



# THUISZORG HELPENDE HAND

Zorg met aandacht en persoonlijke benadering

Kwaliteitsbeeld 2025





# INTRODUCTIE



**Stichting Thuiszorg Helpende Hand is een betrokken en betrouwbare thuiszorgorganisatie met goed opgeleide en gemotiveerde medewerkers.**

**Wij zijn opgericht in 1998 met als doel: zorg persoonlijker maken. Dat is nog steeds onze belangrijkste drijfveer, juist nu zorg soms meer draait om tijd en regels dan om mensen.**



# MENS CENTRAAL



Bij ons staat de mens centraal.

Onze medewerkers werken iedere dag samen met cliënten, partners, familieleden en mantelzorgers om ervoor te zorgen dat cliënten zo lang mogelijk de regie over hun eigen leven kunnen houden. Op een veilige en verantwoorde manier.

Wat ons bijzonder maakt, is onze oprechte aandacht voor de cliënt en diens omgeving. We vinden het belangrijk dat mensen zich sterk en zelfstandig voelen. Zelfstandigheid draagt bij aan een menswaardig bestaan en daar zetten wij ons graag voor in.

Stichting Thuiszorg Helpende Hand vindt het belangrijk om mensen zo lang mogelijk zelfstandig en verantwoord thuis te laten wonen, met behoud van eigen regie en kwaliteit van leven.

De organisatie werkt vanuit:

- Het stimuleren van zelfredzaamheid
- Het respecteren van de cliënt als eigenaar van zijn/haar leven
- Een balans tussen persoonlijke betrokkenheid en professionele zorg
- Samen verantwoordelijkheid dragen met cliënt en netwerk

Zelfredzaam-  
heid

Eigenaarschap

Samenwerking



# INHOUDSOPGAVE



	<b>Pagina</b>
1. Het kennen van wensen en behoeften	5
2. Het bouwen van netwerken	9
3. Het werk organiseren	11
4. Leren en ontwikkelen	13
5. Inzicht in Kwaliteit	15
Samenvattend kwaliteitsbeeld	17

# 1. KENNEN VAN WENSEN EN BEHOEFTE

De cliënt staat centraal in alle processen.

Ondersteuning start altijd met een open gesprek bij de cliënt thuis, waarbij aandacht is voor:

- Persoonlijke wensen en behoeften
- Het sociale netwerk en mantelzorgers
- Mogelijkheden voor zelfredzaamheid

De zorg wordt geleverd door vaste teams, met zoveel mogelijk herkenbare gezichten.

Zelfredzaamheid is een belangrijk uitgangspunt:

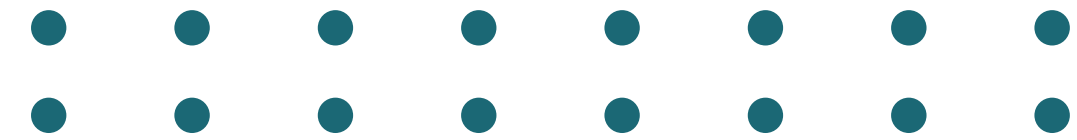
- Cliënten worden gestimuleerd om taken zelf te blijven uitvoeren of opnieuw aan te leren
- Hulpmiddelen en technologie ondersteunen dit proces
- Samenwerking met mantelzorgers en netwerk wordt actief benut



# RESULTATEN

## CLIENTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 2025

### ZORG



# RESULTATEN

## CLIENTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 2025

### WMO



# TERUGBLIK CLIENTERVARING

**Cliënten geven aan positief te zijn over het goede contact en overleg met de medewerkers, de goede zorg en aandacht die ze krijgen.**

**Als verbeterpunten noemen de cliënten met name suggesties rondom personele inzet. Zo geven cliënten aan dat de planning en tijden beter zouden kunnen.**

**Ook noemen zij een vast(er) team als wens.**



## 2. HET BOUWEN VAN NETWERKEN

We hebben in de afgelopen jaren gezien dat de maatschappij aan het individualiseren is. Steeds meer mensen staan er alleen voor en ervaren een gevoel van eenzaamheid.

Wij komen bij veel cliënten achter de voordeur en zien deze ontwikkeling met eigen ogen. Aan de andere kant weten we dat er veel initiatieven zijn in het voorliggend veld gericht op deze problematiek. Wij willen als organisatie graag een verbindende rol innemen.

### Start pilot:

Eind 2025 zijn we gestart met een pilot. De pilot richt zich op het versterken van de sociale verbinding binnen de gemeenschap.

We halen de wensen op bij de mensen en proberen deze te koppelen aan het voorliggend veld. De doelstelling is het creëren van laagdrempelige ontmoetingen en activiteiten.

Dit moet leiden tot een betere kwaliteit van leven en minder fysieke en mentale klachten. Daarnaast wordt ingezet op het behouden van medewerkers door hun werk afwisselender en motiverender te maken.



## **Terugblik pilot:**

De pilot is moeizaam van start gegaan. Het is gebleken dat de medewerkers het moeilijk vinden om het open gesprek aan te gaan met de mensen.

Ze zijn jarenlang gewend om op een bepaalde manier te werken en deze verandering vinden ze lastig.

Toch gaan we door om dit verder te onderzoeken. We hopen medio 2026 een voorzichtige conclusie te trekken.

# 3. HET WERK ORGNANISEREN

De organisatie werkt met deskundige professionals in multidisciplinaire teams (Thuisondersteuners, helpenden, verzorgenden, verpleegkundigen).

## Belangrijke elementen:

- Deskundigheidsmix gebaseerd op signaleren, beschikbaarheid en samenwerking
- Continue ontwikkeling via scholing en doorgroeimogelijkheden
- Tweejaarlijkse toetsing van bekwaamheid
- Professionele autonomie en zeggenschap in het werk
- Een gezonde bezetting van de teams

## Samenwerking vindt plaats:

- Binnen teams
- Binnen organisatie
- Met huisartsen, ziekenhuizen, apotheken en andere zorgorganisaties

Onze professionals handelen bekwaam en zelfstandig. Er is een sterke samenwerking rondom de cliënt. Medewerkers voelen zich betrokken en hebben invloed op hun werk.

Jaarlijks stellen we opleidingsdoelen vast waardoor we de medewerkers blijven stimuleren om nieuwe inzichten te verkrijgen en nog beter in te kunnen spelen op de behoefte van de cliënt.

De trainingen richten zich onder andere op ergonomisch werken, omgaan met dementie en grenzen stellen.



## Terugblik:

Over het algemeen voeren de medewerkers hun werk met plezier en voldoening uit. Cliënten zijn meestal dankbaar en vriendelijk.

Wat we de laatste tijd merken is dat cliënten steeds mondiger worden. Steeds vaker hebben we te maken met intimiderend gedrag. Zowel verbaal als non-verbaal. Dat tolereren wij niet. We hebben opgenomen in onze uitsluitingscriteria dat we in dergelijke situaties de ondersteuning beëindigen als een gesprek niet helpend is.

Wij vinden de veiligheid van onze medewerkers erg belangrijk en trainen ze om te leren hun grenzen aan te geven en om melding te maken als de situatie niet meer houdbaar is.

Daarnaast zien we een zorgwekkende ontwikkeling als het gaat om de bezetting van de teams. De invulling van vacatures voor Verzorgende IG is niet gelukt in het afgelopen jaar. We hebben derhalve besloten om het roer om te gooien.

Veel zorgmomenten omvatten laagdrempelige zorg zoals hulp bij ADL, steunkousen en aanreiken van medicatie uit blister.

Deze handelingen kunnen prima gedaan worden door de inzet van gemotiveerde krachten zonder diploma tot Verzorgende IG of verpleegkundige maar met de juiste vaardigheden.

We hebben samen met een regionale opleider een opleiding van 7 lessen ontwikkelt die zich richt op deze handelingen.

Ze behalen hierin 2 geldige mbo certificaten uit de opleiding tot helpende.

We hebben in december 2025 een vacature gezet en daar zijn veel reacties op gekomen. Tot nu toe hebben we 10 personen aangenomen die gaan starten met de opleiding tot Zorgondersteuner in maart 2026.

Daarmee hopen we de bezetting weer op niveau te krijgen en dat zorgt weer voor een prettig werkklimaat.

## 4. LEREN EN ONTWIKKELEN

Binnen Thuiszorg Helpende Hand is een duidelijke PDCA-cyclus zichtbaar, gericht op continu verbeteren.

Instrumenten:

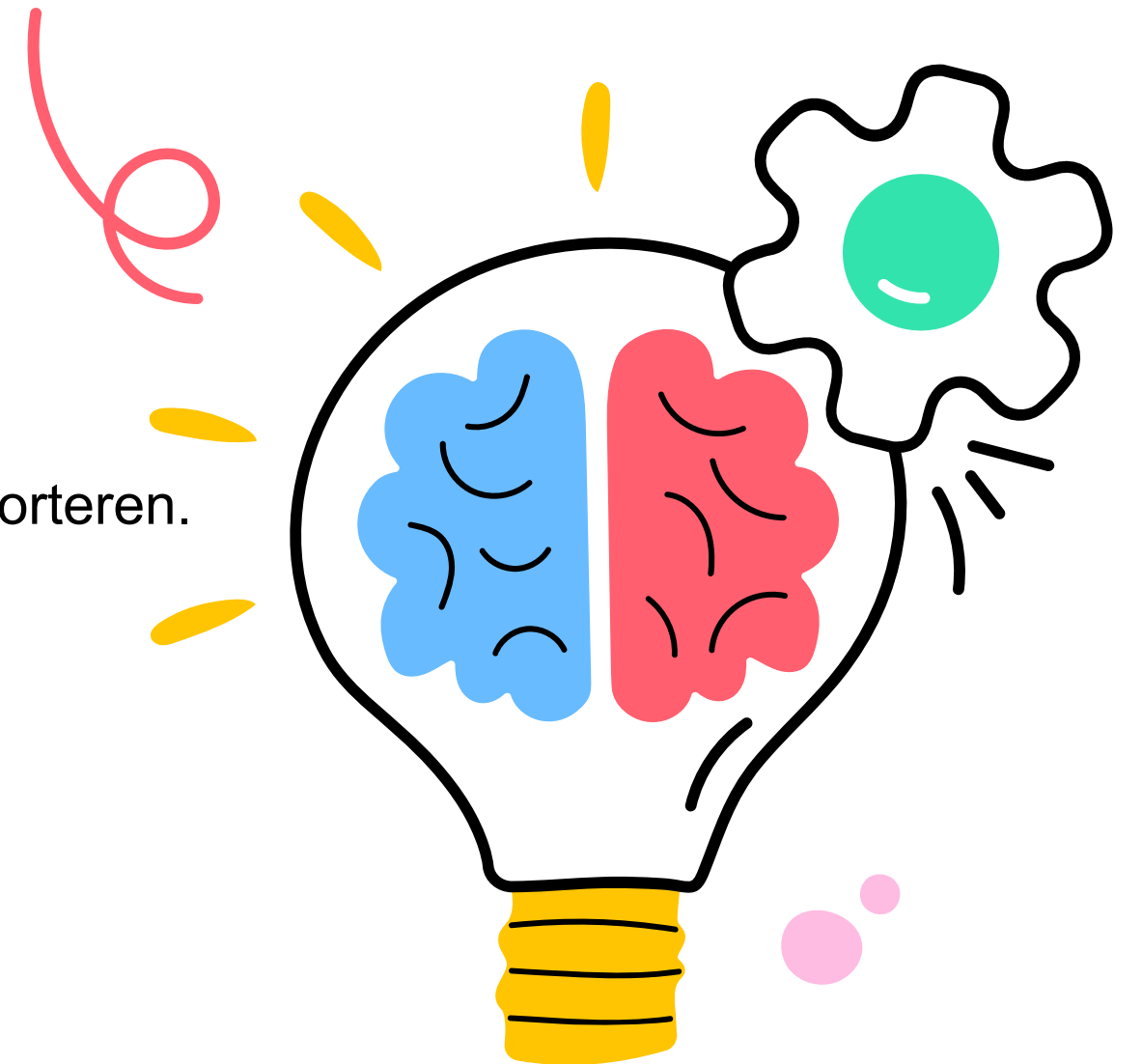
- ISO 9001 kwaliteitssysteem
- Interne en externe audits
- MI-commissie (meldingen incidenten)
- RI&E (risico's in kaart brengen)
- PREM (cliënttevredenheid)
- MTO (medewerkerstevredenheid)

**Ontwikkelingen:**

- Implementatie van hulpmiddelen zoals Luna en heupairbag
- Administratieve lastenverlichting zoals de implementatie van spraakgestuurd rapporteren.
- Scholing via e-learning (o.a. voor thuisondersteuners)
- Verbetering ergonomisch werken door middel van scholingen

**Uitdagingen:**

- Werkdruk
- Bezetting teams op orde krijgen en houden
- Stijgend ziekteverzuim (met name privé gerelateerde klachten)



## Terugblik:

- De feedback van cliënten en medewerkers wordt actief benut.
- Verbeteringen worden planmatig opgepakt en gemonitord.
- Er is een open cultuur waarin leren centraal staat.

Zoals hierboven is vermeld, blijft de bezetting in de teams een aandachtspunt.

Goed personeel is steeds moeilijker te vinden. Het aantal zorgvragen stijgt en daardoor kan de ervaren werkdruk stijgen.

Daarnaast hebben we te maken met een hoog ziekteverzuim, niet werkgerealiseerd.

We proberen goed in te zetten op het open gesprek tussen medewerker en coach om te tijdig te signaleren als iemand niet lekker in zijn vel zit maar vaak is dat niet voldoende.

Medewerkers hebben steeds vaker te maken met mentale klachten die veelal een verband houden met de privé situatie.

We proberen door middel van een snelle en adequate inzet van huiscoaches langdurig verzuim te voorkomen.

# 5. INZICHT IN KWALITEIT

De organisatie creëert voorwaarden voor goede zorg door:

## Structuur en governance

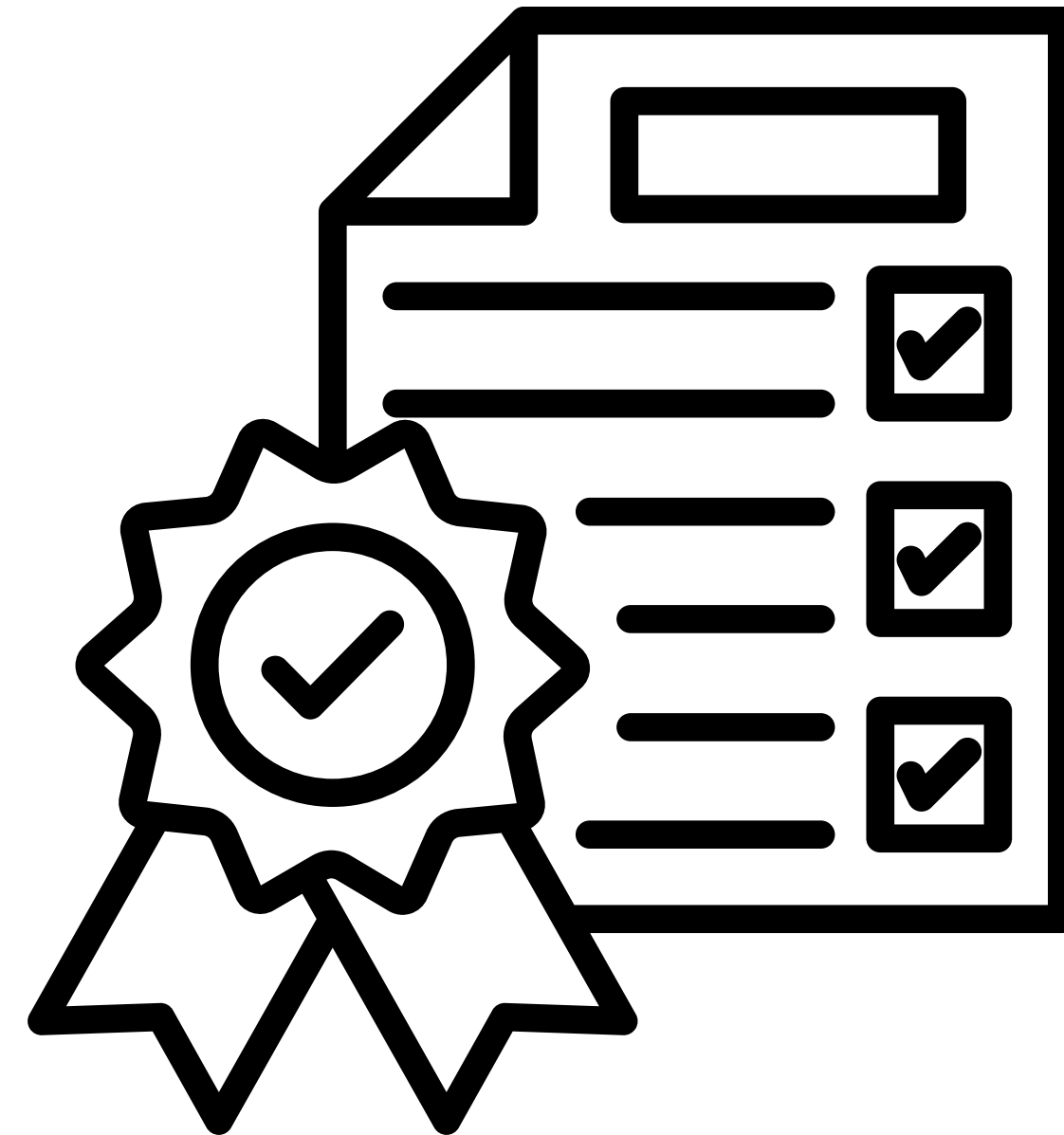
- Actieve betrokkenheid van:
  - Ondernemingsraad
  - Cliëntenraad
  - Raad van Toezicht

## Veiligheid en welzijn

- Duidelijke richtlijnen en werkafspraken
- Aandacht voor fysieke en sociale veiligheid
- Toegang tot vertrouwenspersoon en preventiemedewerker
- Actief incidentenbeleid

## Innovatie en toekomstgerichtheid

- Inzet van technologie en digitale middelen
- Aandacht voor duurzaamheid (Green Deal)
- Focus op samenwerking en netwerkzorg

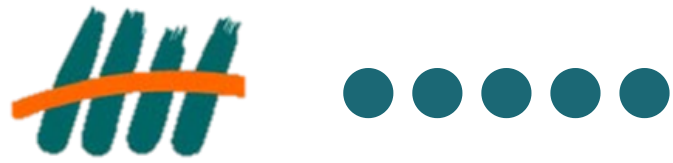


## **Toekomstgerichte thema's**

- Personeelsbehoud en goed werkgeverschap
- Inzet van informele zorg
- Technologie en AI
- Uitbreiding dienstverlening
- Duurzame mobiliteit

## **Focus voor de komende periode:**

- Randvoorwaarden creëren ondersteunen professionals
- Leiderschap: sturen op kwaliteit, veiligheid en ontwikkeling
- De organisatie is wendbaar en toekomstgericht, hier moeten we meer gebruik van maken



# SAMENVATTEND KWALITEITSBEELD

Stichting Thuiszorg Helpende Hand levert kwaliteit doordat:

- De bedoeling (zelfstandig thuis wonen met regie) leidend is
- De cliënt daadwerkelijk centraal staat in zorg en besluitvorming
- Vakbekwame professionals samenwerken rondom de cliënt
- Er continu wordt geleerd en verbeterd
- De organisatie dit actief faciliteert en ontwikkelt

