



Kwaliteitsverslag  
THUIS met zorg Zaanstreek  
2021

## Inhoudsopgave

Voorwoord	
Inleiding	pag. 5
Initiatieven tot het beheersen van het coronavirus	pag. 6
Toekomst	pag. 6
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	pag. 7
Wonen en welzijn	pag. 10
Veiligheid	pag. 12
Leren en verbeteren van kwaliteit	pag. 14
Leiderschap, governance	pag. 16
Personeelssamenstelling	pag. 18
Gebruik van hulpbronnen	pag. 19
Gebruikte informatie	pag. 20

## Voorwoord

In dit document blikken wij terug op alles wat er in 2021 is gebeurd. Wij kunnen er niet omheen ook met Covid-19 te maken te hebben en op ons pad is gekomen en nog steeds invloed heeft op het beleid en onze dienstverlening. De crisis om Covid-19 terug te dringen houdt ons in zijn greep en heeft impact op ieders leven, is voor iedereen een zorg en roept onzekerheid op. Voor ons als zorg- en dienstverlenende organisatie, maar in het bijzonder voor onze medewerkers, onze cliënten en hun naasten. Het verhogen van de kwaliteit van leven staat bij ons hoog in het vaandel en is in tijden van deze pandemie een enorme uitdaging waar we dagelijks op blijven acteren. Er voor elkaar zijn, naar elkaar luisteren en iets voor een ander betekenen is vooral nu ontzettend van belang. Juist in deze periode is het bijzonder om te zien hoe we er voor elkaar zijn, hoe medewerkers een extra inspanning durven te leveren. Wij zijn blij over de manier waarop medewerkers, cliënten, naasten en de cliëntenraad met ons meedenken in deze complexe tijd de maatregelen zo goed mogelijk in acht nemen.

Het is belangrijk om ook in 2021 stil te staan wat er in de tussentijd is veranderd en verbeterd binnen onze organisatie.

THUIS met zorg Zaanstreek is toegespitst op het leveren van wijkzorg Wlz en Zvw en maatschappelijke ondersteuning WMO in de regio Zaanstad.

Het kwaliteitsverslag is gebaseerd op het jaarplan van 2021 van THUIS met zorg Zaanstreek. In dit verslag wordt beschreven welke stappen in 2021 om constante en kwalitatief goede zorg- en dienstverlening te bieden.

Het exact omschrijven van kwaliteit van zorg is niet eenvoudig. Optimale zorg is effectief, doelmatig, tijdig, klantgericht, respectvol, veilig, verleend door competente zorgverleners en gericht op de reële behoefte van de cliënt. Het heeft te maken met de rol van de client, met de kwaliteit en toetsbare, transparante houding van de zorgverlener, met de inrichting van de organisatie en met communicatie in en rond het zorgproces. Uiteindelijk is de kwaliteit van leven voor de client van belang en is continue evaluatie hiervan nodig om tot inzicht en structurele verbetering te komen: dynamisch en ontwikkelingsgericht.

In 2020 zijn wij meer gaan kijken naar het betrekken van het personeel en het inzetten van veranderingen en verbeteringen met de client als vertrekpunt, ook in 2021 was dit onze inzet en voor 2022 zal dit ook weer onze inzet zijn. Wij blijven dit doen door te luisteren naar de client en zijn/haar naasten. Ook aan het werkplezier van de medewerkers wordt aandacht geschonken door teamvergaderingen en functioneringsgesprekken, want alleen als onze medewerkers tevreden zijn kan er een glimlach op het gezicht van onze cliënten verschijnen.

THUIS met zorg Zaanstreek beweegt mee met de ontwikkelingen in de markt. Wij veranderen en blijven continue verbeteren om aan te sluiten in wat cliënten en samenleving van ons vragen.

Wij zijn een relatief kleine organisatie die zich staande houdt tussen de grote organisaties. Het is als "kleinere" organisatie is het lastiger om contracten af te sluiten met zorgverzekeraars, zorgkantoren en gemeenten, maar het lukt ons ieder jaar weer opnieuw. We voelen ons steeds meer gezien en serieus genomen. We weten waar het aan ligt, want we zijn een serieuze partner in de zorg. We

staan goed aangeschreven. Reclame maken hoeft niet, cliënten vinden ons vanzelf. Vaak door mond tot mond reclame en dat vinden wij de beste reclame die we ons kunnen voorstellen.

Het kwaliteitsverslag is tot stand gekomen in samenspraak met de Cliëntenraad. THUIS met zorg Zaanstreek legt hiermee verantwoording af aan onze financiers, medezeggenschapsorganen en Raad van Toezicht. Ook belanghebbenden, zoals cliënten, samenwerkingsrelaties en andere betrokkenen geven wij graag inzicht in de wijze waarop het afgelopen jaar de zorg- en dienstverlening aan cliënten van THUIS met zorg Zaanstreek is gerealiseerd.

Madelon Mulder en Mariska Meijer,  
Bestuurders THUIS met zorg Zaanstreek  
2021

## Inleiding

THUIS met zorg Zaanstreek BV is in juli 2015 opgericht door de twee directeuren Madelon Mulder en Mariska Meijer, met als uitgangspunt dat de basiszorg ten alle tijden op orde is. THUIS met zorg Zaanstreek is een VVT-organisatie met de focus op cliënten die een beroep op ons kunnen doen wanneer er vraag is naar:

- Huishoudelijke ondersteuning
- Wijkzorg
- Terminale zorg
- Zorg en begeleiding bij dementie, beroerte, MS, Parkinson, ALS
- Begeleiding bij niet aangeboren hersenletsel, fysieke beperkingen
- Individuele begeleiding, activiteiten
- Dagbesteding

Wij willen die zorg en ondersteuning leveren welke aansluiten bij de cliënt. In 2021 heeft de organisatie verder gebouwd aan een stabiele organisatie voor zorg en ondersteuning aan cliënten die dat echt nodig hebben. Wij bieden kwalitatief goede zorg en ondersteuning vanuit betekenisvolle relaties, welke ons inzien bestaat uit persoonlijk contact en oprechte belangstelling voor de cliënt. Daarbij wordt uitgegaan van de zorg- en of ondersteuningsvraag, de wensen en de mogelijkheden van onze cliënten waarbij de nadruk ligt op zelfredzaamheid en is persoonsgericht. Kwaliteit staat voorop in de zorg en ondersteuning die wij bieden; wij stellen de cliënt centraal in ons denken en handelen. Door gezamenlijk in gesprek te gaan over onze dienstverlening voegen wij waarde toe voor de client. Samen met naasten, zorgverleners, mantelzorgers, financiers en vrijwilligers zoeken wij naar de beste zorg en ondersteuning in iedere situatie. Zolang wij dit voor ogen houden en geregeld afstemmen hoe de cliënt onze zorg en ondersteuning ervaart blijven wij leren, verbeteren en kwaliteit bieden. THUIS met zorg Zaanstreek beweegt mee met de ontwikkelingen in de markt. Wij veranderen en blijven helpen, adviseren en inspireren elkaar. Elke dag weer, om onze cliënten alle zorg en ondersteuning te geven op een manier die zij prettig vinden.

De dagbesteding is uitgebreid en vanaf juni 2021 hebben wij zowel de begane grond en 1<sup>e</sup> etage van de A.G. Verbeekstraat 1B in gebruik als dagbesteding. De Touwslagerstraat is specifiek dagbesteding voor mannen en wordt daarom de “Mancave” genoemd.

### **Initiatieven tot het beheersen van het coronavirus:**

- Het beschermen van onze medewerkers en cliënten was en is nog steeds het belangrijkste wat er is. Er is veel energie uitgegaan naar het bestellen van de PBM die noodzakelijk zijn om zorg en ondersteuning te continueren en zelf niet besmet te raken of anderen te besmetten.
- Wij informeren cliënten en medewerkers over de ontwikkelingen en ons beleid.
- Contactpersonen worden geïnformeerd over onze maatregelen
- Cliëntenraad en RvT worden meegenomen en gevraagd om mee te denken in de maatregelen en ontwikkelingen in ons beleid.
- Wij blijven met elkaar in gesprek en volgen de ontwikkelingen en anticiperen hier voortdurend op.

Juist in tijden van Covid-19 hebben wij op de dagbesteding de 1,5 meter ingezet en de locatie zo ingericht dat cliënten en medewerkers de 1,5 meter kunnen respecteren en handhaven, komen zorgverleners dichterbij is het dragen van een mondkapje verplicht. Wij ventileren regelmatig door ramen en deuren open te houden. Andere maatregelen zijn:

- Bij binnenkomst handen schoonmaken met alcohol, zowel de bezoeker, client en medewerkers
- Meten van de temperatuur en saturatie
- Extra schoonmaken van toiletruimtes, deurklinken, lichtknopjes
- Na de gym apparatuur schoonmaken

Bij het vervoer van cliënten van en naar de dagbesteding, worden er mondkapjes gedragen en na de rit wordt de wagen schoongemaakt met alcohol.

### **Toekomst**

In ons actiejaarplan nemen wij de cliënt als uitgangspunt en onze strategie is het bieden van zorg en ondersteuning vanuit het principe dat onze cliënt zo lang mogelijk de regie over het leven kan behouden en mag zijn wie hij/zij is. Het accent ligt op wat iemand kan, op de mogelijkheden. We geven cliënten oprechte aandacht en door goed te luisteren weten we waar de behoefte van onze cliënten liggen. Met onze deskundigheid, door te kijken naar mogelijkheden en door samen te werken, bieden we de juiste zorg op de juiste plek. Zo dragen we bij aan een betekenisvol leven. Het uitgangspunt daarbij is dat medewerkers zorg-; begeleiding- en ondersteuning geven vanuit kennis over behoefte, levensgeschiedenis en persoonlijkheid van de cliënt.

Het aankomende jaar gaan wij ons richten op het versterken van het primaire proces; de client als mens. Daarnaast ligt de nadruk op (samen) leren, op toezicht en verantwoording en op de veiligheid, voor de cliënten. Hierbij laten wij ons informeren door de zorgprofessionals, de cliënten en de cliëntenraad. Zij weten het beste hoe de zorg en ondersteuning in de praktijk plaatsvindt en wat ertoe doet. We vinden het belangrijk om medewerkers professioneel te laten groeien en ze hun talenten te laten ontdekken en ontwikkelen. We bieden ruimte voor ontplooiing binnen de gestelde kaders. Medewerkers mogen zichzelf zijn en krijgen de aandacht en respect dat zij verdienen. Het zorgt voor inspiratie, energie, passie, verbinding en plezier. En alleen als de medewerker dat ervaart en uitstraalt kan er een glimlach op het gezicht van onze client verschijnen en dat is waar we het met elkaar voor doen.

In 2022 gaan wij verder bouwen aan een stabiele organisatie voor zorg en ondersteuning aan mensen/cliënten die dat echt nodig hebben. Wij bieden kwalitatief goede zorg en ondersteuning vanuit betekenisvolle relaties, welke ons inzien bestaat uit persoonlijk contact en oprechte belangstelling voor de cliënt. Daarbij wordt uitgegaan van de zorgvraag, de wensen en de mogelijkheden van onze cliënten waarbij de nadruk ligt op de zelfredzaamheid en het verbeteren van de kwaliteit van leven.

Kwaliteit staat voorop in de zorg en ondersteuning welke THUIS met zorg Zaanstreek bv biedt; wij stellen de cliënt centraal in ons denken en handelen. Door in gezamenlijkheid het gesprek aan te gaan over onze dienstverlening voegen wij waarde toe voor de client. Samen met naasten, zorgverleners, mantelzorgers, financiers zoeken wij naar de beste zorg en ondersteuning in iedere situatie.

### **Persoonsgerichte zorg en ondersteuning**

De cliënt is in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg-; ondersteuning- en dienstverlening. Iemand met een zorg- en ondersteuningsbehoefte is vooral een uniek persoon met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst en eigen doelen. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vindt plaats binnen een relatie tussen cliënt en zijn naaste(n), zorgverlener en zorgorganisatie. De kwaliteit van deze relatie bepaalt mede de kwaliteit van zorg.

Het kwaliteitskader wijkverpleging benoemt vier elementen van persoonsgerichte zorg:

- Generalistische zorg: biedt thuis zorg op het brede terrein van preventie, curatie tot palliatie. Biedt de cliënt zelf of uit het netwerk, een breedspectrum van zorg, hulp en ondersteuning aan. Met als uitgangspunt: generalistisch waar het kan, specialistisch waar het moet.
- Persoonsgerichte zorg: deze sluit nauw aan bij de mogelijkheden van de cliënt en naasten. De wijkverpleging/zorg thuis ziet en benadert de cliënt in de eigen, brede context van naasten, burens, relaties en de eigen thuissituatie en buurt en werkt van daaruit met de cliënt aan passende en duurzame oplossingen. Hierbij staan wonen, welzijn en eigen regie van de cliënt voorop, de client echt leren kennen, weten wat belangrijk is en samen met de client besluiten wat passende zorg, ondersteuning en oplossingen zijn.
- Continue zorg: er worden continue duurzame oplossingen geboden waarmee de cliënt weer verder kan. De wijkverpleging/zorg monitort en anticipeert vervolgend op veranderingen, zodat de ondersteuning tijdig kan worden aangepast. Continue betekent ook dat deze 7x24 uur bereikbaar is en zowel met collega binnen de wijkverpleging als met andere disciplines, is afgestemd.
- Directe nabijheid: verpleegkundigen en verzorgenden komen bij cliënten thuis en hebben daarmee een unieke positie als zorgverlener in de nabije omgeving en directe nabijheid van de thuissituatie. Vertrouwen, aandacht en respect voor autonomie, privacy en veiligheid zijn dan ook van belang.

De visie, missie en kernwaarden van THUIS met zorg Zaanstreek sluiten aan bij het kwaliteitskader en gaan uit van persoonsgerichte zorg. Luisteren en persoonsgerichte aandacht staan hoog in het vaandel. Wij vinden het belangrijk om ons te verdiepen in de “mens achter de mens”, door te luisteren en aandacht te geven aan de client en zijn/haar naasten.

Dat luisteren begint al wanneer een cliënt aangeeft zorg- en of ondersteuning te willen van onze organisatie. Er vindt allereerst een intakegesprek plaats thuis of op de dagbesteding. Het eerste moment is een bijzonder moment: het is voor de cliënt een hele stap om zorg- en of ondersteuning te ontvangen. De leidinggevende die deze eerste kennismaking op zich nemen zijn zich hiervan bewust en tonen begrip, compassie en empathie. Autonomie en zelfredzaamheid zijn hierbij belangrijke termen en blijven wij bevorderen. Uitgelegd wordt dat de client en zijn naasten middels CAREN-inzage heeft in het eigen dossier. Het dossier bevat een logisch verband tussen enerzijds de wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt en anderzijds de invulling van de zorg- en of ondersteuning.

Ons doel is cliënten zowel thuis als op onze dagbesteding veiligheid te bieden en streven naar zo lang mogelijk zelfstandige wonen met aandacht voor welzijn en zorg op maat (passende zorg) waarbij steeds opnieuw bereiken van persoonlijk, lichamelijk, maatschappelijk en geestelijk in evenwicht is. Wij doen dit door het creëren van mogelijkheden voor cliënten om zoveel mogelijk zelf invulling te geven aan het eigen leven met participatie van familie en mantelzorgers.

Als de cliënt besluit zorg- en of ondersteuning bij ons af te nemen wordt er binnen 24 uur een voorlopig zorg- en of ondersteuningsplan opgesteld, hierin staan zaken als: medicatie; dieet, hulpvraag, een eerste contactpersoon en afspraken over handelen bij calamiteiten. Uiterlijk na zes weken wordt het zorg- en of ondersteuningsplan definitief opgesteld.

Medewerkers hebben geregeld overleg waarin de kwaliteit van zorg- en of dienstverlening ter sprake komt. Onze medewerkers werken integraal samen.

Belangrijkste zaken voor 2021 waren, juist ook mede tijdens de periode Covid-19:

- Zorgdragen voor het in goede banen blijven leiden van de praktische, zakelijke kant als aan de warme kant;
- Zorgdragen voor constante en kwalitatief goede zorg- en dienstverlening
- Zorgdragen voor de juiste zelfredzaamheid van de cliënten
- Zorgdragen voor integrale samenwerking tussen formele en informele zorgverleners
- Zorgdragen voor een veilige, positieve cultuur waar feedback geven en ontvangen vanzelfsprekend is.

Bovenstaande is een continu doorlopend proces, waarbij alle medewerkers betrokken zijn en worden. Medewerkers raken gewend aan de andere werkwijze rondom Covid-19 en verbeteren elkaar en bespreken onderling hun onderdeel van het werk.



Medewerkers raken gewend aan het werken met het digitale systeem ONS. Wij zijn op de goede weg en zien ondertussen grote veranderingen, desondanks houden wij de aandacht op wat beter kan; wij moeten en willen continue blijven verbeteren, zodat wij blijven groeien in onze kwaliteit en dienstverlening. Met name zien wij bij de groei dat het belangrijk is om het dossier duidelijk in te vullen, zoals benaderingswijze en doelstellingen, hierdoor borgen wij de kwaliteit van zorg- en dienstverlening en dragen bij aan de continuïteit.

#### Clienttevredenheid:

Eind 2021 hebben wij een cliënttevredenheidsonderzoek gedaan. Binnen de wijkverpleging PREM onderzoek en dagbesteding en huishoudelijke zorgverlening d.m.v. evaluatieformulieren. Tevens wijzen wij onze cliënten op zorgkaart Nederland hun bevindingen te plaatsen, zodat wij kunnen blijven leren en verbeteren.

#### Sectieoverleg:

Binnen THUIS met zorg Zaanstreek hebben wij vier teams:

- Wijkzorg
- Huishoudelijke zorg
- Dagbesteding
- Kader

Ieder team/sectie heeft zijn eigen overleg waarin cliënten besproken worden, hierbij vindt afstemming plaats en staat de client centraal. Tijdens deze overleggen wordt er inhoudelijk op cliënten ingegaan, waarbij onder andere aandacht is voor zorg- en of ondersteuningsvraag, MIC-meldingen, voeding, en andere inhoudelijke zaken die cliëntgericht zijn om zo aan te blijven sluiten bij de zorg- en of ondersteuningsvraag van de individuele cliënt.

Binnen THUIS met zorg Zaanstreek hebben wij 4 x per jaar kaderoverleg, binnen dit overleg zijn:

- Directie
- Leidinggevende van de secties
- Teamondersteuner
- Kwaliteit medewerker en Praktijkopleider

betrokken. Tijdens het kaderoverleg komen de volgende punten structureel aanbod:

- Mededelingen vanuit de directie
- Actieplan met name de doelstellingen en de Q rapportage
- MIC en MIM meldingen en de Q rapportage
- Nieuwe wet- en regelgeving en wat dit betekent voor de organisatie
- Informatie vanuit de overleggen Actiz

- Inkoopbeleid Wlz en Zvw zorgverzekering en WMO
- Leerbedrijf
- Wat er ter tafel komt

#### Moreel beraad:

Medewerkers krijgen te maken met lastige kwesties zoals bijvoorbeeld: een zoon verwacht iets tegengesteld van ons dan de dochter of partner van de client. Hoe wij hier op een professionele manier mee omgaan zijn wij in 2021 gaan uitrollen. Hierbij is tijdens de sectie overleggen een agenda punt van gemaakt en medewerkers kunnen op die wijze hun eigen praktijkvoorbeelden inbrengen, zodat hierin duidelijk wordt besloten wat de ingeslagen weg gaat worden en hiermee om te gaan.

#### Zorginnovatie:

Hierbij kijken wij wat in de thuissituatie nodig is en wat de client zijn/haar mogelijkheden zijn en of zijn naasten. Ook kijken wij hoe zo goed mogelijk aan te sluiten op de wensen en behoeft van onze cliënten om zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen en zorg- en ondersteuning te kunnen ontvangen en leveren.

Binnen de dagbesteding wordt ook gekeken naar wat er aan mogelijkheden zijn om cliënten zo lang mogelijk thuis te kunnen laten functioneren en aan te sluiten welke ondersteuning zij hiervoor nodig hebben. Wij zoeken ook naar de digitale mogelijkheden, zodat cliënten zich betrokken blijven voelen en gehoord, hierbij denken wij aan bijvoorbeeld video bellen, dit kan als de client over de cognitieve vaardigheden beschikt en of kan aanleren.

#### Wonen en welzijn

Het gaat hierbij over de wijze waarop wij als THUIS met zorg Zaanstreek de organisatie en medewerkers in hun zorg- en dienstverlening enerzijds oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welbevinden van cliënten en betrokken naaste(n) en anderzijds gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen hiervan.

Wij hebben de volgende items als uitgangspunt voor wonen en welzijn:

- Veiligheid
- Zingeving
- Zinnvolle dagbesteding
- Wooncomfort
- Zorgverlening
- Familieparticipatie

Het pand van onze dagbesteding huren wij en bestaat uit 2 etages begane grond en een 1<sup>e</sup> etage en Touwslagerstraat Mancave. Er vinden 2 x per jaar overleggen plaats tussen cliëntenraad en bestuur, waarbij erin wordt gegaan op de wensen van de cliënten en om

deze zo goed mogelijk in vervulling te laten gaan. De wensen vanuit de verschillende partijen worden geïnventariseerd en in kaart gebracht. Er is overleg met cliënten, betrokken familie en medewerkers over mogelijkheden en verwachtingen. Zo is er dit jaar een groot videoscherm aangeschaft om onder andere films of cabaretprogramma's te kijken. De ruimte is ingericht op de richtlijnen volgens het RIVM op 1,5 meter, hierdoor is er een beperkter aantal bezoekers/cliënten. Door het werken met 2 etages, kan er gekeken worden om het aanbod aan te passen en heerst er meer rust. Voor cliënten die bijvoorbeeld een biljart willen leggen of houtbewerken is de Touwslagerstraat 15 Mancave open, zodat ook aan deze cliënten hun wens voorzien kan worden.

Iedere dag wordt er gezorgd voor van een gezonde lunch, dit kan zijn verse soep, broodje ei, in de zomer sla en bijvoorbeeld pannenkoeken bakken. Hierdoor krijgen cliënten hun voedingswaarden, daarnaast krijgen cliënten ook tussendoor extra drinken aangeboden.

Het uitgangspunt dat wij hanteren is dat als cliënten op de dagbesteding aanwezig zijn, zij een zinvolle invulling van hun dag hebben en er een diversiteit aan mogelijkheden qua activiteiten wordt geboden. Er worden zowel groepsactiviteiten geboden, waarbij ook aandacht aan het individu wordt geschonken en voor de individuele wensen en behoeften waardoor activiteiten op maat en persoonsgerichte activiteiten plaatvinden.

Gym/sportactiviteiten zien wij ook als een belangrijk aspect van een van een zinvolle dag invulling. Het effect is dat cliënten meer bewegen, wat een positief effect heeft op hun zelfvertrouwen en eigenwaarde. Het groepsgewijs bewegen bevordert het sociale aspect, het creëert betrokkenheid en samenwerking. Plus het bevordert de gezondheid – mobiliteit om zo lang mogelijk mobiel en of zelfstandig te zijn en blijven.

ECD: leidinggevenden en medewerker nemen zelf de verantwoordelijkheid om cliënt en zijn/haar familie actief bij de zorg, ondersteuning en de wensen te betrekken om tot verbetering te kunnen komen van de dienstverlening en begeleiding. E.e.a. wordt vastgelegd in het ECD en cliënt en of naasten krijgen een inlogcode via CAREN, om zo zelf inzage te hebben in het eigen dossier.

Zorg thuis: in de woonomgeving thuis zal tijdens de zorg- en dienstverlening de eigen woonwens gerespecteerd worden, mochten er aanpassingen nodig zijn om de zorg- en dienstverlening goed en veilig te kunnen uitvoeren zal dit in een individueel gesprek meegenomen worden, zodat ook het wooncomfort van de cliënt en eventuele naasten bekeken kunnen worden en waar wij zoveel mogelijk gehoor aan geven, mits de medewerker de zorg- en dienstverlening veilig en kwalitatief goed kan uitvoeren. Als uitgangspunt staat ten alle tijden de kwaliteit van leven voorop.

## Veiligheid

Garanderen van basisveiligheid betekent dat wij als zorgorganisatie met gebruikmaking van relevante professionele standaarden en richtlijnen, vermijdbare schade bij cliënten zoveel mogelijk voorkomt en leert van veiligheidsincidenten. Het gaat om risicobewustzijn en risicoreductie. Het kwaliteitskader Wijkverpleging benoemt thema's voor basisveiligheid.

- Medicatieveiligheid
- De cliënt krijgt zorg van zorgverleners die ze begrijpt en vertrouwt
- De cliënt krijgt zorg van zorgverleners die gekwalificeerd zijn
- De cliënt krijgt zorg van een vast en overzichtelijk team
- De cliënt krijgt zorg die veilig is

Voor de dagbesteding zijn dit ook onze uitgangspunten, waarbij vinden dat het welbevinden van de cliënt een net zo belangrijke kwaliteitseis is.

Bijsturen op kwaliteit vindt voortdurend plaats tijdens de dagelijkse werkzaamheden en naar aanleiding van interne en externa audits. Via audits wordt getoetst of er voldaan wordt aan de processen zoals afgesproken en waar verbetermogelijkheden aanwezig zijn. THUIS met zorg Zaanstreek is HKZ gecertificeerd en wordt jaarlijks opnieuw getoetst. Daarbij zijn wij aangesloten bij de branchevereniging Actiz en zijn lid van OMAHA support.

THUIS met zorg Zaanstreek werkt met een Risico-Inventarisatie & Evaluatie systeem van een externe partij, waarin alle risico's aan de hand van vragen aan bod komen. Degene heeft ook meegedacht met de verbouwing van de 1<sup>e</sup> etage, daarbij wordt er advies uitgebracht over de te plaatsen lift. De onderwerpen die naar voren komen en waar wij nog aandacht aan dienen te besteden worden meegenomen in het kaderoverleg en indien noodzakelijk worden daar de te ondernemen acties vastgesteld.

Medewerkers worden gestimuleerd om de MIC en MIM-meldingen in te vullen zodat acties hieruit worden opgevolgd. Per kwartaal wordt bijgehouden welke meldingen er zijn en besproken in de MIC cie., zodat vervolgstappen ondernomen kunnen worden. Ieder jaar zal het jaarverslag MIC en MIM meldingen in het kaderoverleg besproken worden en de daaruit voortvloeiend acties worden opgenomen in het actiejaarplan.

In mei 2018 werd de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht. Er zijn dit jaar acties ondernomen om te zorgen dat THUIS met zorg Zaanstreek voldoet aan de eisen die de AVG stelt. Wij blijven elkaar hierop aanspreken, waardoor het een continu proces is en blijft. Wij zijn overgestapt van het papieren cliëntendossier naar ECD, hierin staan de documenten digitaal, daarnaast wordt er via ONS gemaïld wat een beveiligde ruimte is.

THUIS met zorg Zaanstreek dat er alles aan om tevreden cliënten te hebben. Toch kan het voorkomen dat een client ontevreden is. Wij hebben volgens Wkkgz een klachtenregeling,

wat betekent dat een klacht zoveel mogelijk daar wordt afgewikkeld waar deze ontstaat en dat is meestal in het dagelijks contact. Als dat niet lukt kan de client zich wenden tot de leidinggevende of de directie. Zij spreken onderling af waar de klacht het beste kan worden opgeplakt. Als dat niet mocht lukken kan de klacht voorgelegd worden aan de geschillencommissie via extern.

Medicatieveiligheid: wij werken conform de veilige principes in de medicatieketen.

Vrijheidsbeperkende maatregelen: wij gaan uit van het principe nee tenzij en per januari 2020 conformeren wij ons aan de Wet Zorg en Dwang.

Preventie: door de goede samenwerking met sociale wijkteams, huisartsen, case managers dementie van DOC team en Zorgcirkel en betrokkenen in de zorg en ondersteuning bij de cliënt kunnen cliënten zo lang mogelijk thuis wonen. Dit doen wij door in gesprek te blijven met de client en te blijven monitoren en samen te kijken naar de mogelijkheden.

## Leren en verbeteren van kwaliteit

De wijze waarop de medewerker en wij als zorgorganisatie op dynamische en lerende wijze zorgdragen voor optimale zorg- en dienstverlening voor cliënten, daarbij gebruikmakend van de best beschikbare kennisbronnen, zoals literatuur, professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.

Het kwaliteitskader wijkverpleging onderscheidt wat zij hieronder verstaan namelijk:

- Er moet ruimte zijn voor leren en verbeteren
- De competenties van het team passen op de vraag
- De organisatie heeft verbinding met kennisontwikkeling en opleiding

Daarnaast werken wij met de volgende elementen:

- Kwaliteitsmanagementsysteem
- Jaarlijks geactualiseerd jaarplan
- Jaarlijks kwaliteitsverslag
- Continu werken in de praktijk aan verbeteren door medewerkers

Kwaliteitsmanagementsysteem:

THUIS met zorg Zaanstreek BV beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem dat bestaat uit een kwaliteitshandboek dat op intranet beschikbaar is. Ieder jaar wordt THUIS met zorg Zaanstreek HKZ positief getoetst waardoor wij ons HKZ-certificaat behouden. De laatste audit vond plaats in februari 2021. Borging vindt plaats door certificering. In 2020 is er gekozen voor de aanschaf van een digitaal cliëntendossier.

Jaarlijks geactualiseerd jaarplan:

Per jaar wordt het jaarplan opgesteld en vastgesteld na bespreking met de cliëntenraad. Het jaarplan stellen wij ieder jaar op en daarin onze plannen voor het komende jaar vaststellen en uitwerken. Per kwartaal zal gekeken worden hoe het met desbetreffende doel is qua voortgang en ontwikkeling. De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk en daarmee aanspreekbaar op het jaarplan.

Jaarlijks kwaliteitsverslag:

Vanaf 2020 zijn wij jaarlijks een kwaliteitsverslag gaan uitbrengen, waarin de rapportage is gebaseerd op de evaluatie/Q rapportage van de doelstellingen van het jaarplan. Het kwaliteitsverslag publiceren wij op de website. De cliëntenraad en kaderleden zullen benaderd worden voor advies en feedback op het jaarlijkse kwaliteitsverslag.

Continu werken in de praktijk aan verbeteren door medewerkers:

Continu verbeteren is een onderwerp dat bij ons hoog in het vaandel staat. Een fout maken mag, zolang wij hiervan leren. Wij hebben een overlegstructuur per sectie vindt er overleg plaats en is desbetreffende leidinggevende verantwoordelijk. Tijdens overleggen wordt de situatie per client besproken waarin wij ons steeds opnieuw afvragen hoe gaat het met de client. Zijn er nog vragen of bijzonderheden vanuit naasten van de client. Is er per ongeluk onlangs iets misgegaan en wat kunnen wij hiervan leren? Door ons zelf steeds opnieuw deze vragen te stellen, blijven wij genoodzaakt continue op de hoogte te zijn wat er speelt. Door dit continue terug te laten komen en in de teams te na te gaan of afspraken zijn nagekomen ontstaat een cyclus van continue leren, ontwikkelen en verbeteren.

Medewerkers worden gestimuleerd om onvoorziene zaken (MIC en MIM-meldingen) te melden en registreren. Het wordt hierdoor normaler om te vragen “wat leren wij hiervan”. De meldingen worden in het ECD geregistreerd en de leidinggevende pakt de meldingen op binnen het team en zorgt voor de terugkoppeling. De MIC-commissie bespreekt de incidenten en kwaliteit medewerker maakt per kwartaal een overzicht en draagt zorg voor het jaarverslag.

Binnen THUIS met zorg Zaanstreek wordt ieder jaar in samenspraak met de directie en leidinggevende door de praktijkopleider een opleidingsplan opgesteld. Bij het opstellen van het opleidingsplan gaan wij uit van wat nu en in de toekomst nodig is om goede zorg en ondersteuning te bieden en leveren. Hierbij:

- Stimuleren wij het leren in de praktijk en gaat het om met elkaar na te denken en meebeslissen over verbeteringen in het werk.
- Wij investeren in medewerkers door deze op te leiden en begeleiden zowel leerlingen en stagiaires. Zij worden begeleid door de praktijkopleider die daarnaast ook verantwoordelijk is voor het borgen van afspraken met scholen. De praktijkopleider heeft contacten met de scholen en er vinden regelmatig overleggen plaats.
- Wij zijn voor de medewerkers huishoudelijke zorg gestart met E-learning modules, zodat zij meer kennis en handvatten hebben vanwege hun signaleringsfunctie bij cliënten thuis.

## Leiderschap en governance.

De aansturing en governance van de organisatie die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheden, besluitvorming, risicomangement en over de verplichtingen.

De thema's:

- Visie op zorg
- Sturen op kernwaarden
- Leiderschap en goed bestuur
- Inzicht hebben en geven

Visie op zorg:

Missie: afhankelijk en kwetsbaar worden, door wat voor reden dan ook, brengt met zich mee dat er op een bepaald moment een beroep gedaan moet worden op de hulp van mantels zorg, naasten en anderen. THUIS met zorg Zaanstreek is in deze situaties beschikbaar, waarbij wij staan voor persoonlijke zorg en aandacht.

Visie: de persoonlijke levenssituatie van de client is het uitgangspunt voor onze zorg- en dienstverlening. THUIS met zorg Zaanstreek gaat voor het versterken van de zelfredzaamheid van cliënten.

Sturen op kernwaarden:

THUIS met zorg Zaanstreek heeft de ambitie een gezonde organisatie te zijn met tevreden cliënten die zorg- en dienstverlening krijgen. De kernwaarden waar wij voor staan zetten wij in om te bereiken wat wij willen bereiken, doelen bereiken wij alleen als wij ons bewust zijn en blijven van de kernkwaliteiten, dit zijn de pijlers van de visie en waaruit wij werken, deze zijn:

- Aandacht
- Respect
- Betrouwbaar
- Flexibel
- Samen

Daarbij zijn wij toegankelijk, bereikbaar en zichtbaar.

Leiderschap en goed bestuur:

THUIS met zorg Zaanstreek BV wordt gevormd door twee bestuurders, Mariska Meijer en Madelon Mulder. De aansluiting bij de brancheorganisatie Actiz is daarvan onderdeel. De bestuurders zijn eindverantwoordelijk voor de doelstellingen, de strategie en daaruit



voortvloeiende resultaatontwikkeling en legt vier keer per jaar verantwoording af aan de Raad van Toezicht.

De Raad van Toezicht ziet toe op het volgen van de Zorgbrede Governance Code.

Afgelopen jaar zijn er drie leidinggevenden aangesteld per sectie om zo de medewerkers aan te sturen en toe te zien op de kwaliteit van zorg- en dienstverlening.

Overleggen:

Er vinden gestructureerd overleggen plaats met de kaderleden, hierin hebben zitting:

- Bestuurders
- Leidinggevenden (zorg; huishoudelijke ondersteuning; dagbesteding)
- Teamondersteuner
- Kwaliteit medewerker/praktijkopleider.

### Personeelssamenstelling:

THUIS met zorg Zaanstreek zorgt voor een adequate samenstelling van het personeelsbestand. Hierbij wordt gekeken hoeveel medewerkers met welke vaardigheden en competenties nodig zijn om te voorzien in de wensen en behoeften van de cliënten waaraan wij als zorgorganisatie zorg- en dienstverlening bieden.

Wij letten op de volgende uitgangspunten:

- Voldoende en bekwaam personeel
- Specifieke kennis en vaardigheden
- Reflectie, leren en ontwikkelen.

Binnen de personeelssamenstelling kijken wij naar de volgende zaken:

- Voldoende gekwalificeerd personeel om doelmatige zorg- en dienstverlening aan onze cliënten te bieden, welke passend is bij hun situatie
- Juiste persoon op de juiste plek met een goede balans tussen clientvraag en medewerker aanbod
- Duurzaam inzetbare medewerkers die in staat zijn op gezonde manier aan de vraag van de zorg- en dienstverlening te voldoen.

Medewerkers zijn het hart van de organisatie en werkplezier is voor de directie van belang als het gaat om goed werkgeverschap. THUIS met zorg Zaanstreek luistert naar de medewerkers zodat zij zich gehoord voelen. Wij bieden de gelegenheid mee te denken, te leren en te reflecteren om te groeien. Medewerkers krijgen de kans en mogelijkheden zich te ontwikkelen. En zijn er teambesprekingen om ervaringen met elkaar uit te wisselen en kijken wij samen met de medewerker naar een goede balans tussen werk en privé.

Ontwikkeling vindt vooral plaats bij de dagelijkse uitvoering van het werk, bij het analyseren en oplossen van problemen in het werk. Tijdens de functioneringsgesprekken wordt onder andere ingegaan op de inhoud van het werk, het werkplezier, de deskundigheid, de samenwerking, het initiatief nemen, de werk en balansverhouding en de samenwerking met de leidinggevende.

Leerbedrijf:

THUIS met zorg Zaanstreek BV is ook een leerbedrijf, hierdoor blijven wij op de hoogte van de laatste kennis en ontwikkelingen. Wij zijn als leerbedrijf aangesloten bij de SBB voor onze erkenning. De praktijkopleider is contactpersoon naar de ROC en Hogeschool en woont daar de overleggen bij en is betrokken bij onderwijsontwikkelingen. Ieder jaar wordt in samenspraak met leidinggevende gekeken wat het aanbod is van stagiaires en door middel van sollicitatie worden studenten wel dan niet geplaatst voor een stageperiode in de organisatie.

## **Gebruik van hulpbronnen**

Hierbij gaat het om effectief en efficiënt gebruik te maken van hulpbronnen, om de best mogelijke zorg- en dienstresultaten en ervaringen te behalen met beschikbare financiën en middelen.

Clienttevredenheid:

Ieder jaar laten wij cliënten dagbesteding en huishouding aangeven door het invullen van evaluatieformulier hoe zij de organisatie beoordelen en hoe tevreden zij zijn over onze zorg- en dienstverlening. Voor cliënten in de zorg gaat dit door middel van PREM formulier. De informatie die via deze weg wordt opgehaald analyseren wij en hierbij kijken wij wat de leer- en verbeter punten voor de organisatie zijn. Ook de waarderingen op Zorgkaart Nederland houden wij in de gaten.

Professionele relaties en samenwerking:

Wij werken nauw samen met andere zorgaanbieders in de regio zoals: huisartsenpraktijken; sociale wijkteams; andere zorgaanbieders en vanaf januari 2021 is fysiotherapeut Rik Hofman ingehuisd bij ons met zijn praktijk; naast fysiotherapie verzorgt hij 2 x per week de sportactiviteiten.

## **Gebruik van informatie**

Het gaat hierbij enerzijds om het actief gebruik maken van informatie rondom de inzet van middelen voor het leveren, monitoren, managen en verbeteren van zorg- en dienstverlening, alsook over het op transparante wijze verstrekken van kwaliteitsinformatie aan cliënten, hun naasten en aan de samenleving.

Verzamelen en delen informatie:

Het verzamelen, vastleggen en beheren van data-informatie vindt vanaf 2020 plaats op een veilige en effectieve wijze in ONS/Nedap. Hierbij worden de wettelijke vastgestelde privacy- en veiligheidseisen volgens AVG gevolgd. Informatie wordt zoveel mogelijk op efficiënte wijze verzameld tijdens het zorg- en dienstverleningsproces in ONS om zodoende persoonsgerichte zorg-, ondersteuning en dienstverlening te plannen en te verbeteren. Uit de evaluatieformulieren vanuit cliënten verzameld, wordt er naar de resultaten gekeken, waarna er acties meegenomen naar het jaarplan 2022, zodat leren en verbeteren tot een vast onderdeel van de organisatie blijft.

In 2022 blijven wij ons op de registraties welke via ONS/Nedap kunnen te denken valt aan de MIC/MIM; risicosignalering en evaluaties, deze zijn voorwaardelijk voor een goed zorg-, ondersteunings- en of dienstverleningsproces. Het systeem is voor alle medewerkers en op elk moment, ook op afstand, beschikbaar.

Transparantie:

Op de website van THUIS met zorg Zaanstreek BV zal het kwaliteitsverslag van het desbetreffende kalenderjaar toegankelijk zijn.