

Kwaliteitsbeeld Fellow Thuiszorg 2024-2025

Opgesteld: april 2025

Revisie: april 2026



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1. Inleiding	3
1.1 Terugblik 2024	3
1.2 Vooruitblik 2025–2026	4
1.3 Visie & Missie	4
1.4 Kernwaarden	6
2. Bouwsteen 1 - Wensen en behoeften van cliënten	7
3. Bouwsteen 2 - Netwerken en samenwerking	9
4. Bouwsteen 3 - Organisatie van werk.....	12
5. Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen	15
6. Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit	17
7. Reflectie en vooruitblik	19
8. Afsluiting.....	20



24/7 Beschikbaar

Onze 24/7 beschikbaarheid zorgt ervoor dat we op elk moment dringende zorg kunnen bieden



Cultuur sensitieve benadering

Wij bieden zorg op maat met een ruimdenkende en cultuur sensitieve aanpak



Deskundig (medisch) advies

24 uur per dag, 7 dagen per week advies door onze deskundige zorgprofessionals/arts



Geen wachtlijsten

We streven ernaar om ervoor te zorgen dat onze cliënten snel toegang krijgen tot de zorg die ze nodig hebben, zonder onnodige vertragingen

1. Inleiding

Bij Fellow Thuiszorg staat persoonlijke aandacht centraal, met een sterke focus op cultuursensitieve en mensgericht zorg. Diversiteit is voor ons geen bijzaak, maar een wezenlijk onderdeel van wie we zijn. Wij erkennen en respecteren de unieke achtergrond, waarden en wensen van iedere cliënt. Dankzij een team van zorgverleners dat meerdere talen spreekt en bekend is met verschillende culturele achtergronden, bieden wij een inclusieve, veilige en vertrouwde zorgomgeving.

In een tijd waarin zorg steeds persoonlijker en dichter bij huis georganiseerd moet worden, vormt Fellow Thuiszorg als kleinschalige organisatie een krachtig en mensgericht alternatief. Onze korte lijnen, vaste buddy's en warme benadering zorgen ervoor dat cliënten zich gezien, gehoord en gesteund voelen. Of het nu gaat om persoonlijke verzorging, begeleiding of verpleging: wij leveren zorg op maat, in nauwe samenwerking met cliënten, hun naasten en andere betrokken professionals.

Wij geloven in de kracht van relatiegerichte zorg, zorg die niet alleen effectief is, maar ook bijdraagt aan een betekenisvol en waardig dagelijks leven.

Met trots presenteren wij ons *Kwaliteitsbeeld 2024–2025*. Hierin geven we inzicht in hoe wij de kwaliteit van onze zorg bewaken en verbeteren. Onze werkwijze is gebaseerd op het Generiek Kompas '*Samen werken aan kwaliteit van bestaan*', aangevuld met waardevolle input van cliënten, mantelzorgers, medewerkers en partners.

Het document is opgebouwd rond de vijf bouwstenen van het kompas, voorafgegaan door onze visie, missie en kernwaarden. We kijken terug op wat goed ging, wat we leerden, waarin we zijn gegroeid en we kijken vooruit naar hoe we onze zorg nog beter kunnen laten aansluiten op wat voor cliënten écht telt.

1.1 Terugblik 2024 – start 2025

In 2024 hebben we belangrijke stappen gezet in het versterken van de kwaliteit van onze zorg. We voerden interne audit en externe audits in 2025 uit, behaalden het ISO 9001:2015-certificaat en ontwikkelden een verbeterregister. Ook is er geïnvesteerd in het scholingsprogramma voor de medewerkers. Onze focus lag op persoonsgerichte zorg, werken in kleine vaste teams, en het inzetten van een vaste buddy per cliënt. Dit resulteerde in hogere cliënttevredenheid en verbeterde continuïteit van zorg. We hebben ons kwaliteitssysteem verder verankerd in de organisatie, zodat kwaliteitsmanagement structureel en toekomstgericht is ingericht.

1.2 Vooruitblik 2025

Voor 2025 blijft Fellow Thuiszorg gericht investeren in het versterken van kwaliteit, deskundigheid en samenwerking. Innovatie vormt hierbij een belangrijk speerpunt, net als het verder uitbouwen van ons netwerk met huisartsen, ziekenhuizen en andere zorgpartners. We willen ons zorgaanbod verbreden en beter afstemmen op veranderende zorgvragen, terwijl we de multidisciplinaire samenwerking verder optimaliseren.

Een belangrijk aandachtspunt blijft het duurzaam verankeren van cliëntgerichte zorg en begeleiding, onder andere door het vaste buddy-principe stevig te positioneren binnen onze werkwijze. Ook zorgen we ervoor dat onze zorgverlening 24/7 bereikbaar en toegankelijk blijft, zodat cliënten op ieder moment kunnen rekenen op passende ondersteuning.

Daarnaast zetten we in op het actief informeren van mantelzorgers over ziektebeelden, met als doel preventie en het vergroten van zelfredzaamheid in de thuissituatie. Het verbeteren van de cliënttevredenheid blijft een doorlopend aandachtspunt. Ook het welzijn van onze medewerkers heeft blijvende aandacht. In kwartaal 3 van 2025 voeren we een medewerkers tevredenheid onderzoek (MTO) en PREM onderzoek uit, waarmee we gericht inzicht krijgen in de ervaringen en behoeften van zowel cliënten als de medewerkers. Uit de individuele jaargesprekken blijkt al dat medewerkers gemiddeld een 8 geven voor werkklimaat, veiligheid en onderlinge samenwerking. Deze waardering sterkt ons in onze aanpak en motiveert om samen verder te groeien.

1.3 Missie & Visie

Hier staan we voor

Fellow Thuiszorg biedt persoonlijke zorg op maat aan iedereen die ondersteuning nodig heeft bij verzorging, verpleging of begeleiding in het dagelijks leven. Wij staan altijd klaar met een hart vol liefde en met waardevolle ervaring. Wij geloven dat passende thuiszorg essentieel is voor een waardig en zelfstandig leven. Daarom is ons betrokken zorgteam altijd beschikbaar om hulp te bieden die aansluit bij de wensen, behoeften en situatie van elke cliënt. Op deze manier zorgen wij ervoor dat mensen zich gezien, gehoord en ondersteund voelen in een veilige en vertrouwde woonomgeving.

Onze missie is helder: wij bieden zorg zoals je die je naasten gunt – betrokken, betrouwbaar en afgestemd op wie iemand is als mens.

Hier gaan we voor

Diversiteit vormt het hart van onze zorgverlening. Bij Fellow Thuiszorg streven we naar cultuur sensitieve zorg, waarbij we oprechte aandacht hebben voor de achtergrond, normen en waarden van elke cliënt. Onze zorgverleners spreken meerdere talen en zijn vertrouwd met diverse culturele achtergronden. Zo creëren wij een inclusieve zorgomgeving waarin iedere cliënt zich gerespecteerd, begrepen en welkom voelt.



Onze visie is dat zorg pas echt waardevol is als deze niet alleen professioneel en effectief is, maar ook mensgericht, persoonlijk en verbonden met het leven van de cliënt.

Vanuit onze maatschappelijke betrokkenheid zetten wij bovendien graag **dat stapje extra**. Zo maken medewerkers en vrijwilligers regelmatig een wandeling met cliënten, bieden we een luisterend oor en dragen we bij aan het verminderen van eenzaamheid. Deze kleine gebaren maken een groot verschil en versterken de verbinding tussen zorg, welzijn en menselijkheid.

Onze dienstverlening

Fellow Thuiszorg levert een breed scala van diensten, waaronder verzorging, verpleging, en begeleiding en voorlichtingen.

 **Verzorging en verpleging:** Fellow Thuiszorg biedt professionele verzorging en verpleging aan cliënten die tijdelijk of langdurig zorg nodig hebben. Dit kan variëren van dagelijkse persoonlijke verzorging tot medische zorg, zoals het toedienen van medicatie en katheterzorg, wondverzorging en het monitoren van de gezondheidstoestand.

 **Begeleiding:** Voor cliënten die extra ondersteuning nodig hebben in hun dagelijkse leven, biedt Fellow thuiszorg Zorg begeleiding. Er wordt niet alleen gekeken naar de hulpvraag, maar vooral naar de persoon achter de vraag, met als doel de eigen regie en zelfstandigheid te versterken. Bij Fellow Thuiszorg betekent begeleiding niet overnemen, maar ondersteunen, motiveren en versterken, zodat cliënten zo zelfstandig en betekenisvol mogelijk kunnen leven.

 **Voorlichtingen:** Gericht op cliënten en mantelzorgers, met informatie over ziektebeelden, signalering en zelfzorg met een focus op mantelzorgers met migratie achtergrond.



1.4 Kernwaarden

Zorg op maat

Bij Fellow Thuiszorg staat betrouwbaarheid centraal: wij doen wat we beloven en handelen altijd in het belang van onze cliënten. Dankzij onze flexibiliteit en persoonlijke benadering leveren wij zorg die écht aansluit op de wensen en behoeften van iedere cliënt. Wij luisteren, denken mee en passen onze ondersteuning aan waar nodig zodat de zorg altijd past bij de unieke situatie van de cliënt.

Betrouwbaar

Bij Fellow Thuiszorg hechten we veel waarde aan betrouwbaarheid. We begrijpen dat onze cliënten op ons vertrouwen voor hun welzijn, en we nemen die verantwoordelijkheid uiterst serieus. We verstrekken betrouwbare informatie en zorgen ervoor dat we onze afspraken nakomen. Ons doel is om onze cliënten gerust te stellen, wetende dat ze in goede handen zijn.

Diversiteit

Bij Fellow Thuiszorg is diversiteit een belangrijk aspect van onze zorgverlening. We streven naar cultuur sensitieve zorg, waarbij we rekening houden met de unieke behoeften en waarden van elke cliënt. Onze zorgverleners spreken verschillende talen en zijn bekend met diverse culturele achtergronden, om zo een inclusieve omgeving te creëren naar de wens van de cliënt.

Deskundigheid

Deskundig advies is een essentieel onderdeel van onze zorg. Fellow Thuiszorg beschikt over een ervaren specialist ouderengeneeskunde in het team die niet alleen hoogwaardig medisch advies levert, maar ook de deskundigheid en kwaliteit binnen het team waarborgt. De specialist ouderengeneeskunde ondersteunt medewerkers bij complexe zorgsituaties, begeleidt deskundigheidsbevordering en stimuleert continue ontwikkeling.

Zo garanderen wij de zorg die niet alleen persoonlijk en betrokken is, maar ook professioneel en van hoge kwaliteit.



ZORG OP MAAT



BETROUWBAAR



DIVERSITEIT



DESKUNDIGHEID

2. Bouwsteen 1 - Wensen en behoeften van cliënten

Cliëntgericht werken als kernprincipe

Bij Fellow Thuiszorg staat de cliënt centraal. Goede zorg begint met écht luisteren naar de wensen en behoeften van cliënten. Tijdens een open en persoonlijk intakegesprek worden deze wensen zorgvuldig besproken en vastgelegd. Door te werken met een vast aanspreekpunt (buddy), kleine teams en korte communicatielijnen ontstaat een vertrouwde zorgrelatie. Dit maakt het mogelijk om veranderingen in de situatie van de cliënt tijdig te signaleren en passende zorg te bieden.

Onze 24/7 bereikbaarheid is structureel geborgd, zodat cliënten op elk moment terecht kunnen met vragen of zorgen. Evaluatiegesprekken vinden laagdrempelig plaats binnen zes weken na de start van de zorg, wat bijdraagt aan tijdige bijsturing en het versterken van de relatie met de cliënt. Cliënten waarderen onze laagdrempeligheid, flexibiliteit en het feit dat we snel handelen.

Samenwerking met mantelzorgers

Bij Fellow Thuiszorg geloven we in gedeelde besluitvorming, waarbij cliënten en hun naasten actief betrokken worden bij het opstellen van het zorgplan. Persoonlijke voorkeuren, culturele behoeften en levensdoelen worden hierin zorgvuldig meegenomen, zodat cliënten de regie over hun eigen leven behouden.

Mantelzorgers en familieleden zijn waardevolle partners in het zorgproces. Door hen actief te betrekken én gericht te ondersteunen, zorgen we ervoor dat zij hun zorgtaak op een gezonde en duurzame manier kunnen blijven vervullen.

Samen bouwen we aan een netwerk waarin professionele zorg en informele zorg elkaar versterken.



Preventie

Preventie is binnen Fellow Thuiszorg gericht op het vroegtijdig signaleren van risico's. Door de inzet van kleinschalige teams en vaste zorgverleners ontstaat een vertrouwensband die bijdraagt aan het tijdig herkennen van gezondheidsrisico's. Regelmatig contact, ook buiten de vaste zorgmomenten, biedt ruimte voor preventieve signalering.

Preventieve huisbezoeken, ook wel adviesgesprekken, vormen een belangrijk middel om zowel fysieke als sociale aandachtspunten in kaart te brengen. Deze gesprekken worden ondersteund en nauw opgevolgd door de collega-specialist ouderengeneeskunde. Samen met de cliënt en diens netwerk zetten we op basis daarvan tijdig passende ondersteuning in.

Stimuleren van zelfredzaamheid

Fellow Thuiszorg bevordert de autonomie van cliënten, zodat zij zo veel mogelijk zelf de regie houden. Zorgteams vergroten hun deskundigheid hierin door het gebruik van de

zelfredzaamheidsradar, een hulpmiddel dat helpt bij het signaleren van mogelijkheden om zelfstandigheid te versterken.

Daarnaast willen we successen zichtbaar maken en vieren, dit vergroot de motivatie van cliënten en draagt bij aan een positief zorgklimaat. In Q4 2025 wordt dit onderdeel verder uitgewerkt en volledig geïmplementeerd binnen onze organisatie en het Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS).

Kwaliteitsbewaking van persoonsgerichte zorg

De kwaliteit van persoonsgerichte zorg wordt geborgd via regelmatige evaluaties, uitgevoerd door collega-specialist ouderengeneeskunde of verpleegkundige. Verbeterpunten worden vastgelegd in het verbeterregister en vervolgens in samenwerking met het team opgepakt. Door het zorgdossier systematisch en actueel te onderhouden, met concrete beschrijvingen van zorgbehoeften en doelstellingen, waarborgen we dat de geboden zorg aansluit bij de individuele voorkeuren en levensdoelen van de cliënt.

Medezeggenschap van cliënten en naasten

Bij Fellow Thuiszorg vinden wij medezeggenschap van cliënten en hun naasten een essentieel onderdeel van onze zorgverlening. Hoewel onze organisatie momenteel te klein is voor een formele cliëntenraad, hechten wij veel waarde aan cliënttevredenheid. Binnen zes weken na de start van de zorg vindt een laagdrempelig evaluatiegesprek plaats, en cliënten ontvangen een feedbackformulier bij aanvang van de zorg. Hiermee zorgen we voor structurele ruimte voor inspraak en continue verbetering.

Ouders van client – ambulante begeleiding

‘Wij willen het contract met jullie als begeleider graag voortzetten, voor het geval er uitval is of het tijdelijk even niet lukt. We weten niet hoe de situatie zich verder ontwikkelt, maar we hopen dat het stabiel blijft. Wat we wél zeker weten: jullie stonden er altijd voor ons.

De flexibiliteit, het snelle opstarten van de begeleiding in een crisissituatie én het toewijzen van een vaste begeleider hebben echt het verschil gemaakt, niet alleen voor D., maar ook voor ons als gezin.

Jullie luisterden naar onze wens, zodat er ruimte was voor relatieopbouw. Dat is gelukt, en daar zijn we ontzettend dankbaar voor’

Dochter van cliënt met Parkinson

‘Wij vinden het erg prettig dat er vanuit Fellow Thuiszorg wordt meegedacht in de zorg voor mijn vader. Dankzij het deskundig medisch advies en de ondersteuning bij het regelen van hulpmiddelen, is het voor ons als mantelzorgers veel beter vol te houden.

Ook de bereikbaarheid en flexibiliteit zijn bijzonder waardevol. We kunnen snel iemand spreken als we ons zorgen maken, en de zorg rondom Parkinson wordt professioneel en zorgvuldig opgepakt. Dat geeft ons rust én vertrouwen.’

3. Bouwsteen 2 - Netwerken en samenwerking

Fellow Thuiszorg gelooft in de kracht van samenwerking. Alleen door goede afstemming en gedeelde verantwoordelijkheid met cliënten, mantelzorgers en zorgpartners kunnen we zorg leveren die écht aansluit bij de behoeften. Samenwerking in de keten, binnen netwerken en met verwijzers is een onmisbaar fundament voor kwalitatief hoogwaardige, integrale zorg. Onze medewerkers zetten zich actief in voor de belangen van de cliënt, ook in samenwerking met andere zorgprofessionals. Dit versterkt niet alleen de zorgkwaliteit, maar ook het vertrouwen in onze aanpak. Daarnaast zijn we goed zichtbaar en bereikbaar in de wijk, wat het voor zorgverwijzers, cliënten en hun naasten gemakkelijk maakt om ons te vinden. Zorg verlenen waar deze het best passend is, dichtbij de leefomgeving van mensen. Namelijk in de vertrouwde omgeving thuis. Daarvoor is het van groot belang dat partners op het gebied van zorg en welzijn intensief samenwerken. Denk aan huisartsen, ziekenhuizen, welzijnsorganisaties, zorgverzekeraars, GGD en gemeenten. Want samen zie je meer, weet je meer en kun je meer.

Samenwerking met mantelzorgers

Mantelzorgers spelen een essentiële rol in het leven van onze cliënten. Daarom erkennen wij hun waarde niet alleen in woorden, maar ook in ons handelen. We betrekken mantelzorgers actief bij het zorgproces, stemmen zorg af op hun mogelijkheden en bieden ondersteuning waar nodig met focus op zelfredzaamheid van de client. bijvoorbeeld in de vorm of meedenksessies en voorlichtingen etc. Dit helpt om de balans tussen professionele en informele zorg gezond te houden. Door kort lijntjes kunnen we snel en efficiënt handelen, waarbij medezeggenschap ook centraal staat. Maar tegelijkertijd is het belangrijk om aandacht voor mantelzorgers te hebben voor overbelasting. Tijdig te signaleren en te verlichten, ondersteuning bv periodiek bepaalde taken te ontzorgen, en hierin netwerk vanuit de omgeving betrekken. Zoals ontmoetingsplekken voor mantelzorgers.

We streven ernaar de betrokkenheid van informele zorg eindfase van 2025 te verbeteren en dit verder te implementeren in de zorgplannen, met aandacht voor herziening van de training omtrent de inzet van deze vorm van zorg.

Proactieve samenwerking

Fellow Thuiszorg wacht niet af, maar handelt proactief in het signaleren van problemen en het coördineren van oplossingen. Onze zorgverleners signaleren nemen zelf contact op met betrokken partijen wanneer de situatie van een cliënt daarom vraagt. Er worden organisatie brede afspraken gemaakt over methoden om een volledig overzicht te verkrijgen van relevante externe organisaties. Deze sociale kaart wordt continu bijgewerkt, zodat het zorgteam adequaat kan inspelen op de behoeften van cliënten en de samenwerking met partners efficiënt blijft. Dit vraagt om een proactieve houding van zorgmedewerkers, die initiatieven nemen om laagdrempelig contact te bevorderen, met speciale aandacht voor die communicatie en samenwerking ondersteunen. Proactieve houding van zorgmedewerkers worden als doelen genoteerd voor 2026 om zelfsturende team te bevorderen en meer aandacht voor sociale kaart rondom de client. Doorontwikkeling van de samenwerking met verschillende organisaties is belangrijk om samen te blijven werken aan de uitdagingen in de zorg, voor nu maar ook zeker voor de toekomst. Multidisciplinaire samenwerking

Binnen Fellow Thuiszorg stimuleren wij onze zorgverleners om actief samen te werken met andere disciplines rond de cliënt. Dit betreft onder andere huisartsen, specialisten ouderengeneeskunde, fysiotherapeuten, diëtisten en apotheken. Door gezamenlijke afstemming worden zorgvragen integraal benaderd en ontstaan duurzame oplossingen die passen bij het dagelijks leven van de cliënt. We investeren in scholing en overlegstructuren die deze multidisciplinaire samenwerking versterken.

Netwerken en kennisdeling



Wij maken actief deel uit van relevante zorgnetwerken waarin kennis, ervaring en best practices worden gedeeld. Onder andere via de branchevereniging SPOT blijven we op de hoogte van ontwikkelingen in de zorg en delen we inzichten met andere organisaties. Door deze uitwisseling blijven we leren, verbeteren en bouwen we mee aan een toekomstbestendig zorglandschap. En sluiten aan regionale netwerk bijeenkomsten waarbij huisartsen, dementienetwerken

welzijnsorganisaties, fysiotherapeuten en mantelzorgcoördinatoren aansluiten in Amersfoort en Nijkerk.

Wat ging er goed:

- In 2024 zijn samenwerkingsdoelen geformuleerd met de gemeente Nijkerk, transferbureaus en meerdere zorgverzekeraars, wat de basis legt voor toekomstige contractuele samenwerking.
- Er is actief gewerkt aan het uitbreiden van het netwerk met huisartsen en ziekenhuizen, netwerkpartners met als doel een betere aansluiting bij medische zorg en doorverwijzingen.
- In Q2 2025 is Fellow Thuiszorg ISO9001;2015 certificering behaald. Een belangrijke mijlpaal voor kwaliteitsborging.

Wat kan er beter & doelen voor 2025:

Formaliseren van samenwerking:

- Realiseren van een structurele samenwerking met de gemeenten en verzekeringen, wat bijdraagt aan de flexibiliteit en toegankelijkheid voor cliënten.

Zichtbaarheid en vertrouwen vergroten bij netwerkpartners:

- Actieve benadering van partners binnen het sociale kaart van Nijkerk en. Een proactieve benadering is nodig om vertrouwen op te bouwen en ons aanbod duidelijker te positioneren. Samenwerking op regionaal Niveau.
- Intensiever contact met verwijzers, onder andere via netwerkbijeenkomsten, presentaties en gerichte communicatie over onze zorgvisie.
- Waarborging van multidisciplinaire overleggen (MDO's) binnen ons kwaliteitssysteem

Voorlichting en preventie verbeteren:

Vanwege de grote belangstelling vanuit ons cliëntnetwerk organiseren wij in het derde kwartaal van 2025 een speciale voorlichtingsbijeenkomst mantelzorgers met migratie achtergrond. Tijdens deze bijeenkomst bieden wij:

- Informatie over veelvoorkomende ziektebeelden
- Handvatten voor het tijdig herkennen van signalen en het omgaan met gezondheidsproblemen
- Aandacht voor mantelzorgers, inclusief praktische tips en emotionele ondersteuning

Met deze bijeenkomst willen wij bijdragen aan bewustwording, preventie en het versterken van de zelfredzaamheid binnen deze specifieke doelgroep.

Innovatie:

- Bij Fellow Thuiszorg staan menselijkheid en innovatie zij aan zij. Door technologie slim in te zetten, creëren we ruimte voor wat echt telt: warme, persoonlijke zorg op maat. Wij zetten in op innovatieve middelen, zoals spraakgestuurd rapporteren en digitaal aftekenen van medicatie, waarmee de zorgprocessen efficiënter en veiliger worden. Daarnaast maken we gebruik van beeldbellen, zowel voor contactmomenten met cliënten en hun mantelzorgers als voor overleg tussen zorgprofessionals.



4. Bouwsteen 3 - Organisatie van werk

“Een goed georganiseerde werkomgeving vormt de ruggengraat van kwalitatieve zorgverlening”.

Bij Fellow Thuiszorg geloven we dat mensen het verschil maken. Daarom bouwen we aan een organisatie waarin medewerkers optimaal worden ondersteund, processen helder en doelgericht zijn ingericht en systemen betrouwbaar en veilig functioneren. Vanuit onze missie – “zorg zoals je die je naasten gunt” – versterken we continu onze werkstructuur, verlagen we regeldruk en stimuleren we een lerende cultuur. Heldere processen, continue reflectie en een ontwikkelingsgerichte houding vormen daarbij de basis.

Een belangrijk onderdeel hiervan is het vernieuwde inwerkprogramma (basisprogramma). Nieuwe medewerkers krijgen via e-learning en praktijkbegeleiding snel inzicht in protocollen, systemen en verwachtingen. Teamleiders, buddy's en nieuwe collega's weten daardoor precies wat zij van elkaar kunnen verwachten. Het buddy-systeem wordt geëvalueerd en verder ontwikkeld, zodat nieuwe medewerkers zich sneller zeker voelen in hun rol, wat direct bijdraagt aan de kwaliteit van zorg voor onze cliënten.

Inhoud e-learning basisprogramma

1. Introductie Fellow Thuiszorg
 - Visie, missie en kernwaarden
 - Organisatiestructuur en aanspreekpunten
2. Wet- en regelgeving
 - Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
 - Privacy (AVG), Wmo, Zvw, WLZ
 - WZD
 - Overige belangrijke wet- en regelgeving
3. Kwaliteit en veiligheid
 - Zorgprotocollen (medicatie, hygiëne, wondzorg, PBM)
 - MIC/MIM-meldingen en incidentenregistratie
4. Systemen en communicatie
 - Nedap ONS
 - Caren Zorgt en Doctolib Sillo (cliëntportaal & interne communicatie)
 - ICT en veilig omgaan met gegevens
5. Team en samenwerking
 - Rol teamleider & buddy-systeem
 - Interdisciplinair samenwerken
 - Mantelzorg & cliëntgericht communiceren
6. Professionele ontwikkeling
 - Fellow Academy: training & toetsing
 - Bevoegd- en bekwaam blijven

Veilig uitwisselen van informatie

Bij Fellow Thuiszorg hechten we grote waarde aan veilige en betrouwbare communicatie. Daarom maken we gebruik van professionele systemen die voldoen aan de geldende privacywetgeving en bijdragen aan zorgvuldige informatie-uitwisseling:

- 1 Doctolib Sillo - Een beveiligd communicatieplatform voor zorgprofessionals, gericht op het veilig en compliant delen van informatie binnen en tussen teams.
2. Caren Zorgt - Een digitaal cliëntportaal dat het delen van relevante informatie tussen zorgverleners, cliënten en hun naasten mogelijk maakt, binnen de kaders van de AVG.
3. Nedap ONS - Een geïntegreerd zorgsysteem voor het registreren van cliëntgegevens, planning en verslaglegging, waarbij privacy en gegevensbescherming centraal staan.

Voor de communicatie van algemene informatie wordt WhatsApp beperkt ingezet, waarbij géén privacygevoelige gegevens worden gedeeld. Social media wordt bewust en strategisch gebruikt om zichtbaarheid te vergroten, het netwerk te versterken en onze maatschappelijke betrokkenheid te tonen.

Incidenten (MIC-meldingen)

In de afgelopen periode zijn er binnen Fellow Thuiszorg meerdere incidentmeldingen geregistreerd. Een aantal van deze meldingen had betrekking op medicatiefouten, waaronder het vergeten toe te dienen, het verkeerd toedienen of miscommunicatie. Het betrof menselijke fouten die direct zijn besproken met het zorgteam én met de betrokken cliënt en diens familie. Vervolgens zijn duidelijke afspraken gemaakt om herhaling te voorkomen. Verbeterpunten worden toegevoegd aan de verbeterregister

Meldingsprocedure

Fellow Thuiszorg hanteert een MIC-procedure, waarbij medewerkers incidenten digitaal registreren in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Deze procedure is besproken in de teams, en medewerkers worden actief gestimuleerd om meldingen volledig en binnen 24 uur te registreren.

MIC-meldingen worden periodiek besproken in het managementoverleg (MT) met als doel te leren, signalen vroegtijdig te herkennen en verbetermaatregelen te treffen.

De belangrijkste verbeterpunten zijn:

- Teams bewust blijven maken van het belang van tijdige registratie (binnen 24 uur).
- Voortdurende aandacht voor medicatieveiligheid in teamoverleggen en scholing.
- Heldere en eenduidige communicatieafspraken binnen het zorgteam bij complexe cliëntsituaties.

Klachten en klanttevredenheid bij Fellow Thuiszorg

Fellow Thuiszorg hecht veel waarde aan open communicatie, transparantie en klanttevredenheid. We vinden het belangrijk dat cliënten zich gehoord voelen en de ruimte ervaren om zorgen, signalen of klachten kenbaar te maken. Daarom beschikken wij over een duidelijke klachtenregeling die laagdrempelig toegankelijk is voor iedereen, deze is ook beschikbaar via onze website.

Fellow Thuiszorg is aangesloten bij een externe klachtenfunctionaris via een erkende klachtenorganisatie. Deze biedt cliënten de mogelijkheid tot onafhankelijke ondersteuning en bemiddeling bij het indienen van een klacht.

Op weg naar zelfsturing in 2026

Fellow Thuiszorg gelooft in de kracht van verantwoordelijkheid dicht bij de zorgpraktijk. Onze ambitie is om in 2026 te werken met zelfsturende teams: professionele zorgteams die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor de organisatie van hun werk, de zorg voor cliënten en de samenwerking met het netwerk eromheen.

Zelfsturing betekent niet dat medewerkers alles alleen doen, maar dat zij met voldoende ruimte, vertrouwen en ondersteuning zelf regie nemen over hun werkzaamheden. Dit leidt tot meer eigenaarschap, betrokkenheid, snellere besluitvorming én betere zorg.

Interne audit

Als onderdeel van de jaarlijkse organisatiebeoordeling is in januari 2025 een interne audit uitgevoerd bij Fellow Thuiszorg. Deze audit had tot doel om kritisch te kijken naar de opzet, uitvoering en borging van processen binnen de organisatie, en om te toetsen in hoeverre deze bijdragen aan het realiseren van de organisatiedoelen en het leveren van kwalitatieve zorg.

De audit maakt integraal onderdeel uit van het kwaliteitssysteem en vormt een belangrijk instrument om verbeterpotentieel te signaleren en op basis daarvan gerichte acties te ondernemen. Door periodiek stil te staan bij de werking van het interne beleid en de praktijkuitvoering, wordt structurele verbetering en verdere professionalisering van de organisatie mogelijk gemaakt.

In deze rapportage worden de belangrijkste bevindingen en verbeterpunten uit de audit uiteengezet, evenals de stappen die reeds zijn genomen of in ontwikkeling zijn om hierop te anticiperen. De resultaten bieden concrete handvatten om de kwaliteit van zorg, de interne samenwerking en de organisatorische sturing verder te versterken.

5. Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Bij Fellow Thuiszorg staat professionele ontwikkeling hoog op de agenda. We bieden een veilige en stimulerende leeromgeving waarin medewerkers ruimte krijgen om hun talenten te ontdekken en toe te passen. Scholing is praktijkgericht, flexibel en afgestemd op individuele leerbehoeften. Dankzij de samenwerking met Fellow Academy kan ieder moment worden ingestroomd en leren medewerkers op hun eigen tempo, dicht bij de werkvloer.

We stimuleren medewerkers om verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen ontwikkeling, kennis toe te passen en te werken volgens professionele richtlijnen. Reflectie, feedback en samenwerking binnen teams en met externe partners dragen bij aan continue verbetering.

Via online trainingen, werkoverleggen, klinische lessen en een breed aanbod van interne en externe scholingen blijven medewerkers vakbekwaam. Jaarlijks stellen we per medewerker budget beschikbaar voor het kwaliteitsregister, waarmee deskundigheid zichtbaar en aantoonbaar blijft. Zo bouwen we samen aan een toekomstbestendig, deskundig en betrokken zorgteam.

Functioneringsgesprekken zijn een belangrijk moment van reflectie en afstemming. Deze



gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een vooraf gedeeld formulier, tussen medewerker en directie. Onderwerpen waren onder andere persoonlijke en professionele ontwikkeling, doelstellingen, werk/privé-balans en samenwerking. Medewerkers hebben deze gesprekken als positief, open en waardevol ervaren. Er is duidelijkheid ontstaan over ontwikkeldoelen en er wordt een goed werkklimaat ervaren.

Verbeterpunten die naar voren kwamen zijn o.a. betere opvolging van feedback, meer aandacht voor roosterafstemming en ruimte voor teambuilding.

Deskundigheid, bevoegd- en bekwaamheid bij Fellow Thuiszorg

Bij Fellow Thuiszorg staat deskundigheid centraal in het leveren van veilige, verantwoorde en mensgerichte zorg. We investeren voortdurend in de professionele ontwikkeling van onze medewerkers, zodat zij bevoegd en bekwaam blijven om hoogwaardige zorg te verlenen. Samenwerking met collega specialist ouderengeneeskunde ondersteunt het zorgteam bij complexe vraagstukken. Deze collega toetst ze ook op deskundigheid, biedt advies en borgt dat de zorg aansluit op professionele standaarden en de behoeften van ouderen met complexe problematiek.

Via Fellow Academy worden medewerkers regelmatig getoetst en bijgeschoold in o.a. medicatieveiligheid, wondzorg en verpleegtechnische handelingen. Bekwaamheid is vastgelegd in het kwaliteitsmanagementsysteem en gekoppeld aan individuele ontwikkelplannen. Scholingen worden laagdrempelig en dicht bij de werkvloer georganiseerd om deelname te bevorderen.

Een nieuwe leeraanpak focust op 'leren door te doen', waarbij praktische vaardigheden worden gecombineerd met onderliggende theorie. Dit vergroot het zelfvertrouwen en de deskundigheid van medewerkers.

Erkend leerbedrijf en opleidingsklimaat

Als erkend leerbedrijf biedt Fellow Thuiszorg stageplaatsen voor studenten in opleiding voor helpende niveau 2. Zij leren in een veilige en begeleide omgeving praktijkervaring opdoen, onder begeleiding van ervaren collega's.

Nieuwe medewerkers volgen een vast inwerk- en scholingstraject, inclusief BHV- en weerbaarheidstraining. Er is een opleidingsplan opgesteld dat inspeelt op actuele zorgthema's en persoonlijke leerbehoeften. Intervisie en casuïstiekbesprekingen zijn ingebed in de werkstructuur en versterken gezamenlijk leren en professioneel handelen.

Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor hun vakbekwaamheid. Scholingen worden geregistreerd in het kwaliteitssysteem en meerdere collega's zijn aangesloten bij het kwaliteitsregister van V&VN.

Wat ging er goed

- In 2024 is een opleidingsplan verder geactualiseerd waarmee helder inzicht is ontstaan in verplichte scholingen, individuele leerbehoeften en teamontwikkeling.
- Er zijn meerdere functioneringsgesprekken gevoerd waarin aandacht was voor leerdoelen, competenties en professionele groei.
- BHV-trainingen, medicatiecursus en weerbaarheidstrainingen zijn verplicht gesteld, met extra aandacht voor veiligheid, maatwerk en praktijkgerichtheid. Hiermee versterken we de deskundigheid van medewerkers in uiteenlopende werksituaties.

Wat kan er beter & doelen voor 2025

- Door de werkdruk is het voor sommige medewerkers lastig om deel te nemen aan geplande scholingsmomenten. Dit vraagt om meer flexibiliteit in de manier waarop leren wordt georganiseerd. Het versterken van het leerklimaat door het structureel inzetten van intervisie, casuïstiekbesprekingen en reflectiemomenten in het team. Dit bevordert collegiale uitwisseling en gezamenlijke leerprocessen. Thema's worden periodiek in overlegstructuren gegeven door specialist ouderengeneeskunde.
- Cultuur sensitieve benadering verder inbedden in de organisatie door ervaringen te delen te stimuleren onder de team en casussen te benaderen.
- Opleidingsplan aanvullen met methodiek training begeleiding en cultuur sensitieve benadering.

6. Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Bij Fellow Thuiszorg zijn we trots op de stappen die we hebben gezet om meer inzicht te krijgen in ons kwaliteitsmanagementsysteem. Dit inzicht helpt ons beter te begrijpen wat goed gaat en waar verbetering mogelijk is. Op basis van deze bevindingen zijn knelpunten in kaart gebracht en is een concreet stappenplan opgesteld waarmee we in 2025 doelgericht werken aan het versterken van processen en het verhogen van de kwaliteit van zorg. Dit plan weerspiegelt onze ambitie om continu te verbeteren en ons blijvend in te zetten voor veilige, effectieve en mensgerichte zorg.

Leren van praktijk en reflectie

Inzicht in kwaliteit vormt bij Fellow Thuiszorg de basis voor gerichte verbetering. We verzamelen en analyseren actief signalen uit de praktijk, leren van fouten, feedback en successen. Via regelmatige reflectiemomenten en betrokkenheid van medewerkers en cliënten bouwen we aan een zorgorganisatie die blijft leren en verbeteren. Kwaliteitsoverleggen vormen hierin een belangrijk instrument: doelen worden geëvalueerd, acties beoordeeld op effectiviteit en waar nodig bijgesteld. Aan deze overleggen neemt ook een externe kwaliteitsadviseur deel. Uit deze overleggen kwam onder meer naar voren dat de organisatie profiteert van korte communicatielijnen en dat er een sterke behoefte is aan verdere integratie van een cultuur sensitieve benadering in het dagelijks handelen.

Risicomanagement op cliëtniveau

Bij de start van zorg én tijdens evaluaties wordt per cliënt een risicotaxatie uitgevoerd. Daarbij wordt gekeken naar mogelijke risico's in de thuissituatie en tijdens de zorgverlening. Deze risico's worden verwerkt in het zorgplan en – indien nodig – worden passende interventies ingezet om ze te beperken of te beheersen.

Risicomanagement op organisatieniveau

Op organisatieniveau voert Fellow Thuiszorg risico-inventarisaties uit aan de hand van de FMEA-methodiek. Hierbij worden risico's geanalyseerd en beoordeeld met een Risk Priority Number (RPN), op basis waarvan besloten wordt of een risico acceptabel is of om aanvullende maatregelen vraagt. Deze inventarisaties worden besproken in structurele overlegmomenten, waarbij ook ruimte is voor signalering van nieuwe risico's.

De effectiviteit van de beheersmaatregelen wordt regelmatig gemonitord. Waar nodig worden deze bijgesteld om blijvende veiligheid en kwaliteit te waarborgen.

Continu werken aan kwaliteit en veiligheid

Op basis van de inzichten uit 2024 blijven we ook in het komende jaar gericht aandacht besteden aan medicatieveiligheid. Dit onderwerp blijft een belangrijk aandachtspunt binnen onze organisatie, waarbij we inzetten op bewustwording, zorgvuldige opvolging van incidenten en structurele verbetering van de processen.

Daarnaast gaan we verder met het optimaliseren en digitaliseren van het cliëntendossier. Door efficiënter te registreren en betere toegang tot informatie te bieden, ondersteunen we medewerkers in het leveren van veilige, persoonsgerichte zorg.

In de afgelopen jaren is samen met alle afdelingen hard gewerkt aan het in kaart brengen en beschrijven van werkprocessen binnen het kwaliteitshandboek. Daarbij zijn ook de risico's per afdeling geanalyseerd en beheersmaatregelen opgesteld. Deze processen en risico's vormen een vast onderdeel van de interne en externe auditcyclus, waardoor we blijven reflecteren en verbeteren.

Het kwaliteitshandboek wordt continu geactualiseerd, zodat informatie actueel en goed toegankelijk blijft voor alle medewerkers. Verbeterpunten worden opgevolgd via de Plan-Do-Check-Act (PDCA)-cyclus, waarmee kwaliteitsontwikkeling een doorlopend en gestructureerd proces blijft.

Fellow Thuiszorg is ISO 9001:2015-gecertificeerd en werkt met deze norm als leidraad om continue kwaliteitsverbetering te borgen. Medewerkers en cliënten spelen hierin een actieve rol. Door middel van tevredenheidsonderzoeken en een gedigitaliseerd meldsysteem verzamelen we waardevolle signalen om samen te blijven leren en ontwikkelen.

Doelen voor 2025

We ontwikkelen een vaste structuur voor kwartaalanalyses van incidentmeldingen, klachten, complimenten, feedback en verbetermaatregelen. Deze worden periodiek besproken binnen de teams, zodat leren en verbeteren een vast onderdeel wordt van de werkcultuur.

Daarnaast wordt het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) uitgebreid naar medewerkers. Dit betekent dat zij toegang krijgen tot kwaliteitsinformatie en actief worden geschoold in het gebruik ervan. Begeleiding en toetsing maken deel uit van dit leertraject, zodat medewerkers daadwerkelijk betrokken en bekwaam zijn in het toepassen van kwaliteitsprincipes in de praktijk.

7. Reflectie en vooruitblik

De afgelopen periode heeft Fellow Thuiszorg grote stappen gezet in het versterken van kwaliteit, structuur en samenwerking. En voldoet het aan de gestelde ISO normen. We hebben gebouwd aan een stevige basis, maar blijven onszelf voortdurend verbeteren. In deze reflectie kijken we terug op waar we trots op zijn, welke kansen we zien voor groei en versterking, en welke risico's aandacht vragen in de komende periode. Om te weten of we als organisatie op de goede weg zijn en onze dienstverlening aansluit bij de behoeften van cliënten, voeren we regelmatig evaluaties uit. Dat doen we zelf, maar we vragen ook anderen om ons te beoordelen. Zo toetsen we onze kwaliteitskaders (procedures en protocollen) aan de praktijk. We pakken door op wat succesvol is en stellen we bij waar nodig. Externe kwaliteitsadviseur die ons ondersteunt hierbij.

Kwaliteitshandboek

Het kwaliteitshandboek van Fellow Thuiszorg wordt voortdurend verbeterd en actueel gehouden. Het biedt zorgprofessionals duidelijke richtlijnen en ondersteuning in hun dagelijkse werkzaamheden. In samenwerking met proceseigenaren worden alle documenten zorgvuldig geordend, geactualiseerd en toegankelijk gemaakt via een gebruiksvriendelijke digitale omgeving. Hierdoor is het handboek niet alleen praktisch toepasbaar in de zorgpraktijk, maar voldoet het ook aan de eisen van de ISO 9001-normering.

Jaarlijks toetsen wij ons kwaliteitssysteem aan de hand van de ISO-audit. In 2025 is ons certificaat ISO-9001 behaald voor de periode van 3 jaar.

Cliëntwaardering (PREM)

In kwartaal 3 van 2025 staat een PREM-meting gepland om cliëntwaardering systematisch in beeld te brengen. Deze uitkomst gebruiken we om onze zorgverlening verder af te stemmen op wensen van cliënten.

Medewerkerstevredenheid

In kwartaal 3 van 2025 vindt ook het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) plaats. Uit voorlopige signalen, zoals jaargesprekken, blijkt dat medewerkers een gemiddeld cijfer van 8 geven voor veiligheid, sfeer en werkbeleving binnen Fellow Thuiszorg.

Wij zijn trots op:

- De succesvolle implementatie van een kwaliteitssysteem dat richting geeft aan ons dagelijks werk én aan structurele verbeterprocessen.
- De positieve signalen van tevredenheid onder zowel cliënten als medewerkers, die bevestigen dat onze persoonsgerichte benadering wordt gewaardeerd.
- De manier waarop cultuur sensitieve zorg is verweven in onze werkwijze, met oog voor taal, achtergrond en waarden, en een warme, persoonlijke benadering in elke zorgrelatie.
- Een vaste buddy voor vertrouwen en continuïteit zorg

- Medische deskundigheid in de team wat het uniek maakt en snel advies en kwaliteit kunnen waarborgen intern en voor onze cliënten
- Een kleine team wat maakt snel en flexibel kunnen handelen
- Scholingstraject voor medewerkers gestart in 2024

Wij zien kansen in:

- Het verder versterken van teamdynamiek en eigenaarschap, waarbij medewerkers actief betrokken worden bij kwaliteitsontwikkeling, reflectie en besluitvorming.
- Het structureel borgen van het proces van continu verbeteren binnen werk- en management overleggen, zodat kwaliteitsdenken een vast onderdeel blijft van de organisatiecultuur.
- De verdere uitbouw van personeel en zorgnetwerken en het aangaan van formele samenwerkingsverbanden, met gemeenten, zorgverzekeraars en andere ketenpartners.
- Beeldschermzorg inzetten waar passend, om zorg op afstand mogelijk te maken.(2026)
- Spraak gestuurd rapporteren, waarmee zorgprofessionals efficiënt kunnen rapporteren door middel van steminvoer.(2026)
- Verdieping van zelfsturing, waarin teams verantwoordelijk worden voor planning, samenwerking en kwaliteitsbewaking.(2026)

Afsluiting

Fellow Thuiszorg blijft bouwen aan een toekomstbestendige organisatie waarin kwaliteit, vertrouwen en betrokkenheid centraal staan. We zijn trots op de stappen die zijn gezet, erkennen de uitdagingen die voor ons liggen, en blijven samen leren, ontwikkelen en verbeteren.

Zo blijven we trouw aan onze missie:

“Zorg zoals je die je naasten gunt”.