

Kwaliteitsbeeld 2024 – 2025



Inhoud

1. Inleiding	3
2. Onze organisatie.....	4
3. Onze cliënten	5
4. Thuiszorg SiRes Zorg	8
Samenwerkingen	8
Netwerk.....	9
5. Onze medewerkers.....	9
6. Kwaliteit	12
7. Wat gaan we doen in 2025?.....	14

1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld over 2024 van SiRes Zorg gebaseerd op de bouwstenen uit het Generiek Kompas, het kwaliteitskader voor thuiszorg en verpleeghuiszorg. Dit kwaliteitsbeeld geeft een beeld van de kwaliteit van onze organisatie. Zo laten wij zien hoe wij werken aan het bieden van persoonsgerichte zorg om zo de kwaliteit van leven te verbeteren.

Het kwaliteitsbeeld biedt ons een duidelijk inzicht van hoe cliënten en betrokkenen de kwaliteit van onze zorg ervaren. Het kwaliteitsbeeld is een terugblik, een reflectie en een vooruitblik op de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas:

- Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften
- Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken
- Bouwsteen 3: Het werk organiseren
- Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen
- Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

De terugblik op 2024 laat zien wat er al goed gaat, maar deze reflectie geeft ook ruimte om na te denken over dingen die wij in de toekomst -2025 en verder- willen verbeteren.

Door met onze cliënten, hun omgeving, onze zorgmedewerkers én samenwerkingspartners met een open blik naar het verleden, heden en de toekomst te kijken, werken wij samen continue aan het verbeteren van de organisatie, als zorgaanbieder, werkgever en partner.

Wij wensen u veel leesplezier!

2. Onze organisatie

Binnen SiRes Zorg leveren wij thuiszorg aan voornamelijk oudere cliënten die zo lang mogelijk thuis willen en, met hulp, ook thuis kunnen blijven wonen. Onze doelgroep zijn volwassenen boven de 18 jaar.

Wij leveren de volgende diensten aan onze doelgroep:

- Persoonlijke verzorging
- Verpleging
- Individuele begeleiding
- Huishouding

Onze missie

SiRes Zorg richt zich in belangrijke mate op ouderenzorg. Het besef dat we mensen tot en met hun laatste levensfase gelukkiger kunnen laten zijn, geeft ons elke dag weer de energie en motivatie om daar voluit voor te gaan! We weten en voelen dat we aan dat geluk kunnen bijdragen. Wij geloven dat ouderen, vaak na een lang en intensief bestaan, recht hebben op een respectvol en kwalitatief goed vervolg in hun seniorenperiode. De oudere moet met behoud van eigen identiteit kunnen rekenen op een maximale ondersteuning bij zelfredzaamheid en samenredzaamheid.

Ook richten we ons op thuiszorg voor volwassenen vanaf 18 jaar die een tijdelijke dan wel chronische ziekten hebben, waarvoor zij tijdelijk dan wel voor een lange periode zorg en ondersteuning nodig hebben om thuis te kunnen wonen.

Wij zijn er voor cliënten die hulp vragen. We ondersteunen hen om hun eigen leven zoveel mogelijk voort te zetten zoals ze gewend zijn. Samen met de cliënt en zijn omgeving zoeken we naar de beste manier waarop professionele zorg en ondersteuning kan worden geboden die past bij de persoonlijke levenssfeer en levensfase van de cliënt. Wij zetten ons met toewijding in om deze zorg en ondersteuning met aandacht af te stemmen op de persoonlijke dromen, wensen en verlangens van de cliënt. Zo dragen we bij aan een zorgzame samenleving.

Onze visie

SiRes Zorg wil de zelf- en samenredzaamheid van cliënten naar behoefte ondersteunen en versterken en zo de kwaliteit van leven verbeteren.

Onze werkgebied

Onze standplaats is Zevenaar. Onze cliënten populatie bevindt zich voornamelijk in Zevenaar en omstreken. Wij leveren ook zorg in Aerd, Lobith, Duiven, Westervoort, Pannerden en Groessen. Ons uiterste afzet gebied is van Arnhem tot Lobith.

Het bestuur

Het bestuur van SiRes Zorg bestaat uit Miranda Groenewegen. Het bestuur is eindverantwoordelijk voor en belast met het besturen van SiRes Zorg. Dit houdt onder meer in dat het bestuur verantwoordelijk is voor de realisatie van de statutaire en andere doelstellingen, de strategie, het

beleid en de daaruit voortvloeiende resultatenontwikkeling en voor de kwaliteit en veiligheid van de zorg.

De financiering

SiRes Zorg levert vanuit diverse financieringsstromen zorg.

- ZVW (Zorg Verzekerings Wet)
- WLZ (Wet Langdurige Zorg)
- WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning)
- ZIN (Zorg in Natura) daar waar Sires Zorg een contract heeft met de betreffende partij leveren wij zorg in natura en gaat de facturatie rechtstreeks naar de partij waarmee wij gecontracteerd zijn.
- PGB (persoonsgebonden budget) daar waar geen contract is, levert Sires zorg de zorg op basis van PGB. Een voorbeeld hiervan is huishouding via de WMO of via de WLZ als cliënten daar een PGB voor willen aangaan.
- Indien er geen contract is binnen de ZVW zal er op basis van een aangevraagde en afgegeven machtiging zorg verleend worden.

3. Onze cliënten

Onze zorg is persoonsgericht, waarbij de zorgbehoeften van onze cliënt centraal staat.

Nadat wij een aanmelding ontvangen van een nieuwe zorgvrager voor persoonlijke verzorging, verpleging of individuele begeleiding, gaat de wijkverpleegkundige op korte termijn met de cliënt en de naasten in gesprek. Op deze manier kunnen wij met elkaar achterhalen welke zorgvraag en zorgbehoefte er ligt en op welke manier wij hier vorm aan kunnen geven. Zo kunnen wij samen met de cliënt en hun naasten gaan bepalen welke zorg er geboden gaat worden.

Voor aanvragen op huishoudelijk gebied wordt deze intake verzorgd door de zorg- administratief medewerker.

Nieuwe cliënten die thuiszorg gaan ontvangen bezoekt de wijkverpleegkundige in hun thuissituatie. Tijdens het intakegesprek brengen wij in beeld wat de situatie van de zorgvrager is en waar wij op moeten letten, denk hierbij aan medicatiegebruik, cliënt wensen, mogelijkheid van in te zetten hulpmiddelen en valgevaar. Op deze manier zorgen wij ervoor dat de cliënten veilige en passende zorg ontvangen.

Naar aanleiding van dit intake gesprek wordt er een persoonlijk zorgplan gemaakt waarin we met elkaar afstemmen welke zorg en ondersteuning de cliënt gaat ontvangen en wanneer. In dit zorgplan wordt er bekeken wat de huidige scores zijn op het gebied van kennis, gedrag en de status van de signalen in mate van ernst van tekortkoming in de zelfredzaamheid en wat de streefwaarden zijn waar wij gedurende de zorg naartoe willen werken.

Hierin wordt gekeken naar de aanleiding, voorgeschiedenis, de woonomgeving en het netwerk/mantelzorgers. Voor het in kaart brengen van deze gegevens maken wij gebruik van de Omaha methode.

Het zorgplan wordt digitaal opgeslagen in ons elektronisch cliëntendossier van Nedap ONS. Iedere cliënt heeft een zorgplan die jaarlijks, soms zelfs vaker per jaar, geëvalueerd wordt met de cliënt en hun naasten en indien nodig stellen wij het zorgplan bij.

Nadat het zorgplan digitaal is opgeslagen en er afgesproken is wanneer de zorg gestart gaat worden bij de cliënt is het ook belangrijk dat onze medewerkers veilig kunnen werken in de thuissituatie van de cliënt. Om dit te waarborgen voeren wij bij elke nieuwe cliënt een Arbocheck uit. Dit herhalen wij halfjaarlijks of bij tussentijdse veranderingen in de cliëntomgeving. De Arbochecks zorgen ervoor dat onze medewerkers ergonomisch en veilig kunnen werken.

Om op de hoogte te blijven van de actuele gezondheidssituatie van de cliënten rapporteren wij dagelijks in ONS op doel en volgens de SOEP methode over het welbevinden en de geleverde zorg van de cliënt. Op deze manier is het voor de zorgverleners en de cliënt terug te lezen hoe het gaat en of de zorg goed is verlopen.

Wij vinden het belangrijk goede zorg te leveren en dat onze cliënten en hun naasten tevreden zijn over SiRes Zorg. Eenmaal per jaar onderzoeken wij daarom de tevredenheid door middel van het uitvoeren van een cliëntentevredenheidsonderzoek (PREM).

Het laatste tevredenheidsonderzoek heeft de volgende resultaten opgeleverd:

Overzicht van de Scores	
Vaste zorgverleners	8,0
Afgesproken tijd	7,7
Wensen	7,8
Leven	7,9
Aandacht	8,0
Gemak	8,0
Deskundigheid	7,4
Gezondheid	7,7
Kwaliteit	7,3
Totaal score	7,8
NPS	0,0%
NPS-EU	66,7%
Kan beter	5
Gaat goed	7

De PREM is een vragenlijst die de ervaringen en beleving van cliënten die wijkverpleging ontvangen meet. De PREM bestaat uit 9 ervaringsvragen die beantwoord kunnen worden op een schaal van 1 tot 10, twee achtergrondvragen en een vraag over de kwaliteit van leven.

De uitkomsten van de PREM geven inzicht in cliëntervaringen. Met de uitkomst van de PREM kunnen wij onze kwaliteit verbeteren. De meetperiode liep van 9 oktober 2024 tot en met 20 november 2024. Cliënten hebben ons in de PREM 2024 (externe cliënttevredenheid wijkverpleging) gewaardeerd met een 7,8 en een NPS van +66,7%. Dit is een resultaat waar wij als organisatie trots op zijn en wat wij voor de komende jaren minimaal willen evenaren. De uitslagen van de PREM zijn in te zien via zorgkaart Nederland en op onze website.

De familie van één van onze cliënten deelde hier het volgende over:

“Mijn vader is tot zijn overlijden thuis, geweldig goed verzorgd door SiRes zorg. Ik gun iedereen zo’n thuiszorgorganisatie. Ze werken niet met tijdsblokken maar met aandacht en liefde. Mijn vader was dol op alle medewerkers. Heel goed contact ook met ons, de kinderen. Er is zelfs vier keer per week een activiteiten begeleider ingezet om leuke dingen met mijn vader te doen! Door zoveel inzet konden wij, de ver weg wonende kinderen, onze mantelzorgtaak veel beter aan.”

Zowel de zeggenschap van onze cliënten als zorgmedewerkers is voor ons van groot belang. Dit komt ook tot uiting in het zorgplan, waarbij wij de cliënt centraal stellen en het zorgplan in samenwerking met de cliënt opstellen: Wij praten mét in plaats van óver de cliënt. Integer en betrokken betekent voor ons een luisterend oor bieden, inlevingsvermogen tonen en creatief zijn in het vinden van de beste maatwerk oplossing of zorgvorm. Wij geloven in betrokken en warme zorg, waarin ieder mens als uniek wordt gezien en autonoom is in wat hij/zij wil en kan.

De zorgplannen worden zorgvuldig en in samenwerking met de cliënt opgesteld, waarbij we stilstaan bij de wensen en behoeften van de cliënt. We zorgen voor een goede en vriendelijke bereikbaarheid bij vragen en proberen zoveel mogelijk rekening te houden met de wensen van de cliënt in de planning en de manier van zorgverlening. Duidelijkheid in communicatie is belangrijk voor ons; we geven vanaf het eerste contact aan wat onze mogelijkheden en onmogelijkheden zijn. Waar nodig verstrekken we duidelijke (schriftelijke) informatie en vragen we op verschillende manieren feedback. Onze website is toegankelijk en leesbaar, en biedt cliënten de mogelijkheid om op een laagdrempelige manier in contact te komen.

We hebben een heldere klachtenprocedure en vragen regelmatig feedback aan cliënten en zorgmedewerkers. Dit gebeurt onder andere via nieuwsbrieven waarin we verbetermogelijkheden vragen aan te geven. Wij proberen zoveel mogelijk goed werkgeverschap te tonen door te werken aan medewerkerstevredenheid, luisteren naar zorgmedewerkers en zoveel mogelijk zorgmedewerkers te betrekken bij besluitvorming. Dit kan ook betekenen dat we hulp en ondersteuning bieden bij financiële zorgen, goed bereikbaar zijn en zorgen voor een duidelijke en begrijpelijke communicatie met zowel onze zorgmedewerkers als cliënten, waarbij we ook de (individuele) gevolgen van eventuele wijzigingen in overweging nemen.

Op het gebied van planning houden we zoveel mogelijk rekening met de wensen van zowel cliënten als zorgmedewerkers en zorgen we voor duidelijkheid in de wederzijdse verwachtingen

4. Thuiszorg SiRes Zorg

SiRes Zorg is een kleine platte organisatie. De directeur van SiRes Zorg is mevrouw Miranda Groenewegen. Daarnaast hebben wij een Raad van Commissarissen die toezicht houdt op ons beleid en bedrijfsvoering. De RvC bestaat in 2024 uit drie personen, dit zal in 2025 in aantal gelijk blijven maar er zal een wisseling in personen plaats gaan vinden.

SiRes Zorg richt zich in belangrijke mate op de ouderenzorg. Ook richten we ons op thuiszorg voor volwassenen vanaf 18 jaar die een tijdelijke dan wel chronische ziekten hebben, waarvoor zij tijdelijk dan wel voor een lange periode zorg en ondersteuning nodig hebben om thuis te kunnen wonen.

In 2024 hebben wij aan 38 cliënten thuiszorg mogen bieden in de vorm van verpleging en/of verzorging. Wij ondersteunen onze cliënten bij algemene dagelijkse levensverrichtingen, maar bieden ook hulp bij onder andere medicatie inname, huidzorg, blaas zorg, hartzorg en wondzorg. Om thuiszorg te kunnen bieden is het belangrijk om goed samen te werken met familie/mantelzorgers, huisartsen en andere professionals. Wanneer het nodig is wordt er contact onderhouden met overige betrokken disciplines waarbij wij er naar streven dit contact zoveel mogelijk via de beveiligde omgeving OZO te laten verlopen, of via beveiligde mail.

Wij zijn goed op de hoogte van wet- en regelgeving en aangesloten bij relevante organisaties zoals Vilans en V&VN. Daarnaast voldoen wij aan de kaders van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Samenwerkingen

Binnen SiRes Zorg hebben wij samenwerkingen met verschillende organisaties, zoals:

- **Bruggenbouwers in de Zorg:**
Bruggenbouwers in de zorg is een mantelzorgmakelaar die cliënten en mantelzorgers ondersteunen bij het vormgeven van het zorgnetwerk. Dit kan zijn in het zoeken naar organisaties die de mantelzorger en client kunnen ontlasten op het gebied van huishouding, dagbesteding als ook het kunnen aanbieden van thuiszorg en individuele begeleiding binnen de WLZ. Zodra er bij cliënten van Bruggenbouwers in de Zorg ondersteuning nodig is voor huishouding of thuiszorg dan wordt er regelmatig contact opgenomen met SiRes Zorg om te kijken of de benodigde hulp geleverd kan gaan worden. Andersom werkt het zo dat als blijkt dat de naasten of mantelzorgers van cliënten van SiRes Zorg ondersteuning nodig hebben met bijvoorbeeld het aanvragen van een WLZ financiering, zij worden doorverwezen naar Bruggenbouwers in de Zorg. Waar mogelijk streven wij in alle gevallen naar een warme overdracht en een gezamenlijk gesprek bij de cliënten thuis.

- Van Je Weet Wel:

Wij hebben een bijzondere samenwerking met de dagbesteding “Van je weet wel”. Zij zijn een dagbesteding voor mensen met een verstandelijke beperking waarbij gewerkt wordt vanuit de beleving van de cliënt. De kleinschaligheid van deze dagbesteding maakt dat er ook andere activiteiten ondernomen kunnen worden. Zoals bijvoorbeeld een boodschapje doen, een hondje uit laten, kleine onderhoudswerkzaamheden in de tuin. Deze activiteiten voert de dagbesteding uit voor cliënten van SiRes Zorg. Alles op vrijwillige basis en in goed overleg tussen dagbesteding en cliënt.

We zien dat zowel de cliënten van SiRes Zorg als de cliënten van de dagbesteding veel plezier aan deze contacten beleven. De deelnemers van de dagbesteding voelen zich nuttig en gezien en minder eenzaam. De sociale contacten en interactie tussen cliënten draagt in onze ogen bij aan het verkleinen van de sociale problemen waar de maatschappij tegenwoordig snel tegenaan loopt. Zoals eenzaamheid, het alleen zijn en niemand hebben voor een helpende hand. Deelnemers van de dagbesteding worden op deze manier betrokken bij het dagelijks leven en hebben hierdoor weer een participatieplek in de maatschappij.

Netwerk

Doordat wij een klein organisatie zijn is het voor ons van groot belang om te investeren in ons netwerk. Dit doen wij door goede en professionele contacten te onderhouden met de huisartsen in Zevenaar en omgeving. Daarnaast investeren wij in contacten met zorgorganisaties in de omgeving zoals o.a. casemanagers de Liemers en contacten tussen onze wijkverpleegkundige en die van andere organisaties. Zo kunnen wij bijdragen aan het oplossen en meedenken van de zorgvragen in de regio.

5. Onze medewerkers

Wij zijn een lerende organisatie met een open cultuur waarin we elkaar aanspreken, om van elkaar te leren. Onze zorgmedewerkers zijn bevoegd en bekwaam, wat betekent dat zij over de juiste diploma's beschikken en de handelingen die zij uitvoeren regelmatig oefenen om deze vaardig te blijven uitvoeren. Kwaliteit beschouwen wij niet als een statisch instrument, maar als een continu proces van meten, bijsturen en borgen.

In 2024 hebben wij gebouwd aan een stevig managementteam en een stabiel medewerkersteam. Er zijn MT vergaderingen en team-overleggen gepland en uitgevoerd met verschillende thema's. Deze thema's zijn de kwaliteitsonderdelen die bij onze ISO audit horen. Door dit jaarlijks met elkaar te bespreken in verschillende overleggen willen wij de kwaliteit van onze zorg en de communicatie waarborgen.

De taken en verantwoordelijkheden van zowel het kantoorpersoneel als de zorgverleners zijn opnieuw verdeeld en besproken.

Wij zijn een SBB erkend stage leerbedrijf en willen hiermee bijdrage aan de toekomst voor de zorg, door het begeleiden en opleiden van Verzorgende IG en verpleegkundige niveau 4. Dit doen wij door leerlingen van de BBL variant een werkplek te bieden en leerlingen van de BOL een veilige stage plek te geven.



Binnen SiRes Zorg wordt de zorg verleend door deskundige medewerkers. Dit houdt in dat zij bevoegd en bekwaam zijn voor de handelingen die zij dienen uit te voeren. De directie en de medewerkers zorgen er samen voor dat iedereen tijdig en juist worden bijgeschoold. SiRes Zorg biedt hierin ondersteuning in de vorm van een e-learning abonnement en fysiek scholing voor bijvoorbeeld Verpleeg technische handeling.

De betrouwbaarheid van alle zorgmedewerkers wordt geborgd door het uitvoeren van referentiechecks, het overleggen van een referentie Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en een diplomacheck bij DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs).

EVV-ers

Iedere cliënt heeft een eigen EVV-er (Eerst Verantwoordelijk Verzorgende). De EVV-ers zijn het eerste aanspreekpunt voor de cliënten en de familie men kan voor vragen, wensen en problemen bij haar terecht, zodat allen zo efficiënt mogelijk worden geholpen.

De lijnen binnen SiRes zorg zijn kort, zo hebben de medewerkers minimaal jaarlijks een gesprek met de cliënt en hun naasten om de zorg te evalueren. Daarnaast is er regelmatig informeel contact tussendoor met de cliënt en hun familie.

Al onze cliënten zijn verantwoord verdeeld onder onze medewerkers.

Lerende organisatie en opleidingen

Wij investeren continu in de ontwikkeling van onze zorgmedewerkers door middel van jaarlijkse evaluatiemomenten met de medewerkers en wordt er een functioneringsgesprek uitgevoerd. In dit gesprek wordt gezamenlijk gekeken naar de afgelopen periode. Daarnaast komen er diverse onderwerpen aan bod, zoals de tevredenheid, de sfeer en scholingsbehoefte.

Ook hebben wij een scholingsbeleid geformuleerd en wordt er jaarlijks een opleidingsplan/agenda gemaakt waarin te volgen scholingen worden vastgelegd.

We besteden aandacht aan persoonlijke en professionele groei, waarbij zorgmedewerkers zelf hun leerdoelen kunnen vormgeven. Dit zorgt voor een continue verbetering van de zorgkwaliteit.

Team overleggen

Elke 6 weken vindt er een teamoverleg plaats met alle medewerkers binnen SiRes Zorg. Tijdens deze team overleggen worden een aantal vast gespreksonderwerpen besproken zoals belangrijke mededelingen, cliënt besprekingen (korte bijzonderheden) en werkafspraken. Verder wordt er elk teamoverleg een thema besproken zoals vastgelegd is in ons kwaliteitshandboek, denk hierbij aan medicatiebeleid, wet zorg & dwang en hygiëne- en infectiepreventie. Dit wordt jaarlijks vastgelegd in het kwaliteitshandboek, scholingsplan en de jaaragenda.

Hiernaast hebben wij ook aparte overleggen rondom geregistreerde incidenten, MIC en MIM. Werkoverleggen dragen niet alleen bij aan het hebben van goede kennis hebben over onze cliënten, maar zorgt ook voor de waarborging van onze kwaliteit als het gaat om onze collega's en de dagelijkse gang van zaken binnen SiRes Zorg.

Personele bezetting

De planning van onze zorgverleners wordt dagelijks afgestemd op zowel de individuele als gezamenlijke zorgbehoefte van onze cliënten. Mocht er meer of zwaardere zorg nodig zijn dan zal de personele bezetting hierop uitgebreid worden. Afhankelijk van de zorgvraag zullen er eventueel meer of minder uren worden ingezet.

Dankzij onze kleine en platte organisatie zijn de lijntjes met elkaar kort en kan er altijd snel worden geschakeld zodat wij onze zorgtijden zo optimaal mogelijk kunnen benutten.

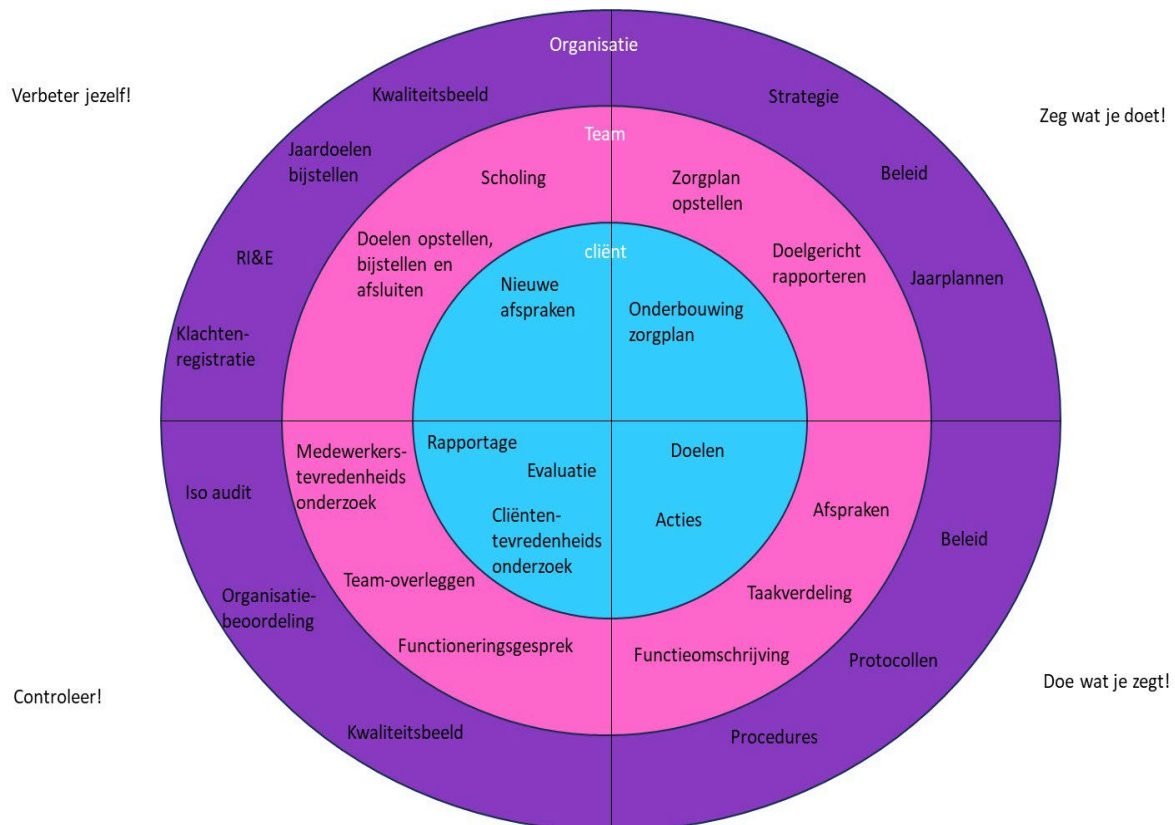
Het inroosteren van onze zorgverleners gebeurt in onze digitale systeem, Nedap ONS.

Resultaten medewerkerstevredenheid-onderzoek 2024

Er is geen medewerkerstevredenheid-onderzoek uitgevoerd in 2024. Het uitvoeren van een medewerkerstevredenheid-onderzoek hoeft bij het (kleine) aantal medewerkers dat SiRes Zorg in dienst heeft niet jaarlijks uitgevoerd te worden. Wel is het een waardevolle bron van informatie voor de werkgever om de tevredenheid en betrokkenheid van de medewerkers te meten. SiRes Zorg gaat dit daarom eens per 2 jaar uitvoeren en dit zal voor de eerste keer uitgevoerd gaan worden in oktober 2025.

6. Kwaliteit

Goede zorg sluit aan bij persoonlijke mogelijkheden, wensen en behoeften van onze cliënten. Het is van belang dat wij regelmatig evalueren wat goede zorg en kwaliteit van bestaan is en inzichtelijk maken hoe het binnen de organisatie gaat. Het bieden van inzicht in kwaliteit is niet alleen vanzelfsprekend voor intern gebruik, maar ook in de relatie tussen cliënt en de professional als basis voor zelfregie en om keuzes te kunnen maken.



Digitaal kwaliteitshandboek

Het afgelopen jaar zijn wij druk bezig geweest met het maken en invullen van ons kwaliteitshandboek. Hiervoor maken wij gebruik van het online platform, MyDMS. Dit handboek bevat alle protocollen en beleidsinformatie voor onze organisatie gebaseerd op het kwaliteitskeurmerk ISO 9001 Zorg en Welzijn. Daarnaast houden wij hier onze jaarplanner bij waarin alle belangrijke overleggen en activiteiten staan vermeld zodat wij jaarlijks onze kwaliteit kunnen monitoren en evalueren. MyDMS is voor al ons personeel beschikbaar, zodat zij ten aller tijden de beschikking hebben over de juiste procedures en protocollen.

Externe audit Dekra (kwaliteitsbewaking)

Sinds 2023 zijn wij ISO 9001 gecertificeerd. Het implementeren van ISO 9001 helpt ons om de interne processen te stroomlijnen, risico's te beheersen en hoge kwaliteit te blijven leveren als zorgleverancier.

Voor ons betekent dit dat onze systemen en werkwijzen zijn ingericht om te zorgen voor constante kwaliteit en klanttevredenheid. Het gaat hierbij niet alleen om het leveren van goede zorg, maar ook om het verbeteren van de interne processen, zodat wij als organisatie steeds kunnen blijven inspelen op de veranderende behoeften van onze cliënten, medewerkers en de vraag van de maatschappij.

Door ISO 9001 toe te passen binnen onze organisatie werken wij continu aan het verbeteren van onze zorgkwaliteit, het verminderen van risico's, en het verhogen van de tevredenheid van zowel cliënten als medewerkers.

Ook in 2025 blijven wij werken aan onze kwaliteitsbewaking en verbetering!



Interne audits

Jaarlijks voeren wij interne audits uit om ervoor te zorgen dat het kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie effectief wordt toegepast en voortdurend verbeterd wordt. Interne audits helpen ons om te controleren of de processen en procedures die zijn vastgelegd ook daadwerkelijk gevolgd worden. Bij het uitvoeren van onze interne audits worden alle medewerkers betrokken, dit doen wij door de medewerkers gezamenlijk de protocollen en procedures in tweetallen te laten doorlopen en beoordelen op correcte naleving. We analyseren de resultaten en zetten deze indien nodig om in verbetermaatregelen.

Incidenten en calamiteiten

Incidenten en calamiteiten (MIC meldingen) worden bij ons digitaal gemeld in Nedap ONS en als rapportage aan het cliëntendossier toegevoegd. Elk kwartaal vindt er een MIC overleg plaats waarbij alle MIC meldingen worden besproken en geëvalueerd. Dit doen wij door de volgende vragen te stellen: Wat is er gebeurd, wat hebben wij eraan gedaan en op welke manier kunnen wij voorkomen dat dit in de toekomst nogmaals voorkomt. Zodat trends geïdentificeerd kunnen worden en verbetermaatregelen worden toegepast.

Waarderingen zorgkaart Nederland

Op zorgkaartnederland.nl kunnen cliënten van SiRes Zorg en hun naasten hun waardering voor kenbaar maken. De zorg van SiRes Zorg is 16 keer gewaardeerd en krijgt een 8.8 als gemiddeld waarderingcijfer.



7. Wat gaan we doen in 2025?

Voor 2025 zien wij een aantal kansen. Hiermee willen wij de kwaliteit verder borgen en vergroten. Deze kansen zijn opgenomen in onze beleidsplan en jaardoelstellingen. Hieronder zullen wij deze kansen kort en bondig formuleren.

- SiRes Zorg gaat zich in 2025 oriënteren op een lidmaatschap bij een branchevereniging, vereniging
- Inzetten op contracteren ZVW en daardoor aansluiting kunnen maken bij Samen in de wijkzorg.
- In 2025 willen wij een erkend leerbedrijf worden voor hbo-verpleegkunde studenten. Hiermee willen wij jaarlijks de mogelijkheid bieden aan hbo studenten om bij ons stage te lopen.
- In 2025 willen wij ons eerste medewerkerstevredenheid-onderzoek uitvoeren onder al het personeel
- Wij gaan meer gebruik maken van zorgtechnologie, zodat cliënten langer hun zelfstandigheid kunnen behouden en minder afhankelijk zijn van zorg.
- Wij gaan onderzoeken of spraak gestuurd rapporteren onze medewerkers kan ontlasten in de werkdruk en de client transparant te betrekken bij rapporteren en hun eigen zorgdossier.
- SiRes Zorg blijft zich inzetten op goed werkgeverschap door in te zetten op een inclusief medewerkersbeleid waarbij niemand wordt uitgesloten en iedereen een stem heeft.