

Introductie

Sigma Zorg streeft ernaar hoogwaardige zorg te bieden die aansluit bij de behoeften en wensen van mensen met een zorgvraag. Dit kwaliteitsbeeld geeft inzicht in hoe wij het afgelopen jaar hebben gewerkt aan de kwaliteit van zorg, welke successen we hebben geboekt en welke uitdagingen we zijn tegengekomen.

Reflectie op de beweging van het Kompas

Sigma Zorg heeft zich vorig jaar actief ingezet om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Hierbij hebben wij ons gericht op vijf concrete kwaliteitsdoelstellingen, waarvan de voortgang systematisch is gemonitord en geëvalueerd.

Doelstelling	Streefwaarde	Behaald resultaat	Monitoring en bijsturing	Opmerking
Verbeteren totaalscore Ervaringsmeting 2025	Gemiddelde score $\geq 8,0$	8,8	Klachten en MIC's opgevolgd, casuïstiek besproken in werkoverleg.	<i>Proactieve aanpak van klachten en incidenten heeft bijgedragen aan dit succes.</i>
Verbeteren aanbevelingscijfer cliënten 2025	Aanbevelingsscore $\geq 8,0$	8,8	Klachten en MIC's besproken in werkoverleg; casuïstiekbespreking.	Doelstelling behaald; cliënten zeer bereid om aan te bevelen.
Terugdringen valincidenten 2025	Maximaal 3 valincidenten	1 valincidenten	Risico-inventarisaties uitgevoerd, preventieve maatregelen besproken met cliënten.	Doelstelling ruimschoots behaald.
Stimuleren ADL-zelfredzaamheid 2025	Minimaal 1 cliënt zelfredzaam	5 cliënten volledig ADL-zelfredzaam	Bewaakt via individuele zorgplannen en begeleid oefenen van ADL-vaardigheden.	<i>Stapsgewijze begeleiding leidde tot succes.</i>
Behalen van HKZ-certificering	Certificering behouden	Succesvol behaald. Geen tekortkoming.	Continu bewaakt door kwaliteitsfunctionaris met periodieke interne controles.	-

Voor de doelen rondom valpreventie, zelfredzaamheid en HKZ-certificering waren geen aanvullende verbeteracties nodig. Bij de doelen rondom cliënttevredenheid zijn gedurende het jaar op basis van feedback gerichte maatregelen getroffen, wat heeft geleid tot een uitstekend resultaat in de tevredenheidsscores.

Reflectie op de bouwstenen:

Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften

Sigma Zorg stelt zich ten doel zorg te verlenen die optimaal aansluit bij de wensen en behoeften van cliënten, mantelzorgers en naasten. Om deze wensen en behoeften goed te begrijpen en hierop in te spelen, hebben wij gebruikgemaakt van de volgende instrumenten:

Instrument	Toelichting	Frequentie
Klanttevredenheidsonderzoek Generiek Kompas	Klanttevredenheidsonderzoek voor cliënten verpleging en verzorging	Jaarlijks
Klanttevredenheidsonderzoek HBH/BG	Klanttevredenheidsonderzoek voor cliënten huishoudelijke hulp en/of begeleiding	Tweejaarlijks (laatste in 2024)
Individuele cliëntgesprekken	Intakegesprekken bij start zorgverlening	Bij aanvang zorg
Evaluatiegesprekken	Evaluatiegesprekken over ervaringen en behoeften	Minimaal 1x per jaar
Risico-inventarisatiegesprekken	Risico-inventarisatiegesprekken om risico's en aanpassingen te signaleren	Minimaal 1x per jaar
Klachten- en incidentenregistratie	Systematische analyse en bespreking van meldingen	Doorlopend
Overleg met cliëntenraad	Bespreken van bredere cliëntbelangen en verbeterpunten	Twee keer per jaar

Belangrijkste bevindingen en aandachtspunten

Uitkomst cliënttevredenheidsonderzoeken 2025

Onderzoek	Respons	Gemiddelde score	Aanbevelingsvraag	Complimenten	Verbeterpunten
Klanttevredenheidsonderzoek Generiek Kompas	60 van 80 cliënten (75%)	8,8 (uit 10)	8,8	Veel complimenten	3 verbeterpunten
Klanttevredenheidsonderzoek BG/HBH	-	-	-	-	-

Uitkomst risico inventarisatie 2025

Geconstateerde risico's	2025	2024	Maatregelen op organisatieniveau nodig
Valrisico	18	19	Nee
Gevaar voor incontinentie	4	8	Nee
Gevaar voor depressie/somberheid	15	12	Nee
Gevaar voor overgewicht	3	0	Nee
Gevaar voor decubitus	10	8	Nee
Gevaar voor ondervoeding	11	10	Nee

Verbeteracties naar aanleiding van de feedback

Cliënttevredenheidsonderzoeken:

De cliënttevredenheidsmeting leverde enkele beperkte verbeterpunten op, genoemd door één tot drie cliënten. De opmerking dat afspraken beter moeten worden nagekomen was te algemeen om te vertalen naar een concrete maatregel. Het signaal over te laat komen is wel besproken in het werkoverleg, waarbij medewerkers nogmaals zijn gewezen op het belang van tijdigheid.

Daarnaast zijn er drie cliënten die bezwaar hebben tegen de ingevoerde bloktijden. Deze maatregel voorkomt juist de structurele irritatie die eerder ontstond door te late aankomsttijden. Omdat het merendeel van de cliënten de bloktijden als positief ervaart, blijft deze werkwijze gehandhaafd.

Een enkele cliënt gaf een voorkeur aan voor een andere medewerker. Dit betreft een individuele wens die via de planner kan worden opgepakt; een organisatiebrede maatregel is niet nodig.

In alle gevallen geldt dat de omvang van de signalen beperkt is en geen structurele knelpunten laat zien. Waar passend is opvolging gegeven, terwijl individuele wensen op maat worden behandeld.

Cliëntgesprekken en risico inventarisaties:

De uitkomsten van cliëntgesprekken en risico-inventarisaties hebben geleid tot gerichte aanpassingen in individuele zorgplannen, zodat cliënten nog beter worden ondersteund op basis van hun persoonlijke situatie. Op organisatieniveau waren geen structurele verbeteracties nodig.

Klachten en incidenten:

De klachten- en incidentenmeldingen zijn uitgebreid geanalyseerd en besproken in werkoverleggen. Dit heeft geleid tot een grotere bewustwording onder zorgverleners, wat heeft bijgedragen aan een verdere stijging van cliënttevredenheid en een afname van het aantal klachten en incidenten.

Overleg directie met cliëntenraad:

De uitkomst van de vergaderingen tussen de directie en de cliëntenraad was voornamelijk informatief. De directie

bracht de laatste ontwikkelingen onder de aandacht, terwijl de inbreng van de cliëntenraad beperkt bleef. Verbeteracties waren niet noodzakelijk.

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Samenwerkingsstructuur en externe partners

Sigma Zorg werkt nauw samen met verschillende organisaties om kwalitatieve en geïntegreerde zorg te bieden aan haar cliënten. Een belangrijke samenwerkingsstructuur is het Zorg in de Wijk-overleg, waarin Sigma Zorg participeert samen met onder andere Cordaan, Amstelring, Buurtzorg en Eveen.

Binnen dit overleg worden thema's en projecten vastgelegd in een jaarlijkse agenda, die de leidraad vormt voor de gezamenlijke inspanningen. De afspraken rondom deze samenwerking zijn geformaliseerd in het Convenant Zorg in de Wijk Amsterdam, dat door alle deelnemende partijen is ondertekend.

Coördinatie en afstemming

Om de samenwerking effectief te laten verlopen, vinden er structurele overlegmomenten plaats. Zo wordt het Zorg in de Wijk-overleg zes keer per jaar gehouden, waarin multidisciplinaire casuïstiek en beleidsmatige ontwikkelingen worden besproken. Daarnaast neemt Sigma Zorg deel aan het Platform Wijkverpleegkundige Zorg in Amsterdam, waar gemiddeld vier tot vijf keer per jaar casusbesprekingen plaatsvinden.

Ontwikkelingen en knelpunten in de samenwerking

Sigma Zorg heeft haar samenwerkingsverbanden vorig jaar verder geoptimaliseerd. Verbeteringen in de samenwerking zijn merkbaar door een efficiëntere afstemming tussen zorgaanbieders en een verbeterde doorverwijzing van cliënten.

De samenwerking met externe partijen wordt door zowel medewerkers van Sigma Zorg als de samenwerkingspartners als zeer positief ervaren. Dit komt door de duidelijke afspraken, regelmatige evaluatiemomenten en de gedeelde inzet om zorg toegankelijk en kwalitatief hoogwaardig te houden.

Concrete samenwerkingsprojecten

Sigma Zorg heeft het afgelopen jaar deelgenomen aan verschillende samenwerkingsinitiatieven, waarvan sommige reeds zijn afgerond en andere nog in ontwikkeling zijn:

Projecten	Status	
	<i>Lopend</i>	<i>Afgerond</i>
- Gezamenlijke overstap van CareXS naar Medimo		x
- Stedelijke nachtzorg		x
- SUP Platform	x	
- Centrale aanmelding casemanagement dementie	x	
- Toegang tot woningen	x	
- Stedelijke Doorbemiddeling		x
- Zorgdomein		x
- Palliatieve Kit	x	
- Oogdruppelbril		x

Meerwaarde voor cliënten

De samenwerkingen dragen direct bij aan betere doorverwijzing en bredere ondersteuning voor cliënten. Dit resulteert in snellere, effectievere en veiligere zorgverlening. Specifieke voorbeelden van succesvolle initiatieven zijn onder andere:

- *Palliatieve Kit*: dit project heeft bijgedragen aan een verbeterde en gestroomlijnde palliatieve zorg.
- *Oogdruppelbril*: door deze innovatie kunnen cliënten zelfstandig en op een veilige manier oogdruppels toedienen, wat hun zelfstandigheid vergroot.

Clïëntervaringen en feedback

Clïënten en mantelzorgers hebben over het algemeen positief gereageerd op de samenwerking. Ze ervaren verbeterde zorgverlening en een effectievere afstemming tussen verschillende zorgverleners, wat bijdraagt aan hun welzijn en zelfredzaamheid.

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Sigma Zorg stemt de deskundigheidsmix af op de zorgvraag van de cliënten. Op basis van deze zorgvraag wordt bepaald welke expertise nodig is om passende zorg te verlenen. Vervolgens worden vacatures uitgezet en medewerkers met de juiste kwalificaties aangetrokken.

Om de deskundigheid op peil te houden, maakt Sigma Zorg gebruik van scholing, klinische lessen en bekwaamheidstoetsen. Het afgelopen jaar zijn specifieke opleidingen en bijscholingen gevolgd door verschillende medewerkers:

Soort personeel	Opleiding	Voortgang
F.B.	Verzorgende IG	F. volgt de opleiding nog steeds naar volle tevredenheid. Alles verloopt volgens schema en ook de begeleider van Fatima is tevreden met haar serieuze aanpak. Zij is zeer gemotiveerd om de opleiding met een goed resultaat te behalen.
T.B.	Verzorgende IG	T. is in augustus gestart met de opleiding. Ze vindt het spannend maar wel erg leuk. Zij vindt het fijn dat er meerdere collega's zijn die dezelfde opleiding volgen en dat ze met elkaar kunnen sparren.
M.B.	Verzorgende IG	Het is M. helaas niet gelukt om voor de zomervakantie haar examens af te ronden. Dit kwam deels door onduidelijkheid bij Capabel en deels omdat zij moest herkansen. Inmiddels heeft M. al haar examens behaald en is ze in afwachting van bericht van Capabel om haar diploma in ontvangst te nemen. Naar alle waarschijnlijkheid zal dit begin januari 2026 gaan plaatsvinden.
M.S.	Helpende Z&W	M. is vorig jaar gestopt met de opleiding en in september van dit jaar toch weer opnieuw gestart omdat hij erachter is gekomen dat de zorg toch wel goed bij hem past. M. heeft een fijne omgang met de cliënten en wij krijgen regelmatig complimenten van cliënten. Daar zijn wij erg blij mee. Ook op school gaat het goed. M. loopt mee met zijn begeleider om bepaalde handelingen af te tekenen. Het zou zomaar kunnen dat hij eerder klaar is met de opleiding als hij zo door gaat.
L.A.	Verpleegkunde	L. is een serieuze leerling die op tijd is met haar opdrachten en verslagen. Ze overlegt regelmatig met haar begeleider en gaat daarna zelfstandig verder. Ook in de wijk laat zij goed zien dat zij voor bijna alle verpleegtechnische handelingen bevoegd en bekwaam is. Ook haar omgang met cliënten gaat erg goed.

Een uitdaging binnen de deskundigheidsorganisatie is dat bij aanmelding van nieuwe cliënten niet altijd direct voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar is. Dit wordt aangepakt door doorlopende vacatureplaatsing en door stagiaires (BBL en BOL) goed te begeleiden en hen na afloop van de stageperiode een contract aan te bieden.

Veiligheid binnen de organisatie

De veiligheid van cliënten en medewerkers wordt geborgd door:

1. Het gebruik van Vilans zorgprotocollen en werkinstructies.
2. Risico-inventarisaties op cliëntniveau, jaarlijks herhaald of vaker indien nodig. Op basis van de bevindingen zijn passende maatregelen op individueel cliëntniveau genomen en doelstellingen geformuleerd om risico's te beheersen en, waar mogelijk, te verminderen. Tot op heden zijn corrigerende maatregelen op organisatieniveau niet noodzakelijk gebleken.
3. Kwaliteitskeurmerk: Sigma Zorg is HKZ-gecertificeerd en ondergaat jaarlijks een externe audit, waarin onder andere cliëntveiligheid wordt getoetst.
4. RI&E: elke vijf jaar wordt een RI&E uitgevoerd om (arbo)risico's in kaart te brengen en aan te pakken.
5. Registratie en analyse van MIC/MIM meldingen: het structureel bespreken van incidenten heeft geleid tot een verbeterde meldcultuur en preventieve maatregelen.

Incidenten	2025	2024	Oorzaak afwijking
Incidenten cliënten:			
Valincident	1	1	Duizeligheid
Medicatiefout	3	11	Planningsfout, houding medewerker, nalatigheid medewerker
Bijna incident			
Vinger tussen deur			
Incidenten medewerkers:			
Agressie cliënt	7	3	Dementie, onvoorspelbare buien, slechte attitude
Prikaccident		1	
Grensoverschrijdend gedrag door echtgenoot cliënt		1	

Zeggenschap binnen de organisatie

Sigma Zorg bevordert zeggenschap op verschillende niveaus:

Niveau	Middel van zeggenschap	Frequentie
Voor professionals	Ondernemingsraad (OR)	Twee keer per jaar
	Werkoverleg	Verschilt per soort overleg
	Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VAR)	Jaarlijks
	Betrokkenheid bij kwaliteitsmanagement en beleidswijzigingen	Doorlopend
Voor cliënten	Cliëntenraad overleg	Twee keer per jaar
	Evaluatiegesprekken	Jaarlijks

Er waren afgelopen jaar geen knelpunten of dilemma's rondom zeggenschap. Sigma Zorg bevordert door periodieke aandacht in het werkoverleg een veilige meldcultuur waarin medewerkers vrijuit hun mening en incidenten delen.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Leren en ontwikkelen van professionals

Sigma Zorg stimuleert de deskundigheidsbevordering van medewerkers door middel van scholing en klinische lessen. De beroepsregistratie wordt bijgehouden via het BIG-register (voor verpleegkundigen) en het Kwaliteitsregister V&VN (voor indicerende verpleegkundigen). Een uitgebreid overzicht van specifieke scholingen en stages is te vinden in Bouwsteen 3.

Leren en ontwikkelen van de organisatie

Sigma Zorg streeft continu naar verbetering en heeft het voorbije jaar verschillende gerichte verbetermaatregelen doorgevoerd. Voorbeelden hiervan zijn:

- Het opleiden van een medewerker tot Aandachtsfunctionaris Huiselijk Geweld en Kindermishandeling.
- De start van de implementatie van de NEN 7510-norm voor informatiebeveiliging.

Audits

Er zijn vorig jaar wee audits uitgevoerd: een interne audit en een externe HKZ-audit. Onderstaand overzicht biedt een beknopt inzicht in de resultaten, verbeterpunten en ondernomen verbeteracties.

Audit	Resultaat	Verbeterpunten	Verbetermaatregelen
Interne audit	<i>Sigma Zorg besteedt ruim voldoende aandacht aan kwaliteitsborging en veiligheid, waarbij klantwaardering centraal staat. Medewerkers ontvangen uitgebreide ondersteuning via procedures en beschikbare kennis.</i>	<i>Er zijn geen tekortkomingen geconstateerd.</i>	<i>N.v.t.</i>
Externe audit	<i>Het KMS voldoet in goede mate aan de norm, is geschikt voor implementatie van wet- en regelgeving en contractuele eisen, en is effectief in de realisatie van de organisatiedoelen.</i>	<i>Er zijn geen tekortkomingen geconstateerd.</i>	<i>N.v.t.</i>

Perspectief naar volgend jaar

Verbeterpunten en aandachtspunten voor komend jaar

Sigma Zorg blijft zich voortdurend inzetten voor het verbeteren van de zorgkwaliteit. Ondanks de uitstekende cliënttevredenheidsresultaten van het afgelopen jaar, blijft dit ook komend jaar een belangrijk aandachtspunt. Onze ambitie is om de tevredenheid van cliënten en mantelzorgers verder te verhogen en waar mogelijk de dienstverlening nog beter af te stemmen op hun behoeften.

Kwaliteitsdoelen voor komend

De doelen en resultaten uit het afgelopen jaar zijn voor Sigma Zorg dusdanig waardevol dat we hebben besloten deze ook komend jaar te handhaven. De belangrijkste overkoepelende doelstelling blijft het verder verhogen van de cliënttevredenheid. Dit sluit aan bij onze visie op persoonsgerichte zorg en continue kwaliteitsverbetering. Voor concrete doelstellingen en strategieën verwijzen we naar het onderdeel "Reflectie op de beweging van het Kompas".

Verwachtingen voor cliënten, naasten en mantelzorgers

Komend jaar kunnen cliënten, naasten en mantelzorgers rekenen op verdere verbeteringen in de zorgverlening, met name door betere samenwerking en efficiëntere zorgprocessen (zie bouwsteen 2, onderdeel *Concrete samenwerkingsprojecten*). Met deze initiatieven zet Sigma Zorg komend jaar verdere stappen naar een efficiëntere, beter georganiseerde en nog cliëntgerichtere zorg.