



## Kwaliteitsbeeld Thuiszorg Evital 2025

### 1. Missie en Visie

**Missie:** Evital bevordert het welzijn van cliënten door zorg en ondersteuning te bieden die aansluit op hun taal en culturele achtergrond. Met respect, duurzaamheid en kwaliteit helpen wij cliënten zelfredzaam te blijven en volwaardig deel te nemen aan de samenleving. Onze zorg voldoet aan zowel de medische als praktische behoeften van cliënten, met respect voor hun culturele waarden en levensomstandigheden.

**Visie:** Thuiszorg Evital biedt veilige, cliëntgerichte en kwalitatief hoogwaardige zorg, waarbij de behoeften en wensen van de cliënt centraal staan. De organisatie streeft naar hoge cliënt- en medewerkerstevredenheid, veilige en verantwoorde zorg, continue verbetering en lerend vermogen, en financiële stabiliteit en continuïteit.

### 2. Kernwaarden

**Respect:** Rekening houden met taal, cultuur en religie van cliënten.

**Duurzaamheid:** Investeren in langdurige relaties met cliënten, medewerkers en partners.

**Kwaliteit:** Deskundige zorg afgestemd op de wensen en behoeften van de cliënt.

### 3. Organisatie van de Zorg

Binnen Evital wordt gewerkt met teams die gespecialiseerd zijn in begeleiding, huishoudelijke hulp, zorg en groepsbegeleiding. Door de diverse achtergronden binnen de teams kan goed worden ingespeeld op de culturele context van cliënten. Voor iedere cliënt wordt een zorg- of begeleidingsplan opgesteld, waarin ook aandacht is voor culturele voorkeuren, taalbarrières en netwerk van de cliënt. Dit ondersteuningsplan wordt om de zes maanden geëvalueerd en bijgesteld. Het hele zorgproces, van intake tot uit zorg, is vastgelegd in het digitale kwaliteitsmanagementsysteem en wordt consequent geïmplementeerd in de praktijk. Mantelzorgers en andere netwerkpartners worden actief betrokken, mits toestemming van de cliënt. Alle cliënten hebben toegang tot het elektronisch cliënt dossier (Caren Zorgt) om de voortgang te volgen.

### 4. Kwaliteit van Zorg

De kwaliteit van zorg wordt bewaakt door interne en externe audits op zowel primaire als organisatieprocessen. Bevindingen worden systematisch opgevolgd via actieplannen, die snel worden geïmplementeerd.

Binnen het HKZ-systeem vinden jaarlijkse audits plaats; in januari 2025 is zijn geen verbeterpunten geconstateerd.

De laatste inspectie door de IGJ GGD vond plaats in oktober 2025 en het verslag zal binnenkort gepubliceerd worden.

Binnen de organisatie is een aandachtsfunctionaris huiselijk geweld actief, die jaarlijks scholing volgt en betrokken wordt bij casuïstiek.

Het Wzd-beleid wordt nageleefd, waarbij dwang uitsluitend wordt toegepast bij gevaar voor de cliënt of omgeving. We werken actief met cliëntenvertrouenspersoon onvrijwillige zorg,

PRI's zijn uitgevoerd in 2025 en worden vanaf 2026 maandelijks gepland. Alle meldingen (klacht, incident, calamiteit, AVG incident, compliment, verbetervoorstel worden wekelijks besproken tijdens kantooroverleggen en leiden tot concrete verbeteracties.

Op het gebied van veiligheid en risicomanagement is een RI&E geïmplementeerd op cliënt- en procesniveau. Preventiemedewerkers volgen acties.. Incidenten laten een dalende trend zien en risicosignalering wordt systematisch opgevolgd. Er wordt gebruikgemaakt van Arbo-checks en registratie systeem.

Het kwaliteitsmanagementsysteem is geïntegreerd in de HKZ-cyclus.

De PDCA-cyclus wordt actief toegepast: plannen worden opgesteld, uitgevoerd, geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Continue feedback wordt verzameld via korte metingen en voortgangsgesprekken.

In 2025 zijn in totaal 9 MIC-meldingen geregistreerd. Deze hadden betrekking op agressie, medicatie en val- en ziekte-incidenten. Alle meldingen zijn opgevolgd met passende acties, zoals scholing, monitoring en procesverbeteringen. Het doel hiervan is het herstellen van afwijkingen, het voorkomen



van ernstigere gevolgen, het beheersen van risico's en het voorkomen van herhaling.

## **5. Cliëntervaringen**

Uit de PREM-meting (september–november 2025) blijkt dat 31 van de 39 benaderde cliënten hebben gereageerd (79,5%). De gemiddelde score bedraagt 8,5 en de NPS is 45. Cliënten waarderen vooral het luisteren, de bereikbaarheid en het vertrouwen in de zorgverleners. Aandachtspunten liggen bij communicatie tijdens afwezigheid van vaste medewerkers door ziekte en verlof.

Er zijn in 2025 geen formele klachten ingediend, maar wel 19 informele klachten. Deze hadden voornamelijk betrekking op communicatie en uitvoering van huishoudelijke taken. Klachten worden gemiddeld binnen 14 dagen afgehandeld en leiden tot verbeteracties.

## **6. Veiligheid en Cliëntgericht Werken**

Evital werkt met protocollen voor medicatiebeheer, valpreventie en hygiëne, waarbij rekening wordt gehouden met culturele gevoeligheden. Cliënten worden actief betrokken bij hun zorgplan/begeleidingsplan.

Via het elektronisch cliëntendossier (Caren Zorgt) kunnen cliënten inzicht krijgen in hun zorg en communiceren met zorgverleners.

OZO Verbindzorg ondersteunt de samenwerking met ketenpartners en mantelzorgers.

Axiom wordt gebruikt als digitaal medicatie-aftekensysteem.

Alle werkprocessen zijn vastgelegd in het digitale kwaliteitsmanagementsysteem en worden consequent uitgevoerd en gemonitord.

## **7. Personeel en Opleiding**

Evital heeft 40 medewerkers in dienst, verdeeld over verschillende disciplines. Medewerkers worden continu begeleid via coaching, audits en voortgangsgesprekken.

De medewerkerstevredenheid wordt gemonitord via geplande kwartaal voortgang gesprekken en korte metingen. Vanwege een lage respons op het MTO in 2025 worden in 2026 kwartaalmetingen ingevoerd.

Het personeelsbeleid richt zich op ontwikkeling, werkgeluk en behoud van medewerkers. Er is een jaarlijks opleidingsplan met aandacht voor onder andere cultuursensitieve zorg, verpleegtechnische handelingen en wetgeving. Er is een vertrouwenspersoon beschikbaar en er wordt actief ingezet op verzuimpreventie en werk-privébalans.

## **8. Verantwoording en Transparantie**

Evital rapporteert periodiek aan cliënten en vertegenwoordigers. Belangrijke verslagen worden gepubliceerd op de website van Evital. Er is een externe auditor betrokken en een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

## **9. Samenwerking en Netwerken**

Mantelzorgers en andere netwerkpartners worden vanaf het begin bij de zorg betrokken, en het netwerk van elke cliënt wordt in kaart gebracht. Evital neemt actief deel aan diverse netwerken en vertegenwoordigt de doelgroep om samenwerking te versterken. Voor cliënten die toestemming geven, wordt jaarlijks een multidisciplinair overleg georganiseerd om samenwerking en afstemming te verbeteren.

## **10. Innovatie en Verbetering**

Evital investeert in digitale hulpmiddelen en e-health. Er is een samenwerking met Vegro en er is subsidie ontvangen voor verdere ontwikkeling in 2026.

## **11. Samenwerking met Mantelzorgers**

Mantelzorgers worden actief betrokken bij de zorg en gezien als onderdeel van het zorgteam. Zij worden betrokken bij intake, zorgplanning en evaluaties. Jaarlijkse bijeenkomsten en scholing door evital en MVT ondersteunen deze samenwerking.

Er zijn aandachtspunten zoals het beter monitoren van belasting en het structureel verzamelen van feedback. 2026 gaan we tevredenheid meting uitvoeren.

**Conclusie**

Evital laat in 2025 een positief kwaliteitsbeeld zien, met volledig vastgelegde processen van cliënten in zorg tot uitzorg, medewerkers in dienst tot uitdienst, hoge cliënttevredenheid, een afname van incidenten en klachten en een goed functionerend kwaliteitsmanagementsysteem. Alle processen worden gemeten, verbeterplannen worden snel opgepakt en de organisatie werkt continu aan verbetering en borging van kwaliteit.