



Kwaliteitsverslag
THUIS met zorg Zaanstreek
2020

Inhoudsopgave

Voorwoord

Inleiding pag. 5

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning pag. 6

Wonen en welzijn pag. 9

Veiligheid pag. 11

Leren en verbeteren van kwaliteit pag. 13

Leiderschap, governance pag. 15

Personeelssamenstelling pag. 17

Gebruik van hulpbronnen pag. 18

Gebruik informatie pag. 19

Voorwoord

In dit document blikken wij terug op alles wat er in 2020 is gebeurd. Wij kunnen er niet omheen ook met Covid-19 te maken te hebben en dat dit grote impact heeft op onze zorgverlening. Mede daarom is het belangrijk stil te staan bij de organisatie in 2020 en te beseffen wat er in de tussentijd is veranderd en verbeterd.

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

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. Naast deze maatregel zijn er extra maatregelen getroffen, zoals:

- 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.

Het kwaliteitsverslag is gebaseerd op het jaarplan van 2020 van THUIS met zorg Zaanstreek. In dit verslag wordt beschreven welke stappen in 2020 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 voor 2021 zal dit onze inzet zijn. Wij willen dit gaan doen door te luisteren naar de client en zijn/haar naasten. Ook aan het werkplezier wordt en is aandacht voor, want alleen als onze medewerkers tevreden zijn kan er een glimlach op het gezicht van onze cliënten verschijnen.

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 belanghebbende, 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

Oktober 2020

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:

- 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 2020 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. 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.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Het gaat over de wijze waarop de cliënt 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.
- Continue zorg: er worden continue duurzame oplossingen geboden waarmee de cliënt weer verder kan. De wijkverpleging/zorg monitort en anticipeert vervolgens 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 cliënt 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 cliënt 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 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 2020 zijn, 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.

Clienttevredenheid:

Eind 2020 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 drie teams:

- Wijkzorg
- Huishoudelijke zorg
- Dagbesteding

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.

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 willen wij in 2021 gaan uitrollen. Hierbij zal tijdens de sectie overleggen een agenda punt worden 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.

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:

- Zingeving
- Zinnvolle dagbesteding
- Wooncomfort
- Zorgverlening
- Familieparticipatie

Het pand van onze dagbesteding huren wij. Er vinden 2 x per jaar overleggen plaats tussen cliëntenraad en bestuur, waarbij er in 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 cabaret programma'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. Voor cliënten die bijvoorbeeld een biljart willen leggen of houtbewerken is de Touwslagerstraat 15 dinsdag, donderdag en vrijdag open, zodat ook aan deze cliënten hun wens voorzien kan worden.

Iedere dag wordt er voorzien 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.

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

Bewegen zien wij ook als een belangrijk aspect van een van een zinnvolle 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.

ECD leidinggevende en medewerker nemen zelf de verantwoordelijkheid om client en zijn/haar familie van de zorg thuis, dagbesteding en individuele begeleiding thuis actief bij de

zorg, ondersteuning en de wensen te betrekken om tot verbetering te kunnen komen van de dienstverlening. E.e.a. zal vastgelegd worden in het ECD en client 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 de wooncomfort de client 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 client krijgt zorg van zorgverleners die ze begrijpt en vertrouwt
- De client krijgt zorg van zorgverleners die gekwalificeerd zijn
- De client krijgt zorg van een vast en overzichtelijk team
- De client krijgt zorg die veilig is

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

Bijsturen op kwaliteit vindt voortdurend plaats tijdens de dagelijkse werkzaamheden en naar aanleiding van interne en externe 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. Hieruit zijn een aantal onderwerpen naar voren gekomen waar wij nog aandacht aan gaan besteden. Deze onderwerpen staan op de agenda van het kaderoverleg in 2021.

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.

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 en mailen veilig via ONS.

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 huisartsen en betrokkenen in de zorg en ondersteuning bij de client 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

Het gaat over 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 bestaan uit een kwaliteitshandboek welke 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 2020. 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 gaan wij jaarlijks een kwaliteitsverslag 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 overleg structuur 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.

Leiderschap en governance.

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

Het gaat over 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 Atiz 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 leidinggevende 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
- Leidinggevende
- 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
- 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 contact persoon 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 evaluatie formulier 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 te laten invullen. De informatie die via deze weg wordt opgehaald analyseren wij en hierbij kijken wij wat de leer- en verbeter en of ontwikkelpunten 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 onder andere Heliomare en vanaf januari 2021 maakt een fysiotherapeut gebruik van onze ruimte in de dagbesteding.

Gebruik van informatie

Het gaat hierbij enerzijds over 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 2021, zodat leren en verbeteren tot een vast onderdeel van de organisatie blijft.

In 2021 richten wij ons meer 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.