

# Generiek Kompas: Samen werken aan kwaliteit van bestaan

LucVal Care: Kwaliteitsbeeld 202

4



## Samen werken aan Kwaliteit van bestaan

## Inhoud

- **Voorwoord van de Directie.....blz 3**
- **Aanleiding**
  - Het belang van een kwaliteitsbeeld
  - Ontwikkelingen binnen LucVal Care
  - Het strategisch kader 2024- 2027
- **Maatschappelijke Context en Missie.....blz 4**
- **Het Open Gesprek**
  - Visie en Implementatie
  - Concrete Resultaten
- **Het Bouwen van Netwerken .....blz 5**
  - Samenwerking met partners
  - Kansen voor verbetering
- **Het Werk Organiseren.....blz 5**
  - Zorgprocessen
  - Innovaties en protocollen
- **Leren en Ontwikkelen.....blz 5**
  - Scholingsbeleid
  - Continu verbeteren
- **Reflectie op Kwaliteit .....blz 5**
  - Veiligheid en indicatoren
  - Evaluaties en klachtenmanagement
- **Toekomstperspectief .....blz 6**
  - Innovaties in zorg
  - Uitbreiding en netwerkversterking
- **Bijlagen .....blz 6 -**
  - Resultaten interne audits
  - Klanttevredenheidsonderzoeken
  - Strategische doelen 2024-2027

# 1 Voorwoord van de Directie

Als organisatie streven wij er continu naar om de zorgkwaliteit te verhogen en onze cliënten de best mogelijke ondersteuning te bieden. Ons kwaliteitsbeeld voor 2024 weerspiegelt niet alleen onze prestaties, maar ook onze visie voor de toekomst. In dit rapport delen wij onze voortgang, inspanningen en doelen, terwijl we ons blijven richten op persoonlijke zorg, innovatie en samenwerking. Dit document is een weerspiegeling van onze toewijding aan transparantie en het welzijn van onze cliënten en medewerkers.

Met trots presenteren wij de resultaten en inzichten die bijdragen aan een toekomst waarin LucVal Care blijft groeien als betrouwbare zorgverlener.

Dhr. S.J. H. Valeriano  
Directeur LucVal Care B.V.  
Rijswijk , 31-12-2024

## 2 Inleiding

### 2.1 Aanleiding

De ontwikkeling van dit kwaliteitsbeeld is voortgekomen uit de voortdurende behoefte om transparant en doelgericht inzicht te bieden in de zorgkwaliteit bij LucVal Care. In lijn met ons strategisch beleid 2024 -2027 heeft de directie het initiatief genomen om dit document te ontwikkelen als leidraad voor onze organisatie en als instrument om verantwoording af te leggen. Belangrijke aanleidingen voor het opstellen van dit kwaliteitsbeeld zijn:

1. Voldoen aan ISO 9001-normen: Het borgen van kwaliteit en veiligheid in de zorg.
2. Strategische doelen: Het vastleggen en evalueren van prestaties en verbeterpunten in lijn met de visie van LucVal Care.
3. Feedback van cliënten en medewerkers: Het integreren van ervaringen en suggesties uit evaluaties, zoals de hoge tevredenheidsscores en terugkerende aandachtspunten vanuit ZorgkaartNederland.
4. Organisatorische ontwikkelingen: De focus op kleinschalig wonen en het versterken van netwerken.

Door dit document blijven wij gefocust op het leveren van kwalitatieve en persoonsgerichte zorg, terwijl wij inspelen op de dynamische veranderingen binnen de zorgsector.

## 3 Maatschappelijke Context en Missie

LucVal Care biedt persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding, dagbesteding en kleinschalig wonen aan diverse doelgroepen, waaronder WLZ-indicatiehouders en particuliere zorgvragers

. Onze missie is het leveren van kwalitatieve, persoonsgerichte zorg waarbij de cliënt centraal staat. Zelfredzaamheid, regie over eigen leven en respect voor levensstijl vormen de kern van onze zorgverlening

. Daarnaast bevestigt de gemiddelde score van 8,9 op ZorgkaartNederland, gebaseerd op 33 waarderingen, dat cliënten de zorg van LucVal Care waarderen als betrouwbaar en betrokken

## 4. Het Open Gesprek

### 4.1 Visie en Implementatie

Cliëntparticipatie: Regelmatige gesprekken met cliënten en mantelzorgers vormen de basis voor zorgplannen en evaluaties

. Evaluaties tonen dat cliënten zich gehoord voelen en actief betrokken worden bij zorgbeslissingen.

Medewerkerbetrokkenheid: via teamoverleggen, feedbacksessies en scholing worden medewerkers ondersteund om de zorgkwaliteit te verbeteren

## 4.2 Concrete Resultaten

**PREM-score:** 100% van de cliënten gaf aan tevreden te zijn met de zorg

**ZorgkaartNederland:** Cliënten benoemen de persoonlijke aandacht en betrokkenheid als onderscheidend

**Evaluaties:** Feedbacksessies hebben geleid tot verbeterde communicatie en een hogere consistentie in de zorgprocessen

## 5. Het Bouwen van Netwerken

### Samenwerking

Interne en externe partners: LucVal Care werkt samen met ziekenhuizen, huisartsen en apotheken om een geïntegreerd zorgaanbod te bieden

Mantelzorgers: Actieve ondersteuning helpt mantelzorgers om overbelasting te voorkomen. Mantelzorgers worden betrokken bij zorgplannen en evaluaties

Kansen voor Verbetering

Uitbreiding van samenwerking met gespecialiseerde GGZ-instellingen en revalidatiecentra

## 6. Het Werk Organiseren

### Zorgprocessen

**Kleinschalig wonen:** Deze woonvorm biedt intensieve zorg in een huiselijke setting, gericht op veiligheid en belevingsgerichte zorg

**Thuiszorg:** Flexibele zorg afgestemd op de behoeften van cliënten, ondersteund door het ECD

### Innovaties

Dubbele controle medicatie: Verplicht protocol om medicatieveiligheid te waarborgen

**Digitale ondersteuning:** Gebruik van Vilans-protocollen en methodisch werken voor actuele richtlijnen

## 7. Leren en Ontwikkelen

### Scholingsbeleid

Opleidingsplan 2024: Gericht op cultuur sensitieve zorg, medicatieveiligheid en persoonsgerichte zorg

**Competentieontwikkeling:** Trainingen in ethiek, dementiezorg en palliatieve zorg versterken het vakmanschap van medewerkers

### Continu Verbeteren

Jaarlijkse interne audits en managementreviews waarborgen continue verbeteringen

## Deskundigheid van medewerkers

- **Doel:** Alle medewerkers beschikken over actuele kennis en vaardigheden.
- **Acties:**
  - Jaarlijks minimaal 12 uur bijscholing voor alle medewerkers.
  - Organiseren van intervisiebijeenkomsten

## 8. Reflectie op Kwaliteit

### Indicatoren

**Veiligheid:** Geen openstaande tekortkomingen volgens recente ISO -9001-audit

**Klachtenmanagement:** Effectieve registratie en opvolging via een MIC-proces. In 2024 werden slechts 3 klachten gemeld en adequaat afgehandeld

### Evaluaties

**Managementreview:** Doelen en prestaties worden jaarlijks geëvalueerd en bijgesteld om zorgkwaliteit te optimaliseren

**Cliëntfeedback:** Het gemiddelde rapportcijfer van de PREM van 8,2 bevestigt dat cliënten tevreden zijn met de zorg

## 9. Toekomstperspectief

**Innovatie:** Lancering van e-learning modules via SPOT om deskundigheid van medewerkers verder te vergroten

**Uitbreiding woonzorg:** Focus op nog huiselijkere en veiligere woonomgevingen

**Netwerkversterking:** Actieve samenwerking met nieuwe ketenpartners om de zorg verder te personaliseren en te innoveren

Met dit uitgebreide kwaliteitsbeeld streeft LucVal Care ernaar om haar cliënten de best mogelijke zorg te bieden, terwijl medewerkers worden ondersteund in hun professionele groei en samenwerking. Dit model kan dienen als basis voor externe rapportages en interne reflectie. Laat weten of verdere aanpassingen nodig zijn!

## 10 .Bijlagen

- Resultaten interne audits
- Klanttevredenheidsonderzoeken
- Strategische doelen 2024-2027