



KWALITEITSBEELD 2024
Splendid Care B.V.

***" Respectvol – Betrokkenheid –
Vakkundigheid – Creativiteit "***

Inhoud

Voorwoord	3
1. Splendid Care en haar cliënten.....	4
De resultaten van de PREM.....	5
2. Het bouwen van netwerken	6
3. Het werk organiseren	7
Ons Team	7
4. Leren en ontwikkelen	8
5. Kwaliteitsborging en Certificering	9
6. Hoe nu verder in 2025?	10

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld over 2024 van Splendid Care B.V. Dit document geeft inzicht in de kwaliteit van onze Wijkverpleging en laat zien hoe wij werken aan verbetering van zorg, netwerkvorming en organisatieontwikkeling. Daarnaast blikken wij vooruit op onze doelen voor 2025.

Splendid Care is een Thuiszorgorganisatie die zich richt op Wijkverpleging en ondersteuning aan huis. Wij bieden zorg aan cliënten die door ouderdom, ziekte of een beperking ondersteuning nodig hebben om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te blijven wonen. Onze dienstverlening omvat zowel Verzorging als Verpleging en Begeleiding, waarbij wij werken volgens de richtlijnen van de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw).

Ons kwaliteitsbeeld is gebaseerd op de vier bouwstenen van het Generiek Kompas:

- *Het kennen van wensen en behoeften*
- *Het bouwen van netwerken*
- *Het werk organiseren*
- *Leren en ontwikkelen*

Wij gebruiken dit kwaliteitsbeeld om te evalueren:

- *Wat ging er goed?*
- *Wat kan beter?*
- *Welke punten vragen om doorontwikkeling?*
- *Hoe gaan we verder in 2025?*

Almere, 17 maart 2025

Dhr. R.P. Jacobs
Algemeen Directeur

1. Splendid Care en haar cliënten

Splendid Care richt zich op Wijkverpleging en biedt ondersteuning bij dagelijkse zorgbehoeften, medische zorg en begeleiding. Onze cliënten bestaan uit ouderen, chronisch zieken en mensen met een beperking die ondersteuning nodig hebben om zelfstandig thuis te kunnen wonen.

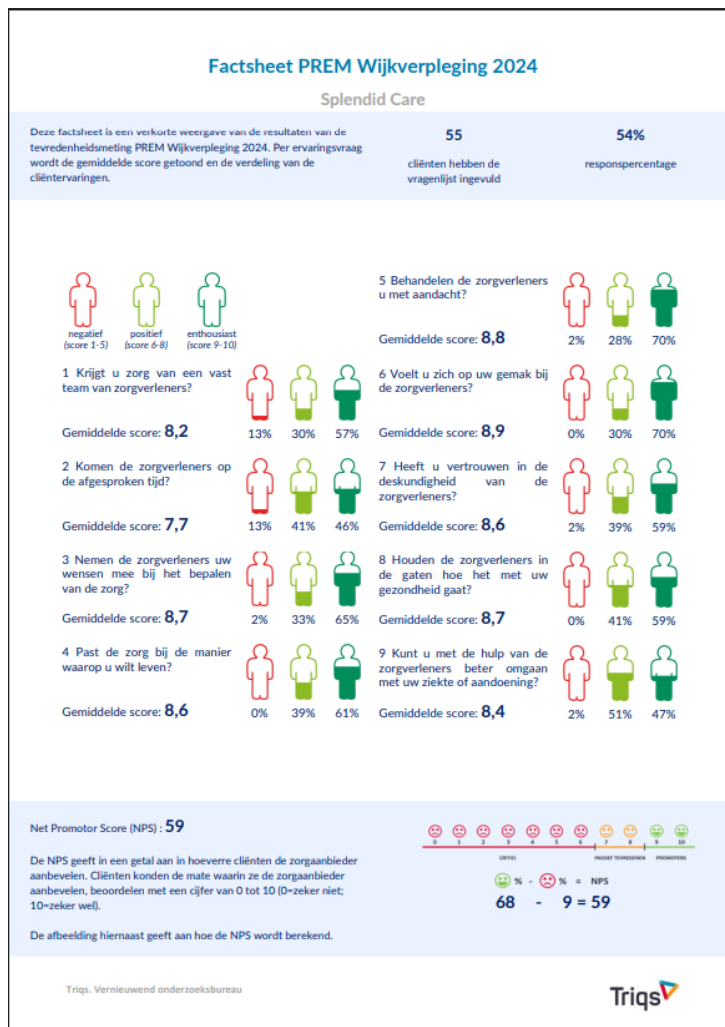
Het kennen van wensen en behoeften

Bij Splendid Care staat de cliënt centraal. Wij bieden zorg die aansluit bij de persoonlijke situatie, voorkeuren en behoeften van de cliënt.

- *Bij de intake bespreken wij de wensen, verwachtingen en zorgbehoeften met de cliënt en mogelijk met diens mantelzorger(s).*
- *Wij stellen een zorgplan op maat op, waarin medische behoeften, dagelijkse ondersteuning en welzijnsactiviteiten worden opgenomen. Dit plan wordt periodiek geëvalueerd en aangepast aan veranderende omstandigheden.*
- *Wij monitoren de zorg via een elektronisch cliëntendossier (ECD) waarin dagelijkse observaties, medicatiegebruik en verpleegkundige interventies worden vastgelegd.*
- *Wij voeren jaarlijks een PREM Wijkverpleging uit om feedback te verzamelen en verbeteringen door te voeren.*

Uit onze laatste PREM blijkt dat cliënten onze zorg beoordelen met een 8,6 en een NPS score van 59.

De resultaten van de PREM 2024 waren als volgt:



2. Het bouwen van netwerken

Om persoonsgerichte zorg te bieden, is een sterk netwerk rondom de cliënt essentieel. Splendid Care werkt daarom samen met:

- *Huisartsen en specialisten voor medische coördinatie en afstemming, waardoor continuïteit in zorg gewaarborgd wordt.*
- *Gemeenten en zorgverzekeraars.*
- *Mantelzorgers en vrijwilligers om de informele zorg te versterken.*
- *Collega-zorgorganisaties om kennis en middelen te delen en innovatieve zorgvormen te implementeren.*
- *Apotheken, fysiotherapeuten en maatschappelijke instanties om aanvullende zorgdiensten te bieden, zoals revalidatie en medicatiebegeleiding.*

Door deze samenwerking realiseren wij een integrale zorgaanpak, waardoor cliënten de beste ondersteuning krijgen op fysiek, mentaal en sociaal vlak.

Daarnaast neemt Splendid Care actief deel aan regionale zorgnetwerken, waarin kennisdeling, beleidsontwikkeling en innovatie binnen de wijkverpleging worden gestimuleerd.

3. Het werk organiseren

Om effectieve en efficiënte zorg te kunnen leveren, hebben wij een goed georganiseerd werkproces:

- *Heldere planning en communicatie tussen zorgverleners en cliënten via een digitaal planningsysteem*
- *Gebruik van technologie, zoals ECD-systemen, voor actuele cliëntinformatie en efficiënte samenwerking tussen disciplines.*
- *Incidenten- en calamiteitenregistratie met een gedegen opvolging om de kwaliteit en veiligheid van zorg te waarborgen*
- *Jaarlijkse externe audits om te voldoen aan kwaliteitsnormen zoals HKZ en de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz)*
- *Flexibele inzet van medewerkers om de zorgvraag optimaal te kunnen opvangen en wachttijden te minimaliseren.*

Wij maken gebruik van wijkgerichte teams, waarin Verpleegkundigen en Verzorgenden samenwerken om cliënten een consistente en vertrouwde zorgervaring te bieden. Door deze aanpak voorkomen wij versnippering van zorg en verhogen wij de kwaliteit en efficiëntie van onze dienstverlening.

Ons Team



Verzorging
vertrouwd
thuis



4. Leren en ontwikkelen

Splendid Care B.V. investeert in de deskundigheid van medewerkers om hoogwaardige zorg te garanderen:

- *Bij- en nascholing in Verpleegtechnische handelingen en nieuwe zorgtechnologieën.*
- *Interne kennissessies en team overleggen ter bevordering van kennisdeling.*
- *Coaching en intervisie om medewerkers te ondersteunen in hun professionele ontwikkeling.*
- *Jaarlijkse evaluaties en functioneringsgesprekken om groei en ontwikkeling te stimuleren.*

Daarnaast hebben wij een opleidingsbeleid gericht op het bijscholen van medewerkers in gespecialiseerde zorg, zoals dementiezorg en wondzorg. In 2025 bieden wij extra scholing in **Wet Zorg en Dwang, Dementie Zorg en Sociale Zorg**, zodat ons team zich blijft ontwikkelen volgens de nieuwste inzichten.

Daarnaast zal Splendid Care B.V. in 2025 ook nog Case Management Dementie aanbieden. Hiervoor heeft Splendid Care twee ervaren Case Managers Dementie in dienst genomen.

5. Kwaliteitsborging en Certificering

Wij hanteren een strikt kwaliteitsbeleid, gebaseerd op de volgende pijlers:

- *HKZ-certificering.*
- *Gebruik van de MIC-meldingen voor incidentregistratie en analyse.*
- *Externe audits en evaluaties om continu te verbeteren.*
- *Klachtenmanagement.*

Onze externe audit door DNV in 2024 bevestigde dat wij voldoen aan de normen van professionele zorgverlening. Een aandachtspunt is de scholing van onze medewerkers in het kader van de Wet Zorg en Dwang, waarvoor we een verbeterplan hebben opgesteld.



6. Hoe nu verder in 2025?

Voor 2025 richten wij ons op de volgende verbeterpunten:

- *Hogere cliënttevredenheid, met als doel een NPS-score hoger dan 70.*
- *Uitbreiding van het Volledig Pakket Thuis.*
- *Versterking van samenwerkingen binnen het zorgnetwerk.*
- *Duurzaamheid in de zorg, door efficiënter gebruik van middelen en herbruikbare materialen.*
- *Deskundigheidsbevordering, met gerichte trainingen voor zorgprofessionals.*
- *Implementatie van digitale zorgoplossingen zoals beeldzorg en eHealth toepassingen om de zorg toegankelijker te maken.*

Met deze plannen willen wij ook in 2025 hoogwaardige, veilige en persoonsgerichte Wijkverpleging blijven bieden.