Kwaliteitsbeeld 2025
ABR ZORGT

Wij zorgen ervoor

1. Inhoudsopgave

1. Inhoudsopgave....2

2. Inleiding....3

3. Missie en Visie....4

4. De organisatie....4

5. Thuiszorg....4

6. Mantelzorgers....5

7. Onze medewerkers bij u thuis....5

8. Betrokkenheid van medewerkers....5

9. Kwaliteit....5

10. Samenwerken in en buiten de regio:....6

12. To Do in 2026:....7

13. Conclusie....7

Kwaliteitsbeeld ABR Zorgt

2. Inleiding

Dit kwaliteitsrapport biedt inzicht in hoe ABR Zorgt als zorgorganisatie voldoet aan de kwaliteitseisen die van ons verwacht worden bij het leveren van zorg. Het verschaft duidelijkheid over hoe de zorg wordt ervaren en hoe wij deze kwaliteit zichtbaar maken.

Sinds 2024 vervangt het “Generieke Kompas” een deel van de Kwaliteitskaders Wijkverpleging. Wij richten ons op de belangrijkste aspecten van het Kompas om samen te werken aan de kwaliteit van leven van elke individuele cliënt. Het Generieke Kompas biedt een vernieuwde leidraad en een richtingwijzer die de nadruk legt op het “kwaliteit van bestaan” volgens de wensen van de cliënt. Door samen te werken met het persoonlijke netwerk van de cliënt, andere zorgpartners in de regio en het bieden van goede zorg, kunnen de persoonlijke wensen van de cliënt worden vervuld.

Het Generieke Kompas speelt in op maatschappelijke ontwikkelingen, zoals de verwachte stijging van de zorgvraag onder ouderen, en ondersteunt het regisseren van de kwaliteit van bestaan waarbij de cliënt de regie heeft.

Voor ons als thuiszorgorganisatie vraagt dit om een andere manier van zorgverlenen. Het doel is om van “Zorgen voor” naar “Zorgen met” te gaan.

Wij wensen u veel leesplezier!

Namens het bestuur van ABR Zorgt

3. Missie en Visie

Onze missie en visie zijn sinds 2020 vastgesteld en sluiten aan bij de toekomstige veranderingen die het Generieke Kompas van ons vraagt. Sinds de oprichting zijn onze kernwaarden gericht op het bevorderen van de bijzondere waarde van elk individu.

ABR staat voor: **A**andacht, **B**etrokkenheid en **R**ust.
Onze volledige missie en visie kunt u terugleiden op onze website: www.abrzorgt.nl

4. De organisatie

ABR Zorgt is een middelgrote organisatie met ongeveer 16 FTE, waarvan het merendeel zorgmedewerkers zijn. Het hoofdkantoor is gevestigd in Papendrecht. Wij leveren thuiszorg in de regio's Hoekse Waard, Dordrecht, Papendrecht, Zwijndrecht, Ridderkerk, Hendrik Ido Ambacht en Alblasserdam.

De bewaking van kwaliteit binnen de organisatie is gebaseerd op wettelijke kaders, richtlijnen van zorgverzekeraars en zorgkantoren, eisen van de overheid (IJGZ), landelijke kaders en protocollen van de organisatie zelf. Een deel van deze kwaliteitseisen wordt jaarlijks gecontroleerd door een externe audit.

Onze organisatie werkt met beleidsplannen en handleidingen om de zorg effectief in te richten. Up-to-date blijven is essentieel voor het meten en borgen van kwaliteit, zodat cliënten tevreden blijven.

5. Thuiszorg

Wij leveren zorg bij cliënten thuis of op tijdelijke verblijfplaatsen. In 2025 mochten wij zorg leveren aan gemiddeld 100 zorgvragers. Op dit moment bieden wij verzorging, verpleging, begeleiding en huishoudelijke hulp.

Na een aanvraag met zorgbehoefte gaat de wijkverpleegkundige in gesprek met de cliënt om de zorgbehoefte, het steunsysteem (zoals mantelzorgers of vrijwilligers), levensbeschouwing en wensen te inventariseren. Dit resulteert in een zorgplan dat samen met de cliënt wordt opgesteld. Ook worden valgevaar, medicatiegebruik en hulpmiddelen in het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD) verwerkt.

De zorg wordt minimaal één keer per zes maanden geëvalueerd, of eerder indien nodig, en de mantelzorger(s) worden hierbij betrokken. Dit proces wordt ondersteund door het NEDAP-ONS systeem, waardoor gegevens veilig digitaal worden opgeslagen.

6. Mantelzorgers

Mantelzorgers spelen een steeds belangrijkere rol in de zorg van cliënten. We voeren een zogenaamde '0-meting' uit om de mate van belasting bij mantelzorgers te inventariseren, en tijdens evaluaties wordt deze belasting opnieuw gemeten, tenzij er eerder signalen van overbelasting zijn.

7. Onze medewerkers bij u thuis

Ons team bestaat uit een wijkverpleegkundige/coördinator WLZ, een wijkverpleegkundige/zorgmanager, een teamleider en gemiddeld 15 gediplomeerde zorgmedewerkers. We werken met een team van zowel vaste medewerkers als studenten in opleiding.

Medewerkers zijn goed opgeleid en volgen regelmatig trainingen zoals Basis Palliatieve Zorg en medicatietrainingen. Zij hebben toegang tot het kwaliteitshandboek en ons SharePoint om te zorgen dat zij steeds op de hoogte zijn van de laatste richtlijnen.

8. Betrokkenheid van medewerkers

Er is een klankbordgroep die vier keer per jaar bijeenkomt om medewerkers de mogelijkheid te geven mee te denken over actuele onderwerpen. Medewerkers volgen regelmatig trainingen en worden jaarlijks geëvalueerd tijdens functioneringsgesprekken. In 2025 behaalde we een medewerkertevredenheid van 8,1 uit 10.

9. Kwaliteit

De definitie van kwaliteit is de totaliteit van eigenschappen en kenmerken van een product of dienst die van invloed zijn op het vermogen om aan een bepaalde behoefte te voldoen. De uiteindelijke kwaliteit van zorg wordt bepaald door de cliënt, als eindgebruiker.

Wij bewaken de kwaliteit door samen te werken met huisartsen, apothekers, zorgverzekeraars en zorgkantoren, en door het Normenkader Wijkverpleging en het Generieke Kompas te volgen.

Kwaliteit is meetbaar:

Klachten: De klachtenprocedure is duidelijk omschreven, en we streven ernaar klachten snel en effectief op te lossen. In 2025 ontving onze externe klachtenfunctionaris geen klachten.

Vertrouwenspersoon: Medewerkers kunnen terecht bij een extern vertrouwensbureau voor vertrouwelijke vragen of advies.

Incidenten: Alle incidenten worden digitaal gemeld en geëvalueerd. In 2025 waren er 43 meldingen, waarvan de meeste betrekking hadden op valincidenten.

Cliënttevredenheid: Onze cliënten gaven ons in 2025 een gemiddelde score van 7.8 vanuit de Ervaringsmeting Client Tevredenheid Onderzoek, wat wij als een zeer positieve beoordeling beschouwen.

Certificering: Wij zijn sinds 2020 HKZ gecertificeerd. In 2025 ontving onze organisatie wederom een positief auditresultaat van KIWA.

Mijn Handelingen App: Medewerkers hebben toegang tot een app waarin hun diploma's en certificaten worden geregistreerd en gevalideerd.

Toezicht op kwaliteit: Raad van Commissarissen (RvC): Onze RvC houdt toezicht op het beleid en de kwaliteit van de organisatie.

Organisatiebeoordeling: Elk jaar beoordelen wij ons kwaliteitsysteem, dat wordt geverifieerd door de directie, de Raad van Commissarissen en een extern certificeringsbureau.

10. Samenwerken in en buiten de regio:

Wij kunnen geen goede zorg leveren zonder samenwerking met cliënten, mantelzorgers, overige informele zorgverleners , huisartsen, verzekeraars en andere zorgprofessionals. Het Generieke Kompas vereist dat we niet alleen zorg, maar ook een zinvol leven ondersteunen, waarbij de cliënt de regie heeft.

11.Het Generieke Kompas: nu en in de toekomst

Het Generieke Kompas is opgebouwd uit vijf bouwstenen:
1. Het kennen van de wensen en behoeften van de cliënt.
2. Het bouwen van een netwerk.
3. Het organiseren van zorg.
4. Leren en ontwikkelen.
5. Inzicht in kwaliteit.

De focus ligt hierbij op het verbeteren van samenwerking en het waarborgen van een zorgproces dat aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënt.

12. To Do in 2026:

In 2026 willen we de belasting van mantelzorgers intensiever monitoren en de sociale kaart verder uitbreiden. We streven naar een nog betere samenwerking tussen formele en informele zorg om de cliënt de regie te geven over zijn of haar zorg en leven.

13. Conclusie

Met de implementatie van het Generieke Kompas zal ABR Zorgt blijven investeren in de kwaliteit van zorg en het verbeteren van de samenwerking met cliënten, zorgpartners en mantelzorgers, met als uiteindelijke doel het bieden van zorg die aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënt.