

Kwaliteitsbeeld Eurocept Homecare 2025



*Als innovatieve zorgorganisatie en regionale partner
brengen wij zorg dichtbij*

Inhoud

1	Introductie	3
2	Wie zijn wij	3
3	Reflectie op de vijf bouwstenen (Generiek Kompas).....	4
3.1	Het open gesprek.....	4
3.2	Het bouwen van netwerken	5
3.3	Het werk organiseren	6
3.3.1	Deskundigheid.....	6
3.3.2	Veiligheid.....	6
3.3.3	Verzuim	7
3.3.4	Cliëntenraad.....	7
3.4	Leren en ontwikkelen	8
3.5	Inzicht in kwaliteit	9
3.5.1	Clienttevredenheid	9
3.5.2	Audit.....	10
3.5.3	Leren en verbeteren	10
4	Perspectief naar volgend jaar.....	12

1 Introductie

Goede zorg gaat voor ons over meer dan ondersteuning alleen. Het gaat om kwaliteit van bestaan: een leven waarin cliënten zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelen. We laten zien wat voor ons belangrijk is in de zorg en hoe we blijven leren en ontwikkelen. Daarbij investeren we in deskundige en betrokken medewerkers en werken we aan een cultuur van openheid en transparantie. Samen met cliënten, hun naasten, medewerkers en ketenpartners blijven we bouwen aan een omgeving waarin welzijn en kwaliteit van leven centraal staan.

Dit kwaliteitsbeeld laat zien waar we nu staan en waar we de komende jaren verder aan willen werken en is opgebouwd langs de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas 'Samenwerken aan kwaliteit van bestaan'. Per bouwsteen beschrijven we hoe dit in de praktijk vorm krijgt, wat cliënten/mantelzorgers aangeven en welke inzichten professionals hierbij hebben opgedaan.

2 Wie zijn wij

Het is onze missie om de behandelrelatie tussen de behandelaar en de patiënt te vereenvoudigen. 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. We leveren verpleegkundige zorg aan huis met focus op medisch-technische handelingen. Onze zorg omvat:

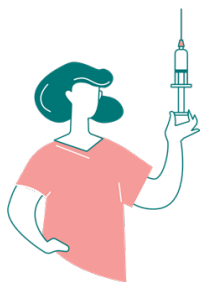
- Infuus-en /injectie toedieningen;
- Instructie om medicijn(en) zelf toe te dienen;
- Instructie voor gebruik van medische hulpmiddelen (zoals infuuspomp, dialyseapparaat of lichtpaneel);
- Wijkverpleging (ADL);
- Wondzorg.

We werken samen met voorschrijvers, ziekenhuizen en apotheken om zorg tijdig, veilig en passend aan huis te leveren.

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.



Gespecialiseerde verpleging



Verpleging



Persoonlijke verzorging



400+ professionals
waarvan 200+ geregistreerde
verpleegkundigen en
diëtisten



80.000+ thuisbehandelingen
In 2025 zijn meer dan 80.000
medisch specialistische
handelingen uitgevoerd bij
patiënten thuis



80.000+ patiënten in zorg
Aangevraagd door 40
verschillende specialismen

3 Reflectie op de vijf bouwstenen (Generiek Kompas)

3.1 Het open gesprek

Het gesprek met cliënten en hun naasten vormt de basis van de zorgverlening. Dit gesprek begint bij de intake en blijft gedurende de hele zorgperiode belangrijk. Omdat veel van onze contactmomenten kort en procedureel zijn (injectie, infuus, instructie), besteden we extra aandacht aan duidelijke afspraken, herkenbare bereikbaarheid en tijdige updates bij wijzigingen.

Het zorgplan wordt opgesteld op basis van het intakegesprek en de zorgvraag van de cliënt, in afstemming met de verwijzende arts of verpleegkundige. Het plan wordt altijd besproken met de cliënt en eventuele naasten en waar nodig aangepast. De cliënt geeft akkoord door het zorgplan te ondertekenen. Afhankelijk van de zorgvraag wordt het zorgplan samen met de cliënt en naasten geëvalueerd na 3, 6 of 12 maanden, of eerder als de situatie verandert.

Wij vinden het belangrijk en waardevol om het informele netwerk van de cliënt te betrekken bij de zorg. Bij de intake geeft de cliënt aan welke contactpersonen worden opgenomen in het zorgplan. 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 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 zorgplan.

Praktijkverhaal – Zorg thuis maakt het dagelijks leven makkelijker

Een belangrijk uitgangspunt van Eurocept Homecare is dat zorg zoveel mogelijk in de thuissituatie kan plaatsvinden. Dit maakt het voor cliënten vaak makkelijker om hun dagelijks leven voort te zetten.

In een verhaal uit de serie “De route van...” vertelt verpleegkundige Kim hoe zij cliënten thuis bezoekt voor behandelingen. Zij beschrijft dat het werken in de thuissituatie haar een beter beeld geeft van hoe het echt met cliënten gaat.

"Zodra je regelmatig bij mensen thuis komt, leer je ze al snel beter kennen. Bij de patiënt thuis pik je snel signalen op hoe het echt met de patiënt gaat en kun je meedenken met praktische en inhoudelijke vragen. Indien nodig kan ik overleggen met het ziekenhuis of de patiënt adviseren om dit te doen."

Voor sommige cliënten maakt thuiszorg een groot verschil. Zo beschrijft zij dat patiënten met een stofwisselingsziekte soms lange reizen naar het ziekenhuis zouden moeten maken.

"De patiënten die ik bezoek zouden anders vanuit het oosten ruim 2,5 uur naar Rotterdam moeten reizen. Thuis kunnen ze die tijd gebruiken om te herstellen, aan te sterken en gewoon even tot rust te komen."

Dit soort ervaringen laten zien dat zorg thuis niet alleen praktisch is, maar ook bijdraagt aan het welzijn van cliënten.

Bron: (www.eurocept-homecare.nl, 2025)



3.2 Het bouwen van netwerken

Samenwerking met andere partijen

Goede zorg in de thuissituatie kan alleen worden gerealiseerd door intensieve samenwerking met andere partijen. Eurocept Homecare werkt samen met onder andere ziekenhuizen, (poliklinische) apotheker, farmaceuten, zorgverzekeraars en andere partners. Deze samenwerking is noodzakelijk om de toenemende en complexere zorgvraag verantwoord op te kunnen vangen.

In de praktijk betekent dit dat zorg altijd in samenhang wordt georganiseerd. Zo is afstemming met zorgverzekeraars noodzakelijk om zorg mogelijk te maken. Bij cliënten die naast specialistische zorg ook ondersteuning nodig hebben in de algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL), wordt actief de samenwerking gezocht met lokale thuiszorgorganisaties. Op deze manier wordt de zorg rondom de cliënt integraal georganiseerd.



Ziekenhuizen en transferteams spelen een belangrijke rol in het tijdig en passend overdragen van tweedelijnszorg naar de thuissituatie. Eurocept Homecare is aangesloten op systemen zoals ZorgDomein en POINT, waardoor aanvragen en overdrachten efficiënt verlopen. Dit maakt het mogelijk om snel te schakelen en zorg zo spoedig mogelijk in de thuissituatie op te starten. Het verder versterken van deze transfercontacten is een belangrijk aandachtspunt voor de komende periode.

Digitale ondersteuning en innovatie

In de samenwerking met ziekenhuizen onderzoeken we de toepassing van digitalisering en connectiviteit van infuuszorg thuis. Door gebruik te maken van software waarbij de infuustherapie op afstand gemonitord kan worden, blijft specialistische zorg beschikbaar terwijl de cliënt thuis kan blijven. Dit vraagt om goede afstemming tussen ziekenhuis, zorgverlener en eventueel leverancier van hulpmiddelen.

Naast de aandacht voor samenwerking wordt geïnvesteerd in digitale ondersteuning van zorgprocessen. Eurocept Homecare ontwikkelt en gebruikt verschillende digitale oplossingen, zoals portalen en toepassingen voor het aanvragen en volgen van zorg en hulpmiddelen. Een voorbeeld hiervan is het wondportaal, waarmee zorgverleners eenvoudiger informatie kunnen delen en samenwerken rondom de behandeling van een cliënt. Ook ontwikkelingen zoals een webshop voor hulpmiddelen dragen bij aan het sneller en overzichtelijker organiseren van zorg.



Als onafhankelijke zorgpartij blijft Eurocept Homecare actief zoeken naar nieuwe oplossingen om de zorg toekomstbestendig te maken. Door innovatie te combineren met samenwerking wordt ziekenhuisverplaatste zorg verder mogelijk gemaakt.

👉 Bekijk [hier](#) de demovideo van het wondportaal, waarin wordt getoond hoe zorgverleners het portaal in de praktijk gebruiken.

Meerwaarde voor cliënten

De combinatie van samenwerking en innovatie zorgt ervoor dat zorg niet alleen toegankelijk blijft, maar ook beter aansluit bij de behoeften van cliënten en professionals. Voor cliënten betekent dit dat zorg zoveel mogelijk in de eigen omgeving kan plaatsvinden, met behoud van kwaliteit en continuïteit.

3.3 Het werk organiseren

De zorg binnen Eurocept Homecare vraagt om een goede balans tussen deskundigheid, veiligheid en betrokkenheid van zowel verpleegkundigen als cliënten. Daarom is het belangrijk dat processen helder zijn ingericht en dat er ruimte is voor signalering en verbetering.

3.3.1 **Deskundigheid**

De zorg bestaat grotendeels uit verpleegkundige handelingen, zoals infuustherapie en injecties, waarvoor specifieke kennis en vaardigheden nodig zijn. Verpleegkundigen hebben daarnaast een belangrijke rol in het signaleren van veranderingen in de situatie van de cliënt. Wanneer de zorgvraag verandert of complexer wordt, wordt afgestemd met andere betrokken zorgverleners of aanvullende zorg ingezet. Op deze manier wordt een passende deskundigheidsmix georganiseerd rondom de cliënt. 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.

3.3.2 **Veiligheid**

Aansluiting PrikPunt

In 2025 is Eurocept Homecare aangesloten bij PrikPunt, het landelijke 24/7 meld- en adviespunt van VaccinatieZorg voor prikaccidenten op het werk. Onder prikaccidenten vallen prik-, snij-, bijt-, krab- en spatongevallen (inclusief spugen en reanimatie) waarbij contact is met bloed of ander lichaamsvocht.

Bij een melding beoordelen BIG-geregistreerde verpleegkundigen direct het risico op besmetting met hepatitis B, hepatitis C en HIV, volgens uniforme protocollen en in nauwe afstemming met arts-microbiologen. Indien behandeling nodig is, regelt PrikPunt onmiddellijk medische interventie op locatie of een gerichte doorverwijzing met behandeladvies. Registratie, triage en casusregie verlopen centraal via PrikPunt. (www.vaccinatiezorg.nl, 2026)

Project Veilige Thuiszorg

Verpleegkundigen staan dagelijks klaar om met toewijding en professionaliteit ondersteuning te bieden aan mensen die dat nodig hebben. Helaas komt het nog voor dat zij tijdens hun werk worden geconfronteerd met vormen van agressie of geweld. Dat is onacceptabel. Een veilige werkomgeving is een basisvoorwaarde om goede zorg te kunnen leveren. Onze verpleegkundigen hebben recht op respect, veiligheid en adequate bescherming wanneer zij te maken krijgen met agressie of ongewenst gedrag. Het waarborgen van hun veiligheid is niet alleen van belang voor henzelf, maar ook voor de continuïteit en kwaliteit van de zorg. Alleen in een veilige omgeving kunnen zorgprofessionals hun werk met vertrouwen, aandacht en professionaliteit uitvoeren.

In 2026 starten wij met het project 'Veilige Thuiszorg'. Dit project richt zich op het verbeteren van de fysieke, sociale en mentale veiligheid van verpleegkundigen en medewerkers betrokken bij de zorg. Door risico's in kaart te brengen, protocollen te verbeteren en bijvoorbeeld trainingen in weerbaarheid en de-escalatie te geven, zorgen we dat zij hun werk veilig kunnen uitvoeren en beter zijn voorbereid op lastige situaties.



3.3.3 Verzuim

Wij streven naar een cultuur van zorg, openheid en samenwerking. Ook tijdens ziekte en re-integratie blijven we met elkaar in gesprek, houden we rekening met belastbaarheid en werken we actief toe naar een duurzame en verantwoorde terugkeer in het werk. Zo bouwen we aan gezonde teams en kwalitatieve zorg.

In 2025 bedroeg het verzuim binnen ons verpleegkundig team 5,3%, aanzienlijk lager dan het gemiddelde in de VVT-sector (9,21%). We investeren continu in het voorkomen van verzuim door vroegtijdig signalen van stress of fysieke klachten te herkennen, regelmatig te spreken over werkdruk en werkbeleving, coaching toegankelijk te maken en de gespreks- en coachingsvaardigheden van leidinggevendenden te versterken.

Gedeelde verantwoordelijkheid

Ziekteverzuim en duurzame inzetbaarheid zijn een gedeelde verantwoordelijkheid. Medewerkers worden actief geïnformeerd over hun rechten en plichten binnen het verzuimproces en krijgen passende begeleiding tijdens herstel en re-integratie. Hierdoor ontstaat een gezamenlijke aanpak, gericht op gezondheid, professioneel functioneren en duurzame inzetbaarheid.

Aandacht voor kortdurend verzuim

Hoewel het totale verzuimpercentage laag is, ligt onze grootste uitdaging in frequent kortdurend verzuim, dat impact heeft op teamplanning en een voorloper kan zijn van langdurig verzuim. Om grip te houden op frequent kortdurend verzuim zetten we in op:

- Vroege en open communicatie, waarbij signalen direct worden besproken;
- Frequent-verzuimgesprekken om oorzaken te verkennen en passende ondersteuning te bieden;
- Structurele opvolging om continuïteit te waarborgen en medewerkers duurzaam te begeleiden;
- Proactief leiderschap, waarin aandacht voor welzijn en inzetbaarheid centraal staat.

Deze aanpak helpt ons patronen vroegtijdig te herkennen, medewerkers beter te ondersteunen en kortdurend verzuim te voorkomen. Dit resulteert in minder langdurige uitval, meer werkplezier en betrokkenheid, hogere kwaliteit en continuïteit van zorg, en lagere kosten met minder druk op teams.



3.3.4 Cliëntenraad

Het is belangrijk dat de stem van cliënten via de cliëntenraad wordt gehoord, omdat cliënten als geen ander ervaren hoe de zorg en ondersteuning in de praktijk uitpakt. Hun ervaringen en perspectief geven waardevolle inzichten in wat goed gaat en waar verbetering mogelijk is. Door deze signalen structureel te bespreken, kan de zorg beter aansluiten bij de behoeften en het dagelijks leven van cliënten. De cliëntenraad zorgt ervoor dat deze ervaringen niet alleen individueel, maar ook gezamenlijk onder de aandacht worden gebracht. Dit helpt bij het ontwikkelen van beleid en werkwijzen die passen bij wat cliënten nodig hebben en versterkt de samenwerking tussen cliënten en Eurocept Homecare.

In 2025 zijn we actief op zoek gegaan naar nieuwe leden voor onze cliëntenraad. We zijn dan ook blij dat we in 2026 vier betrokken leden hebben die met ons meedenken en waardevolle inzichten geven over de kwaliteit van de zorg.

3.4 Leren en ontwikkelen

Binnen Eurocept Homecare is leren en ontwikkelen gericht op het versterken van deskundigheid en het verbeteren van de zorg. De onderwerpen waarop wordt ontwikkeld komen voort uit signalen uit de praktijk, veranderingen in de zorgvraag en inzichten uit kwaliteitsmetingen, zoals cliëntervaringen en meldingen. Leren en ontwikkelen vraagt om een gezamenlijke inzet van zowel de organisatie als de verpleegkundigen. De organisatie biedt richting en mogelijkheden, onder andere door passende scholing en ruimte om vaardigheden te ontwikkelen. Verpleegkundigen nemen verantwoordelijkheid door hun kennis actueel te houden, zich te blijven ontwikkelen en aan te geven waar ondersteuning nodig is. Zo ontstaat een cultuur waarin leren vanzelfsprekend is en medewerkers met vertrouwen kunnen groeien. Onze kernwaarden vormen hierbij het uitgangspunt voor hoe we werken en leren:



Klantgericht

Ontwikkeling van medewerkers sluit aan bij de behoeften van cliënten en ontwikkelingen in de thuiszorg.



Kwaliteitsgericht

We bewaken deskundigheid en sturen continu op verbetering.



Oplossingsgericht

We zoeken samen naar praktische oplossingen voor ontwikkeling en uitdagingen.



Resultaatgericht

We ontwikkelen doelgericht, met focus op betere zorg en functioneren.



Verbindend

We versterken elkaar door samen te leren en kennis te delen.



Erkenning gevend

We waarderen inzet en stimuleren groei als basis voor goede zorg.

Vakbekwaam indiceren

Het afgelopen jaar hebben wij ons onder andere gericht op het voldoen aan het normenkader voor het indicatieproces. Hiermee wordt geborgd dat indicerend verpleegkundigen beschikken over de juiste kennis en vaardigheden om het indicatieproces zorgvuldig en professioneel uit te voeren. Daarbij is er ook aandacht voor het tijdig herkennen van situaties waarin aanvullende expertise nodig is en het inschakelen van andere disciplines. Indicerend verpleegkundigen hebben onder andere de opleiding 'Vakbekwaam indiceren' gevolgd. Daarnaast vinden er periodiek intervisiemomenten plaats, waarin casuïstiek wordt besproken en ervaringen worden gedeeld. Dit draagt bij aan verdere professionalisering en eenduidigheid in de werkwijze.

Voorbehouden handelingen en skillslab

In 2025 is aandacht besteed aan het toetsen van voorbehouden (risicovolle) handelingen. Hiervoor zijn zes toetsers opgeleid die verantwoordelijk zijn voor het aftoetsen van de voorbehouden (risicovolle) handelingen binnen de organisatie. Daarnaast zijn we ook gestart met het opzetten van een eigen skillslab. Dit wordt een professionele leer- en trainingsomgeving waar verpleegkundigen en verzorgenden hun verpleegtechnische vaardigheden kunnen oefenen, toetsen en verder ontwikkelen. In 2026 zal het skillslab in gebruik worden genomen. Het skillslab zal deels mobiel worden ingericht om dat Eurocept Homecare landelijk werkt. Op deze manier kunnen trainingen flexibel op verschillende locaties worden aangeboden en wordt leren dicht bij de verpleegkundigen georganiseerd.

3.5 Inzicht in kwaliteit

Onze organisatie monitort de kwaliteit van zorg en ondersteuning op verschillende manieren, waarbij zowel ervaringen van cliënten als interne processen aandacht krijgen.

3.5.1 Clienttevredenheid

Feedback van cliënten en hun naasten vormt een belangrijke bron voor kwaliteitsverbetering. Wij werken met PREM (Patient Reported Experience Measures) en een eigen CTO (cliënttevredenheidsonderzoek).

PREM 2025

De PREM is een verplicht onderzoek waarin cliënten in de wijkverpleging hun ervaringen delen. De uitkomsten laten zien wat goed gaat en geven handvatten voor verbeteringen. In 2025 namen 763 cliënten deel aan de PREM en zij waardeerden onze zorg met een gemiddeld cijfer van 8,6. Daarnaast scoren we op ZorgkaartNederland gemiddeld een 9. Een resultaat waar we ontzettend trots op zijn! Vooral de zorg, deskundigheid, vriendelijkheid en én betrokkenheid van onze verpleegkundigen worden erg gewaardeerd.

" De keren dat ik geholpen ben door Eurocept Homecare vond ik de verpleegkundigen deskundig, zorgvuldig en betrokken "

" Mede door jullie verzorging helpt het mij mijn 'nieuwe' leven met positiviteit weer op te pakken "

" Een super goede, vertrouwde club met zeer betrokken medewerkers "

" Ik ben erg tevreden en dankbaar voor alle hulp van Eurocept "

" Ze speelt goed in op mijn behoeftes door niet alleen te luisteren maar ook goed te observeren, ik zal iedereen een verpleegkundige die ik heb aanbevelen dit is een aanwinst voor Eurocept "



Tegelijk zien we duidelijke verbetermogelijkheden op:

- Bezorgen/ tijdslot/ avondlevering
- Bereikbaarheid/ terugbellen
- Nazorg/ tussentijds check

Met deze punten gaan we gericht aan de slag.

Clienttevredenheid Eurocept Homecare

De PREM Wijkverpleging dekt niet onze volledige cliëntpopulatie. Daarom hebben we eind 2025 een eigen cliënttevredenheidsonderzoek geïmplementeerd, wat met een repeterend karakter plaatsvindt. De eerste resultaten zijn veelbelovend en geven een duidelijk beeld van de tevredenheid van onze cliënten. Hoewel wij het waarderen om terug te lezen waar cliënten tevreden over zijn, vinden wij het minstens zo belangrijk om inzicht te krijgen in mogelijke verbeterpunten. Daarom is vanaf 2026 de aanvullende vraag 'Heeft u nog aanbevelingen voor ons?' opgenomen. Met deze verdieping verwachten wij gericht feedback op te halen, zodat wij onze zorgverlening continu kunnen verbeteren.

3.5.2 Audit

Certificering

Eurocept Homecare heeft diverse ISO-certificaten: voor de divisie thuiszorg is dat de ISO 9001, ISO 27001 en de NEN 7510. Het certificaat en de bijbehorende audit helpen ons bij het continu leren en verbeteren van onze dienstverlening. In 2025 is er voor beide normen één organisatiebrede afwijking geconstateerd waarvoor een verbeterplan is opgesteld.



Interne audit

De interne audit is ons instrument om na te gaan of we voldoen aan onze eigen eisen en afspraken én aan de geldende wet- en regelgeving. We toetsen of procedures, werkinstructies en formulieren in de praktijk worden gevolgd. Interne audits helpen ons gericht te leren en continu te verbeteren: we zien wat goed gaat en waar het beter kan, zodat de kwaliteit van onze dienstverlening verder stijgt. Ze bereiden ons bovendien voor op externe audits. Daarnaast voeren we periodiek dossieraudits uit. Steekproefsgewijs controleren we verschillende dossiers op relevante thema's. De bevindingen bespreken we met het regiomanagement; voor eventuele afwijkingen worden verbeterplannen opgesteld en opgevolgd.

3.5.3 Leren en verbeteren

We hebben het afgelopen jaar aandacht besteed aan het belang van het melden van incidenten: waarom melden essentieel is, hoe dit bijdraagt aan veiligheid en kwaliteit en wat er gebeurt nadat een melding is ingediend. Binnen onze organisatie zijn duidelijke procedures vastgelegd voor het melden en beoordelen van incidenten en calamiteiten, zodat we zorgvuldig, gestructureerd en volgens de geldende richtlijnen handelen.

Iedere medewerker die een incident meldt ontvangt een terugkoppeling over de beoordeling en afhandeling, waarmee we laten zien dat elke melding serieus wordt genomen. Door meldingen actief te stimuleren en consequent op te volgen, versterken we een cultuur van openheid, leren en continu verbeteren, met veiligheid en kwaliteit als vertrekpunt.

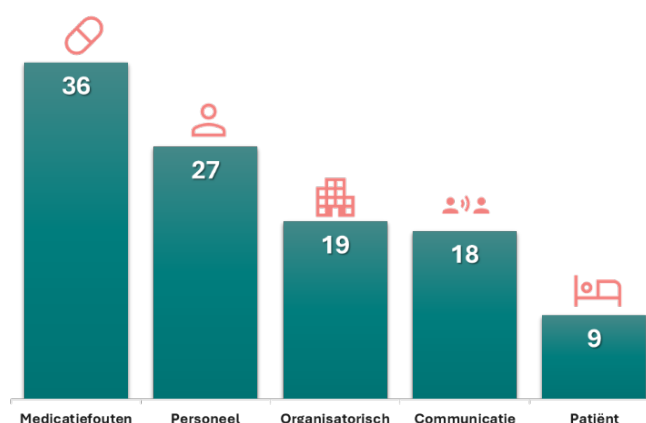
Incident en klachten

In 2025 zijn 150 meldingen geregistreerd. Ondanks de extra aandacht voor het belang van het melden van incidenten zien we dat het aantal is afgenomen van 182 in 2024 naar 150 in 2025. Hoewel dit niet direct hoeft te betekenen dat er minder incidenten plaatsvinden, kan het wel wijzen op een verminderde meldbereidheid binnen teams.



De meeste meldingen in 2025 hebben betrekking op medicatiefouten, personeel en organisatorische processen.

- Mediatiefouten vormen met 36 meldingen de grootste categorie. Dit blijft een belangrijk aandachtspunt, waarbij continu wordt ingezet op bewustwording en verbetering van processen.
- Meldingen rondom personeel (27) en organisatorische aspecten (19) laten zien dat ook interne processen en capaciteit invloed hebben op de kwaliteit van zorg.
- Communicatie (18) speelt een duidelijke rol in de samenwerking tussen betrokken partijen. Dit benadrukt het belang van heldere afstemming, zeker in een keten waarin meerdere zorgverleners betrokken zijn.
- Meldingen die direct betrekking hebben op de cliënt (9) komen minder vaak voor, maar worden altijd individueel beoordeeld vanwege de mogelijke impact.



De meldingen worden structureel geanalyseerd en gebruikt als input voor verbetermaatregelen binnen de organisatie.

Calamiteit

Eind 2025 heeft zich binnen de zorgverlening van Eurocept Homecare een calamiteit voorgedaan. Na intern onderzoek is deze gebeurtenis begin 2026 gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Voor de afhandeling van de calamiteit is een calamiteitenteam samengesteld, dat via de PRISMA-methode een volledig en systematisch onderzoek heeft uitgevoerd. De calamiteitenrapportage, inclusief de geformuleerde verbetermaatregelen, is volgens de geldende richtlijnen ingediend bij de IGJ.

Verbetermaatregelen

We versterken de meldcultuur door actief te onderzoeken welke drempels medewerkers ervaren en vervolgens gerichte interventies in te zetten. Concrete acties zijn onder andere:

- Het verkrijgen van feedback in teams over drempels in het meldproces;
- Het verbeteren van de toegankelijkheid en eenvoud van het meldsysteem;
- Het herhalen en verduidelijken van het belang van melden tijdens overlegmomenten;
- Het zichtbaar maken van verbeteringen die uit meldingen voortkomen ("leren van meldingen").

Deze maatregelen helpen ons om een open en veilige meldcultuur te blijven stimuleren. De voortgang van de verbetermaatregelen wordt gedurende 2026 actief gemonitord en geëvalueerd. De uitkomsten hiervan worden geborgd binnen de organisatie, zodat de geleerde lessen structureel worden toegepast en de kwaliteit en veiligheid van zorg aantoonbaar verder worden verbeterd.

4 Perspectief naar volgend jaar

De inzichten uit dit kwaliteitsbeeld vormen de basis voor de verdere ontwikkeling van kwaliteit binnen Eurocept Homecare. Belangrijke aandachtspunten voor het komende jaar zijn:

- Verdere ontwikkeling van cliëntfeedback
- Structurele inzet van intervisie
- Ontwikkeling van het skills lab
- Verbetering van communicatie met cliënten en mantelzorgers
- Verdere digitalisering van zorgprocessen, bijvoorbeeld via portalen en hulpmiddelenbestellingen

Cliënten en mantelzorgers mogen verwachten dat hun ervaringen worden meegenomen in het verbeteren van zorg. Professionals krijgen ruimte om zich verder te ontwikkelen en samen te blijven leren.

