

Kwaliteitsbeeld 2024



eurocept
homecare

verder in zorg dichtbij

Inhoud

Voorwoord.....	4
1 Wie zijn wij.....	5
1.1 De zorg komt verder met ziekenhuiszorg dichtbij.....	5
1.2 Onze missie.....	5
1.3 Onze aanpak.....	5
1.4 Producten en diensten.....	5
1.5 Elke schakel in de keten in eigen beheer.....	5
1.5.1 Medicijnbereiding op maat.....	6
1.5.2 Medische voeding, eenvoudig geregeld.....	6
1.5.3 Apotheek, medicatie voor behandelingen thuis.....	6
1.5.4 Medische Technologie, apparatuur bij de patiënt thuis.....	6
1.6 Wijkverpleging.....	6
1.6.1 Gespecialiseerde verpleging; ziekenhuiszorg, maar dan thuis.....	7
1.6.2 Verpleging; verpleegkundige zorg altijd dichtbij.....	7
1.6.3 Persoonlijke verzorging: hulp bij dagelijkse zorghandelingen.....	7
2 Organogram thuiszorg.....	8
3 Terugblik op 2024.....	9
3.1 Clienttevredenheid.....	9
3.2 Audit.....	9
3.3 Interne audit.....	9
3.4 Incidenten en klachten.....	10
3.4.1 Aantal gemelde incidenten/klachten.....	10
3.4.2 Melder.....	11
3.5 De incidentencommissie zorg.....	11
3.6 PDCA -Cyclus.....	11
4 Leren en Ontwikkelen.....	12
4.1 Leren en werken.....	12
4.2 We zorgen voor een ondersteunende leeromgeving.....	12
1. Kwaliteit van zorg.....	12
2. Expertiseverbreding.....	12
4.3 Intercollegiale toetsing.....	13
5 Het werk organiseren.....	14

5.1	Regio 1.....	14
5.2	Regio 2.....	14
5.3	Regio 3.....	15
6	Samenwerken aan Persoonlijke Zorg.....	16
6.1	Cliëntenraad.....	16

Voorwoord

In dit kwaliteitsbeeld voor 2024 laten we zien hoe we als organisatie werken aan "**kwaliteit van bestaan en zorg**" en welke doelen we de komende jaren willen bereiken. We streven ernaar om niet alleen hoogwaardige zorg te bieden, maar ook om een omgeving te creëren waarin cliënten zich gehoord, gezien en gewaardeerd voelen.

Daarbij geven we een kijkje in onze aanpak: wat we belangrijk vinden, hoe we leren, reflecteren en ons blijven ontwikkelen.

We investeren in deskundige en gemotiveerde medewerkers en stimuleren een cultuur van openheid en transparantie.

Door samen te werken met cliënten, naasten, medewerkers en ketenpartners blijven we bouwen aan een zorgomgeving waarin welzijn en kwaliteit van leven vooropstaan. Dit kwaliteitsbeeld vormt niet alleen een reflectie van waar we nu staan, maar ook een kompas voor de toekomst, waarin we met vertrouwen en ambitie blijven werken aan de best mogelijke zorg.

1 Wie zijn wij

1.1 De zorg komt verder met ziekenhuiszorg dichtbij

De zorg staat voor een grote uitdaging: de zorgvraag neemt toe, terwijl ziekenhuizen kampen met tekorten. Er is behoefte aan innovatieve en patiëntgerichte oplossingen, maar die vereisen wel de juiste expertise en maatwerk. Eurocept Homecare speelt een toonaangevende rol bij het oplossen van de huidige vraagstukken in de branche. Door gebruik te maken van innovatieve technieken, slimme zorgconcepten en een groot team ervaren verpleegkundigen brengen wij de zorg naar de patiënt thuis.

1.2 Onze missie

Het is onze missie om de zorg dichtbij te brengen en daarmee de sector als geheel een stap verder te helpen. Daarbij streven we enerzijds naar een passende zorgoplossing voor iedere individuele patiënt, zodat de behandeling minder impact heeft op het dagelijks leven. Anderzijds ontzorgen we met onze thuisbehandelingen zorgverleners, zodat de druk op de eerstelijns- en tweedelijnszorg afneemt.

1.3 Onze aanpak

Wij lopen voorop in thuiszorg doordat we een farmaceutische groothandel, een openbare apotheek, een landelijk netwerk van verpleegkundigen en een op patiënten toegespitste logistieke service combineren. Bovendien zijn we leverancier van medische hulpmiddelen. Deze diensten voeren we uit in opdracht van onder andere medisch specialisten, ziekenhuizen, diëtisten, verpleegkundigen, patiënten, zorgverzekeraars en farmaceutische bedrijven.

1.4 Producten en diensten

Bij Eurocept Homecare regelen we de zorg van a tot z en volledig onder één dak. We leveren bijvoorbeeld niet alleen medische technologie, maar ook de bijbehorende verpleegkundige zorg en medicatie. Dat is wel zo efficiënt. Bekijk hieronder hoe we met onze producten en diensten een stap verder gaan in zorg dichtbij.

1.5 Elke schakel in de keten in eigen beheer



1.5.1 Medicijnbereiding op maat

Sommige patiënten kunnen niet behandeld worden met medicijnen die apotheken kant-en-klaar beschikbaar hebben. Dan is het nodig om medicijnen speciaal te bereiden. De divisie medicijnbereiding maakt dit mogelijk.

1.5.2 Medische voeding, eenvoudig geregeld

Eurocept Homecare behandelt vaak patiënten die vanwege hun aandoening medische voeding nodig hebben. Het is dan handig als die voeding op dezelfde plek geregeld kan worden als de verpleegkundige zorg, de medicijnen en de eventuele technische hulpmiddelen. De divisie medische voeding maakt dit mogelijk.

1.5.3 Apotheek, medicatie voor behandelingen thuis

Specialistische ziekenhuis verplaatste zorg kan niet worden uitgevoerd zonder de juiste medicatie. Daarom hebben wij Sanatheek: de landelijk werkende apotheek van Eurocept Homecare. Sanatheek is expert in medicatie voor thuisbehandelingen en levert medicijnen direct bij de patiënt thuis of op een andere gewenste locatie.

1.5.4 Medische Technologie, apparatuur bij de patiënt thuis

Om het ziekenhuis werkelijk bij de patiënt thuis te brengen, is de levering van hoogwaardige medische apparatuur absoluut essentieel. De divisie medische technologie stelt deze apparatuur beschikbaar, zodat ziekenhuis verplaatste zorg als totaalpakket mogelijk is.

1.6 Wijkverpleging

Eurocept Homecare levert thuiszorg in brede zin met de divisies gespecialiseerde verpleging, verpleging en persoonlijke verzorging. Onze verpleegkundige en verzorgende expertises zetten we in om iedere patiënt een passende zorgdienst aan te bieden.



1.6.1 Gespecialiseerde verpleging; ziekenhuiszorg, maar dan thuis

De divisie gespecialiseerde verpleging speelt een sleutelrol bij het verzorgen van specialistische ziekenhuiszorg bij de patiënt thuis. Het leveren van medicatie, medische voeding en technische hulpmiddelen is slechts één stap. Voor een adequate behandeling zijn hoogopgeleide verpleegkundigen bij de patiënt thuis onmisbaar.

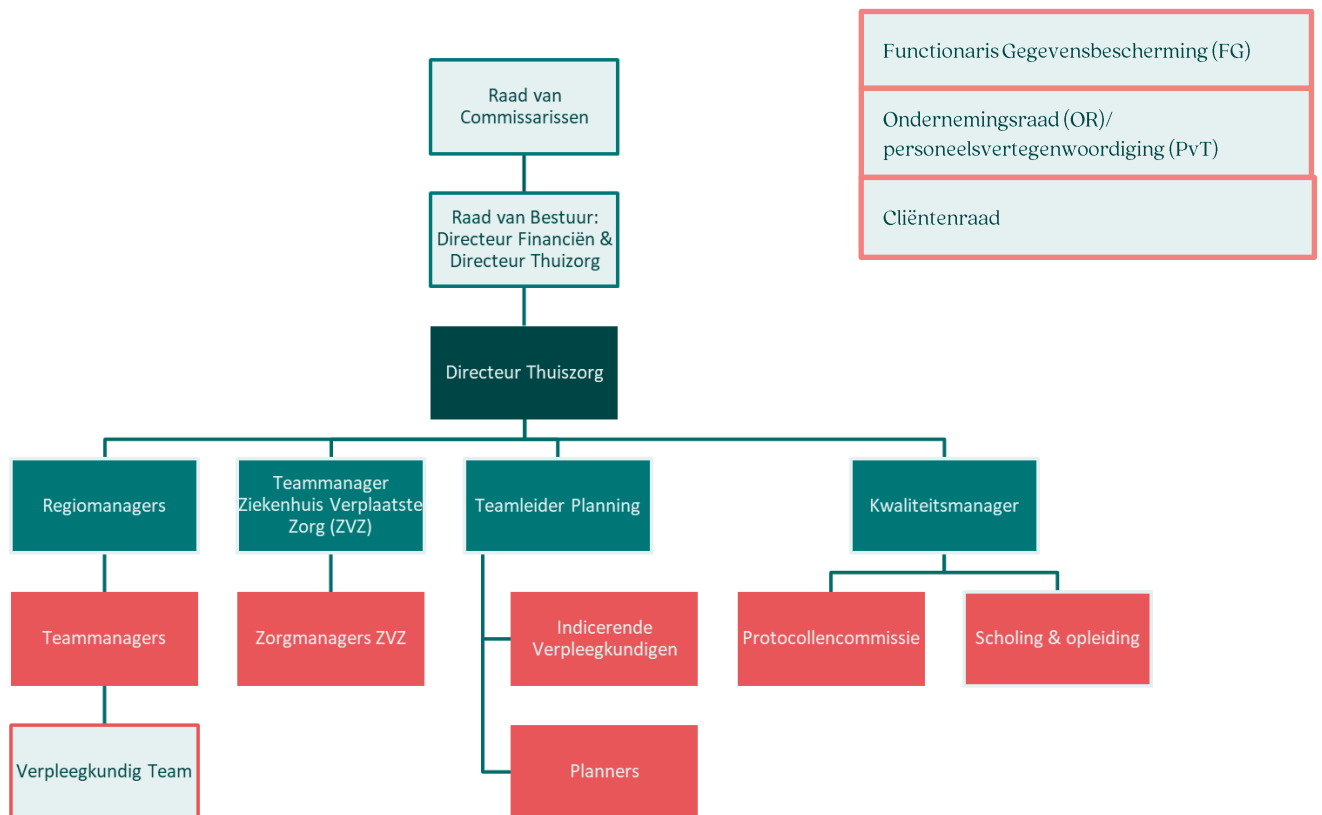
1.6.2 Verpleging; verpleegkundige zorg altijd dichtbij

De divisie verpleging wordt ingezet voor diverse behandelingen thuis, zoals wondverzorging, katheterisatie, sondevoeding, nierdialyse of het geven van medicatie of injecties. Verpleging is naast de levering van medicatie, technische hulpmiddelen en medische voeding een onmisbare schakel om thuisbehandelingen mogelijk te maken.

1.6.3 Persoonlijke verzorging: hulp bij dagelijkse zorghandelingen

Eurocept Homecare streeft naar een zo compleet mogelijk aanbod thuiszorg in heel Nederland. Naast onze verpleegkundige disciplines en de levering van medicatie, technische hulpmiddelen en medische voeding bieden we persoonlijke verzorging aan om de volledige verzorging van patiënten thuis te faciliteren.

2 Organogram thuiszorg



3 Terugblik op 2024

3.1 Clienttevredenheid

Onze cliënten zijn blij met de zorg die wij bieden en geven ons gemiddeld een 9,3. Een cijfer waar we natuurlijk ontzettend trots op zijn! Vooral onze zorg, deskundigheid, vriendelijkheid en de betrokkenheid van onze verpleegkundigen worden erg gewaardeerd.



Er zijn echter ook een paar punten waarop we ons nog kunnen verbeteren:

1. Communicatie
2. Planning
3. Levering van medicatie
4. Meer personeel

De afgelopen maanden hebben we op deze gebieden al stappen gezet, en we blijven hieraan werken om onze zorg nóg beter te maken.

3.2 Audit

Eurocept Homecare heeft de diverse ISO-certificaten, voor de divisie thuiszorg is dat de 9001.



Het certificaat en de bijbehorende audit helpen ons bij het continue leren en verbeteren van onze dienstverlening.

In 2024 zijn er geen afwijkingen geconstateerd tijdens de audit.

3.3 Interne audit

De interne audit is een instrument om te kijken of we voldoen aan de intern gestelde eisen en afspraken. We toetsen of we doen wat we hebben afgesproken, in procedures, werkinstructies of formulieren. Ook kijken we of we voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. We gebruiken de interne audit om continue te kunnen leren en verbeteren. Door te onderzoeken hoe we ons werk doen zien we wat we goed doen en waar we nog kunnen verbeteren, zo verhogen we de kwaliteit van onze dienstverlening. Ook helpt een interne audit ons als voorbereiding op externe audit, bijvoorbeeld De ISO-audit.

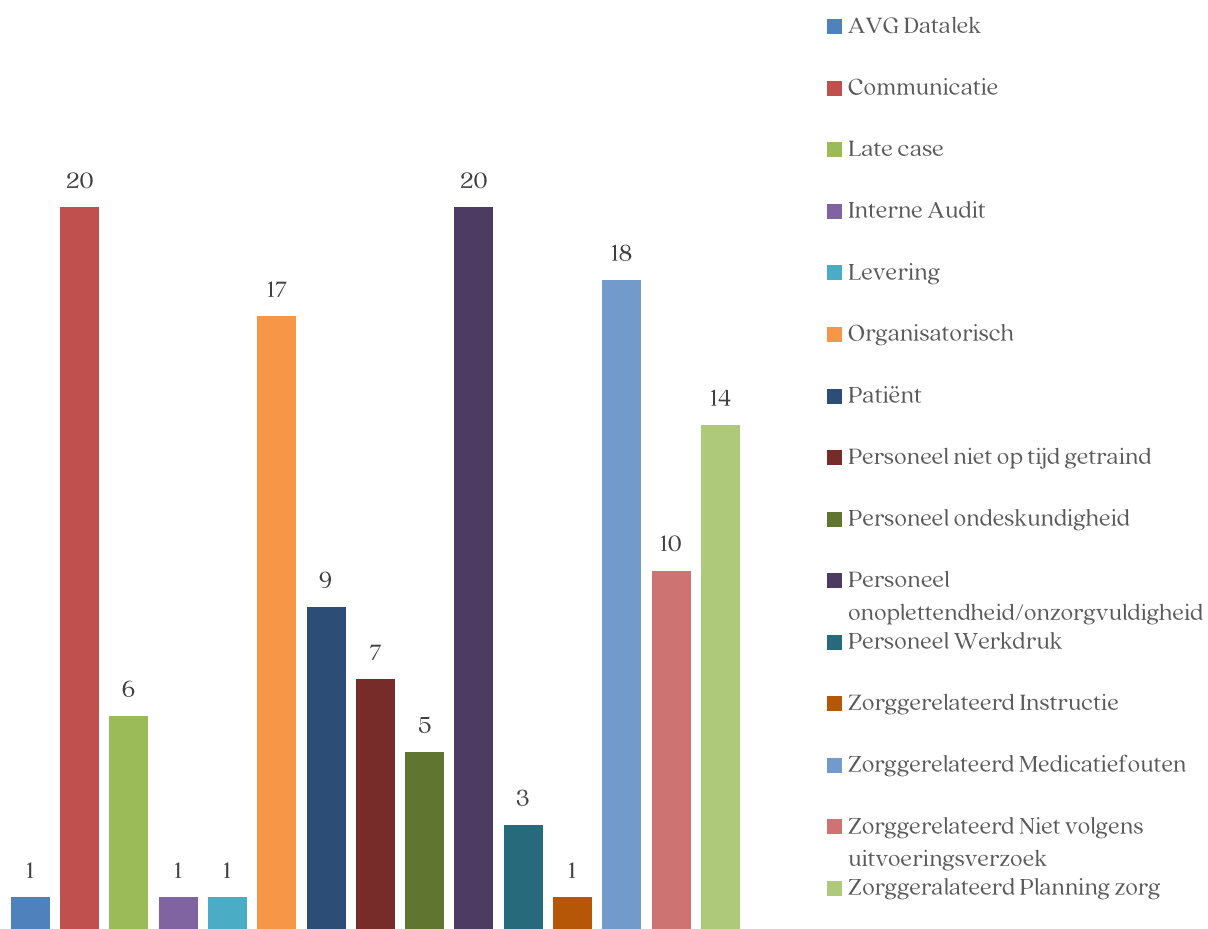
Tevens vindt er ieder kwartaal een audit op dossier niveau plaats. Steekproefsgewijs worden er verschillende dossiers gecontroleerd op relevante thema's. Bevindingen worden besproken met het Regiomanagement en voor afwijkingen worden er verbeterplannen opgesteld.

3.4 Incidenten en klachten

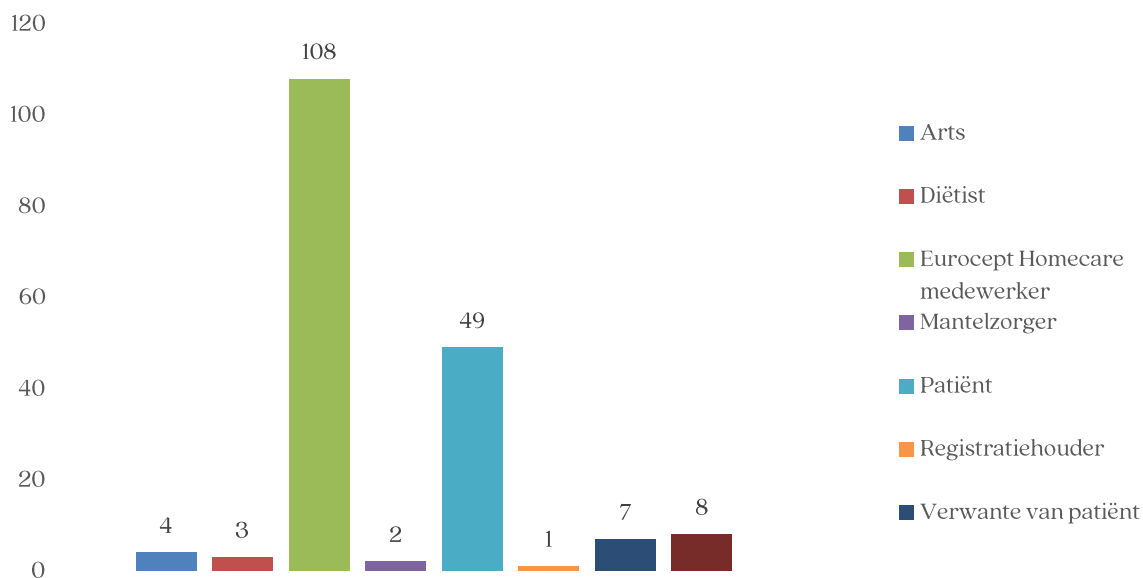
In 2024 zijn er 182 incidentmeldingen gedaan.

Er zijn 56 meldingen gedaan door cliënten en aanverwante, deze bestaan uit meldingen en klachten. Voor iedere gestarte melding wordt er onderzoek gedaan naar de oorzaak en naar correctieven en preventieve maatregelen.

3.4.1 Aantal gemelde incidenten/klachten



3.4.2 Melder

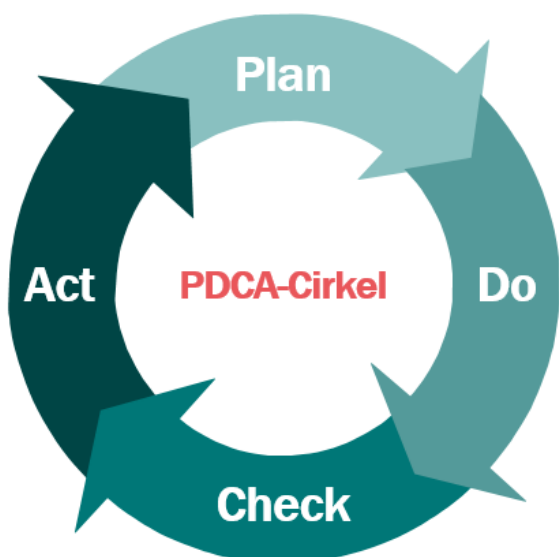


3.5 De incidentencommissie zorg

De incidentencommissie doet aanbevelingen voor verbeteringen en zal trends opmerken op basis van gemelde incidenten. Door deze incidenten te analyseren, kunnen we leren en de zorgkwaliteit verbeteren. De incidentencommissie zorg komt minimaal eens per kwartaal samen om een analyse over de gemelde incidenten te maken.

3.6 PDCA -Cyclus

De clienttevredenheid, klachten en meldingen, de interne audit en externe audit zijn instrumenten waarmee we leren en verbeteren. Ze zijn ondersteunend aan de PDCA-cyclus van de organisatie. De PDCA-cyclus is een continu proces dat gericht is op het verbeteren van processen, producten en diensten binnen een organisatie.



4 Leren en Ontwikkelen

Opleiden helpt onze verpleegkundige bekwaam te blijven in hun werk. Dit betekent dat ze de juiste kennis, vaardigheden, motivatie hebben. Vakbekwame verpleegkundige zijn cruciaal voor het behalen van onze doelen en voor de kwaliteit van onze zorgverlening. Daarnaast is het belangrijk om ook aandacht te hebben voor hun persoonlijke ambitie en ontwikkeling. Dit bevordert niet alleen hun loopbaan binnen Eurocept Homecare, maar ook hun kansen op de arbeidsmarkt, baanzekerheid en duurzame inzetbaarheid. De mogelijkheid tot ontwikkeling versterkt onze aantrekkingskracht als werkgever, waardoor we verpleegkundigen kunnen aantrekken en behouden. Hun training begint bij indiensttreding en is een continu proces

Eurocept Homecare stimuleert leren in de organisatie door een klimaat te creëren dat dit mogelijk maakt. We doen dit door:

4.1 Leren en werken

Leren vindt niet alleen plaats in de “klas”, leren gebeurt vaak effectiever binnen de uitvoering van het werk. We zoeken daarom steeds naar mogelijkheden om het werk te benutten voor de ontwikkeling.

4.2 We zorgen voor een ondersteunende leeromgeving.

Dit realiseren we onder andere met ons leer managementsysteem (LMS) Eureka, dat ons ondersteunt bij het beheren van alle leeractiviteiten en trainingen binnen de organisatie. Het systeem helpt ons met het bijhouden van administratie, documentatie, rapportage van leerprocessen. Dit omvat het verkrijgen van inzicht in rapportages over lopende of afgeronde trainingen. Daarnaast biedt het LMS een platform voor online, klassikale en blended trainingen, evenals micro-learnings. Het systeem ons om beter grip te krijgen op de leerprocessen binnen de organisatie.

Binnen Eureka maken wij gebruik van ZorgPad. Dit biedt onze verpleegkundige een volledig geaccrediteerd e-learning aanbod voor voorbehouden en risicovolle handelingen, ziektebeelden en andere relevante thema's.

1. Kwaliteit van zorg

Verpleegkundigen zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van hun werk, die mede afhangt van hun bevoegd- en bekwaamheid. Wij stimuleren onze verpleegkundigen om zich voortdurend vakinhoudelijk te ontwikkelen. We bieden hun de kans om de nodige vaardigheden te verkrijgen en te onderhouden.

2. Expertiseverbreding

Verpleegkundigen krijgen de mogelijkheid om zich horizontaal te ontwikkelen. Het gaat om het toevoegen van meer kennis en het verfijnen van vaardigheden zonder fundamenteel te veranderen functioneert. Het richt zich op praktische verbetering en verbreding, zoals het leren van nieuwe technieken of tools voor het huidige werk. Algemeen getrainde verpleegkundigen

dragen bij aan de veiligheid en flexibiliteit binnen de organisatie, en kunnen daardoor beter inspelen op de dynamische werkomgeving die Eurocept Homecare biedt.

4.3 Intercollegiale toetsing

Wij maken gebruik van Intercollegiale toetsing. Dit is een gestructureerde methode waarbij zorgprofessionals elkaars werk beoordelen om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Het doel is om van elkaar te leren, feedback te geven en te reflecteren op hun professioneel handelen.

We doen onder ander door:

- Verpleegkundige evalueren elkaar:
- Verpleegkundige bespreken casussen, werkwijzen of beslissingen.
- Dit gebeurt in een veilige en vertrouwelijke omgeving.
- Bijvoorbeeld door casusbesprekingen, audits of observaties

5 Het werk organiseren

Eurocept Homecare is opgedeeld in drie regio's. Voor elke regio lichten we toe hoe het werk is georganiseerd.

5.1 Regio 1

(Groningen, Friesland, Noord-Holland, deel Flevoland, Drenthe, Overijssel, deel Gelderland)

Onze HBO-V verpleegkundigen zijn niet alleen verantwoordelijk voor het verlenen van zorg, maar ook voor het opstellen en actualiseren van zorgplannen. Regelmatig wordt beoordeeld of extra HBO-V verpleegkundigen nodig zijn om voldoende capaciteit te garanderen voor het opstellen en her indiceren van zorgplannen voor zowel nieuwe als bestaande patiënten.

In regio 1 zijn er enkele langdurig verzuim, waarvoor in samenwerking met HRM een traject is gestart. Het ziekteverzuim vereist dat de beperkte overcapaciteit wordt ingezet. Bij langdurig verzuim wordt overwogen om (tijdelijk) extra personeel aan in te zetten. Onze recruiter speelt hier een belangrijke rol in en heeft in het afgelopen jaar gezorgd voor aanwas van goede gemotiveerde verpleegkundigen. Als verpleegkundige bij Eurocept kan je ingezet worden voor een scala van handelingen bij patiënten thuis. Juist de diversiteit spreekt nieuwe verpleegkundigen aan. Wij bieden naast een afwisselende baan ook aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden.

Om verpleegkundigen te behouden, ligt de focus op teamontwikkeling en persoonlijke groei. Een veilige werkomgeving heeft daarbij de hoogste prioriteit. Open communicatie binnen het team en met leidinggevendenden wordt actief gestimuleerd, zodat we van én met elkaar kunnen leren.

Bijna het hele team is infuusvaardig, met de nadruk op het verlenen van high-care zorg. Enkele verpleegkundigen richten zich uitsluitend op het toedienen van injecties in de thuissituatie. Daarnaast bieden we in bepaalde postcodegebieden in Amsterdam ook ADL-zorg.

5.2 Regio 2

(Zuid-Holland, Zeeland, deel Noord-Brabant)

Regio 2 heeft in vergelijking tot regio 1 en 3 de meeste HBO-V verpleegkundigen die ook indiceren c.q. zorgplannen maken. Tijdelijk ondersteund deze regio de overige regio's bij het opmaken van zorgplannen. Dit geeft de overige regio's de ruimte om op formatie komen met HBO-V indicierend verpleegkundigen.

Regio 2 heeft te maken gehad met een aanzienlijk verloop aan specialistische thuiszorg verpleegkundigen. In samenwerking met een recruiter zijn er de afgelopen periode 15 nieuwe verpleegkundige gestart in met name Zeeland en West-Brabant. Regio Rotterdam, Den Haag en Leiden kunnen nog verpleegkundige inzet gebruiken. Inzet zzp verpleegkundige zijn we langzaam aan het afbouwen nu de achterstanden indiceren ook zijn ingelopen.

Vorbereidingen zijn getroffen om 2025 te starten met het toetsen van alle verpleegkundigen op voorbehouden handelingen en

5.3 Regio 3

(Limburg, deel Noord-Brabant, Utrecht, deel Gelderland, deel Flevoland)

De meeste van onze verpleegkundigen in regio drie zijn Inservice of MBO-4 opgeleid en 5 verpleegkundigen zijn HBO-V opgeleid.

We hebben veel gespecialiseerde verpleegkundigen in huis, onder andere oncologie, IC/CCU, gynaecologie/obstetrie, Diabetes zorg, kinderaantekening, ambulance zorg, wondzorg.

Vrijwel het hele team is bekwaam in infuuszorg. De nadruk ligt op het bieden van High Care zorg, met minder focus op ADL-zorg.

Met de toenemende vergrijzing en het veranderend zorglandschap is de verwachting dat er steeds meer specialistische zorg naar huis wordt verplaatst, daarvoor zijn hoogopgeleide IV vaardige verpleegkundigen nodig.

Behoud van verpleegkundigen wordt gewaarborgd middels aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden en aandacht voor werk-privé balans, maar ook met aandacht voor persoonlijke ontwikkeling binnen het verpleegkundig beroep.

6 Samenwerken aan Persoonlijke Zorg

Het zorgleefplan wordt opgesteld naar aanleiding van het intakegesprek en de zorgvraag vanuit de cliënt en verzoekende arts of verpleegkundige. Het intakegesprek wordt gevoerd door een van de zorgverleners van Eurocept. Het zorgleefplan wordt altijd met de client en eventuele naasten besproken. Mocht het nodig zijn, wordt het plan hierna aangepast. De cliënt tekent het zorgleefplan ter goedkeuring.

Afhankelijk van het type zorgvraag, wordt het zorgleefplan geëvalueerd met de cliënt en zijn naasten na 3, 6 of 12 maanden of eerder als de zorgvraag veranderd.

Het informele netwerk van de cliënt wordt betrokken bij de zorg. Bij intake worden contactpersonen aangewezen door de cliënt en genoteerd. Zeker bij de kwetsbare cliënt is het belangrijk dit netwerk zo groot mogelijk te houden. Niet alleen voor het ondersteunen bij kleine zorgvragen, maar juist voor de momenten buiten de zorgmomenten om.

We werken nauw samen met andere organisaties. We onderhouden korte lijnen met de zorgverwijzer. Ook als er andere organisaties betrokken moeten worden bij de zorg rondom de cliënt (denk aan palliatieve zorg of psychische zorg), vinden wij het belangrijk om snel te kunnen schakelen met hen. Deze organisaties worden ook toegevoegd aan het zorgleefplan.

6.1 Cliëntenraad

Het afgelopen jaar hebben enkele leden van de cliëntenraad hun werkzaamheden neergelegd. Daarom zijn we nu actief opzoek naar nieuwe leden die willen meedenken en meer praten over de kwaliteit van zorg en opkomen voor de belangen van cliënten.