



NOVIRA CARE

hart voor zorg

Kwaliteitsbeeld 2025

Thuiszorg Novira Care

Hart voor zorg

Maart 2026

Inhoudsopgave

Reflectie op de beweging van het Generiek Kompas	3
Reflectie op de vier bouwstenen van het Generiek Kompas	
<i>Bouwsteen 1 - Het kennen van wensen en behoeften</i>	4
<i>Bouwsteen 2 - Het bouwen van netwerken</i>	4
<i>Bouwsteen 3 - Het werk organiseren</i>	4
<i>Bouwsteen 4 - Leren en ontwikkelen</i>	4
Systematisch werken aan kwaliteit	6
Reflectie op resultaten cliëntervaringen (Generiek Kompas).....	7
Conclusie en vooruitblik.....	8

Reflectie op de beweging van het Generiek Kompas

Ontwikkelingen in 2025

In 2025 zet Thuiszorg Vida Care de ontwikkeling richting het Generiek Kompas verder door. De focus blijft liggen op persoonsgerichte, samenhangende zorg, waarbij de cliënt zoveel mogelijk regie ervaart over het eigen leven en zorgproces. De in 2024 gestelde kwaliteitsdoelen worden gecontinueerd en verdiept, met extra aandacht voor de organisatiebrede borging van kwaliteit.

Tegelijkertijd is in 2025 een belangrijke organisatorische stap gezet. Thuiszorg Vida Care gaat verder onder de naam *Thuiszorg Novira Care*. Deze naamswijziging maakt onderdeel uit van een vernieuwde uitstraling van de organisatie en sluit aan bij de verdere professionalisering van de zorg die wij bieden. De kernwaarden en de vertrouwde kwaliteit van zorg blijven hierbij centraal staan.

Onze kwaliteitsdoelen in 2025 waren gericht op:

- Het verbeteren van de planning en continuïteit van zorg voor cliënten, zodat zorg beter aansluit bij individuele behoeften en verwachtingen;
- Het vergroten van cliëntmedezeggenschap en betrokkenheid bij het zorgproces;
- Het versterken van samenwerking en afstemming binnen de zorgketen;
- Een verdere professionaliseringsslag van de organisatie op het gebied van kwaliteit en veiligheid.

Monitoring en evaluatie

De voortgang van deze doelen wordt in 2025 gemonitord via periodieke teamreflecties, rapportages, cliënttevredenheidsmetingen (Generiek Kompas), interne audits en structureel overleg met ketenpartners zoals huisartsen, ziekenhuizen en gemeenten. Hiermee stimuleren wij een lerende organisatiecultuur waarin continu verbeteren centraal staat.

Vooruitblik: verbetermaatregelen 2026

Voor 2026 richten wij ons op verdere verduurzaming van het kwaliteitsbeleid. Dit betekent onder andere:

- Het structureel en eenduidig vastleggen en documenteren van kwaliteitsinformatie, zoals MIC-meldingen en verbeteracties, zodat het kwaliteitsmanagementsysteem goed onderhouden en benut kan worden;
- Het verbeteren van de communicatie met mantelzorgers en het actiever betrekken van het cliëntnetwerk bij de zorg en besluitvorming rondom de cliënt;
- Verdere versterking van samenwerking en transparantie binnen het zorgnetwerk rondom de cliënt.

Reflectie op de vier bouwstenen van het Generiek Kompas

Bouwsteen 1 - Het kennen van wensen en behoeften

In 2025 is de vaste planning verder uitgewerkt en geoptimaliseerd. Dit heeft geleid tot meer rust bij zowel cliënten als medewerkers. Cliënten weten beter waar zij aan toe zijn en ervaren meer voorspelbaarheid in de zorg. De basis staat stevig en de komende periode ligt de focus op het verder verfijnen van de planning en bijbehorende processen.

Bouwsteen 2 - Het bouwen van netwerken

Er is dagelijks een wijkverpleegkundige beschikbaar en er is bij haar afwezigheid sprake van een goede en duidelijke overdracht naar collega's. Alle cliëntoverdrachten verlopen via Zorgdomein, POINT en Zorgmail en worden als positief ervaren.

Daarnaast is in 2025 de cliëntenraad opgezet bestaande uit cliënten en betrokken mantelzorgers. Er hebben meerdere bijeenkomsten plaatsgevonden met als doel het versterken van participatie en medezeggenschap van cliënten. De input van de leden is meegenomen in het beleid van de organisatie. Verdere zichtbaarheid, betrokkenheid en duidelijke communicatie richting alle cliënten blijft een aandachtspunt.

Bouwsteen 3 - Het werk organiseren

De praktijkondersteuner is ook in 2025 actief betrokken bij het ondersteunen van medewerkers en het waarborgen van kwaliteit. Het scholingsplan is geactualiseerd en sluit aan bij de huidige zorgvragen en ontwikkelingen binnen de organisatie. In 2025 is intensiever gewerkt met Caren. Dit heeft de toegankelijkheid van informatie voor cliënten verbeterd en draagt bij aan transparantie en eigen regie.

Bouwsteen 4 - Leren en ontwikkelen

In 2025 hebben meerdere klinische lessen plaatsgevonden, verzorgd door de praktijkopleider. Daarnaast vindt structureel intervisie plaats tijdens werkoverleggen. Dit draagt bij aan een lerende cultuur waarin medewerkers elkaar ondersteunen en van elkaar leren.

Ook incidentmeldingen (MIC) worden gebruikt als bron voor leren en verbeteren. Signalen uit de praktijk worden actief besproken binnen het team en medewerkers signaleren situaties en risico's tijdig. Het formeel registreren van MIC-meldingen verloopt echter nog niet altijd in hetzelfde tempo. Het aantal registraties sluit niet volledig aan bij het aantal signalen dat in de praktijk wordt besproken.

Dit laat zien dat er sprake is van een open en alerte meldcultuur, waarbij de volgende stap ligt in het consequenter registreren van de signalen. Door signalen systematisch vast te leggen en te analyseren, wordt het lerend vermogen van de organisatie verder ontwikkeld en sluiten signalering en kwaliteitsborging beter op elkaar aan.

Systematisch werken aan kwaliteit

Het systematisch werken aan kwaliteit is in 2025 voortgezet en vormt een vast onderdeel van de bedrijfsvoering binnen Thuiszorg Novira Care. De organisatie werkt volgens een cyclische kwaliteitsaanpak (PDCA), waarbij plannen, uitvoeren, evalueren en bijstellen centraal staan. Hiermee wordt de kwaliteit van zorg geborgd en waar nodig verbeterd.

In het vorige kwaliteitsbeeld is beschreven dat Thuiszorg Novira Care in 2024 actief bezig is geweest met het werken volgens de uitgangspunten van het Generiek Kompas met aandacht voor eigen regie van cliënten, samenwerking in de keten en het versterken van een lerende organisatiecultuur. Deze werkwijze is in 2025 voortgezet en verder ontwikkelt.

In 2025 is bewust gekozen voor een overstap van ISO 9001 naar HKZ, omdat dit kwaliteitskader beter aansluit bij de organisatie en dienstverlening. De externe audit is succesvol doorlopen. Hieruit bleek dat processen rondom kwaliteit en veiligheid op orde zijn en dat verbeteringen systematisch worden opgevolgd. Thuiszorg Novira Care is hiermee voor de komende drie jaar HKZ-gecertificeerd.

Om inzicht te krijgen in de kwaliteit van zorg maakt de organisatie gebruik van verschillende informatiebronnen. Zo vinden er maandelijks interne audits plaats op onderdelen van het kwaliteitsmanagementsysteem. De uitkomsten worden vastgelegd in het verbeterregister en vormen de basis voor verbeteracties.

Het kwaliteitsbeeld is tot stand gekomen in samenwerking met de kwaliteitsfunctionaris, wijkverpleegkundige, zorgverleners en het bestuur. Door gezamenlijk te reflecteren op uitkomsten van audits, metingen en ervaringen ontstaat een beeld van wat goed gaat en waar verbetering mogelijk is. Hiermee sluit het kwaliteitsbeeld aan op de visie van de organisatie en draagt het bij aan het versterken van de kwaliteit van onze dienstverlening.

Reflectie op resultaten cliëntervaringen (Generiek Kompas)

Cliëntervaringen worden periodiek gemeten. Dit wordt gedaan door een externe partij aan de hand van de ervaringsmeting Generiek Kompas. De resultaten worden besproken met het team en gebruikt voor reflectie en kwaliteitsverbetering.

De gemiddelde scores op de tien ervaringsvragen liggen in 2025 tussen 8,2 en 9,0.

Het hoogst scoren:

- *Luisteren naar de cliënt* - 8,6
- *Vertrouwen in kennis en ervaring van zorgverleners* - 8,6
- *In de gaten houden hoe het met de cliënt gaat* - 8,6
- *Zich gehoord voelen (mantelzorgers)* - 9,0
- *Afspraken over rol in de zorg (mantelzorgers)* - 8,9

Ter vergelijking lagen in 2024 de scores tussen 7,85 en 8,86, waarbij vaste zorgverleners lager scoorde (7,85). In 2025 zien we een duidelijk stabiel en hoger beeld met alle onderdelen boven de 8 en een totaalscore van 8,43.

Deze verbetering is het resultaat van gerichte inzet in 2025 op:

- meer werken met vaste zorgverleners;
- extra aandacht voor bejegening en communicatie richting de cliënten;
- verbetering van de planning en continuïteit van zorg.

De resultaten laten zien dat deze kwaliteitsverbeteringen effect hebben gehad en bijdragen aan persoonsgerichte en betrouwbare zorg.

Conclusie en vooruitblik

In 2025 heeft Thuiszorg Novira Care verdere stappen gezet in het werken volgens het Generiek Kompas. De aandacht voor persoonsgerichte zorg, samenwerking en het systematisch werken aan kwaliteit heeft in 2025 meer vorm gekregen in de dagelijkse praktijk. Door het benutten van cliëntervaringen, interne audits en teamreflecties is meer inzicht ontstaan in wat goed gaat en waar bijsturing nodig is.

De overstap naar het HKZ-kwaliteitskader en de behaalde certificering laten zien dat de basis op orde is en dat kwaliteit systematisch wordt gemonitord en verbeterd. Tegelijkertijd vergt het dagelijks werken in de zorg blijvende aandacht voor afstemming, bijsturing en reflectie.

In 2026 ligt de focus op het verder borgen en verdiepen van ingezette verbeteringen, het verfijnen van werkprocessen en het versterken van samenwerking met cliënten, mantelzorgers en ketenpartners. Vanuit deze werkwijze blijft Thuiszorg Novira Care zich verder ontwikkelen, met als doel zorg te bieden die aantoonbaar aansluit bij de wensen en behoeften van cliënten.