen met de cliënt, diens vertegenwoordiger en het netwerk gekeken naar passende oplossingen.

Dit kan bestaan uit afstemming met mantelzorgers om te onderzoeken in hoeverre het netwerk kan bijdragen aan continue bereikbaarheid of ondersteuning, het betrekken van externe zorgaanbieders voor nachtzorg of waakdiensten, of – indien noodzakelijk – het zorgvuldig begeleiden van de cliënt naar een aanbieder die een volledig 24-uurs zorgaanbod kan bieden.

Samenwerkingsafspraken en Communicatie
ZorgSelectief heeft geen vaste samenwerkingspartners, maar stemt indien nodig af met mantelzorgers, het netwerk van de cliënt en externe zorgaanbieders wanneer aanvullende of 24/7 zorg noodzakelijk is. Communicatie hierover verloopt altijd in overleg met de cliënt en diens vertegenwoordiger, zodat samen de meest passende oplossing kan worden vastgesteld.

Evaluatie van de Samenwerking in 2025
In 2025 was geen structurele samenwerking nodig omdat geen cliënten waren aangewezen op 24-uurszorg. Waar overleg met netwerk of externe aanbieders nodig was, verliep dit zorgvuldig en cliëntgericht. Er zijn geen knelpunten of samenwerkingsproblemen gesignaleerd.

Meerwaarde voor Cliënten
De flexibele inzet van het netwerk, gecombineerd met de mogelijkheid andere zorgaanbieders te betrekken wanneer nodig, zorgt ervoor dat cliënten altijd toegang hebben tot passende zorg. Dit biedt continuïteit, maatwerk en snelle afstemming bij veranderende zorgbehoeften.

Bouwsteen 3: Het werk organiseren
ZorgSelectief stemt de deskundigheidsmix af op de zorgvraag van de cliënten. Op basis van deze zorgvraag wordt bepaald welke expertise nodig is om passende zorg te verlenen. Vervolgens worden vacatures uitgezet en medewerkers met de juiste kwalificaties aangetrokken.
Om de deskundigheid op peil te houden, maakt ZorgSelectief gebruik van scholing, training/klinische lessen en bekwaamheidstoetsen. In 2025 zijn de volgende scholingen gevolgd:

Medewerker	Opleiding	Voortgang
Alle zorgverleners	Rapporteren conform SOAP methodiek	Afgerond
Alle zorgverleners	Protocol gesloten deur bij geplande zorg	Afgerond
Alle zorgverleners	Het zorgdossier (doel en samenhang onderdelen)	Afgerond
Alle zorgverleners	Veilig en gezond werken / omgaan met gevaarlijke stoffen	Afgerond
Alle zorgverleners	Procedure MIC/MIM meldingen	Afgerond
Alle zorgverleners	Meldcode HGKM	Afgerond
Alle zorgverleners	Omgaan met agressie / signaleren	Afgerond
Alle zorgverleners	Werken conform doelen en afspraken uit het zorgplan;	Afgerond
Alle zorgverleners	Onvrijwillige zorg (Wet Zorg en Dwang)	Afgerond

Een aandachtspunt binnen de organisatie is het beperkte aantal cliënten en de keuze om geen verpleging te bieden, wat het voor zorgverleners minder aantrekkelijk kan maken om bij ons te werken. Dit wordt opgevangen door te werken met een klein, zorgvuldig samengesteld team waarvan de kwalificaties volledig aansluiten bij de aard van onze dienstverlening. Zo zijn er geen hbo-verpleegkundigen in dienst, omdat wij uitsluitend laagcomplexe zorg leveren.

Veiligheid binnen de organisatie
De veiligheid van cliënten en medewerkers wordt geborgd door:

1. Het gebruik van Vilans zorgprotocollen en werkinstructies.
2. Risico-inventarisaties op cliëntniveau, jaarlijks herhaald of vaker indien nodig. Op basis van de bevindingen zijn passende maatregelen op individueel cliëntniveau genomen en doelstellingen

geformuleerd om risico's te beheersen en, waar mogelijk, te verminderen. Tot op heden zijn corrigerende maatregelen op organisatieniveau niet noodzakelijk gebleken.

3. Kwaliteitskeurmerk: ZorgSelectief is HKZ gecertificeerd en ondergaat jaarlijks een externe audit, waarin onder andere cliëntveiligheid wordt getoetst.
4. RI&E: elke vijf jaar wordt een RI&E uitgevoerd om (arbo)risico's in kaart te brengen en aan te pakken.
5. Registratie en analyse van MIC/MIM meldingen: het structureel bespreken van incidenten heeft geleid tot een verbeterde meldcultuur en preventieve maatregelen.

MIC/MIM meldingen

Incidenten	2025	2024	Oorzaak afwijking
Incidenten cliënten:			
Valincident	*0*	*1*	*N.v.t.*
Incidenten medewerkers:			
Agressie cliënt	*1*	*0*	*Onbekendheid cliënt met grenzen Zorgselectief*

Zeggenschap binnen de organisatie

ZorgSelectief bevordert zeggenschap op verschillende niveaus:

Niveau	Middel van zeggenschap	Frequentie
Voor professionals	*Personeelsvergadering*	*Twee keer per jaar*
	Werkoverleg	*Per kwartaal*
	Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VAR)	*Jaarlijks*
	Betrokkenheid bij kwaliteitsmanagement en beleidswijzigingen	*Doorlopend*
Voor cliënten	Vragenlijst inspraak cliënten	*Jaarlijks*
	Evaluatiegesprekken	*Jaarlijks*

Er waren vorig jaar geen knelpunten of dilemma's rondom zeggenschap. ZorgSelectief bevordert door periodieke aandacht in het werkoverleg een veilige meldcultuur waardoor medewerkers hebben geleerd om vrijuit hun mening te ventileren en incidenten te delen.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Leren en ontwikkelen van professionals

ZorgSelectief stimuleert de deskundigheidsbevordering van medewerkers door middel van scholing en klinische lessen. De beroepsregistratie wordt bijgehouden via het BIG-register (voor verpleegkundigen). Een overzicht van specifieke scholingen die vorig jaar hebben plaatsgevonden is te vinden in Bouwsteen 3.

Leren en ontwikkelen van de organisatie

Bij ZorgSelectief staat continue verbetering centraal. Daarom wordt jaarlijks zowel een interne als een externe (HKZ) audit uitgevoerd. Deze audits bieden waardevolle inzichten in de prestaties van de organisatie en helpen bij het identificeren van verbeterpunten. Onderstaand overzicht geeft een samenvatting van de belangrijkste resultaten, geconstateerde tekortkomingen en de verbeteracties die in het afgelopen jaar zijn ondernomen.

Uitkomst Interne en externe audit

Onderzoek	Resultaat	Tekortkomingen	Verbetermaatregelen	Effectiviteit maatregel
Interne audit	*De interne audit is positief verlopen. Er is één afwijking geconstateerd. Het kwaliteitssysteem is recent ingevoerd en wordt over het algemeen goed toegepast; medewerkers moeten sommige nieuwe werkwijzen nog verder inslijpen. De directie toont duidelijke betrokkenheid, de PDCA-cyclus is zichtbaar geborgd, en zorgverlening en dossierbeheer voldoen aan de HKZ-normen.*	*Alle Acties in de jaarplanning staan nog op 'gepland' terwijl deze al uitgevoerd zijn.*	*In Outlook is een maandelijkse terugkerende afspraak ingericht om de jaarplanning te monitoren en afgeronde acties direct af te vinken.*	*De maatregel is zeer effectief: afgeronde acties worden nu maandelijks systematisch bijgewerkt dankzij de automatische reminder.*
Externe HKZ audit	*De doelstellingen van het assessment werden behaald. Het management systeem is doeltreffend, en voldoet aan de eisen die van toepassing zijn. Het levert de verwachte resultaten op.*	*Er zijn tijdens de HKZ audit geen tekortkomingen geconstateerd.*	*N.v.t.*	*N.v.t.*

Perspectief naar volgend jaar

Verbeterpunten en aandachtspunten voor volgend jaar

ZorgSelectief blijft zich voortdurend inzetten voor het verbeteren van de zorgkwaliteit. Ondanks de uitstekende cliënttevredenheidsresultaten van het afgelopen jaar, blijft dit ook komend jaar een belangrijk aandachtspunt. Onze ambitie is om de tevredenheid van cliënten en mantelzorgers verder te verhogen en waar mogelijk de dienstverlening nog beter af te stemmen op hun behoeften.

Kwaliteitsdoelen voor volgend jaar

De doelen en resultaten uit het afgelopen jaar zijn voor ZorgSelectief dusdanig waardevol dat we hebben besloten deze ook komend jaar te handhaven. De belangrijkste overkoepelende doelstelling blijft het verder verhogen van de cliënttevredenheid. Dit sluit aan bij onze visie op persoonsgerichte zorg en continue kwaliteitsverbetering. Voor concrete doelstellingen en strategieën verwijzen we naar het onderdeel "Reflectie op de beweging van het Kompas".

Verwachtingen voor cliënten, naasten en mantelzorgers

Komend jaar kunnen cliënten, naasten en mantelzorgers rekenen op een uitbreiding van ons zorgaanbod met de functie verpleging. Daarnaast streven we ernaar een hoofdaannemer te vinden voor het leveren van wijkverpleging via zorg in natura (ZIN). Ook blijven we investeren in kennisuitwisseling en het bespreken van casuïstiek, wat bijdraagt aan de verdere verbetering van onze zorgprocessen en de kwaliteit van de zorgverlening. Met deze initiatieven zet ZorgSelectief komend jaar verdere stappen naar efficiëntere, beter georganiseerde en nog cliëntgerichtere zorg.