

Kwaliteitsbeeld 2025



Teamzorg B.V.
Kerkenbos 1049
6546 BB Nijmegen

Telnr.: 024-205 20 57
E-mail: info@teamzorg.eu



Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
Doel kwaliteitsbeeld.....	2
Opbouw van het kwaliteitsbeeld	2
Reflectie op de beweging van het Generiek Kompas.....	3
Terugblik op kwaliteitsdoelen	3
Vooruitblik op kwaliteitsdoelen	3
Bouwstenen van het Generiek Kompas	4
Bouwsteen 1 Het kennen van wensen en behoeften	4
Wat hebben we bereikt in 2025.....	4
Wat gaan we doen in 2026.....	4
Wat vraagt om doorontwikkeling?.....	4
Bouwsteen 2 Het bouwen aan netwerken.....	5
Wat hebben we bereikt in 2025.....	5
Wat gaan we doen in 2026.....	5
Bouwsteen 3 Het werk organiseren	5
Wat hebben we bereikt in 2025.....	5
Wat gaan we doen in 2026.....	6
Bouwsteen 4 Leren en ontwikkelen	6
Wat hebben we bereikt in 2025.....	6
Wat gaan we doen in 2026.....	6
Wat vraagt om doorontwikkeling?.....	6
Bouwsteen 5 Inzicht in kwaliteit	6
ISO 9001	7
Zorgkaart Nederland	7
Ervaringsmeting Generiek Kompas	7
Melding incident cliënten (MIC) & Melding incident medewerkers (MIM).....	8
Klachten.....	8



Inleiding

Elk jaar dienen zorgaanbieders in de wijkverpleging en verpleeghuiszorg een kwaliteitsbeeld te publiceren op hun website. Het kwaliteitsbeeld is vorm vrij.

Het kwaliteitsbeeld komt voort uit het Generiek Kompas 'Samenwerken aan kwaliteit van bestaan' en vervangt het Kwaliteitskader Wijkverpleging.

Doel kwaliteitsbeeld

Het kwaliteitsbeeld is opgesteld om een helder en transparant beeld te geven over de kwaliteit van zorg die Teamzorg biedt. We reflecteren op de prestaties die we behaald hebben en maken inzichtelijk op welke gebieden verbetering nodig is.

Opbouw van het kwaliteitsbeeld

In het kwaliteitsbeeld reflecteren we eerst op de beweging van het kompas, waarin we terugblikken en vooruit kijken naar de doelen van Teamzorg ten aanzien van kwaliteit. Waarna we per bouwsteen van het Generiek Kompas beschrijven hoe we hier invulling op geven.



Reflectie op de beweging van het Generiek Kompas

Het Generiek Kompas helpt zorgorganisaties te werken aan het systematisch verbeteren van de kwaliteit van zorg. Het Generiek Kompas is onderverdeeld in bouwstenen die nodig zijn om de kwaliteit van bestaan te versterken.

Het Generiek Kompas helpt Teamzorg om de zorgprocessen te evalueren en te verbeteren.

Terugblik op kwaliteitsdoelen

In 2025 heeft Teamzorg de volgende projecten en zorgproces veranderingen uitgevoerd t.b.v. van de kwaliteit van zorg:

- Verpleegkundig Advies Gesprek leermodule onderdeel gemaakt van ons leermanagement systeem;
- Verder ontwikkelen van palliatief terminale zorg in de organisatie (o.a. opleiden palliatief verpleegkundige);
- Pilot intercollegiale toetsing met de samenwerkingspartners binnen Zorg in mijn Wijk.
- Verbetering medicatie app Ncare;
- Periodieke kwaliteitsoverleggen met verpleegkundigen.

Vooruitblik op kwaliteitsdoelen

In de vooruitblik beschrijven we aan welke doelen we in 2026 gaan werken om de kwaliteit van zorg te behouden en waar nodig te verbeteren:

- Zelfevaluatie op basis van het kwaliteitskader Palliatieve zorg in Q3;
- Pompzorg verlenen en hiervoor cursus volgen;
- Skills lab realiseren.



Bouwstenen van het Generiek Kompas

De uitgangspunten die als basis dienen voor het richtpunt kwaliteit van bestaan, zijn uitgewerkt tot concrete bouwstenen. Het zijn aanknopingspunten om dagelijks te werken aan kwaliteit en daar zicht op te krijgen:

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

Bouwsteen 1 Het kennen van wensen en behoeften

Bouwsteen 1 draait om het leren kennen van de wensen en behoeften van de persoon met een zorgvraag, met aandacht voor mentale, sociale en emotionele aspecten. Een open gesprek, wat doorlopend plaatsvindt, met de zorgvrager, mantelzorger en het sociale netwerk staat centraal, waarbij goed luisteren, eerlijke communicatie en respect voor diversiteit belangrijk zijn. Samen worden afspraken gemaakt over passende zorg en ondersteuning, afgestemd op wat iemand zelf kan, met aandacht voor een waardig afscheid in palliatieve zorg.

Wat hebben we bereikt in 2025

- Bij de ervaringsmeting Generiek Kompas scoort Teamzorg op het in kaart brengen van de cliëntsituatie gemiddeld een 8,55;
- Verbetering respons op klanttevredenheidsonderzoek door afnemen van fysieke interviews door Eerste Verantwoordelijke Verzorgende (EVV) van de cliënt.

Wat gaan we doen in 2026

- Cursus Vakbekwaam Indiceren organiseren.
Dit bevordert het indicatie en anamnese proces, waardoor de Wijkverpleegkundige nog beter en efficiënter de zorgbehoefte in kaart kan brengen;
- Basisscholing palliatieve zorg geven.
Hierdoor kunnen de zorgverleners die onderdeel uitmaken van het team palliatieve zorg, de cliënten in de laatste levensfasen beter begeleiden.

Wat vraagt om doorontwikkeling?

- In 2025 hadden wij o.a. al doel om het anamnese proces te vernieuwen. Dit proces is helaas nog niet afgerond. In 2025 zijn we hiermee gestart door het opstellen van een nieuw vragenlijst. Op dit moment zijn we bezig deze vragenlijst te digitaliseren en onderdeel te maken van Nedap Ons. We verwachten dit in 2026 af te ronden.



Bouwsteen 2 Het bouwen aan netwerken

Bouwsteen 2 gaat over het versterken van netwerken rondom mensen met een zorgvraag, waarbij mantelzorgers, naasten, vrijwilligers met behulp van professionals samen bijdragen aan kwaliteit van bestaan. Een goede samenwerking tussen het sociale netwerk en professionals, maar ook tussen professionals onderling is van groot belang om de zorg goed te organiseren.

Wat hebben we bereikt in 2025

- Teamzorg heeft intensiever contact en werkt meer samen met thuiszorg organisaties van dezelfde omvang als Teamzorg;
- Teamzorg heeft meegedaan aan de pilot intercollegiale toetsing met de samenwerkingspartners binnen Zorg in mijn Wijk. De eerste bijeenkomst vond plaats op ons kantoor te Nijmegen.

Wat gaan we doen in 2026

- Teamzorg werkt samen met andere thuis- en welzijn organisaties aan het project 'de Buurt als ecosysteem' in de wijk Biezen in Nijmegen. Het doel van het project is het creëren van een krachtige, lokale gemeenschap waarin zorg en maatschappelijke ondersteuning worden versterkt om de zorg toegankelijk, kwalitatief goed en betaalbaar te houden;
- Binnen een samenwerkingsverband van kleinere zorgaanbieders in Nijmegen gaan we onze kwaliteiten en specialisme onderling delen en zo gebruik maken van elkaars kwaliteiten.

Bouwsteen 3 Het werk organiseren

Bouwsteen 3 gaat over het goed organiseren van zorg en ondersteuning, zodat deze aansluit bij wat iemand nodig heeft. Dit betekent samenwerken tussen informele zorg, professionals en technologie om de zorg toekomstbestendig te maken. Het doel is om zorg beter bereikbaar, flexibel en toekomstbestendig te organiseren (dat betekent dat de beschikbaarheid en een passende deskundigheidsmix van personeel afgestemd zijn op de zorgvraag in het werkgebied), waarbij technologie, zoals digitale hulpmiddelen en hybride zorg, een belangrijke rol speelt.

Wat hebben we bereikt in 2025

- Wij zijn overgestapt naar de Telelock voor woningtoegang bij cliënten die niet zelfstandig de deur kunnen opnemen. Telelock is gebruiksvriendelijker voor de cliënt, wanneer de cliënt zorg ontvangt van meerdere organisaties kunnen elk van deze organisatie gebruik maken van hetzelfde systeem. Meerder 'kluisjes' zijn dus overbodig. Daarnaast vergroot de Telelock de cliëntveiligheid, doordat d.m.v. logs zichtbaar is wie gebruik heeft gemaakt van de Telelock;
- Wij zijn vervroegd overgestapt (early adopter) naar de nieuwe Ncare app. Dit verbetert het medicatieproces. De oude app van Ncare was niet gebruiksvriendelijk en had vaak last van storingen c.q. fouten.
- Medewerkerstevredenheid onderzoek is uitgevoerd. De werkbelevingsindex komt uit op 6,9 (benchmark 6,9) en de bevlogenheidsindex komt uit op 8,4 (benchmark 8,3). Dit is nagenoeg in lijn met de benchmark.
- Het ziekteverzuim over 2025 betreft 8,67% (exclusief tgv. zwangerschap). 64% van het verzuim was kort verzuim.



Wat gaan we doen in 2026

- Invoeren foto-rapportage in dossier Nedap Ons;
- Oriënteren op mogelijkheid gebruik zorgdomein met partner organisaties in Zorg in mijn Wijk t.b.v. verbetering aanname proces nieuwe cliënten;
- Zorgtechnologie meer onderdeel uit laten maken van het intakeproces.

Bouwsteen 4 Leren en ontwikkelen

Bouwsteen 4 gaat over samen leren en ontwikkelen om de kwaliteit van zorg continu te verbeteren. Dit gebeurt door professionals de ruimte en mogelijkheden te bieden om hun kennis en vaardigheden bij te houden, samen te werken en te reflecteren. Het doel is om een lerende cultuur te creëren waarin iedereen – van zorgprofessional tot cliënten – kan bijdragen aan betere zorg en eigen regie.

Wat hebben we bereikt in 2025

- Kwaliteitsverpleegkundige heeft de Post-HBO opleiding Palliatieve zorg afgerond;
- Alle zorgverleners hebben de cursus Fysieke Belasting opnieuw gevolgd;
- BBL plaatsten aangeboden én het verder opleiden van zorgverleners.

Wat gaan we doen in 2026

- Cursus Vakbekwaam Indiceren organiseren;
- Basisscholing palliatieve zorg voor zorgverleners in het team palliatieve zorg;
- Skills lab realiseren;
- Samenwerking aangaan met leverancier (pijn)pompen en cursus pompzorg;
- Het organiseren van scholingen;
- Verduidelijken beleid begeleiden van leerlingen en stagiairs.

Wat vraagt om doorontwikkeling?

- De zelfevaluatie palliatieve zorg is in 2025 nog niet uitgevoerd. Dit vanwege er eerst meer ervaring moest worden opgedaan in de palliatieve zorg, medegezien de kwaliteitsverpleegkundige ook in 2025 haar Post-HBO opleiding heeft afgerond. De zelfevaluatie staat nu gepland om af te ronden uiterlijk in kwartaal 3 van 2026;
- In 2024 is het online leeromgeving geïmplementeerd. Aandachtspunt is het % zorgverleners dat volledig voldoet aan alle verplichte competenties. De kwaliteitsverpleegkundige gaat zorgverleners uitnodigen in 2026 die nog veel competenties dienen af te vinken, waarna aan hen een deadline wordt opgelegd.

Bouwsteen 5 Inzicht in kwaliteit

Bouwsteen 5 draait om het krijgen van inzicht in kwaliteit door het verzamelen, analyseren en delen van informatie over zorg. Dit inzicht wordt gebruikt om te leren, ontwikkelen en verantwoording af te leggen naar cliënten, mantelzorgers, zorgorganisaties, interne en externe partijen. Het doel is om transparantie te bieden over wat goed gaat, wat beter kan, en hoe zorg aansluit bij de kwaliteit van bestaan van mensen.



Teamzorg is continue bezig met informatie te verzamelen, waarbij inzicht wordt verkregen in de kwaliteit van zorg. Dit doen we door gebruik te maken van een Management Dashboard, dat maandelijks geüpdatet wordt. Naast de 'harde' cijfers die in het dashboard staan. Staat hierin o.a. het rapportage % en hoeveel hiervan doelgericht is. Ook geeft het aan hoe vaak de medicatie correct is afgetekend in Ncare Axiom.

ISO 9001

Teamzorg is gecertificeerd voor de ISO 9001. Hiermee toont Teamzorg aan dat het continu bezig is het bevorderen van de kwaliteit en toetst deze ook jaarlijks doormiddel van een interne en externe audit. De verbeterpunten die de vooruitkomen uit de jaarlijkse audit wordt opgenomen in het verbeterregister, met een deadline wanneer dit verbeterpunt opgelost dient te zijn.

Zorgkaart Nederland

Om de cliënttevredenheid te monitoren maakt Teamzorg o.a. gebruik van Zorgkaart Nederland. De gemiddelde waardering voor Teamzorg was in 2025 een 8,8 en in 2024 een 7,4. Deze verbetering komt o.a. doordat cliënten meer gestimuleerd zijn om een reactie achter te laten op Zorgkaart Nederland.

Ervaringsmeting Generiek Kompas

Naast dat gebruikt wordt gemaakt van Zorgkaart Nederland, ontvangen cliënten jaarlijks een uitnodiging om meedoen aan een klanttevredenheidsonderzoek. 2025 was het eerste jaar dat hiervoor gebruik gemaakt wordt van de ervaringsmeting Generiek Kompas, voorheen werd hiervoor gebruik gemaakt van de PREM.

In 2024 is er echter maar een respons geweest van 6%, score gemiddeld 7,4.
In 2025 is er een verbetering in respons, deze was 21%.

Vraag	Score in 2025
Heeft u het idee dat de zorgverleners naar u luisteren?	8,45
Kunt u met uw vragen terecht bij de zorgverleners?	8,47
Weten de zorgverleners wat uw situatie is?	8,55
Helpen de zorgverleners u om met uw situatie om te gaan?	8,64
Wordt de zorg samen met u, uw naasten en de zorgverleners afgesproken?	8,16
Houden de zorgverleners zich aan de gemaakte afspraken?	8,38
Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?	8,46
Motiveren de zorgverleners u om zo veel mogelijk zelf te (blijven) doen?	8,35
Heeft u vertrouwen in de kennis en ervaring van de zorgverleners?	8,34
Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met u gaat?	8,84
In hoeverre zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen in dezelfde situatie?	8,21
Totale score	8,45



Melding incident cliënten (MIC) & Melding incident medewerkers (MIM)

In 2025 zijn er 51 MIC meldingen gedaan en 1 MIM melding. Dit is een stijging van 100% ten opzichte van 2024. Reden kunnen o.a. zijn:

- Er is meer aandacht geweest voor het meldproces;
- Zorgverleners kunnen bij een aandachtsvelder terecht als het hen niet lukt om een melding in het systeem te doen.

Verreweg de meeste meldingen gaan om medicatiefouten (34 meldingen) en 13 meldingen omtrent valincidenten. Van de 34 meldingen omtrent medicatiefouten, zijn er 13 fouten vanwege dat de zorgverlener een medicatie is vergeten te geven.

Klachten

In 2025 zijn er 9 klachten geregistreerd (in 2024 waren er 6 klachten). De meeste klachten gaan over communicatie en informatie. 7 klachten zijn naar tevredenheid van de klager afgesloten en 2 zijn niet naar tevredenheid afgesloten.

De verdubbeling van het aantal klachten komt zeer waarschijnlijk doordat zorgverleners beter worden geïnstrueerd waar ze klachten dienen te registeren. Hierdoor wordt er meer geregistreerd én ook laagdrempeliger geregistreerd.