

Kwaliteitsverslag 2024

Balanszorg
en
Dagbesteding aan t Knoal

A decorative graphic consisting of several overlapping, semi-transparent shapes in teal and yellow-green. The shapes include curved bands, circles, and a central four-pointed star-like shape, all arranged in a circular pattern around the central text.

Inhoud

| | |
|---|----|
| Inleiding en achtergrond | 3 |
| Scope..... | 3 |
| De bouwstenen | 5 |
| Generiek kompas..... | 5 |
| Bouwsteen 1 Het kennen van de wensen en behoeften | 5 |
| Bouwsteen 2 Het bouwen van netwerken | 7 |
| Bouwsteen 3 Het werk organiseren | 9 |
| Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen | 13 |
| Bouwsteen 5: inzicht in kwaliteit | 15 |
| Kwaliteitskompas GHZ..... | 17 |
| Bouwsteen 1: Het zorgproces rond de individuele persoon..... | 17 |
| Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking | 17 |
| Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling | 17 |
| Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit | 18 |
| Visie op de client | 19 |
| Wat we hebben geleerd en verbeterd..... | 20 |
| Wat we gaan doorzetten en verbeteren | 21 |
| De medewerker | 22 |
| Wat we hebben geleerd en verbeterd..... | 22 |
| Wat we gaan doorzetten en verbeteren | 22 |
| Kwaliteit..... | 24 |
| Wat we hebben geleerd en verbeterd..... | 25 |
| Wat we gaan doorzetten en verbeteren | 25 |
| Bronnen | 26 |

Inleiding en achtergrond

We leven in een tijdperk van vele veranderingen en onzekerheden waarin één ding zeker lijkt: alles blijft veranderen. Dit geldt bij uitstek voor de zorg en zeker ook voor Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal.

Balanszorg is in 2015 opgericht met een missie en visie, een strategie en een droom van de oprichters. Anno 2024 is er veel, in de goede zin van het woord, veranderd. Balanszorg is gegroeid, niet alleen in omvang maar zeker in professionaliteit. Dagbesteding aan t Knoal is opgericht in 2017 als Stichting. Het dagelijks bestuur is onder verantwoordelijkheid van de directeur van Balanszorg samen met twee andere bestuurders. De connectie onderling is stevig en de lijnen zijn zeer kort. Organisaties hebben veel gezamenlijke cliënten.

Balanszorg levert zorg uit verschillende zorgwetten, te weten Wet Maatschappelijke Zorg (WMO), Zorg Verzekerings Wet (ZVW) en Wet Langdurige Zorg (WLZ). Deze zorg wordt via Zorg In Natura (ZIN) en Persoons Gebonden Budget (PGB) uitbetaald. Dagbesteding aan t Knoal heeft dezelfde wetten op de ZVW na.

Balanszorg heeft dus verschillende contracten met o.a. zorgverzekeraars en gemeenten. De WLZ zorg wordt vanuit de PGB gefinancierd. Dit betekent dat alle cliënten die zorg ontvangen vanuit de WLZ een gewaarborgde hulp hebben die hun PGB beheert. Dit kan een mantelzorger zijn maar ook een professioneel bureau. Dagbesteding aan t Knoal heeft ook contracten met verschillende gemeenten, WLZ wordt vanuit PGB gefinancierd.

In 2024 stonden onze medewerkers weer klaar voor onze cliënten, net als de voorgaande jaren. Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal heeft alle contracten met gemeenten en verzekeraars kunnen verlengen. Onze naam wordt steeds bekender en helaas moeten we steeds vaker “nee” verkopen omdat er geen plek meer is. Dit is een stevig leerdoel van de medewerkers omdat “nee” zeggen moeilijk blijft, als zorgmedewerker zit het in je aard en bloed om mensen te willen helpen. Als organisatie merken we natuurlijk ook de strubbelingen in zorgland, het personeelstekort, woning tekort, ELV plekken te kort of niet beschikbaar in het netwerk omgeving van de client, etc, etc.

Scope

Het jaarverslag wordt dit jaar geschreven vanuit verschillende kwaliteitskaders te weten: Generiek Kompas en Kwaliteitskompas GHZ. Deze kwaliteitskaders zijn door het bestuur van het Zorginstituut vastgesteld en daarmee opgenomen in het wettelijk register. Dit verplicht Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal om kwaliteitsinformatie over het functioneren van de instelling aan te leveren. Ook moet zichtbaar zijn dat Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal voldoen aan de eisen van de basisveiligheid.

Omdat kwaliteit niet alleen te meten is maar ook om het verhaal achter de cijfers gaat wordt het verslag dit jaar ook anders geschreven. Het is een terugblik, een reflectie en een vooruitblik op

de bouwstenen uit beide kompassen. Het is het verhaal waar we over in gesprek blijven, met elkaar, met de cliënten en andere stakeholders.

Veel leesplezier gewenst.

Trea Mulder

Directeur en eigenaar Balanszorg
Secretaris bestuur dagbesteding aan t Knoal



De bouwstenen

Generiek kompas

Bouwsteen 1 Het kennen van de wensen en behoeften

Balanszorg is een organisatie die verzorging, verpleging en individuele begeleiding biedt. De dagbesteding 'Aan 't Knoal' richt zich op het aanbieden van passende activiteiten. Dit alles wordt gedaan door drie verschillende teams, elk met hun eigen deskundigheid. Deze teams werken nauw samen om samen met de cliënt een zorgplan op te stellen. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar de cliënt zelf, maar ook naar diens verwanten en andere belangrijke personen in zijn of haar leven. Het is essentieel om met al deze betrokkenen in gesprek te gaan en een veilige omgeving te creëren waarin iedereen zijn mening durft te geven, zodat er goede afspraken kunnen worden gemaakt.

Mensgerichte zorg

Bij Balanszorg en de dagbesteding 'Aan 't Knoal' staat de mens centraal. Dit wordt gerealiseerd door zorg, ondersteuning en begeleiding te bieden die aansluiten bij de levenswijze van de cliënt. Er wordt gekeken naar wat de cliënt zelf nog kan en hoe het netwerk van de cliënt hierbij een rol kan spelen. Daarnaast wordt er onderzocht welke hulpmiddelen of technologische ondersteuning ingezet kunnen worden om de zelfstandigheid van de cliënt te bevorderen.

Multidisciplinair overleg en dossiervoering

Regelmatig worden er Multidisciplinaire Overleggen (MDO's) gepland, waarbij de cliënt of diens vertegenwoordiger betrokken wordt. Alle afspraken die hieruit voortkomen, worden vastgelegd in het Elektronisch Cliënt Dossier (ECD). De cliënt, of diens mantelzorger/wettelijk vertegenwoordiger, heeft via Carenzorgt inzage in dit dossier.

Zorgleefplan

Voor elke nieuwe cliënt geldt dat binnen 24 uur een voorlopig zorgleefplan opgesteld moet zijn. Dit plan bevat in ieder geval:

- Een actuele medicatielijst
- Dieetinformatie
- De primaire hulpvraag
- Gegevens van de eerste contactpersoon
- Afspraken over handelen bij calamiteiten

Uiterlijk zes weken na de start van de zorg moet er een volledig en definitief zorgplan zijn. Dit plan wordt jaarlijks twee keer geëvalueerd met de cliënt of diens mantelzorger. Als de zorgvraag verandert, kan het zorgplan tussentijds worden aangepast. Voor het ambulante team en de dagbesteding 'Aan 't Knoal' geldt dat er binnen zes weken een concept zorgplan moet liggen, volgens de richtlijnen van de gemeente.

Het zorgplan wordt opgesteld door de eerst verantwoordelijke begeleider uit het betreffende team. De eindverantwoordelijkheid ligt bij de coördinator, die het plan samen met de EVV'er (eerstverantwoordelijke verzorgende) en de cliënt bespreekt voordat het definitief wordt vastgesteld.

Registratie en evaluatie

De formulieren in het ONS-dossier worden regelmatig geactualiseerd en aangevuld om de begeleiding en zorg nog beter in kaart te brengen. Dit omvat onder andere scorelijsten zoals: Dementietests, Depressiescores, TIME-wondformulieren, risico inventarisatie, kind-check, arbo-check, etc.

Crisis- en palliatieve zorg

Bij acute crisissituaties wordt een open gesprek gevoerd, waarbij menselijke waardigheid vooropstaat. Indien nodig worden andere disciplines betrokken via een Multidisciplinair Overleg (MDO). Daarnaast wordt gewerkt met een proactief zorgplan voor palliatieve zorg, zodat er tijdig passende ondersteuning kan worden geboden.

Bouwsteen 2 Het bouwen van netwerken

Netwerk rondom de cliënt

Het netwerk rondom de cliënt speelt een cruciale rol in de kwaliteit van diens leven en deelname aan de samenleving. Binnen Balanszorg en de dagbesteding wordt hier actief aandacht aan besteed. In het Kompas worden twee soorten netwerken onderscheiden:

1. Het netwerk rondom de cliënt met een zorgvraag
2. Het professionele netwerk
- 3.

Thema's uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg

Balanszorg en de dagbesteding ondersteunen actief de thema's uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. De aangepaste thema's voor het afgelopen jaar zijn:

1. Zingeving

Er is aandacht voor levensvragen zoals verlies van functies, eenzaamheid, depressie, ouder worden en werk. Indien relevant en op verzoek wordt dit vastgelegd in het zorgdossier van de cliënt.

2. Zinvolle dagbesteding

Cliënten bepalen zelf hun daginvulling. Er wordt gezocht naar passende activiteiten, of dit nu bij Balanszorg, een andere zorgaanbieder of een reguliere werkplek is. Samenwerkingsverbanden met andere zorg- en welzijnsorganisaties helpen bij het vinden van de juiste dagbesteding.

3. Persoonlijke verzorging

Er worden afspraken gemaakt over de dagelijkse verzorging, zoals kleding, haar- en nagelverzorging en hygiëne. Indien nodig wordt dit vastgelegd in het zorgplan.

4. Familieparticipatie en inzet van vrijwilligers

Mantelzorgers spelen een belangrijke rol. Bij de intake worden ze zoveel mogelijk betrokken. Als de cliënt toestemming geeft, kunnen mantelzorgers het ECD inzien. Daarnaast kunnen zij deelnemen in de cliëntenraad en wordt jaarlijks de Ervaren Druk door Informele Zorg gemeten. Vrijwilligers ondersteunen professionals en helpen vooral bij de dagbesteding.

Mantelzorgers en vrijwilligers worden jaarlijks gewaardeerd met een speciale avond en een lopend buffet. Er is een mantelzorg- en vrijwilligersbeleid beschikbaar.

5. Wooncomfort

Cliënten van Balanszorg kunnen zelfstandig wonen in een flat van wooncorporatie Lefier, wonen of tijdelijk verblijven op de afdeling Herstel & Revalidatie. De kamers op deze afdeling mag/kan men zelf inrichten. De tijdelijke kamers zijn huiselijk ingericht met hoog-laag bedden en eigen persoonlijke spullen.

Daarnaast organiseert het ambulante team kookclubs om cliënten te ondersteunen bij zelfredzaamheid op het gebied van koken, boodschappen doen en omgaan met geld. Ook op de dagbesteding wordt samen gekookt en gegeten.

Innovatie en welzijn

Dankzij giften en subsidies is er in 2023 een BeleefTV aangeschaft, die dagelijks op de dagbesteding wordt gebruikt en incidenteel op andere locaties van Balanszorg wordt ingezet.



Bouwsteen 3 Het werk organiseren

Organisatie van zorg

Het werk binnen Balanszorg wordt georganiseerd op basis van de diversiteit aan zorgvormen. In een open gesprek kijkt de professional samen met de cliënt hoe diens eigen regie versterkt kan worden en welke rol mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk spelen. Daarnaast wordt besproken welke delen van de zorgvraag ingevuld kunnen worden door hulpmiddelen en technologie en welke aanvulling professionele zorg hierop kan bieden. Dit vraagt ook om afstemming met andere (lokale) organisaties om tot een passend antwoord op de zorgvraag te komen. Dat betekent dat beschikbaarheid, inzet en bereikbaarheid van zorg en welzijn, evenals een passende deskundigheidsmix van personeel, afgestemd zijn op de zorgvraag in het werkgebied.

Deskundigheidsmix en opbouw

Het personeelsbestand is samengesteld op basis van de zorgvraag van de client. Als er transitie in de functies of rollen optreden omdat de eisen en inzet van medewerkers veranderen zal in de teams interne opleiding en coaching on the job plaatsvinden. Functie beschrijvingen en competentie profielen zijn voor alle medewerkers inzichtelijk en leidraad van werken.

Medewerkers per eenheid/functie. Peildatum 11-11-2024. Stagiaires zijn in dit schema niet meegenomen.

| Team | Functie | Aantal van medewerkers | Fte |
|----------------------------|-------------------------------|------------------------|------|
| Ambulant team | Ambulant begeleider | 5 | 3,44 |
| | Verzorgende IG | 1 | 0,44 |
| | Coördinator | 1 | 1 |
| Zorg team | Verpleegkundige | 1 | 0,67 |
| | Verzorgende IG | 3 | 2 |
| | Coördinator verpleegkundige 5 | 1 | 1 |
| Herstel & Revalidatie team | Verpleegkundige | 0 | - |
| | Verzorgende IG | 5 | 3 |
| | helpende | 2 | 1,1 |
| Dagbesteding | Activiteiten begeleider | 3 | 1,67 |
| Hoofd Beheer | | 1 | 1 |
| Directie | | 1 | 1 |

Totaal FTE's Balanszorg B.V. 14,65

Totaal FTE's Dagbesteding aan t Knoal 1,67

Er werden meerdere vrijwilligers ingezet bij de dagbesteding. Er is o.a. iemand die een aantal dagen met de bus cliënten voor de dagbesteding haalt en weer naar huis brengt. Er is een klusjesman die ingezet wordt bij kleine klussen. Sommige cliënten hebben een vrijwilliger die ze bijv. helpt met kleding kopen of gezellig met ze op stap gaan. Op de dagbesteding wordt er geholpen met het koken, schoonhouden, koffie schenken en natuurlijk voor de gezelligheid.

Er zijn wisselend over het jaar stagiaires. Meestal 1 of 2 op de dagbesteding, 2 in de zorg en 1 of 2 bij het ambulante team.

Ziekte verzuim

Ziekteverzuim over 2024 totaal

Dagbesteding aan t Knoal: Totaal aantal ziekmeldingen: 1; Dagen: 366 33,33 %
Balanszorg: Totaal aantal ziekmeldingen: 4; Dagen: 184,29 2.19 %

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Score Medewerkerstevredenheid 2021: 8,0 2023: 8,3 2024: 8,3

Overzicht van het aantal mensen met een zorgvraag en de indicaties

De doelgroep van dagbesteding aan t Knoal bestaat uit bezoekers met een zorgvraag vanaf 23 jaar en ouder.

Bezoekers ...

- met een lichte verstandelijke beperking (LVB) of Verstandelijk Gehandicapt (VG),
- ouderen,
- die gezelligheid zoeken,
- met een verslavingsachtergrond,
- met een vereenzamingsproblematiek,
- die een zinvolle en passende dag invulling zoeken,
- Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH),
- mensen met een psychiatrisch ziektebeeld.

In onderstaande tabel staat aangegeven over welke leeftijdsgroepen en indicaties de cliënten verdeeld zijn.

Dit zijn zowel cliënten van Balanszorg als bezoekers van de dagbesteding.

| | 2021 | 2022 | 2023 | 15-2-25 |
|-----------------|------|------|------|---------|
| 23 tot 30 jaar | 9 | 4 | 3 | 3 |
| 30 tot 40 jaar | 2 | 6 | 8 | 8 |
| 40 tot 50 jaar | 3 | 8 | 11 | 10 |
| 50 tot 60 jaar | 8 | 6 | 4 | 4 |
| 60 tot 70 jaar | 13 | 11 | 13 | 16 |
| 70 tot 80 jaar | 6 | 8 | 9 | 14 |
| 80 tot 90 jaar | 9 | 10 | 3 | 2 |
| 90 tot 100 jaar | 0 | 0 | 3 | 3 |

Totaal 60

| Indicaties |
|------------------------------|
| MPT 4VV (excl. BH incl. db) |
| MPT 5VV (excl. BH incl. db) |
| MPT 6VV (excl. BH incl. db) |
| MPT 3VG (excl. BH incl. db) |
| MPT 4VG (excl. BH incl. db) |
| MPT 6VG (excl. BH incl. db) |
| MPT 4 LG (excl. BH incl. db) |
| MPT 2GGZ (excl. BH incl. db) |
| MPT 3GGZ (excl. BH incl. db) |
| WMO (beg. en/of db) |
| ZVW + ELV |
| WMO + ZVW |

Cliëntenraad

De cliëntenraad is een onafhankelijk adviesorgaan, waarin cliënten en/of mantelzorgers (familie, vrienden, buren) van cliënten zitting hebben.

De cliëntenraad werkt binnen een wettelijk kader. Deze wet schrijft voor wat de zorgverlener moet doen om de cliëntenraad invloed te geven op het beleid en de werkwijze van de organisatie. De cliëntenraad heeft een onafhankelijke positie en wettelijke taken en mogelijkheden. De cliëntenraad kan gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan de directie van Balanszorg en het bestuur van de dagbesteding over:

- de kwaliteit van de zorg
- de klachtenregeling
- belangrijke wijzigingen in de organisatie
- wijziging van de werkzaamheden
- benoemingen in de Raad van Toezicht
- de begroting en jaarrekening

De voornaamste taak van de cliëntenraad is het behartigen van de collectieve (en niet individuele) belangen van de cliënt van Balanszorg en de dagbesteding. Verder adviseert de cliëntenraad de directie over het gevoerde en te voeren beleid, vanuit het perspectief van de cliënt. De cliëntenraad heeft het recht over alle aangelegenheden die voor de cliënt van belang zijn verbetervoorstellen te doen.

De cliëntenraad komt twee keer per jaar bijeen. Indien nodig vaker.

Samenwerking met anderen:

Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal maken gebruik van een specialist ouderenzorg en een gedragsdeskundige, er is regelmatig een MDO overleg en voor vragen en/of probleem casus zijn ze altijd oproepbaar. Verder worden extern ingezet o.a. ergotherapie, logopedie, diëtiste, etc.

Samenwerking met huisarts/apotheken

De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten

- Apotheek de venen, De Gele Klap en Musselpark
- Huisarts praktijk agape
- Palliatief netwerk
- Specialist ouderengeneeskunde
- Lerend netwerk van Vilans
- Gemeente Aa en Hunze, wmo dagbesteding
- Gemeente Westerwolde, wmo begeleiding en dagbesteding
- Wooncorporatie Lefier
- Gemeente Oldambt (alleen dagbesteding) voor de gemeenten Stadskanaal, Pekela en Oldambt

Beleid en Resultaten: Inzet van Innovaties en Hulpmiddelen

Bij Balanszorg zetten we diverse innovaties en hulpmiddelen in om de zelfstandigheid en veiligheid van cliënten te bevorderen.

Oproepsystemen

Cliënten die niet zelfstandig een telefoon kunnen bedienen of waarvoor extra veiligheid gewenst is, kunnen gebruik maken van een oproepsysteem. Dit systeem, de *Wuzzy*, wordt door de cliënt zelf aangeschaft en gekoppeld aan de telefoons van Balanszorg. Indien gewenst en met toestemming van de cliënt, kan hiermee een veiligheidszone worden ingesteld. Zodra de cliënt dit gebied verlaat, wordt er een melding verzonden. Dit geeft cliënten een extra gevoel van zekerheid.

Voor cliënten die zelfstandig wonen in de flat geldt dit oproepsysteem als extra ondersteuning. Cliënten op de kortdurende afdeling hebben allemaal toegang tot een oproepsysteem, dat gekoppeld is aan een pieper die medewerkers bij zich dragen. Op de dagbesteding is er daarnaast een alarmsysteem aanwezig, in de vorm van een trekkoord op het toilet.

Medicatieveiligheid

Voor het aftekenen van medicatie wordt gebruikgemaakt van *Medimo*, een digitale applicatie die gekoppeld is aan het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) van *Nedap ONS*. Alle teams werken met dit systeem, dat ook toegankelijk is via de telefoons van medewerkers. De toegang is beveiligd met tweefactorauthenticatie.

Internettoegang

Op de kortdurende afdeling is er een gasteninlog beschikbaar, zodat cliënten en hun bezoekers gebruik kunnen maken van het internet.

Innovaties en Hulpmiddelen

Dankzij giften is in 2023 een *beleef-tv* aangeschaft. Deze wordt dagelijks op de dagbesteding ingezet en incidenteel op andere locaties van Balanszorg.

Daarnaast worden hulpmiddelen aangeschaft en ingezet waar nodig. Dit omvat onder andere:

- Raizer (oprichtingshulpmiddel)
- Tilliften
- Glijzijen
- Doff 'n Donner (aantrekhelp voor steunkousen)
- Hoog/laag bedden

Door deze innovaties en hulpmiddelen te implementeren, draagt Balanszorg bij aan een veilige en ondersteunende omgeving voor cliënten en medewerkers.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Uitkomsten van teamreflecties / Uitkomsten van audits

Specifieke kennis, vaardigheden

Alle medewerkers zijn gediplomeerd op hun vakgebied. Er is een BIG geregistreerde verpleegkundige binnen 15 minuten ter plaatse.

Er kan voor casusbespreking terug gevallen worden op een Specialist Ouderenzorg en Gedragwetenschapper. Er worden maandelijks MDO gepland.

Reflectie, leren en ontwikkelen

Er is voor iedere zorgverlener voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. De omvang en aard hiervan is vastgelegd in het kwaliteitsplan. Cao-afspraken en eisen van de beroepsvereniging hierover worden nageleefd en de beoogde CAO gelden worden hiervoor ingezet.

Er wordt van medewerkers gevraagd om de cliënt waar ze begeleider of evv-er van zijn voor te bereiden en in te brengen in het MDO.

Er worden elk jaar, met iedere medewerker, een jaargesprek gevoerd waarin o.a. competentie- en loopbaanontwikkeling aan de orde komt.

Zorgmedewerkers zijn lid van V&VN, men kan deelnemen aan bijscholingen van het palliatief netwerk, er worden regelmatig scholingen georganiseerd om bevoegd en bekwaam te blijven, er is maandelijks een klinische les die door medewerkers zelf wordt georganiseerd. Deze lessen kunnen overal over gaan, enkele onderwerpen die aan bod komen zijn bijv. de WZD, ECD, rapporteren, etc.

Medewerkers van het ambulante team kunnen zich registreren op het registerplein en hier hun scholingen, certificaten, diploma's registreren.

Om vertrouwen en ruimte te creëren voor zorgverleners en zorgorganisaties om samen te leren en te verbeteren zijn kaders nodig. In dit verslag worden hierin vijf elementen onderscheiden:

1. kwaliteitsmanagementsysteem; Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal beschikken sinds 2017 over het HKZ keurmerk en is sinds 2021 ISO gecertificeerd. Elk jaar vindt er een externe audit plaats om dit certificaat te bevestigen. Eind 2022 heeft de GGD Groningen als toezichthouder een regulier onderzoek gehouden. Beide onderzoeken/audit zijn positief verlopen. De aandachtspunten die uit deze onderzoeken zijn gekomen zijn aangepakt binnen de organisatie. (Deze zijn terug te vinden in hoofdstuk 11 en 12).
2. jaarlijks geactualiseerd kwaliteitshandboek; naar aanleiding van de HKZ en ISO eisen heeft Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal een kwaliteitshandboek. Dit handboek wordt elk jaar aangepast op basis van het kwaliteitsverslag.
3. jaarlijks kwaliteitsverslag; elk jaar wordt er een kwaliteitsverslag gemaakt. Afgelopen jaren was deze op basis van het kwaliteitskader wijkverpleging, dit jaar is deze op basis van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Reden hiervoor is dat de meeste cliënten een WLZ indicatie hebben. Dit verslag wordt elk jaar gestuurd en besproken in en met de Raad van Toezicht.

Inrichting en betrokkenheid van medezeggenschap bij leren en ontwikkelen

4. continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners; het verslag en de plannen zijn allemaal te vinden in het gesloten netwerk wat door alle medewerkers in te zien is.
5. deel uitmaken van lerend netwerk; Balanszorg maakt deel uit van een lerend netwerk met enkele andere kleine organisaties. Deze is opgezet door Vilans en voorgezet door de organisaties. Een aantal keren per jaar komen vertegenwoordigers van deze organisaties bij elkaar en bespreken een thema.

Scholing: Er wordt aandacht besteed aan scholing. Iedere verzorgende of verpleegkundige is lid van V&VN. Er kan gebruik gemaakt worden van Mobiel Skillslab, een organisatie die scholing op locatie verzorgt. Er zijn elke maand klinische lessen die verzorgd worden door medewerkers/stagiaires.

De scholing voor het bijhouden van de verpleegtechnische handelingen en de BHV zijn verplichte scholingen.

Interne audits: er worden interne audit gehouden binnen de organisatie maar ook tussen organisaties uit het lerend netwerk onderling.

Ook kunnen medewerkers zelf aangeven waar ze graag een scholing zouden willen volgen. Dit kan bijv. ook het bijwonen van een congres zijn of een scholing die door een ziekenhuis wordt gegeven.

In het jaar 2024/2025 wordt door iedereen deelgenomen aan een gezamenlijke scholing: "Die past hier niet". Dit is een e-learning programma voor zorgmedewerkers die te maken hebben met ingewikkeld gedrag en psychiatrie in het verpleeghuis.

Cursisten doen kennis op over psychiatrische ziektebeelden, maar leren bovenal hoe daar mee om te gaan én hoe ze kunnen helpen een goed leven te bieden aan bewoners én familie goed te ondersteunen. Die past hier niet helpt kennis te vergroten, vaardigheden te ontwikkelen, multidisciplinaire samenwerking te versterken en attitudes te veranderen. Daarnaast zorgt het ervoor dat werkprocessen kritisch tegen het licht worden gehouden en, waar gewenst, te verbeteren.

Bouwsteen 5: inzicht in kwaliteit

In 2024 is ervoor gekozen om de clientervaringen te splitsen in 3 groepen. De cliënten van de dagbesteding, die met een WLZ-indicatie en met een ZVW indicatie.

Wat betreft de dagbesteding, hier kwamen er maar 4 enquêtes terug waardoor er een geen representatieve uitslag is. Deze wordt dan ook niet meegenomen. Oorzaak hiervan is w.s. dat men de enquête te ingewikkeld vindt. Enquêtes worden zowel op papier als via de mail verzonden en aangepast aan de client. Toch komt er weinig terug. Een andere oorzaak is dat veel bezoekers van de dagbesteding een WLZ indicatie hebben en daarom ook deze enquête hebben ingevuld.

Wat er terugkwam was positief, men waardeert de dagbesteding.

Er zijn 22 enquêtes terug gekomen van degene met een WLZ indicatie. Hiervan is er 1 niet ingevuld, 18 hebben een cijfer gegeven, 3 hebben geen cijfer gegeven. Het gemiddelde cijfer is een 8,6 voor tevredenheid van de gegeven zorg. Ook hier zijn de enquêtes zowel op papier als via de mail aangeboden.

Er is 1 enquête terug gekomen van iemand met een ZVW indicatie. Deze persoon gaf Balanszorg een 10.

Dit zijn uitslagen van het jaarlijkse clienttevredenheidsonderzoek. Er zijn er voor de ZVW 1, Dagbesteding 9 en WLZ/WMO indicatie 41 uitgegeven. In totaal zijn er 27 terug gekomen.

W.b. de ELV-cliënten, deze worden gevraagd in een exit gesprek wat hun ervaringen en aanbevelingen zijn. Deze worden meteen besproken in het eerstvolgende teamoverleg. Ze zijn niet meegenomen in de jaarlijkse metingen.

Raad van Toezicht

De verantwoordelijkheidsverdeling van de Raad van Toezicht is vastgelegd in de statuten en reglementen. Middels het planning & control proces maakt de directie haar verantwoordelijkheid voor kwaliteitsontwikkeling waar en kan de Raad van Toezicht toezien op de naleving van maatregelen en doelstellingen. Jaarlijks vindt er een zelfevaluatie plaats om de richting en werking van de organisatie vast te stellen. Door de jaarplannen te verbinden aan het kwaliteitsplan is er sprake van integrale planvorming, sturing en verantwoording. In de Raad van Toezicht en managementteam is zorgprofessie geborgd.

Jaarverslag 2024 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht bestaat uit vijf personen van uiteenlopende disciplines en komt minimaal ieder kwartaal bijeen. Omdat we prijs stellen op korte lijnen, vergadert de Raad meestal samen met het bestuur van Balanszorg. Indien een bepaald onderwerp daar aanleiding toe geeft echter zonder. In geval van een calamiteit zijn de Raadsleden altijd voor overleg beschikbaar.

De vaste onderwerpen van ons overleg zijn:

- de kwartaalcijfers (met toelichting op de afwijkingen m.b.t. dezelfde periode in het vorige belastingjaar;*
- hrm-mutaties (w.o. ziekteverzuim, vacatures);*
- bezetting;*
- cliëntkwesties;*
- achterstallige debiteuren;*
- info m.b.t. nieuwe aanbestedingen, contracten, investeringen etc.;*

De variabele:

- specifieke zaken die zich het afgelopen kwartaal hebben voorgedaan;
- alles wat ter sprake komt m.b.t. nieuwe ontwikkelingen in het zorgveld, mogelijke gevolgen van politieke beslissingen (zoals recent de nieuwe spelregels m.b.t. zzp-ers en de nieuwe spelregels m.b.t. stichtingsbesturen), etc.

De Raad hanteert een eigen schema voor wat betreft het moment van aftreden.

ISO

Jaarlijks wordt er ten behoeve van het ISO certificaat een externe audit gedaan. Uitslagen hiervan worden besproken in het coördinatie overleg, de diverse team overleggen en door de Raad van Toezicht.

Uitslagen en uitkomsten van alle bovenstaande worden vervolgens meegenomen in de jaarplanningen.

Elk jaar is er een zogenaamde “heidag”, hier worden door de coördinatoren, hoofd beheer en directie de stand van zaken doorgenomen, het beleid van de organisatie en de doelen voor het komende jaar uitgezet. Deze worden vervolgens weer voorgelegd aan de Raad van Toezicht.

Kwaliteitskompas GHZ

Bouwsteen 1: Het zorgproces rond de individuele persoon

Een goede plek voor een goed gesprek

Het is belangrijk dat de juiste mensen aan tafel zitten bij het goede gesprek over wat er in het zorgplan komt. Daarbij kan gedacht worden aan de cliënt, hun verwanten, andere mensen die belangrijk zijn voor de cliënt en medewerkers.

Voer het goede gesprek op een plek waar mensen zich fijn voelen, waar iedereen zijn mening durft te vertellen en waar iedereen begrijpelijk praat. Waar mensen respect hebben voor elkaar en naar elkaar luisteren.

Elektronisch Cliënt Dossier of ECD

Het dossier van cliënten dat in de computer staat, noemen we het elektronisch cliënten dossier of het ECD.

Het is belangrijk dat in het ECD plaats is voor bijvoorbeeld films en tekeningen. Het ECD is dan voor de meeste mensen begrijpelijk.

Leren van elkaar

Het zorgplan wordt op verschillende manieren gemaakt. Het is belangrijk van elkaar te leren hoe een goed zorgplan gemaakt wordt. Dat helpt bij het geven van goede zorg en ondersteuning. Om van elkaar te leren is het goed dat medewerkers met elkaar praten over wat goed gaat. Maar ook over wat beter kan.

Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking

Blijven praten

Praten over wat de cliënten vinden van de zorg en ondersteuning die ze krijgen moet eigenlijk iedere dag. Dit is een taak van de medewerkers.

De zorg en ondersteuning steeds beter maken

De informatie uit de tevredenheidsonderzoeken en de dagelijkse gesprekken kan nog beter gebruikt worden om de zorg en ondersteuning beter te maken. Bijvoorbeeld wat cliënten vinden van verbeteringen of van plannen van de zorgaanbieder.

Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling

Afspraken maken

Het is belangrijk om goede afspraken te maken over wie wat doet.

Zorgen dat het fijn is om te leren

Leren is fijn als je kunt kiezen hoe je wil leren, wat je wil leren en wanneer je wil leren.

Medewerkers praten samen over goede zorg en ondersteuning

Samen praten en nadenken over goede zorg en ondersteuning is belangrijk. Dat heet reflecteren. Teamleiders organiseren dat voor hun teams.

In gesprek met cliënten en hun verwanten over goede zorg en ondersteuning

Het is belangrijk om te vertellen wat er allemaal gebeurt in een organisatie. Bijvoorbeeld wat er gedaan wordt met vragen en opmerkingen van mensen met een beperking en hun verwanten:

- Wat gaat er goed en wat kan beter?
- Waarom gaat iets goed? Of niet?
- Hoe kan het anders?

Wat moeten medewerkers nog leren?

Het is ook belangrijk dat mensen met een beperking samen met begeleiders praten over de antwoorden uit het tevredenheidsonderzoek van bouwsteen 2.

Kijken naar jezelf, je team en je organisatie

Als het druk is, is het goed om even stil te staan. Medewerkers kijken dan samen naar wat ze nodig hebben om hun werk goed te blijven doen.

Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit

Op basis van een Kwaliteitbeeld wordt inzicht gegeven in de visie op kwaliteit van het betreffende jaar waar het verslag over gaat. Het is belangrijk dat de zorgaanbieder het Kwaliteitsbeeld en het Voortgangsbericht samen met mensen met een beperking en hun verwanten maakt.

Visie op de client

Visie Balanszorg:

Balanszorg is een organisatie die ernaar streeft cliënten goede zorg en passende woonomgeving te bieden. Wij nemen onze cliënten serieus en bepalen samen het doel waar we naar op weg zijn. Wij bieden de beste woonomgeving met mensen die onze passie delen, samen dragen we er zorg voor dat we tevreden cliënten met goede verzorging en woonomgeving hebben.

Visie van aan t Knoal:

Dagbesteding aan t Knoal streeft ernaar zijn bezoekers een gezellige ontmoetingsgelegenheid te bieden. Wij nemen onze klanten serieus en bepalen samen het doel waar we naar op weg zijn. Wij bieden de beste werkomgeving voor mensen die onze passie delen, samen dragen we er zorg voor dat we tevreden klanten met dagbesteding die voldoening geeft.

Speerpunten:

- We bieden passende zorg voor iedere cliënt
- We stimuleren de eigen regie bij onze cliënten
- We werken goed samen tussen onze afdelingen voor een compleet aanbod voor onze cliënten
- We ontwikkelen nieuwe zorgconcepten om beter tegemoet te komen aan de hulpvraag
- We delen onze kennis met de betrokkenen rondom onze cliënten

Bij Balanszorg en de dagbesteding krijgt ieder mens de ruimte om zijn of haar talenten en kwaliteiten te ontwikkelen, omdat wij iedereen als waardevol beschouwen. Wij ondersteunen cliënten op weg naar zelfredzaamheid, zodat zij alle facetten van het 'normale' leven kunnen ervaren en hierin zelfstandigheid kunnen ontwikkelen. Zo kunnen ze, waar mogelijk, nu en in de toekomst meer regie over hun leven nemen.

Balanszorg en de dagbesteding biedt voor al haar cliënten passende zorg. Wij werken vraag gestuurd en stemmen onze ondersteuning af op de behoeften van de cliënt. Daarom is ons zorgaanbod divers. Cliënten kunnen individuele zorg ontvangen, in groepsverband of een combinatie van beide.

In plaats van te werken met vaste pakketten, kijken we per aanvraag naar de hulpvraag en sluiten we hier zo goed mogelijk op aan. Jaarlijks evalueren we de tevredenheid van de cliënt (en/of diens omgeving) en beoordelen we of het hulpaanbod nog steeds passend is. Waar nodig wordt de hulpverlening bijgesteld.

Wat we hebben geleerd en verbeterd

Waarborgen van eigen regie (Bouwsteen 1)

Iedere cliënt heeft een zorg/begeleidingsplan dat is gebaseerd op de mogelijkheden, beperkingen en wensen van de cliënt. In het zorgplan staan afspraken en doelen geformuleerd. Ook wordt op cliëntniveau een risico-inventarisatie gedaan. De invulling van het zorgplan gebeurt in samenwerking met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger. Voor zover mogelijk wordt de cliënt betrokken bij het opstellen van de leerdoelen en het evalueren daarvan.

Naar aanleiding van de interne audit op het zorgproces zijn er een paar aanpassingen gedaan in het ECD. Diverse formulieren worden of zijn aangepast. Dit is een terugkerend iets. Ook worden formulieren toegevoegd als men dit nodig acht.

Uit de externe audit (norm ISO) is naar voren gekomen dat Balanszorg en de dagbesteding aan t Knoal op een goede en waardevolle manier invulling geven aan de eigen regie van de cliënt.

Leren van elkaar (Bouwsteen1)

De intentie van Balanszorg en de dagbesteding is dat we van elkaar en van de cliënt leren. Samen maken we het zorg/begeleidingsplan. Bij dit leren van elkaar hoort natuurlijk ook het netwerk van de cliënt. In deze zijn de gesprekken met familie, mantelzorgers en de professioneel betrokkenen als mentoren enorm belangrijk.

In dit proces van leren van elkaar is het hebben van een goed klachtenreglement zeer belangrijk. In 2024 hebben zich er geen (formele) klachten voorgedaan.

Monitoren signalen ten opzichte van incidenten (Bouwsteen 1)

Er zijn in 2024 veel incidenten gemeld waarbij op alle incidenten maatregelen worden beschreven. Soms zijn het signalen waarop niet meteen noodzakelijk een actie moet worden ondernomen. De incidenten worden onderverdeeld in vier groepen: Valincidenten, medicatie, gedrag en overig. In het jaar 2024 waren er:

| | |
|-----------------------|----|
| Val incidenten: | 19 |
| Medicatie incidenten: | 20 |
| Gedrag: | 9 |
| Overig: | 16 |

Een aantal voorbeelden van incidenten die gemeld worden zijn. Val: cliënt strompelt bijv. doordat er geweigerd wordt om te lopen met een rollator, glijdt uit een stoel, afstand was te ver om te lopen, glijdt uit naast het bed, etc. Medicatie: vergeten te geven, cliënt weigert, vergeten af te tekenen. Gedrag: verbaal agressief naar medewerker en/of medecliënt, slaan van medecliënt, stelen, zorgmijding, suïcidepoging.

Op al deze meldingen wordt dus actie ondernemen en gekeken of er trends waargenomen kunnen worden. Hierop wordt dan weer een actie uitgezet. De MIC-commissie, bestaande uit medewerkers uit elk team en directie, komt vier keer per jaar bijeen. Uitslagen worden besproken in team overleggen en coördinatie overleg. Bij een ernstige calamiteit zal dit worden gemeld aan gemeente/IGJ. Dit heeft zich in 2024 niet voorgedaan.

Wat we gaan doorzetten en verbeteren

In gesprek blijven over cliënttevredenheid (Bouwsteen 2 en 3)

Elk jaar wordt er een Cliënt Tevredenheidsonderzoek (CTO) gehouden onder alle cliënten van Balanszorg en de dagbesteding. Dit onderzoek wordt zowel op papier als per e-mail verspreid. Voor sommige cliënten blijkt het echter lastig om de vragen zelfstandig in te vullen. Zij kunnen hierbij ondersteuning vragen van bijvoorbeeld een cliëntondersteuner of mantelzorger.

Het is belangrijk dat medewerkers niet helpen bij het invullen, om de objectiviteit van de antwoorden te waarborgen. Voor 2025 wordt onderzocht of er een gebruiksvriendelijkere manier is om het CTO toegankelijker te maken voor cliënten. Op deze manier streven we naar een hogere respons en kunnen we daadwerkelijk in gesprek gaan over de uitkomsten.

Door ontwikkelen van beleid op wachtlijstbeheer (Bouwsteen 1)

Het afgelopen jaar is de zorgvraag binnen Balanszorg en de dagbesteding verder toegenomen. Dit heeft geleid tot een wachtlijst voor cliënten met een nieuwe of uitgebreide zorgvraag.

Om de wachtlijst op een transparante en gestructureerde manier te beheren, wordt een beleid voor wachtlijstbeheer ontwikkeld. Dit beleid maakt onderscheid in de urgentie van de zorgvraag en zorgt ervoor dat Balanszorg en de dagbesteding in contact blijven met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger.

Daarnaast is niet alleen de zorgvraag toegenomen, maar ook de complexiteit ervan, evenals de urgentie van een woonplek waar zowel zorg als begeleiding wordt geboden. Het blijkt soms lastig om op basis van de aangeleverde documenten en gesprekken de juiste beslissing te nemen. Door de druk die bij aanvragers kan ontstaan, is er soms de neiging om een aanvraag sneller goed te keuren, terwijl dit niet altijd de juiste keuze is. Om dit te voorkomen, wordt er eerst uitgebreid overleg gevoerd voordat een cliënt verder in het traject gaat.

De medewerker

Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal hebben binnen de visie de volgende speerpunten:

- We werken goed samen tussen de verschillende teams/afdelingen voor een compleet aanbod voor onze cliënten
- We zijn de beste werkgever in de regio
- We hebben enthousiaste medewerkers, mede door de scholing die we bieden

Net als bij de cliënten kijken we ook bij de medewerkers naar hun unieke talenten. Medewerkers zijn een belangrijke spil in het leven van de cliënten en worden daarom toegerust om deze functie op een goede manier invulling te geven. Balanszorg en de dagbesteding zien scholing als een belangrijk middel om medewerkers enthousiast te maken voor het vak en hun deskundigheid te bevorderen. Binnen Balanszorg en de dagbesteding hebben de medewerkers de mogelijkheid zich te specialiseren en scholen, waardoor de wensen van de medewerkers en de zorgvraag van cliënten goed op elkaar aansluiten. Dit stimuleert zowel de cliënt als de medewerker.

Wat we hebben geleerd en verbeterd

Bekwame medewerkers in een veranderende wereld

Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek zijn onder andere de volgende aandachtspunten naar voren gekomen:

- Teams begrijpen elkaar soms niet goed, wat als vervelend wordt ervaren.
- Verschillen in inzicht over wat een medewerker voor een cliënt doet of hoe een cliënt benaderd wordt, kunnen leiden tot frustratie.

Het blijkt dat deze uitdagingen blijven bestaan, omdat teams vanuit verschillende perspectieven naar een cliënt kijken. Zo beoordeelt een verpleegkundige medicatiegebruik anders dan een ambulante begeleider of een activiteitenbegeleider.

Hoewel dit onderwerp jaarlijks wordt besproken in de jaargesprekken, is besloten om hierop aanvullend een scholing aan te bieden. Tijdens deze scholing komen medewerkers in kleine, gemengde groepen samen, met leden uit verschillende teams. Het doel is om inzicht te krijgen in elkaars werkwijze en perspectief op de cliënt, zodat de onderlinge samenwerking en het begrip voor elkaar worden versterkt.

Wat we gaan doorzetten en verbeteren

Gerichte scholing vanuit behoeften client en medewerkers (Bouwsteen 1 en 3)

Jaarlijks wordt een scholingsplan opgesteld op basis van trends die zijn waargenomen in het afgelopen jaar.

Voor het jaar 2024/2025 wordt de volgende scholing aangeboden voor de gehele organisatie: “Die past hier niet” van Bergsma en de Boer.

Die past hier niet is hét e-learning programma voor zorgmedewerkers die te maken hebben met ingewikkeld gedrag en psychiatrie in de zorg.

Cursisten doen kennis op over psychiatrische ziektebeelden, maar leren bovenal hoe daar mee om te gaan én hoe ze kunnen helpen een goed leven te bieden aan bewoners én familie goed te ondersteunen. Die past hier niet helpt kennis te vergroten, vaardigheden te ontwikkelen, multidisciplinaire samenwerking te versterken en attitudes te veranderen. Daarnaast zorgt het ervoor dat werkprocessen kritisch tegen het licht worden gehouden en, waar gewenst, te verbeteren.

Het programma bestaat uit 12 modules die gaan over de verschillende psychiatrische ziektebeelden -psychose, depressie, manie, ontwikkelingsstoornissen (autisme, ADD, ADHD), angst, persoonlijkheidsstoornissen- maar ook over familie, wettelijke regelingen, samenwerken en onrust en agressie.



Kwaliteit

Balanszorg en de dagbesteding streven ernaar om de beste zorg en begeleiding te verlenen aan haar cliënten. Om dit te kunnen realiseren werken wij met kwalitatief goede middelen en volgen wij de richtlijnen op het gebied van begeleiding en de algemene wet- en regelgeving. Dit hebben wij als volgt uitgewerkt binnen onze organisatie:

- Voor het begeleiden van cliënten wordt altijd gebruik gemaakt van een persoonlijk begeleider als eerstverantwoordelijke voor onder andere het zorgplan/begeleidingsplan;
- Voor het leveren van diensten wordt gebruik gemaakt van vaste leveranciers die periodiek worden beoordeeld;
- Periodiek toetsen wij veranderingen in wet- en regelgeving, als zorginstelling staan wij onder het toezicht van de Inspectie voor de Gezondheidszorg
- Wordt er gewerkt vanuit de Governance code zorg

Het kwaliteitsmanagementsysteem is opgezet om te bereiken dat:

- de werkmethoden binnen de organisatie geïdentificeerd en gedocumenteerd, en daarmee duidelijk zijn;
- de uitvoering en beheersing van de processen doeltreffend is;
- de beschikbaarheid van middelen zeker wordt gesteld;
- de processen worden bewaakt, gemeten, geanalyseerd en zo mogelijk verbeterd;
- nieuwe medewerkers snel inzicht hebben in de methoden van werken;
- potentiële klanten inzicht hebben in het kwaliteitsmanagementsysteem;

Onze zorg is:

- Veilig, doeltreffend en cliëntgericht.
- Integraal; we werken zoveel mogelijk actief samen met het hele netwerk van de client. We werken bij iedere client aantoonbaar aan de gestelde doelen uit het zorgplan. Dit doen we door middel van ondersteuning en verzorging, verpleging, begeleiding, dagbesteding en het werken aan gedragsbeïnvloeding. Door dit laatste behalen we ook resultaten op lange termijn.

Professionaliteit

Om de professionaliteit van onze organisatie te borgen en te verbeteren richten we onze werkprocessen zo in dat we voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving én de ISO 9001 norm.

Wat betreft de zorg is deze gebaseerd op verschillende kwaliteitskaders: generiek kompas werken aan kwaliteit, kwaliteitskompas GHZ 2023-2028 en kwaliteitskader palliatieve zorg,

Iedere individuele medewerker die voor Balanszorg en de dagbesteding werkt is verplicht om, zoveel als in zijn of haar vermogen ligt, bij te dragen aan ons beleid. Derhalve is iedere medewerker medeverantwoordelijk voor een succesvolle uitvoering van dit beleid.

Hiermee scheppen wij duidelijkheid richting klanten, medewerkers en leveranciers, niet als toevallig feit, maar voortdurend en conform gemaakte afspraken. De kwaliteit van de organisatie is uiteindelijk bepalend voor de kwaliteit van de te leveren diensten.

Wat we hebben geleerd en verbeterd

Wat kwam er uit de externe audit?

Uit de externe audit zijn drie punten naar voren gekomen waarop aandacht vereist is:

- Incidenteel is in een dossier waargenomen dat er geen risicosignalering is uitgevoerd.
- Incidenteel is een document aangetroffen dat actualisatie naar de huidige werkwijze verdiend.
- De opiumwetadministratie wordt bijgehouden. Het borgen van de ontvangen hoeveelheid verdiend aandacht.

Al deze punten hebben het afgelopen jaar aandacht gekregen.

Wat we gaan doorzetten en verbeteren

Strategischer sturen op basis van het Jaarplan (Bouwsteen 4)

Het doel voor 2025 is om gericht en strategischer te sturen. In het jaarplan 2025 worden concrete doelen geformuleerd, die worden vertaald naar specifieke acties met duidelijk toegewezen verantwoordelijkheden.

Daarnaast laten de analyses en evaluaties, uitgevoerd met diverse meetinstrumenten, waardevolle resultaten zien. Echter, deze kunnen effectiever worden ingezet binnen de strategische besluitvorming. Door de uitkomsten van analyses en evaluaties direct te koppelen aan het herzien en aanpassen van beleid op specifieke onderwerpen, kunnen verbeteringen direct worden doorgevoerd in procedures en beleidsmaatregelen.

Op deze manier wordt kwaliteitsanalyse en -verbetering een integraal onderdeel van het strategisch sturen, wat bijdraagt aan een efficiëntere en doelgerichte werkwijze.

Implementatie Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028 en het Generiek Kompas (Bouwsteen 2, 3 en 4)

Per 1 januari 2023 is het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028 van kracht. Daarnaast wordt vanaf 1 juli 2024 verwacht dat de VVT-sector (Verpleging, Verzorging en Thuiszorg) gaat werken volgens het Generiek Kompas.

Beide kompassen hanteren het concept van een kwaliteitsbeeld, dat volgens de nieuwe werkwijze moet worden aangeleverd. In 2024 is daarom gewerkt aan de verdere vormgeving hiervan, op een manier die aansluit bij Balanszorg en de dagbesteding, met maximale betrokkenheid van cliënten en hun sociale omgeving.

Bronnen

- Jaarplan 2024
- Externe audit 2024 (ISO)
- Interne audits 2024
- Risico inventarisaties
- Analyse mic meldingen 2024
- Client tevredenheidsonderzoek 2024
- Medewerkers tevredenheidsonderzoek 2024
- Jaarplan 2025
- Scholingsplan 2025