

Dit is het kwaliteit beleid van



Versie	1
Datum	febr2023
Status	definitief
Eigenaar	H.Morselt
Pagina	2 van 9

Inhoudsopgave

Inhoud

Managementverklaring	3
1. Scope	4
2. Termen en definities	4
3. De organisatie	4
4. Missie en Visie	4
5. Kwaliteitskader	5
6. Organsiatiedoelstellingen langer termijn	8
7. Verantwoordelijkheid	8
8. SWOT analyse	9

Versie	1
Datum	febr2023
Status	definitief
Eigenaar	H.Morselt
Pagina	3 van 9

Managementverklaring

Aan de hand van het kwaliteitskader laat Accurate Zorg zien hoe zij invulling geeft aan de kwaliteitsaspecten. Het kader bestaat uit 3 belangrijke onderdelen; de betekenis voor de client, de medewerker en de organisatie.

Het geeft aan dat Accurate Zorg de kwaliteit en bereidheid in huis heeft om de processen die van invloed zijn op de kwaliteit op professionele wijze te beheersen.

De medewerkers die voor Accurate Zorg werken zijn op de hoogte en vertrouwd met het kwaliteitskader en de daaraan gekoppelde documentatie en passen deze toe in de praktijk. Ook zijn de medewerkers zich bewust van het belang om volgens de wensen van cliënten te werken en zijn zij op de hoogte van wettelijk opgelegde eisen en regelgeving.

De directie verplicht zichzelf tot het naleven van de voorschriften volgens de NEN-EN-ISO 9001:2015 en de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en verklaart al het nodige te doen om het kwaliteitssysteem op peil te houden en de effectiviteit van het systeem continue te verbeteren. De directie ziet erop toe dat de integriteit van het kwaliteitssysteem wordt gehandhaafd wanneer veranderingen worden doorgevoerd.

Accurate Zorg Morselt

Datum: februari 2023

Naam:
Henriëtte Morselt

Versie	1
Datum	febr2023
Status	definitief
Eigenaar	H.Morselt
Pagina	4 van 9

1. Scope

Het kwaliteitshandboek beschrijft het kwaliteitssysteem van Organisatie. De scope van ons systeem is Thuiszorg verpleging, verzorging, begeleiding en huishoudelijke hulp.

2. Termen en definities

Voor termen en definities verwijzen we naar NEN-EN-ISO 9001:2015 hoofdstuk 3.

3. De organisatie

Accurate Zorg is een middelgrote thuiszorgorganisatie in de regio midden Nederland. Henriette Morselt is de eigenaar van deze thuiszorgorganisatie. Ze is in 2008 gestart met Accurate Zorg. Henriette heeft meer dan 35 jaar ervaring in de zorg, opgedaan in verschillende functies. Vanuit haar verschillende rollen en functies liep zij er tegenaan dat de zorg steeds bureaucratischer werd. De cliënt kreeg te maken met steeds meer verschillende zorgverleners. Accurate Zorg biedt kleinschalige, persoonlijke zorg op maat.

Accurate Zorg blijft in beweging. Het is een organisatie voor mensen die wijkverpleging, begeleiding en/of huishoudelijke hulp nodig hebben. In een aantal gevallen leveren wij dit hele pakket bij de klant thuis. Dat maakt dat Accurate zorg naast de reguliere zorg, vaak mensen met complexe zorgvragen bedienen. De cliënt krijgt met minder zorgverleners of partijen te maken waardoor onze zorg zeer persoonlijk en op maat is. De klant tevredenheid is daardoor hoog.

Naast dat de cliënt tevreden is over de zorg weet de gemeente (met name Driebergen-Rijsenburg) ook ons te vinden voor laag en hoog complexe zorgvragen.

Accurate Zorg	
5 personeelsleden op basis van een meeruren contract	Zij zijn werkzaam op het gebied van Huishoudelijke diensten
7 personeelsleden op basis van een meeruren contract	6 zorgverleners in de wijkverpleging en begeleiding en 1 financieel medewerker
Flexibel aantal zorgverleners (ZZP'ers)	Aantal zorgverleners is wisselend, maar minimaal 20
Aandachtsgebieden	Huishoudelijke diensten wijkverpleging , Ouderenzorg, zorg bij dementie, zorg voor chronisch zieken, terminale zorg.
Andere activiteiten	Begeleiding via WMO

4. Missie en zorgvisie

Accurate Zorg wil professionele zorg bieden aan haar cliënten. De vraag van de client is leidend (en de productieafspraken of de indicatie). De zorg is gericht op het versterken van de eigen mogelijkheden van mensen om te doen wat ze willen, ondanks hun beperking door ziekte of fysieke klachten. We helpen om oplossingen te zoeken voor de belemmeringen in het dagelijks leven waarbij de cliënten eigen keuzes en prioriteiten maken. Wij vinden het van belang om een goede relatie op te bouwen met onze cliënten wat bestaat uit respect en vertrouwen. Zorgvragers kiezen bewust voor ons omdat de

Versie	1
Datum	febr2023
Status	definitief
Eigenaar	H.Morselt
Pagina	5 van 9

organisatie korte lijnen heeft, transparant is en accuraat met vragen omgaat. Wij kunnen onze cliënten de zorg bieden die nodig is en aanvullend leveren we wijkverpleging, begeleiding individueel en/of huishoudelijke hulp. Door deze korte lijnen kunnen we dezelfde dag indien nodig de aanvullende dienst inzetten. De client ontvangt zorg- en dienstverlening volgens de wettelijke vereisten, beroepscode en professionele standaarden.

Kernwaarden

- Verbinding en aandacht; we willen verbonden zijn met onze klanten en dat doen we door te werken in kleine teams waardoor wij de individuele behoeften van de zorgvragers, hun naasten én onze medewerkers kennen
- Creativiteit; wij zoeken naar oplossingen en denken daarbij buiten kaders
- Betrouwbaarheid; wij zeggen wat we doen
- Transparant; de lijnen zijn kort waardoor we goed op de hoogte zijn van wat er speelt en de klant weet waar ze moet zijn bij vragen
- Investeren in medewerkers; door regelmatig (bij)scholing aan te bieden en door te luisteren naar de inbreng van onze zorgverleners creëren wij een fijne en veilige werkomgeving. Hierdoor gaan onze zorgverleners met plezier naar hun werk en doen zij hun uiterste best om de kwaliteit van zorg te realiseren.

5. Kwaliteitskader

Hieronder staat beschreven wat het kwaliteitskader omvat en op welke wijze Accurate Zorg de kwaliteitsaspecten invulling gaat geven. Het kader bestaat uit 3 belangrijke onderdelen; de betekenis voor de client, de medewerker en de organisatie.

Voor de client

De cliënt krijgt zorg die aansluit bij wat hij/zij zelf en haar naasten kunnen en die bijdraagt aan de kwaliteit van leven

- Aan de hand van het Omaha classificatiesysteem wordt de situatie van de client in kaart gebracht, we overleggen wat de client wat hij/zij nog zelf kan doen en waar hulp bij nodig is. Eventuele belemmeringen proberen we zoveel mogelijk op te lossen. Wanneer zich klachten voordoen dan wordt hier direct op geanticipeerd door een gesprek met de cliënt te organiseren. Door de klacht bespreekbaar te maken verdwijnt de emotie en kan naar een passende oplossing worden gezocht.

De cliënt krijgt zorg van zorgverleners en begeleiders die ze begrijpt en vertrouwt

- Accurate Zorg vindt het van belang een goede relatie op te bouwen met haar cliënten wat bestaat uit respect en vertrouwen. Er is aandacht voor andere culturen en/of uitgangspunten. Er wordt gestreefd naar een open cultuur binnen de organisatie.

De cliënt krijgt zorg van zorgverleners of begeleiders die gekwalificeerd zijn

- Onze medewerkers binnen de verpleging en verzorging zijn geschoold en aantoonbaar bevoegd en bekwaam. Jaarlijks is er aandacht voor scholing en er waar nodig wordt extra scholing verzorgd. Jaarlijks worden diploma's van de zorgverleners doorlopen op actuele status. Accurate Zorg maakt gebruik van de actuele Vilans protocollen.

De cliënt krijgt zorg van een vast en overzichtelijk team

Versie	1
Datum	febr2023
Status	definitief
Eigenaar	H.Morselt
Pagina	6 van 9

- Accurate Zorg werkt met een vast klein zorgteam waardoor bekendheid en vertrouwdheid met iedereen die bij de cliënt in huis komt mogelijk, er zijn daardoor weinig wisselingen. De cliënt mag continue zorg verwachten. In geval van ziekte of uitval worden de wijzigingen in het rooster aan de cliënt doorgegeven. Buiten kantoor tijden is Accurate Zorg voor noodgevallen altijd bereikbaar.

De cliënt krijgt zorg die veilig is

- Veiligheid is een belangrijk begrip in de zorg. Tijdens de intake en evaluaties besteden wij aandacht aan mogelijke risico's. Om de zorginhoudelijke veiligheidsaspecten inzichtelijk te krijgen (zoals het over-ondergewicht, decubitus, incontinentie, valincidenten, medicijnincidenten de depressie of het risico daarop) wordt een cliënt gerichte risicoanalyse uitgevoerd. In de begeleiding gebruiken we daarvoor de ZelfRedzaamheid matrix (ZRM) waarbij de zelfredzaamheid inzichtelijk wordt aan de hand van domeinen oa; financiën, werk&opleiding, huisvesting, sociaal netwerk, middelen gebruik etc). Op basis van deze risicoanalyse maken we een gezamenlijk plan van aanpak. Er is zorgvuldigheid in het verpleegkundig handelen en mogelijke risico's worden tijdig onderkend. Dit geldt ook voor de leefomstandigheden van de client. Medewerkers werken volgens de landelijk geldende protocollen. Daarnaast wordt de meldcode huiselijk geweld gebruikt wanneer hiertoe aanleiding is. Wij vragen van al onze medewerkers een VOG-verklaring aan en houden hen op de hoogte van ontwikkelingen in de zorg.

Met de client worden duidelijke, passende afspraken gemaakt en nagekomen

- Wij vinden het belangrijk om samen met de cliënt afspraken te maken over welke zorg wij leveren en op welke wijze. Dit leggen wij vast in de indicatie en het zorgplan. De zorg wordt verleend op tijdstippen die zo goed mogelijk aansluiten op het leven van de cliënt. Wij leveren zorg alleen op vrijwillige basis.

De client krijgt inzage in het zorgplan en zorgdossier

- Accurate Zorg gaat zorgvuldig met de eigendommen en gegevens van haar cliënten om. De patiëntgegevens worden vertrouwelijk behandeld in overeenstemming met de wet bescherming persoonsgegevens. Accurate Zorg maakt vanaf 1 januari 2020 gebruik van Cliendo een digitaal cliëntendossier. De client wordt gemonitord en bij signalering van veranderingen wordt het plan aangepast. Cliënten en familie hebben de mogelijkheid om dit digitaal dossier in te zien.

Voor de zorgverlener en/of begeleider

Wijkverpleging maakt deel uit van het lokale (zorg)netwerk

- Accurate Zorg werkt graag samen met andere disciplines en organisaties binnen ons netwerk. We nemen deel aan overlegvormen in het werkgebied en onderhouden mogelijke relaties met de informele zorg. Wij staan open voor initiatieven en nemen deel aan netwerken waar mogelijk.

De zorgverleners en begeleiders maken deel uit van een team

- Accurate Zorg werkt met kleine hechte teams van verpleegkundigen, verzorgenden en begeleiders met verschillende competenties die passen bij de vraag van de cliënt. Binnen het team vindt coördinatie van zorg, casuïstiek bespreking, reflectie en

Versie	1
Datum	febr2023
Status	definitief
Eigenaar	H.Morselt
Pagina	7 van 9

kwaliteitsontwikkeling plaats. In het team wordt aandacht besteed aan relationele, professionele en organisatorische kwaliteit gewerkt. Er is ruimte voor feedback en er wordt gestreefd naar een open cultuur waarin men elkaar mag en kan aanspreken.

De zorgverleners zijn bekwaam

- Alle professionals beschikken over de competenties; kennis, attitude en vaardigheden waardoor verantwoorde zorg wordt geleverd. Accurate Zorg faciliteert daarin door met regelmaat in- of externe scholing aan te bieden.

Wijkverpleging werkt volgens het cyclisch verpleegkundig proces

- De wijkverpleegkundige zorgt voor de inzet van onderbouwde en passende zorg, die maatschappelijk zinnig en doelmatig is. Er wordt een brede anamnese afgenomen volgens de OMAHA-systematiek bij nieuwe cliënten. Op basis daarvan en het klinisch redeneren komt de verpleegkundige tot een verpleegkundige diagnose. Samen met de cliënt worden de doelen en passende aanpak geformuleerd. Alle teamleden zijn verantwoordelijk voor het leveren van goede en passende zorg. De betrokken teamleden evalueren de geleverde zorg en signaleren mogelijke veranderingen. Bij grote veranderingen wordt de (wijk)verpleegkundige ingeschakeld om de herindicatie te stellen.

Voor de organisatie

Er moet ruimte zijn voor leren en verbeteren

- Accurate Zorg streeft naar een open cultuur waarin elkaar aanspreken kan en mag. We willen hiermee een klimaat scheppen waarin onzekerheden en fouten een aanknopingspunt zijn om te leren en te verbeteren. Continu reflectie en dialoog worden gestimuleerd. Accurate Zorg heeft integraal binnen haar activiteiten opgenomen dat corrigerende en preventieve maatregelen, waar dan ook uit voortkomend, worden getoetst op effectiviteit. Risico volle processen zijn beschreven, deze zijn geïnventariseerd en vastgelegd in het document prestatie indicatoren. In dit document is ook vastgelegd hoe deze risico's worden beheerst en welke acties zijn/worden ondernomen om de risico's te minimaliseren en/ of weg te nemen. Het management streeft naar zoveel mogelijke transparantie.

De competenties van het team passen op de vraag

- De beschikbaarheid van personeel en competenties sluiten aan op de vraag van de client. Een juiste mix van deskundigheidsniveaus en competenties is ook van belang uit oogpunt van efficiëntie en inzet van middelen. Er is altijd een (wijk)verpleegkundige beschikbaar voor advies.

Er is goede informatievoorziening nodig

- Kwaliteit van zorg is steeds meer afhankelijk van goede informatievoorziening. Daarvoor is ondersteuning door ICT noodzakelijk. Er wordt continu gewerkt aan verbetering en alle privacywetgeving wordt nageleefd. We hebben sinds januari 2020 een ECD inzichtelijk voor medewerkers en cliënten en naasten. In dit ECD staan procedures en werkinstructies waardoor zij direct inzichtelijk zijn voor medewerkers.

Versie	1
Datum	febr2023
Status	definitief
Eigenaar	H.Morselt
Pagina	8 van 9

Daarnaast streven we ernaar om cliënten en medewerkers minimaal 1 x per jaar te informeren door middel van een Nieuwsbrief. Op de website staan de algemene voorwaarden, privacyreglement en klachtenprocedure.

Kennisontwikkeling en opleiding

- Accurate Zorg is een erkend leerbedrijf voor verzorgende en verpleegkundigen. Hierdoor hebben we direct uitwisseling tussen leren en werken.

Wijkverpleging heeft ondersteuning van en participatie in het beleid

- Een goede graadmeter of de kwaliteit van de zorg voldoet, zijn de ervaringen van cliënten. Accurate Zorg voert jaarlijks een telefonisch cliënttevredenheidsonderzoek uit. Participanten voor de rondetafelgesprekken zijn moeilijk te vinden dit behoeft nog aandacht. De organisatie staat bekend om haar korte lijnen en is daarmee sterk verbonden met de teams en de cliënten. Accurate Zorg heeft een platte organisatiestructuur waardoor de directeur makkelijk aan te spreken is op knelpunten en verbeterpunten.

Identificatie en naspeurbaarheid

- Accurate Zorg is door haar administratieve proces in staat na te gaan wanneer zij welke zorg/dienst aan wie heeft laten plaatsvinden. Deze registraties bevatten de toegediende medicatie, uitgevoerde medische handelingen, betrokken medewerker, de datum waarop de zorgactiviteit heeft plaatsgevonden en het resultaat van de zorg. Accurate Zorg registreert deze gegevens zodanig dat zij, indien nodig, overdraagbaar zijn naar ketenpartners binnen de zorg.

6. Organisatiedoelstellingen langer termijn

- Zorg kunnen blijven bieden leveren aan cliënten in gemeente Zeist , Utrechtse Heuvelrug en omliggende gemeenten.
- De contracten voor BG-individueel in huidige gemeenten behouden.
- Gedreven team zorgverleners behouden en uitbreiden die kwalitatieve zorg blijven leveren.
- Onderdeel blijven van het dorpssteam van Austerlitz Zorg.

7. Verantwoordelijkheid

Kwaliteitsplanning

Accurate Zorg stelt een 3 jaarlijkse planning op waarin is opgenomen:

- Wanneer welke processen worden getoetst op actualiteit.
- Wanneer er clienttevredenheidsmeting worden uitgevoerd.
- Wanneer de ondersteunende processen worden getoetst op actualiteit.

Management review

De directie van Accurate Zorg beoordeelt en verbetert zo nodig de werking van het kwaliteitssysteem door middel van een managementreview per jaar aan de hand van de interne en externe audits, klachtenanalyse, effectiviteit van de genomen corrigerende en preventieve maatregelen, risico-analyses en cliënttevredenheidsonderzoeken.

8. SWOT analyse

Sterkten	Zwakten
<ul style="list-style-type: none"> • Platte organisatie waardoor korte lijnen • Leveren van verschillende (aanvullende) diensten • Kleine teams • Open cultuur • Alles kan en veranderingen zijn snel gerealiseerd • Gemeenschappelijk doel • In Austerlitz één van de enige zorgaanbieders voor wijkverpleging (ZvW) • Wijkverpleegkundige is onderdeel van het dorpssteam van Austerlitz Zorgt 	<ul style="list-style-type: none"> • Zijn voor wijkverpleging afhankelijk van 1 hoofdaannemer mbt ZvW en WLZ. • Geen invloed op budgetten van de verzekeraar • Hoge kosten • Bij uitval kleine groep medewerkers beschikbaar
Kansen	Bedreigingen
<ul style="list-style-type: none"> • Bij nieuwe ontwikkelingen kunnen we snel aanhaken • Uitbreiding begeleiding • Samenwerking 	<ul style="list-style-type: none"> • Concurrentie nieuwe organisaties • Wetgeving • Tekort aan professionele zorgverleners