

Kwaliteitsbeeld

Oranje Zorg Nederland B.V.

‘Passie voor zorg met Liefde’



**ORANJE ZORG
NEDERLAND**
PASSIE VOOR ZORG MET LIEFDE



Inhoud

Inleiding.....	3
1. Missie en Visie.....	4
2. Oranje Zorg en haar cliënten	6
3. Kwaliteitsontwikkeling binnen Oranje Zorg Nederland	8
4. Werken aan kwaliteit volgens de 5 bouwstenen van het Generiek Kompas.....	10
5. Focus voor 2025	13
6. Afsluiting, een lerende en toekomstgerichte organisatie	14



Inleiding

De Nederlandse zorgsector staat voor een uitdagende transitie, gedreven door maatschappelijke ontwikkelingen zoals de vergrijzing, toenemende zorgzwaarte, personeelsschaarste en de groeiende behoefte aan persoonsgerichte zorg dichtbij huis. In dit veranderende zorglandschap neemt Oranje Zorg Nederland B.V. haar verantwoordelijkheid om niet alleen kwalitatieve zorg te leveren, maar ook bij te dragen aan een toekomstbestendig zorgsysteem waarin de mens centraal staat.

Als jonge, dynamische en ISO-gecertificeerde thuiszorgorganisatie in de regio Hoekscha Waard zetten wij ons in voor zorg die verder gaat dan enkel medische handelingen. Onze missie is om cliënten te ondersteunen in hun eigen vertrouwde omgeving, waarbij persoonlijke aandacht, respect voor identiteit en het versterken van eigen regie centraal staan. Wij bieden zorg met liefde, waarbij kwaliteit van bestaan het uitgangspunt is.

In dit kwaliteitsbeeld geven wij inzicht in hoe wij werken aan deze missie, gebaseerd op de uitgangspunten van het Generiek Kompas. We schetsen hoe wij de stem van de cliënt integreren in ons dagelijks handelen, hoe wij een cultuur van leren en verbeteren borgen binnen onze organisatie en hoe wij met onze samenwerkingspartners bouwen aan samenhangende, kwalitatieve en toegankelijke zorg.

Wij reflecteren op de resultaten van 2024 aan de hand van cliënt- en medewerkerstevredenheid, kwaliteitsmetingen, interne evaluaties en externe audits. Daarnaast formuleren wij heldere verbeterpunten en ambities voor 2025, met de nadruk op het verder versterken van persoonsgerichte zorg, netwerkgericht werken en toekomstbestendige professionalisering van onze medewerkers.

Dit kwaliteitsbeeld vormt daarmee niet alleen een verantwoording van de huidige kwaliteit van zorg binnen Oranje Zorg Nederland, maar ook een leidraad voor onze verdere groei en ontwikkeling richting de toekomst.

Vanuit onze kernwaarden, nabijheid, menselijkheid en professionaliteit, blijven wij investeren in een lerende organisatie waarin de kwaliteit van bestaan van onze cliënten altijd centraal staat.



1. Missie en Visie

1.1 Missie

Bij Oranje Zorg Nederland B.V. staat de mens centraal. Onze missie is het bieden van hoogwaardige, persoonsgerichte zorg in de thuissituatie, waarbij cliënten maximale eigen regie behouden over hun leven. Wij maken het mogelijk dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen en indien gewenst thuis kunnen sterven. Ook bij intensieve en verpleegtechnische complexe zorgvragen is dit mogelijk. Wij ondersteunen, behouden en bevorderen de kwaliteit van leven, waarbij kwaliteit voor ons betekent: zorg die past bij het leven dat mensen willen leiden binnen hun mogelijkheden.

Onze vaste, deskundige zorgteams zorgen voor continuïteit en herkenning voor de cliënt. Samenwerking is voor ons vanzelfsprekend, de zorgprofessional, de cliënt en diens ondersteuners denken actief mee over de beste invulling van zorg. Met als doel optimale ondersteuning van het individuele welzijn.

1.2 Visie

Wij geloven in een toekomst waarin zorg kleinschalig, flexibel en dichtbij georganiseerd is. Bij Oranje Zorg Nederland erkennen we iedere cliënt als uniek persoon, met eigen identiteit, normen, waarden en overtuigingen. Wij verlenen zorg in het privé domein van mensen, waarbij respect, begrip en persoonlijke benadering de standaard zijn.

Onze visie is gericht op het ondersteunen van mensen om zo lang mogelijk eigen regie te behouden, met een sterke focus op samenwerking. Niet concurrentie maar samenwerking leidt volgens ons tot betere en doelmatigere zorg. Daarom werken wij intensief samen met mantelzorgers, vrijwilligers, huisartsen, ziekenhuizen, ketenpartners en welzijnsorganisaties. Korte lijnen en directe communicatie zorgen voor een naadloze overdracht tussen verschillende zorgdisciplines.

Wij bewegen actief mee met ontwikkelingen in de zorg of het nu gaat om technologische innovaties of veranderende maatschappelijke behoeften.

Onze organisatie is wendbaar, mensgericht en toekomstbestendig en levert zorg met liefde, professionaliteit en betrouwbaarheid.



1.3 Zorgvisie

Onze zorgvisie is gebaseerd op vier pijlers die samen het fundament vormen van onze dagelijkse praktijk:

- De regie ligt bij de cliënt: Wij ondersteunen cliënten in hun eigen keuzes en autonomie, waarbij hun leefwereld leidend is in de zorgverlening.
- Aandacht voor welzijn en leefomgeving: Wij kijken verder dan medische zorg en besteden nadrukkelijk aandacht aan welzijn, leefstijl en de directe leefomgeving van de cliënt.
- Samen werken aan kwaliteit van bestaan: Zorg is voor ons meer dan handelingen verrichten. Samen met mantelzorgers, ketenpartners en het sociale netwerk van de cliënt bouwen wij aan een betere kwaliteit van bestaan.
- Deskundige en betrokken zorgprofessionals: Wij investeren doorlopend in de deskundigheid en ontwikkeling van onze medewerkers. Met vaste teams zorgen wij voor continuïteit, herkenning en warme zorg.



2. Oranje Zorg en haar cliënten

2.1 Werkgebied

Oranje Zorg Nederland biedt haar zorgdiensten aan binnen de regio Hoeksche Waard en omliggende gemeenten in Zuid-Holland. Wij kiezen bewust voor een wijkgerichte aanpak waarbij we werken met vaste, kleinschalige zorgteams per wijk. Dit stelt ons in staat om snelle, persoonlijke en flexibele zorg te leveren die aansluit bij de behoeften van onze cliënten en tegelijkertijd korte lijnen te behouden met huisartsen, apotheken en andere zorg- en welzijnspartners in de regio.

Onze nadruk ligt op nabijheid, cliënten krijgen ondersteuning van zorgverleners die bekend zijn met de lokale sociale kaart en daardoor beter kunnen inspelen op de unieke omstandigheden van iedere cliënt.

2.2 Doelgroep

Onze cliëntpopulatie bestaat voornamelijk uit kwetsbare ouderen met een matige tot complexe zorgvraag. Door onze kleinschalige opzet kunnen wij maatwerk leveren en onze zorgverlening afstemmen op de specifieke behoeften van verschillende doelgroepen binnen de wijkverpleging.

Onze belangrijkste doelgroepen zijn:

- Ouderen met chronische aandoeningen: zoals diabetes, COPD, hartfalen en andere ouderdomsziekten waarbij langdurige ondersteuning en monitoring nodig is
- Cliënten in de palliatieve en terminale fase: wij bieden deskundige, warme palliatieve zorg gericht op comfort, eigen regie en ondersteuning van naasten in de laatste levensfase
- Mensen met een behoefte aan persoonsgerichte verpleging en verzorging: waarbij zowel lichamelijke zorg, psychosociale ondersteuning als coördinatie van zorg noodzakelijk is
- Mantelzorger: wij verlichten de zorglast van mantelzorgers door passende zorg en begeleiding te bieden, afgestemd op de situatie van de cliënt en zijn of haar netwerk.



Onze zorgverlening kenmerkt zich door:

- Zelfregie en eigen keuzevrijheid: wij ondersteunen cliënten bij het behouden van zoveel mogelijk zelfstandigheid
- Vaste gezichten: cliënten zien zoveel mogelijk dezelfde zorgverleners, wat zorgt voor vertrouwen en continuïteit
- Kleinschaligheid en nabijheid door wijkgericht te werken, waarborgen we bereikbaarheid en snelheid van handelen
- Samenwerking in de keten: wij werken actief samen met huisartsen, ziekenhuizen, apotheken, welzijnsorganisaties en specialistische zorgnetwerken (zoals Ketenzorg Dementie, Palliatief Netwerk en Transmurale Zorgbrug Nederland).



3. Kwaliteitsontwikkeling binnen Oranje Zorg Nederland

3.1 Terugblik op 2024

In 2024 heeft Oranje Zorg Nederland B.V. belangrijke stappen gezet in het verder professionaliseren van haar kwaliteitssysteem en het verstevigen van de zorgprocessen. Dit jaar stond in het teken van het bouwen aan een solide basis voor continu verbeteren, waarbij aandacht voor cliënttevredenheid, medewerkerstevredenheid en netwerkontwikkeling centraal stonden.

Belangrijke resultaten in 2024:

- Succesvolle ISO 9001:2015 certificering behaald in september 2024, waarmee de basis is gelegd voor systematisch kwaliteitsmanagement.
- Implementatie van ONS Nedap, Medimo en POINT voor veilige en efficiënte dossiervoering, medicatieoverdracht en warme overdrachten.
- PREM-score van 7,25 behaald, waarbij cliënten met name de bejegening positief hebben beoordeeld.
- Medewerkerstevredenheid (MTO) van 7,9, met hoge waardering voor teamcultuur, werkplezier en professionele ondersteuning.
- Start van een proactieve samenwerking binnen de ketenzorg dementie en palliatieve zorg, met o.a. aansluiting bij het Transmuraal Zorgbrug Nederland en Stichting Palliatief Netwerk Nederland.
- Uitvoering van interne audits en kwartaal evaluaties, vastgelegd in het verbeterregister (06/2025), met aantoonbare opvolging van verbeteracties
- Positieve leveranciersbeoordeling, waarbij samenwerkingspartners zoals ONS Nedap, Medimo en de Zorginkopers als 'goed' beoordeeld zijn op kwaliteit, service en levering
- Stakeholdersanalyse 2024 uitgevoerd, waarmee verwachtingen van cliënten, mantelzorgers, medewerkers en verwijzers structureel zijn meegenomen in de kwaliteitscyclus.

De implementatie van kwaliteitsverbeteringen heeft geleid tot een stabiel en betrouwbaarder zorgproces, betere communicatie binnen de keten en grotere betrokkenheid van medewerkers.



3.2 Vooruitblik op 2025

Voor 2025 heeft Oranje Zorg Nederland ambitieuze doelen geformuleerd om verdere kwaliteitsgroei te realiseren. Hierbij wordt voortgebouwd op de ingezette lijnen van 2024, waarbij wij ons blijven richten op cliënttevredenheid, medewerkers ontwikkeling en ketensamenwerking.

Kwaliteitsdoelstellingen voor 2025:

- Verhogen van de PREM-score naar minimaal 7,5: door het versterken van persoonsgerichte zorg en sneller opvolgen van feedbackmomenten.
- Formele oprichting van een cliëntraad, waarmee cliëntbetrokkenheid verder wordt geborgd in het kwaliteitsbeleid.
- Verdieping van samenwerking binnen ketenzorg dementie en palliatieve zorg, inclusief deelname aan lokale teams en nachtzorgstructuren.
- Uitbreiding van het kwaliteitsdashboard, waarmee kwartaalanalyses uit PREM, MTO, MIC/MIM en verbeterregister gebundeld worden in de managementreview.
- Verdere implementatie van zorginnovaties, waaronder spraak gestuurd rapporteren in ONS Nedap en de volledige uitrol van Medimo bij medicatiecliënten.
- Focus op deskundigheidsbevordering, o.a. via SLIM-subsidie trajecten, met minimaal 95% van de medewerkers geschoold op kerncompetenties zoals palliatieve zorg, wondzorg en communicatie.
- Introductie van kwartaalbijeenkomsten met ketenpartners, voor betere afstemming van overdrachten en interdisciplinaire samenwerking.
- Continu optimaliseren van interne processen, waarbij dossiervorming, registratie en declaratie verder worden geautomatiseerd en beheerst.

De organisatie blijft het kwaliteitsmanagementsysteem levend houden door halfjaarlijkse interne audits, jaarlijkse managementreviews en frequente evaluaties op teamniveau.



4. Werken aan kwaliteit volgens de 5 bouwstenen van het Generiek Kompas

4.1 Samen beslissen

Bij Oranje Zorg Nederland staat samen beslissen centraal. Wij vinden het essentieel dat cliënten de regie houden over hun eigen leven en dat zorg altijd in samenspraak wordt georganiseerd.

Wij geven invulling aan samen beslissen door:

- Het opstellen van een individueel zorgplan, waarin het verhaal van de cliënt, wensen en voorkeuren actief worden meegenomen
- Het houden van regelmatige evaluatiegesprekken waarbij zowel de cliënt als de mantelzorger betrokken wordt, met aandacht voor veranderende omstandigheden en zorgbehoeften.
- De borging van gezamenlijke besluitvormingen in het ECD (ONS Nedap), waarbij wij gebruik maken van signaleringsinstrumenten om zorgbehoeften tijdig te identificeren.

4.2 Ondersteunen van kwaliteit van leven

Wij ondersteunen onze cliënten bij het behouden van zelfstandigheid en het vergroten van kwaliteit van leven. Dit gaat verder dan alleen zorgverlening, wij kijken naar het hele welzijn van de cliënt.

Onze aanpak bestaat uit:

- Actieve inzet op zelfredzaamheid, met oog voor wat cliënten nog zelf kunnen en willen blijven doen
- Signaleren van welzijnsproblematiek, met extra aandacht voor leefstijl, eenzaamheid en het behouden van een sociaal netwerk.
- Nauwe samenwerking met huisartsen, welzijnsorganisaties en sociale wijkteams om een integrale benadering te realiseren.



4.3 Leren en verbeteren

Oranje Zorg Nederland is een lerende organisatie waarin kwaliteit een continu proces is. We zorgen ervoor dat feedback, meldingen en evaluaties leiden tot concrete verbeteringen.

Dit borgen wij door:

- Jaarlijkse interne audits, een gestructureerde managementreview en een actuele risico-inventarisatie (RI&E)
- Structurele bespreking van incidenten en meldingen (MIC/MIM) in team overleggen, met een lerende insteek
- Een kwaliteitsjaarplan, dat ieder kwartaal geëvalueerd wordt via het verbeterregister zodat verbeteracties aantoonbaar worden uitgevoerd.
- Medewerkers actief te ontwikkelen via een jaarlijks scholingsplan, persoonlijke leerdoelen en functioneringsgesprekken gericht op groei en professionaliteit.

4.4 Ondersteunen van professionals

Onze medewerkers vormen het hart van de organisatie. Wij creëren een werkomgeving waarin zij zich veilig, gesteund en professioneel kunnen ontwikkelen.

Wij faciliteren dit door:

- Deelname aan de SLIM-subsidie, waarmee medewerkers laagdrempelig toegang hebben tot leertrajecten en ontwikkelingsmogelijkheden.
- Structurele scholing op belangrijke thema's zoals palliatieve zorg, medicatieveiligheid en wondzorg.
- Regelmatige casuïstiekbesprekingen en intervisie ter bevordering van reflectie en intercollegiaal leren.
- Coaching en begeleiding door wijkverpleegkundigen en de kwaliteitsmanager, met aandacht voor professionaliteit en werkplezier.



4.5 Samenwerken in het netwerk

Samenwerking binnen het netwerk van zorg- en welzijnspartners vormt de kern van goede zorg. Wij geloven dat samenwerking de sleutel is voor continuïteit van zorg en kwaliteit van bestaan.

Onze samenwerkingsstructuur omvat:

- Structurele samenwerking met huisartsen, ziekenhuizen, apotheken en sociale teams binnen de regio Hoeksche Waard.
- Aansluiting bij Transmurale Zorgbrug Nederland
- Actieve deelname aan het Palliatief Netwerk Nederland en Ketenzorg Dementie Hoeksche Waard, voor gezamenlijke casuïstiek en kennisdeling.
- Voorbereiding op aansluiting bij de regionale nachtzorg per 2026 om 24/7 bereikbaarheid en inzetbaarheid van zorg te waarborgen.



5. Focus voor 2025

5.1 Speerpunten voor 2025

Voor 2025 heeft Oranje Zorg Nederland duidelijke focusgebieden geformuleerd die bijdragen aan verdere professionaliseren, kwaliteit en duurzame groei van de organisatie. Deze speerpunten sluiten aan bij zowel de uitkomsten van onze evaluaties als de maatschappelijke ontwikkelingen in de zorg.

Onze belangrijkste speerpunten voor 2025 zijn:

- Borging en uitbreiding van de kwaliteitssystematiek, verdere integratie van de ISO-9001-systematiek in alle lagen van de organisatie en continue doorontwikkeling van onze kwaliteitscyclus.
- Oprichting van een cliëntenraad, structurele betrokkenheid van cliënten bij beleidsvorming en kwaliteitsverbetering door het instellen van een formele cliëntenraad.
- Verdere samenwerking binnen regionale netwerken, intensiveren van samenwerkingen met ketenpartners
- Innovatie inzetten voor betere kwaliteit van leven, toepassen van innovatieve technologieën zoals spraak gestuurd rapporteren en digitale medicatiedispensers om zorg efficiënter en cliëntgerichter te maken.
- Focus op werkgeluk en behoud van medewerkers, het versterken van een gezonde werkcultuur met oog voor werkplezier, persoonlijke ontwikkeling en behoud van vaste teams.

5.2 Verbeterpunten voor 2025

Op basis van interne evaluaties, audits en input van medewerkers en cliënten formuleren wij onderstaande concrete verbeterpunten:

- Verbeteren van gestructureerde feedback van cliënten door het optimaliseren van de PREM-methodiek en gebruik van cliënttevredenheidsmomenten
- Sneller oppakken van signalen uit MIC/MIM, met een scherpere follow-up en terugkoppeling richting teams.
- Verhogen van zichtbaarheid in regionale netwerken door actieve deelname aan overlegstructuren en participatie in regionale werkgroepen
- Optimaliseren van de inzet van technologie zonder verlies van menselijkheid, door nadruk te leggen op balans tussen digitalisering en persoonlijke aandacht in de zorg.



6. Afsluiting, een lerende en toekomstgerichte organisatie

Met dit kwaliteitsbeeld legt Oranje Zorg Nederland verantwoording af over de kwaliteit van zorg en de inzet op kwaliteit van bestaan van haar cliënten. Dit document is meer dan een momentopname, het vormt het kompas waarmee wij als organisatie blijven sturen, reflecteren en verbeteren.

Wij zien kwaliteit niet als een eindpunt, maar als een voortdurend proces van leren en ontwikkelen. Door systematische reflectie via interne audits, PREM-metingen, MTO en cliëntfeedback blijven wij alert op kansen om onze zorg persoonsgericht, veiliger en effectiever te maken. Onze deelname aan ketenzorgnetwerken, innovatieprojecten en samenwerking in de regio draagt bij aan een stevige positie in het zorglandschap.

In 2025 blijven wij investeren in:

- De stem van de cliënt via de cliëntraad en gestructureerde feedback
- Professionalisering van medewerkers door scholing en coaching
- Innovatieve oplossingen die technologie benutten zonder menselijkheid te verliezen
- Versterking van samenwerking met ketenpartners voor samenhangende zorg
- Een stabiele en positieve werkcultuur waarin zorgprofessionals optimaal kunnen floreren.

Door deze ambities blijven wij bouwen aan een organisatie waarin kwaliteit van bestaan van cliënten centraal staat, medewerkers zich gezien voelen en samenwerking zorgt voor toekomstbestendige zorg.

Dit kwaliteitsbeeld zal jaarlijks worden geactualiseerd en besproken in de managementreview en met relevante stakeholders, zodat Oranje Zorg Nederland zichtbaar en aantoonbaar blijft werken aan kwaliteit.

