

2025

# Kwaliteitsbeeld

Pera Zorg



*Pera Zorg*

●●● *onbeperkt & betaalbare zorg* ●●●

Pera Zorg  
THUISZORGORGANISATIE

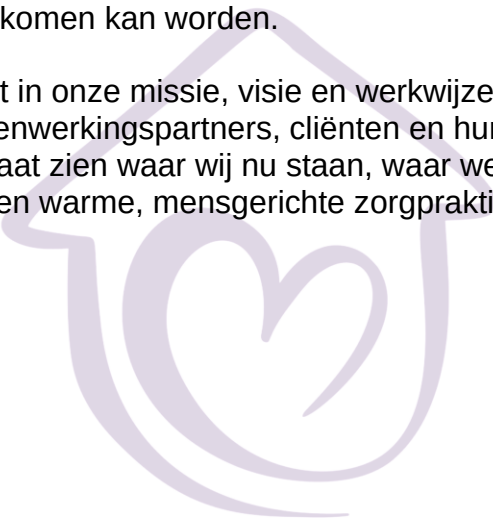
## **Voorwoord**

Bij Pera Zorg geloven wij dat goede zorg begint bij oprechte aandacht, respect en begrip voor de unieke achtergrond van iedere cliënt.

In dit kwaliteitsbeeld beschrijven wij hoe wij onze WLZ-zorg aan huis vormgeven, welke waarden ons dagelijks werk drijven en hoe wij onze zorg voortdurend blijven verbeteren met oog voor veiligheid, welzijn en kwaliteit.

Wij zijn trots op onze persoonlijke aanpak waarbij zorg-au-pairs ondersteuning bieden in de moedertaal van de cliënt. Op die manier zorgen wij ervoor dat ouderen zich begrepen, veilig en thuis voelen, zodat zij zo lang mogelijk in hun vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen en verplaatsing naar een verzorgingstehuis kan worden uitgesteld of voorkomen kan worden.

Dit document biedt inzicht in onze missie, visie en werkwijze. Het is bedoeld voor inspectie-instanties, samenwerkingspartners, cliënten en hun naasten, maar ook voor onze medewerkers. Het laat zien waar wij nu staan, waar we naartoe willen en hoe wij samen bouwen aan een warme, mensgerichte zorgpraktijk.



*Pera Zorg*

●●● *onbeperkt & betaalbare zorg* ●●●

## Inhoudsopgave

---

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| Inleiding.....                                   | 3  |
| Missie en visie .....                            | 4  |
| Onze Kernwaarden.....                            | 6  |
| Onze Cliënten.....                               | 6  |
| Medezeggenschap .....                            | 7  |
| Zorg aan Huis: Wat Wij Bieden .....              | 7  |
| Bevordering van Welzijn en Zelfredzaamheid ..... | 8  |
| Wie Zijn Wij: Over Pera Zorg .....               | 8  |
| Cultuur sensitieve Zorg & Nabijheid .....        | 9  |
| WLZ-zorg zonder medische handelingen .....       | 9  |
| Dossiervoering, Rapportage en MIC/MIM .....      | 10 |
| Klachtenregeling en Calamiteiten.....            | 10 |
| Toekomstplannen en Ambities.....                 | 11 |



Pera Zorg

... onbeperkt & betaalbare zorg ...

## Inleiding

---

Pera Zorg is een thuiszorgorganisatie die zorg aanbied aan cliënten met een WLZ-indicatie. De indicatie is voornamelijk 5VV: Beschermd wonen met intensieve dementiezorg of 6VV: Beschermd wonen met intensieve verzorging en verpleging.

Wij bieden begeleiding, ondersteuning en lichte persoonlijke verzorging in de thuissituatie, met als doel om ouderen zo lang mogelijk in hun eigen huis te laten wonen.

Wat onze aanpak uniek maakt, is het gebruik van zorg-au-pairs die langdurig bij de cliënt verblijven en ondersteuning bieden in diens moedertaal. Hierdoor ontstaat er niet alleen continuïteit, maar ook een vertrouwensband die essentieel is voor het welzijn van kwetsbare ouderen.



# Missie en visie

---

## Missie:

Bij Pera Zorg is onze belangrijkste taak om zorg van hoge kwaliteit te bieden, speciaal aangepast aan de persoonlijke behoeften van elke cliënt en zijn familie. We streven ernaar een zorgomgeving te creëren waar iedereen met respect en empathie ervaart, en zich gewaardeerd en gehoord voelt.

Hierbij is onze missie om als zorg au-pair een warme en ondersteunende omgeving te bieden waarin elke cliënt zich gewaardeerd en begrepen voelt. Onze zorg au-pairs zijn toegewijd aan het bevorderen van het dagelijkse welzijn van onze cliënten door hen te ondersteunen bij hun dagelijkse activiteiten, hen gezelschap te bieden en hun persoonlijke voorkeuren te respecteren.

**Individuele behoeften te respecteren:** elke cliënt heeft unieke wensen en behoeften. Wij zetten ons in om deze te begrijpen en erop in te spelen door op maat gemaakte zorgplannen te bieden.

**Persoonlijke aandacht en respect:** Wij zetten ons in om elke cliënt op een respectvolle manier te behandelen, met aandacht voor hun unieke wensen en behoeften. Onze zorg au-pairs luisteren actief naar de cliënten en passen hun ondersteuning aan op basis van wat het beste voor hen is.

**Kwaliteit van leven te verbeteren:** We richten ons op het bevorderen van de fysieke, emotionele en sociale welzijn van onze cliënten, zodat zij een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven kunnen ervaren.

**Emotionele en sociale ondersteuning:** We bieden een vertrouwensvolle en vriendelijke aanwezigheid die bijdraagt aan het emotionele welzijn van de cliënt. Door sociale interactie en gezelschap te bieden, dragen onze zorg au-pairs bij aan een gelukkiger en meer vervuld leven voor de cliënten.

**Dagelijkse ondersteuning en zorg:** Onze zorg au-pairs helpen bij dagelijkse activiteiten, zoals het bereiden van maaltijden, licht huishoudelijke taken, en het organiseren van sociale activiteiten, altijd gericht op de wensen en voorkeuren van de cliënt.

**Samenwerking en communicatie te bevorderen:** We werken nauw samen met de cliënten, hun families en andere instanties om aandacht te besteden aan alle aspecten van het welzijn van de cliënt, inclusief fysieke, emotionele, mentale en sociale factoren. Dit zorgt ervoor dat alle aspecten van de zorg op elkaar zijn afgestemd en dat de cliënt een coherent en continu zorgtraject ontvangt.

## Visie:

Onze visie is om een toonaangevende zorgaanbieder te zijn die bekend staat om haar inzet voor persoonsgerichte zorg. Wij streven ernaar een omgeving te creëren waarin iedere cliënt zich gezien, begrepen en ondersteund voelt in alle aspecten van hun leven. Pera Zorg wil een voorbeeld zijn in de zorgsector door innovatie en clientgerichte benaderingen te implementeren die de zelfredzaamheid en het welzijn van onze cliënten bevorderen.

We proberen een omgeving te creëren waarin de zorg au-pair een sleutelrol speelt in het leveren van persoonsgerichte zorg die het welzijn van de cliënt centraal stelt. Wij streven ernaar een voorbeeld te zijn van hoe zorg au-pairs de kwaliteit van leven van cliënten kunnen verbeteren door empathie, betrokkenheid en respect.

Wij zien een toekomst waarin:

**Persoonsgerichte zorg de norm is:** Wij willen dat persoonsgerichte zorg niet alleen een ambitie is, maar de standaard voor zorgverlening. Wij willen dat onze zorg au-pairs bekend staan om hun vermogen om zorg op maat te bieden, waarbij de voorkeuren en behoeften van elke cliënt volledig worden gerespecteerd. Wij geloven dat elke cliënt recht heeft op een persoonlijke benadering die hen helpt om hun dagelijks leven te verbeteren.

**Een positieve impact op het leven van cliënten:** Wij streven naar een toekomst waarin elke cliënt door onze zorg au-pairs een verbeterende kwaliteit van leven ervaart. Dit betekent dat onze zorg au-pairs niet alleen dagelijkse taken uitvoeren, maar ook bijdragen aan een positieve, ondersteunende en vreugdevolle omgeving.

**Empathie en respect centraal staan:** Wij geloven dat elke interactie met onze cliënten een kans is om empathie te tonen en hun rechten en waardigheid te respecteren. Wij willen dat onze cliënten zich altijd gerespecteerd en ondersteund voelen.

**Innovatie en kwaliteitsverbetering voortdurend plaatsvinden:** Door continue innovatie en verbeteringen van onze zorgpraktijk willen we vooruit blijven lopen in de sector en onze cliënten de best mogelijke zorg bieden.

Pera Zorg wil niet alleen voldoen aan de verwachtingen van cliënten, maar deze ook overtreffen door een zorgervaring te bieden die echt persoonlijk en betekenisvol is. Wij blijven ons inzetten om te leren en te groeien, altijd met het welzijn van onze cliënten als onze hoogste prioriteit. Wij zijn ervan overtuigd dat een zorg au-pair een essentiële rol speelt in het leveren van persoonsgerichte zorg die echt het verschil maakt in het leven van cliënten.

Onze missie en visie reflecteren onze toewijding aan het creëren van een zorgomgeving waarin elke cliënt zich gezien en gewaardeerd voelt, en waar onze zorg au-pairs de beste ondersteuning kunnen bieden die mogelijk is.

*Pera Zorg*

●●● *onbeperkt & betaalbare zorg* ●●●

## Onze Kernwaarden

---

De kern van onze zorg draait om waarden die wij in elke situatie proberen te waarborgen:

- Wij geloven in het recht van iedere cliënt op eigen regie en autonomie. Wij nemen geen beslissingen over iemands leven zonder diens instemming. Zie voor meer informatie ons beleid over Wet zorg en Dwang.
- Wij communiceren altijd respectvol, in begrijpelijke taal en met oog voor culturele verschillen.
- Wij hebben oog voor de achtergrond, gewoonten en voorkeuren van onze cliënten. Cultuur sensitieve zorg is voor ons geen optie, maar een uitgangspunt.
- Veiligheid, vertrouwen en stabiliteit zijn de pijlers waarop wij onze zorgrelatie bouwen.
- Wij werken nauw samen met familieleden en vertegenwoordigers en zorgen voor heldere afstemming. Deze personen treden voor de cliënt op als belangenbehartiger om hun wensen en verlangen te communiceren.
- Wij bieden eerlijke zorg zonder dwang of overname van autonomie.
- Onze cliënten hebben te maken met vertrouwde gezichten. Wij adviseren met twee zorgverleners in het jaar te werken die zorgen voor afwisselen. Natuurlijk staat de wens van de cliënt altijd voorop en is in overleg veel mogelijk.

## Onze Cliënten

---

●●● *onbeperkt & betaalbare zorg* ●●●

Pera Zorg richt zich op ouderen met een WLZ-indicatie, in het bijzonder cliënten met dementie of lichamelijke beperkingen die behoefte hebben aan begeleiding en ondersteuning in een vertrouwde omgeving.

Onze cliënten zijn mensen die hechten aan zorg in hun eigen taal en cultuur, en die in staat zijn om vrijwillig te kiezen voor ondersteuning. Wanneer uit de intake blijkt dat een cliënt geen begeleiding wenst, ook al is die wens kenbaar gemaakt door vertegenwoordigers of familie, dan gaan wij niet over tot zorgverlening. Vrijwillige zorg en overeenstemming zijn voor ons onmisbaar.

Onze doelgroep heeft vaak te maken met complexe levensverhalen en culturele normen die niet altijd vanzelfsprekend aansluiten bij reguliere zorg. Daarom bieden wij zorg die aansluit bij deze achtergrond. De inzet van zorg-au-pairs maakt dat wij langdurige en vertrouwde zorgrelaties kunnen opbouwen.

## Medenzeggenschap

---

Bij Pera Zorg staat de stem van de cliënt centraal. Wij vinden het belangrijk dat cliënten actief kunnen meedenken, meepraten en meebeslissen over de zorg die zij ontvangen.

In het intakegesprek worden de wensen en behoeften van de cliënt uitvoerig besproken en uiteindelijk vastgelegd in het zorgplan. De cliënt is altijd aanwezig bij het intakegesprek.

Indien de cliënt zelf niet in staat is deze wensen kenbaar te maken, betrekken wij vertegenwoordigers of familieleden als belangenbehartigers om te zorgen dat de zorg aansluit bij wat iemand belangrijk vindt in het leven.\

Gedurende de zorgperiode worden cliënten en/of hun vertegenwoordigers regelmatig betrokken bij evaluaties van het zorgplan. Wij voeren evaluatiegesprekken waarin we de zorg afstemmen op de veranderende behoeften en wensen. Door deze structurele betrokkenheid waarborgen wij dat onze zorg aansluit bij de beleving en verwachtingen van de cliënt.

## Zorg aan Huis: Wat Wij Bieden

---

De zorg die Pera Zorg levert bestaat uit begeleiding, ondersteuning en lichte persoonlijke verzorging.

Wij verrichten **geen medische of voorbehouden handelingen**. Onze zorg-au-pairs wonen tijdelijk in bij de cliënt en bieden hulp bij het structureren van de dag, ondersteunen bij lichte huishoudelijke taken, stimuleren sociale interactie en bieden gezelschap. De nadruk ligt op **nabijheid, veiligheid en het creëren van een stabiele en vertrouwde omgeving**.

Onze zorgverlening is altijd afgestemd op de behoeften van de cliënt. Wij luisteren goed naar wat iemand zelf wil, maar houden ook rekening met de signalen van mantelzorgers en familieleden. Door onze aanwezigheid kunnen wij tijdig inspelen op veranderingen in de situatie van de cliënt, wat bijdraagt aan het voorkomen van crisissituaties of overbelasting van mantelzorgers.



## Bevordering van Welzijn en Zelfredzaamheid

---

Pera Zorg streeft ernaar de kwaliteit van leven van haar cliënten te verbeteren. Wij richten ons niet alleen op het ondersteunen bij dagelijkse activiteiten, maar vooral op het bevorderen van het welzijn. Dit doen wij door aandacht te geven aan sociale behoeften, het doorbreken van eenzaamheid en het behouden van zelfregie.

Onze zorg-au-pairs stimuleren cliënten om zo veel mogelijk zelf te blijven doen, passend bij hun mogelijkheden. Wij geloven dat kleine zelfstandige handelingen, zoals zelf koffie zetten of de post openen, bijdragen aan een gevoel van eigenwaarde. Daarnaast bieden wij emotionele steun en een luisterend oor, waardoor cliënten zich minder alleen voelen.

## Wie Zijn Wij: Over Pera Zorg

---

Pera Zorg is een jonge, ambitieuze organisatie die is opgericht vanuit de overtuiging dat zorg persoonlijker, cultureel afgestemd en toegankelijker kan.

Wij werken met zorg-au-pairs die wij zorgvuldig selecteren en begeleiden. Onze focus ligt op langdurige zorgrelaties, waarbij cliënten kunnen rekenen op een vaste zorgverlener die hun taal spreekt en hun cultuur begrijpt.

Onze medewerkers zijn **geen BIG-geregistreerde professionals**, maar hebben wel ervaring in het bieden van ondersteuning aan kwetsbare ouderen. Wij zien het als onze kracht dat wij dichtbij de cliënt staan, letterlijk en figuurlijk, en dat wij dagelijks aanwezig zijn om de kleine signalen op te vangen die het verschil kunnen maken. Zo wordt bijvoorbeeld het valgevaar beperkt, en op momenten dat de cliënt achteruit gaat kan er direct familie ingeschakeld worden en/of medische hulp. Op het moment dat een cliënte alleen is, is zijn deze directe handelingen niet of nauwelijks mogelijk.

● ● ● *onbeperkt & betaalbare zorg* ● ● ●

## Cultuur sensitieve Zorg & Nabijheid

---

Pera Zorg levert zorg die nauw aansluit bij de culturele achtergrond en taal van de cliënt. Wij geloven dat cultuur sensitieve zorg de sleutel is tot wederzijds begrip, vertrouwen en effectievere ondersteuning.

Onze zorg-au-pairs spreken de moedertaal van de cliënt, waardoor communicatie soepeler verloopt en misverstanden worden voorkomen.

Door het inzetten van zorgverleners met een gedeelde culturele achtergrond ontstaat er een natuurlijke vertrouwdheid. Dit vergemakkelijkt het opbouwen van een band en vergroot de bereidheid van cliënten om hulp te accepteren.

Onze au-pairs zijn 24/7 nabij, wat zorgt voor rust, continuïteit en veiligheid. Elke cliënt heeft een vaste aanspreekpersoon voor een bepaalde periode, zodat er sprake is van stabiliteit in de zorgverlening.

## WLZ-zorg zonder medische handelingen

---

Pera Zorg levert zorg op basis van de Wet langdurige zorg (WLZ), met name voor cliënten met een 5VV of 6VV-indicatie.

Wij bieden begeleiding, ondersteuning en lichte persoonlijke verzorging. Medische of voorbehouden handelingen worden niet verricht door onze zorgverleners, omdat zij niet BIG-geregistreerd zijn.

Bij situaties die medische zorg vereisen, verwijzen wij cliënten door naar professionele zorgverleners of thuiszorgorganisaties die wel over de juiste bevoegdheden beschikken.

Wij werken proactief samen met familie, mantelzorgers en eventueel betrokken professionals om ervoor te zorgen dat de juiste zorg op het juiste moment wordt ingezet, zonder onze eigen grenzen als niet-medische zorgorganisatie te overschrijden.

## Dossiervoering, Rapportage en MIC/MIM

---

Een goede en zorgvuldige dossiervoering is essentieel voor veilige en verantwoorde zorg.

Bij Pera Zorg streven wij erna om onze medewerkers dagelijks een korte rapportage bij in het systeem Zilliz te laten rapporteren. Hierin wordt beschreven hoe het met de cliënt gaat, welke ondersteuning is geboden en of er bijzonderheden zijn. Dit zorgt voor transparantie en continuïteit binnen het team.

Wanneer zich een incident of calamiteit voordoet, wordt gebruikgemaakt van het MIC/MIM-formulier. Wij hechten groot belang aan het zorgvuldig vastleggen, controleren en evalueren van meldingen, zodat we kunnen leren van situaties en onze zorg structureel verbeteren.

Het doel is een lerende organisatie te zijn die openstaat voor verbetering en waar veiligheid centraal staat.

## Klachtenregeling en Calamiteiten

---

Wij streven ernaar om klachten zoveel mogelijk te voorkomen door heldere communicatie, transparantie en goede afstemming.

Mocht er toch iets misgaan, dan kunnen cliënten en hun naasten gebruikmaken van onze klachtenregeling.

Pera Zorg is aangesloten bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Erisietsmisgegaan.nl.

Bij calamiteiten hanteren wij een duidelijk handelingsprotocol. De veiligheid van de cliënt staat altijd voorop. In acute situaties wordt direct gehandeld volgens de afgesproken stappen. Onze medewerkers worden hierin geïnstrueerd en kunnen altijd ondersteuning krijgen van de coördinator. Wij registreren calamiteiten zorgvuldig en gebruiken deze ervaringen om risico's in de toekomst te beperken.

Zie voor meer informatie onze klachtenregeling procedure en handelswijze bij calamiteiten.

## Toekomstplannen en Ambities

---

Pera Zorg is volop in ontwikkeling. Wij willen onze zorgverlening verder professionaliseren door in de toekomst bij voorkeur te werken met gediplomeerde zorg-au-pairs.

Hiervoor zijn wij actief op zoek naar partners en opleidingen die ons hierbij kunnen ondersteunen.

Daarnaast verkennen wij de mogelijkheid om samen te werken met BIG-geregistreerde zorgprofessionals. Zij zouden als zorgcoördinator kunnen dienen voor onze organisatie en onze niet-gediplomeerde medewerkers. Hiermee willen wij de reikwijdte van onze zorg uitbreiden, zodat wij ook verzorgende handelingen kunnen aanbieden, uiteraard binnen de wettelijke kaders.

Een andere belangrijke ambitie is het behalen van kwaliteitscertificeringen zoals het HKZ-keurmerk. Dit biedt erkenning voor de kwaliteit van onze processen en vergroot het vertrouwen van cliënten, familieleden en samenwerkingspartners.

Hoewel onvrijwillige zorg binnen onze organisatie niet voorkomt – wij nemen immers geen cliënten aan die geen zorg wensen – willen wij ons wel verder verdiepen in de implicaties van de Wzd. Voor het geval zich een complexe situatie voordoet, is het belangrijk dat wij weten welke stappen er ondernomen moeten worden. Wij streven ernaar om een handelingskader op te stellen dat hierop anticipeert zodat wij beter voorbereid zijn op eventuele toekomstige situaties waarin deze wet toch van toepassing zou zijn.

Met dit kwaliteitsbeeld willen wij laten zien dat wij zorg bieden met aandacht, respect en oog voor de unieke mens achter iedere cliënt. Onze inzet is erop gericht om ouderen een veilige, vertrouwde en betekenisvolle thuissituatie te bieden – nu én in de toekomst.

●●● *onbeperkt & betaalbare zorg* ●●●