
KWALITEITSBEELD



8 januari 2026

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Inleiding.....	2
Hoofdstuk 2 Reflectie op het afgelopen jaar	3
2.1 Over Levensroos	4
2.2 Missie en visie.....	5
2.2 Zorgproces cliënt	5
Hoofdstuk 3 Cliëntenbeleid	7
3.1 Cliëntgerichtheid	7
3.2 Specialistische zorgverlening.....	7
3.3 Zorgplan.....	7
3.4 Evaluatie	7
3.5 Cliënttevredenheid	8
Hoofdstuk 4 Kwaliteit en Methodisch Werken.....	9
4.1 Kwaliteitsborging met de PDCA-cyclus.....	9
4.2 Risicoanalyse: SWOT-methode.....	9
4.3 Interne- en externe audits	10
Hoofdstuk 5 Deskundigheid en ontwikkeling zorgverleners.....	11
Hoofdstuk 6 Klachten en calamiteiten (Wkkgz).....	12
Hoofdstuk 7 Vooruitblik op kwaliteit en continuïteit.....	13

Hoofdstuk 1 | Inleiding

Per 1 januari 2026 heeft er een belangrijke organisatorische ontwikkeling plaatsgevonden binnen Thuiszorg Anahid, namelijk het voortzetten van haar activiteiten onder de naam Levensroos Zorg en Welzijn B.V.

Levensroos Zorg en Welzijn bouwt voort op de sterke fundamenten van Thuiszorg Anahid. De zorg blijft persoonlijk, professioneel en cultuursensitief, met bijzondere aandacht voor volwassen cliënten met een migratieachtergrond en/of een beperkte beheersing van de Nederlandse taal. Alle huidige cliënten, medewerkers, stagiaires en zelfstandigen (ZZP'ers) zijn overgenomen, zodat de zorgverlening zonder onderbreking wordt voortgezet.

In dit kwaliteitsbeeld worden de visie, missie en kernwaarden gepresenteerd die de organisatie aandrijven. Daarnaast worden de doelstellingen gedeeld, evenals de concrete stappen die worden ondernomen om de kwaliteit van de zorg voortdurend te verbeteren. Er wordt ook inzicht geboden in de wijze waarop de ervaringen van cliënten centraal worden gesteld. Samen met zorgprofessionals, mantelzorgers en cliënten wordt gestreefd naar zorg van hoge kwaliteit die bijdraagt aan een waardevol en zelfstandig leven thuis.

Hoofdstuk 2 | Reflectie op het afgelopen jaar

Met tevredenheid wordt teruggekeken op een jaar waarin zowel grote als kleine veranderingen en innovaties zijn doorgevoerd. De instelling streeft voortdurend naar groei en verbetering, wat heeft geleid tot aanzienlijke vooruitgangen op verschillende terreinen. Deze ontwikkelingen hebben de kwaliteit van de zorgverlening verder versterkt.

Het KMS-controleproces, dat zowel de dossiercontrole van het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) als de personeelsdossiercontrole omvat, is een belangrijk onderdeel van ons kwaliteitsbeheer. Het uitvoeren van deze controles per kwartaal is essentieel voor het goed functioneren van het kwaliteitssysteem, aangezien ze helpen alle processen, inclusief de personeelsbestanden en cliëntdocumenten, te beoordelen. Daarnaast zorgt het bijhouden van het KMS ervoor dat Levensroos voldoet aan de steeds veranderende wet- en regelgeving.

Alhoewel het afgelopen jaar minder MIC-meldingen zijn geregistreerd ten opzichte van 2024, zijn gedurende het jaar wederom waardevolle inzichten opgedaan uit de MIC-meldingen. Deze meldingen hebben niet alleen geholpen bij het identificeren van trends en patronen, maar hebben ook bijgedragen aan een dieper begrip van de uitdagingen binnen de organisatie. Door de meldingen te analyseren, zijn belangrijke lessen geleerd over zowel de sterke als de verbeterpunten in de zorgverlening van Levensroos. Voor de toekomst blijft Levensroos zich inzetten om deze inzichten actief toe te passen, door te monitoren, evalueren en haar aanpak te blijven aanpassen.

De ontruimingsoefeningen voor cliënten van de dagbesteding zijn geëvalueerd tijdens het werkoverleg. Deze oefeningen hebben bijgedragen aan het waarborgen van de veiligheid van cliënten en hebben het team voorbereid op noodsituaties. De evaluaties hebben waardevolle inzichten opgeleverd, die gebruikt worden om toekomstige oefeningen te verbeteren.

Daarnaast is het Generiek Kompas 2025 (voorheen PREM Wijkverpleging) uitgevoerd, met medewerking van het hele team. De resultaten zijn gezamenlijk besproken en het instrument heeft ons geholpen de ervaringen van cliënten inzichtelijk te maken, waardoor Levensroos de kwaliteit van zorg hebben kunnen evalueren en verbeteren. De samenspelscan, uitgevoerd onder mantelzorgers en cliënten, heeft daarnaast geholpen om hun mening over de dienstverlening van Levensroos te verzamelen, zodat eventuele verbeterpunten tijdig kunnen worden aangepakt.

Afgelopen jaar is wederom geïnvesteerd in scholing, waaronder BHV, medicatieveiligheid en rapporteren. Alle medewerkers beschikken over geldige VOG, bevoegd- en bekwaamheidsregistraties en structurele functioneringsgesprekken.

Als onderdeel van de focus op kwaliteitsverbetering is het kwaliteitshandboek bijgewerkt, met de laatste richtlijnen en procedures om de hoge standaarden die Levensroos nastreeft en waarborgt. Medewerkers zijn geïnformeerd over de wijzigingen, zodat zij de nieuwe richtlijnen direct kunnen toepassen in hun dagelijkse werkzaamheden.

Elk kwartaal zijn vooraf gestelde doelstellingen en procesprestaties zorgvuldig gemeten en geanalyseerd op het gebied van management en kwaliteit, en Zorg. Deze systematische aanpak stelt het team in staat om tijdig verbeteringen door te voeren en de kwaliteit van de zorg continu te optimaliseren. Zo zijn onder andere de volgende procesprestaties succesvol afgerond:

- Functionerings- en beoordelingsgesprekken; uitgevoerd;
- Medewerkertrainingen: BHV en rapporteren in de zorg;
- KMS kwartaalcontroles; kwartaalcontroles uitgevoerd;
- Klanttevredenheid Generiek Kompas; cliëntwaardering 9.5;
- Plannen en uitvoeren interne audits; interne audit q2 positief afgerond, verbeterpunten verwerkt.
- Evaluatie zorgplannen tijdig uitgevoerd: 100%;
- Registratie en analyse MIC-meldingen: 3 meldingen, geen calamiteiten;
- Ziekteverzuim: 1,06%.

2.1 | Over Levensroos

Levensroos is een zorginstelling die zich richt op het bieden van hoogwaardige zorg aan volwassenen vanaf 18 jaar. De organisatie biedt een breed scala aan zorgdiensten, waaronder persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding thuis, huishoudelijke ondersteuning en groepsondersteuning in de vorm van dagbesteding. De zorg wordt verleend in Twente en omliggende regio's. Dankzij uitgebreide kennis van diverse culturen en talen, kan Levensroos zorg op maat leveren, waarbij rekening wordt gehouden met de culturele achtergrond en de persoonlijke behoeften van cliënten. Het verbeteren van de kwaliteit van leven van de cliënten staat hierbij centraal.

Levensroos biedt een gevarieerd pakket aan zorgdiensten die zowel fysieke als emotionele ondersteuning bieden. Deze diensten omvatten:

- Persoonlijke verzorging: Ondersteuning bij dagelijkse activiteiten zoals wassen, aankleden en eten.
- Verpleging aan huis: Gespecialiseerde zorg, zoals medicijntoediening, wondverzorging en pijnbestrijding.
- Begeleiding thuis: Hulp bij het ondersteunen van cliënten in hun dagelijkse leven, zodat ze zelfstandig kunnen functioneren.
- Huishoudelijke ondersteuning: Zorg voor het schoonhouden van de leefomgeving en het creëren van een veilige woonomgeving.
- Dagbesteding: Activiteiten in groepsverband om sociale interactie te bevorderen en eenzaamheid tegen te gaan.

De doelgroep van Levensroos bestaat uit volwassenen vanaf 18 jaar met diverse culturele achtergronden, woonachtig in Twente en omliggende regio's. Dit omvat:

- Personen die behoefte hebben aan huishoudelijke ondersteuning, persoonlijke verzorging of medische zorg aan huis.
- Ouderen die hulp nodig hebben bij dagelijkse handelingen, zoals wassen, aankleden of het voeren van een huishouden.
- Mensen die moeite hebben om zich aan te sluiten bij de multiculturele Nederlandse samenleving, bijvoorbeeld door taal- of cultuurbarrières.
- Cliënten die door sociale of emotionele obstakels, zoals schaamte of een gebrek aan zelfvertrouwen, niet volledig deelnemen aan de maatschappij.
- Personen die zorg nodig hebben die rekening houdt met hun culturele achtergrond, met als doel hun kwaliteit van leven te verbeteren.

2.2 | Missie en visie

Levensroos streeft naar het leveren van zorg die volledig is afgestemd op de individuele behoeften en wensen van elke cliënt. Hierbij staat open communicatie en samenwerking centraal, waarbij de cliënt altijd het uitgangspunt is. Het doel is om cliënten te helpen hun zelfstandigheid te behouden of te bevorderen, zodat zij een leven kunnen leiden dat aansluit bij hun persoonlijke behoeften, voorkeuren en doelen.

De visie van Levensroos richt zich op het bieden van zorg die, waar mogelijk, in de vertrouwde thuissituatie van de cliënt kan worden uitgevoerd. Er wordt gestreefd naar een optimale match tussen cliënten en zorgverleners, waarbij een flexibele aanpak wordt gehanteerd cliënten een prettige ervaring te laten beleven. Bij Levensroos staat niet alleen de dagelijkse zorg centraal; er worden ook cliënten ondersteund bij het realiseren van hun persoonlijke doelen, dromen en toekomstplannen. Deze combinatie van zorg op maat en persoonlijke ondersteuning zorgt ervoor dat cliënten zich gehoord en begrepen voelen, en tegelijkertijd in staat worden gesteld om hun kwaliteit van leven te verbeteren en hun doelen te bereiken.

2.2 | Zorgproces cliënt

Zorgprocessen bij Levensroos

Cliënten leggen hun zorgvraag voor aan Levensroos. Tijdens het intakegesprek wordt de zorgvraag besproken, waarna wordt bepaald of, en zo ja, welke zorg kan worden geleverd. Indien de zorgvraag niet binnen de mogelijkheden van de organisatie valt, wordt de aanvraag niet in behandeling genomen. De hoofdactiviteiten van Levensroos omvatten de primaire processen, die essentieel zijn voor het leveren van zorg aan cliënten. Deze primaire processen zijn:

- Intake: Het eerste gesprek waarin de zorgvraag wordt besproken en een inschatting wordt gemaakt van de benodigde zorg.
- Uitvoering: De daadwerkelijke zorgverlening, die uit de volgende onderdelen bestaat:
 - Begeleiding in groepsverband (dagbesteding) en evaluatie: Begeleiding van cliënten in groepsactiviteiten en het periodiek evalueren van de voortgang.
 - Individuele begeleiding & evaluatie: Het bieden van persoonlijke begeleiding aan cliënten, met evaluaties van de zorgbehoeften.
 - Persoonlijke verzorging & evaluatie: Het ondersteunen van cliënten bij dagelijkse verzorgingstaken en het periodiek evalueren van de zorg.
 - Verpleging & evaluatie: Verplegingstaken zoals medicijnverstrekking en wondverzorging, inclusief evaluatie van de zorgverlening.
 - Huishoudelijke ondersteuning & evaluatie: Het bieden van ondersteuning bij huishoudelijke taken en het regelmatig evalueren van de uitgevoerde werkzaamheden.
- Afronding/beëindiging en nazorg: Het afsluiten van de zorgverlening, waarbij nazorg en opvolging worden geboden, indien nodig.

Om deze primaire processen efficiënt te laten verlopen, heeft Levensroos een aantal ondersteunende processen gedefinieerd, die cruciaal zijn voor het succes van de organisatie. Deze ondersteunende processen omvatten:

- Management, continu verbeteren, middelen en infrastructuur: Het management zorgt voor de uitvoering van de strategie en continue verbetering van de zorgprocessen, evenals het beheer van middelen en infrastructuur.
- Invoeren van nieuwe zorg- en dienstverlening: Dit betreft bestaande zorg- en dienstverlening die nieuw is voor Levensroos en nog niet eerder is ingevoerd.
- Personeel: Het werven, trainen en ondersteunen van zorgprofessionals om de kwaliteit van zorg te waarborgen.
- Administratie: Het beheer van administratieve processen, waaronder het bijhouden van cliëntdossiers en rapportages.
- Kwaliteit: Het monitoren en verbeteren van de zorgkwaliteit, door middel van kwaliteitsbeheer en evaluaties van de zorgverlening.

Hoofdstuk 3 | Cliëntenbeleid

Levensroos zet zich in voor het welzijn en de gezondheid van cliënten en hun omgeving. De organisatie richt zich op het bevorderen van de zelfredzaamheid van de cliënt, met respect voor hun eigen regie, en tracht deze waar mogelijk te behouden of te herstellen.

3.1 | Cliëntgerichtheid

Bij Levensroos staat de individuele cliënt altijd centraal. Cliënten worden aangemoedigd om zelf aan te geven wat voor hen welzijn betekent en wat belangrijk is in hun leven. De benadering is zo persoonlijk mogelijk en wordt afgestemd op de behoeften en de situatie van de cliënt. Het zorgplan wordt voortdurend aangepast op basis van de actuele situatie van de cliënt. Wijkverpleegkundigen ondersteunen de medewerkers in het zorgproces.

Tijdens de intake en evaluatie worden standaard de familie en verzorgers betrokken, omdat hun visie van essentieel belang is voor het welzijn van de cliënt. Zij kennen de cliënt het beste en kunnen waardevolle inzichten leveren. Samen met de cliënt en hun familie wordt het informele netwerk in kaart gebracht, waarbij wordt gestreefd naar een goede samenwerking en het voorkomen van overbelasting van de familie/verzorgers.

3.2 | Specialistische zorgverlening

Wanneer de zorg een specialistische benadering vereist, zoals bijvoorbeeld wondzorg of andere complexe handelingen, kunnen cliënten rekenen op gekwalificeerde medewerkers en verpleegkundig specialisten die de nodige expertise bieden.

3.3 | Zorgplan

Levensroos stimuleert, behoudt en herstelt de zelfredzaamheid van de cliënt, waarbij de familie en de omgeving nauw betrokken worden. De cliënt krijgt ondersteuning bij het maken van keuzes en het begrijpen van de gevolgen van die keuzes, alles op basis van vertrouwen. Verwachtingen worden met elkaar gedeeld en vastgelegd in het zorgplan, waar doelen en bijbehorende activiteiten helder worden omschreven. Het zorgplan wordt minimaal twee keer per jaar geëvalueerd in overleg met de cliënt, waarbij duidelijke afspraken worden gemaakt over de voortgang en de zorgbehoeften.

3.4 | Evaluatie

Goede persoonsgerichte zorg begint met het begrijpen van de wensen en behoeften van de cliënt. Een open dialoog tussen cliënt en zorgverleners vormt de basis voor het leveren van kwalitatief goede zorg. Halfjaarlijks wordt de cliënt gevraagd naar zijn of haar ervaringen via een vragenlijst, die als basis dient voor een gesprek met de cliënt en/of zijn naasten. Dit biedt een mogelijkheid om het zorgplan te evalueren en zo nodig aan te passen. Cliënten worden bovendien uitgenodigd om de vragenlijst op de website in te vullen, zodat feedback vanuit verschillende perspectieven kan worden verzameld.

3.5 | Cliënttevredenheid

Cliënttevredenheid vormt een belangrijk uitgangspunt binnen Levensroos. Jaarlijks wordt het Generiek Kompas (voorheen PREM Wijkverpleging) uitgevoerd om inzicht te verkrijgen in de ervaringen van cliënten. De uitkomsten van dit instrument bieden waardevolle informatie die wordt benut om de kwaliteit van zorg verder te verbeteren en beter af te stemmen op de behoeften van cliënten.

De recente resultaten laten een hoge mate van tevredenheid zien. Levensroos behaalt een score van 9,5 op Zorgkaart Nederland. Deze waardering weerspiegelt de professionele inzet van medewerkers en de kwaliteit van de relatie tussen zorgverleners en cliënten. Met name heldere communicatie en een persoonlijke benadering dragen bij aan deze positieve beoordeling.

Binnen Levensroos wordt veel belang gehecht aan goede communicatie, zowel in het contact tussen zorgverleners en cliënten als in de informatievoorziening. Open, duidelijke en respectvolle communicatie bevordert dat cliënten zich gehoord en serieus genomen voelen. Daarnaast wordt de bereikbaarheid en beschikbaarheid van het zorgteam als een belangrijk aandachtspunt gezien, waarbij korte lijnen en een snelle respons worden nagestreefd.

De deskundigheid van medewerkers vormt een essentieel onderdeel van de kwaliteit van zorg. Levensroos investeert structureel in scholing en deskundigheidsbevordering om de kennis en vaardigheden van medewerkers actueel te houden. Ook de samenwerking met mantelzorgers wordt als een belangrijk onderdeel van het zorgproces beschouwd. Mantelzorgers worden actief betrokken en waar nodig ondersteund.

De resultaten van het Generiek Kompas geven inzicht in diverse aspecten van de zorgverlening, waaronder toegankelijkheid, deskundigheid en de mate waarin cliënten zich gehoord voelen. Deze informatie wordt jaarlijks geanalyseerd en besproken binnen het team. Op basis hiervan worden gerichte verbetermaatregelen genomen om de zorgprocessen en de zorgervaring van cliënten verder te optimaliseren.

Hoofdstuk 4 | Kwaliteit en Methodisch Werken

Bij Levensroos staat kwaliteit voorop. De organisatie richt zich op het bieden van een veilige omgeving van hoge kwaliteit, waarin cliënten ondersteund worden in hun levensloop en hun zelfredzaamheid wordt bevorderd. Dit wordt gerealiseerd door zorg op maat aan te bieden, waarbij gezamenlijk gekeken wordt naar de middelen en handvatten die ingezet kunnen worden. Dit geldt ook voor cliënten die zich bevinden in de kloof van diverse culturen. Levensroos werkt met een volledig kwaliteitsmanagementsysteem (KMS). Alle processen worden jaarlijks geëvalueerd en verbetermaatregelen worden vastgelegd in het verbeterregister. KPI's zijn vastgesteld per proces.

Om de bovenstaande kwaliteitsdoelen te realiseren, streeft Levensroos continu naar de voortgang en ontwikkeling van alle interne processen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) en de Plan-Do-Check-Act (PDCA) cyclus, met de volgende uitgangspunten:

- Eisen van wet- en regelgeving
- Behoeften en verwachtingen van belanghebbenden
- Voorschriften van Levensroos

In lijn met de missie en visie van Levensroos zijn er specifieke kwaliteitsdoelstellingen opgesteld. Werkzaamheden en processen worden uitgevoerd met focus op deze doelstellingen, waarbij de voortgang wordt gemonitord en geregistreerd. Er wordt gestreefd naar het minimaliseren van afwijkingen, klachten, incidenten en calamiteiten.

4.1 | Kwaliteitsborging met de PDCA-cyclus

Het management stelt jaarlijks doelstellingen en Key Performance Indicators (KPI's) vast binnen de kaders van de PDCA-cyclus. Deze cyclus richt zich op het plannen, uitvoeren, controleren en bijsturen van processen. Regelmatig worden interne audits en controles uitgevoerd om te waarborgen dat wetgeving en interne richtlijnen nageleefd worden. Het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) wordt voortdurend geëvalueerd om verbeterpunten te identificeren en te implementeren. Levensroos streeft naar deskundigheid en naleving van branche-specifieke normen, zoals HKZ 123 en HKZ 144, om hoge kwaliteitsstandaarden te waarborgen.

4.2 | Risicoanalyse: SWOT-methode

Strengths (Sterktes):

- Laagdrempelige benadering
- Multiculturele zorg op maat
- Korte communicatielijnen
- Snel handelen
- Multiculturele achtergrond van zowel eigenaar als medewerkers

Weaknesses (Zwaktes):

- Schaarste van wijkverpleegkundigen
- Personeelsschaarste: mitigatie door intensieve werving en scholing
- Medicatieveiligheid: aangescherpte dubbele controles
- Administratieve druk: procesoptimalisatie in KMS.

Opportunities (Kansen):

- Verhoogde bekendheid bij zorginstellingen, gemeenten en potentiële cliënten

Threats (Bedreigingen):

- Wijzigingen in wet- en regelgeving en politieke invloeden

4.3 | Interne- en externe audits

Levensroos streeft naar voortdurende verbetering en het handhaven van hoge kwaliteitsnormen. Om dit te waarborgen, worden jaarlijks interne audits uitgevoerd door een deskundige consultant. Dit proces zorgt niet alleen voor de handhaving van de kwaliteit van de dienstverlening, maar waarborgt ook de objectiviteit van de evaluaties.

Tijdens interne audits wordt een grondige inspectie uitgevoerd, waarna een gedetailleerd rapport wordt opgesteld. Indien er bijzonderheden worden geconstateerd, worden er correcties en corrigerende maatregelen ingepland en uitgevoerd. Deze acties worden nauwkeurig geregistreerd in het verbeterregister, dat een belangrijk onderdeel vormt van het kwaliteitsmanagementsysteem.

In kwartaal 2 van het afgelopen jaar heeft wederom een interne audit plaatsgevonden. Deze audit is positief afgerond en heeft één grote vernieuwing met zich meegenomen, namelijk een nieuw personeelshandboek. Voorheen was het KMS onderverdeeld in veel aparte beleids- en personeelsdocumenten. In kwartaal 2 is gewerkt aan het nieuwe personeelshandboek, waar alle losse documenten zijn samengevoegd tot 1 uitgebreid document. Zowel medewerkers, vrijwilligers als stagiaires kunnen dit personeelshandboek als basis gebruiken voor hun werk bij Levensroos. Daarnaast is op basis van de audit de arbobeleidsplan vernieuwd en de huidige ontruimingsplan omgezet naar een vernieuwd noodplan. Levensroos legt grote nadruk op kwaliteitsborging via zowel interne als externe audits. Externe audits worden uitgevoerd door erkende instanties. Externe audits spelen een cruciale rol in het waarborgen van de kwaliteitssystemen en het controleren van de naleving van internationale normen. Deze audits omvatten grondige evaluaties van processen, procedures en documentatie om ervoor te zorgen dat aan de gestelde eisen wordt voldaan en dat voortdurend gestreefd wordt naar verbetering.

Regelmatige externe audits onderstrepen de inzet voor transparantie, betrouwbaarheid en voortdurende verbetering bij Levensroos. Deze externe validatie versterkt het vertrouwen van cliënten, belanghebbenden en partners in de organisatie en haar diensten. Door vast te houden aan de hoogste kwaliteitsnormen en een voortdurende focus op excellentie, streeft Levensroos naar het leveren van zorg van de hoogste kwaliteit in al haar activiteiten.

Hoofdstuk 5 | Deskundigheid en ontwikkeling zorgverleners

Deskundigheidsbevordering en het opleidingsbeleid zijn essentiële pijlers van het personeelsbeleid bij Levensroos. Het trainingsplan omvat een breed scala aan programma's die zijn afgestemd op de verschillende functies binnen de organisatie. Levensroos stimuleert haar medewerkers actief om relevante opleidingen en trainingen te volgen die bijdragen aan hun professionele ontwikkeling en effectiviteit binnen de organisatie.

Afgelopen jaar zijn verschillende scholingen georganiseerd, waaronder BHV-trainingen en scholingen over rapporteren in de zorg. Deze scholingen zijn cruciaal om het team up-to-date te houden met de laatste ontwikkelingen en om de kwaliteit van de zorg te waarborgen.

Daarnaast wordt er veel waarde gehecht aan het betrekken van stagiairs en vrijwilligers. Dit biedt hen niet alleen de kans om betrokken te zijn bij het zorgproces, maar ook om waardevolle ervaring op te doen binnen de zorgsector. Het stagebeleid van Levensroos is gericht op het bieden van een gestructureerde en ondersteunende leerervaring voor stagiairs. Dit beleid omvat onder andere het stellen van duidelijke doelstellingen, een zorgvuldige selectieprocedure, gedegen begeleiding, het vastleggen van afspraken, en bijzondere aandacht voor veiligheid en privacy. Regelmatige evaluaties zorgen ervoor dat de leerervaring voor stagiairs optimaal is. Het doel van dit beleid is om een inspirerende leeromgeving te creëren waarin stagiairs zich kunnen ontwikkelen tot competente zorgprofessionals.

Door de nauwe samenwerking met stagiairs en vrijwilligers erkent Levensroos niet alleen hun potentieel als toekomstige medewerkers, maar wordt er ook geïnvesteerd in hun groei en ontwikkeling binnen de thuiszorgsector. Het biedt hen de kans om praktijkervaring op te doen en zich voor te bereiden op een professionele carrière in de zorg.

In het afgelopen jaar zijn belangrijke stappen gezet in de ontwikkeling van de organisatie en het welzijn van alle medewerkers. Afgelopen jaar is wederom een CAO-verhogingen doorgevoerd, wat een positieve impact heeft gehad op de beloning van het personeel. De overtuiging is er dat dat een eerlijke en competitieve beloning bijdraagt aan een gemotiveerd team en daarmee aan de kwaliteit van de zorg die geboden wordt.

Tot slot heeft afgelopen jaar de jaarlijkse functionerings- en beoordelingsgesprekken met alle medewerkers gevoerd. Deze gesprekken zijn een belangrijk onderdeel van het personeelsbeleid en bieden de mogelijkheid om prestaties te evalueren, ontwikkelingsmogelijkheden te bespreken en feedback te geven. Levensroos is ervan overtuigd dat deze gesprekken bijdragen aan de persoonlijke groei van haar medewerkers en aan de verdere professionalisering van haar organisatie.

Hoofdstuk 6 | Klachten en calamiteiten (Wkkgz)

Bij Levensroos staat het welzijn en de tevredenheid van haar cliënten centraal. Daarom hecht zij veel waarde aan het tijdig signaleren, registreren en afhandelen van klachten en calamiteiten, conform de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Klachtenbeleid en resultaten in het afgelopen jaar

In het afgelopen jaar zijn geen klachten ontvangen van cliënten. Dit betekent dat cliënten tevreden zijn over de geboden zorg en ondersteuning. Dit wordt beschouwt als een bevestiging dat de werkwijze en communicatie naar tevredenheid zijn, en dat medewerkers zich inzetten voor de best mogelijke zorg.

Calamiteiten en incidenten

Daarnaast kunnen zich calamiteiten of incidenten voordoen. Ook in het afgelopen jaar zijn er geen calamiteiten gemeld binnen de organisatie. Dit getuigt van een goede organisatie, voortdurende aandacht voor veiligheid en het proactief handelen van het team.

Hoewel er dit jaar geen klachten of calamiteiten zijn geweest, blijft Levensroos alert en voorbereid. Hiervoor wordt onder andere de volgende aanpak gehanteerd:

- Preventie en training: Regelmatige scholing van medewerkers over veilig handelen en communicatie, zodat problemen zoveel mogelijk voorkomen worden.
- Vroegtijdige signalering: Een open en laagdrempelige cultuur waarin cliënten en medewerkers gemakkelijk zorgen of problemen kunnen delen.
- Registratie en analyse: Alle meldingen, klachten en incidenten worden zorgvuldig geregistreerd en geanalyseerd om mogelijke verbeterpunten te identificeren.
- Verbeteracties: Waar nodig worden verbetermaatregelen doorgevoerd om de kwaliteit van zorg verder te verhogen.
- Communicatie: Transparante communicatie met cliënten en hun naasten over de afhandeling van klachten en incidenten.

Levensroos blijft zich inzetten voor een veilige, betrouwbare en cliëntgerichte thuiszorg. Het feit dat dit jaar geen klachten of calamiteiten zijn geregistreerd, wordt beschouwt als een positieve evaluatie van de werkwijze. Tegelijkertijd blijft Levensroos alert en blijft zij leren en verbeteren, zodat zij ook in de toekomst optimale zorg kan bieden.

Hoofdstuk 7 | Vooruitblik op kwaliteit en continuïteit

Levensroos heeft een kwaliteitsbeleid ontwikkeld en geïmplementeerd dat de basis vormt voor de zorgverlening. Dit beleid ondersteunt de organisatie bij het bieden van passende ondersteuning en begeleiding aan cliënten. De tot nu toe genomen stappen en behaalde resultaten geven vertrouwen in de ingezette koers.

Levensroos onderkent dat kwaliteit een dynamisch en continu proces is. Ontwikkelingen binnen de zorgsector en veranderende behoeften van cliënten vragen om voortdurende aandacht en bijsturing. Het kwaliteitsbeleid wordt daarom beschouwd als een doorlopend verbeterproces, gericht op het verder optimaliseren van de dienstverlening en het blijven aansluiten bij de wensen en verwachtingen van cliënten.

Ter ondersteuning van deze ambities verzamelt Levensroos structureel feedback van cliënten en medewerkers. Deze input vormt een belangrijke basis voor het evalueren en verbeteren van de zorgverlening. Door middel van periodieke evaluaties en audits worden processen gemonitord en waar nodig aangepast.

Voor het jaar 2026 heeft Levensroos concrete verbeterdoelen vastgesteld. Hierbij ligt de focus onder andere op het verder versterken van de medicatieveiligheid door het toepassen van een volledige dubbele controle. Daarnaast is het streven om de doorlooptijd van intake tot start van de zorg te verkorten tot minder dan vier dagen, zodat sneller en effectiever kan worden ingespeeld op zorgvragen. Ook wordt ingezet op het verhogen van de medewerkerstevredenheid tot minimaal een 8,0.

Verder werkt Levensroos aan de verdere digitalisering van zorgdossiers, met als doel het verminderen van administratieve lasten en het verhogen van de efficiëntie binnen de organisatie. Daarnaast blijft de organisatie investeren in de opleiding en ontwikkeling van medewerkers, aangezien deskundige en gemotiveerde zorgverleners essentieel zijn voor het leveren van kwalitatief hoogwaardige zorg.

Levensroos blijft zich richten op een kwaliteitsbeleid dat aansluit bij geldende normen en ontwikkelingen in de zorg, met een duidelijke focus op continuïteit en toekomstbestendigheid van de dienstverlening.