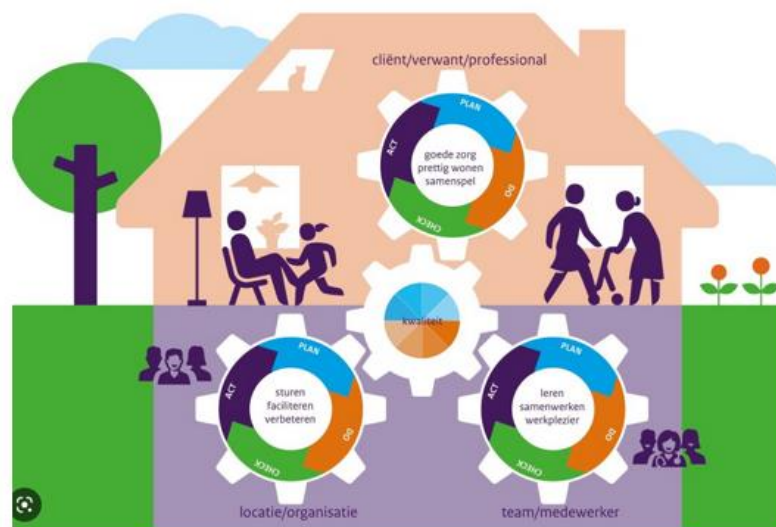


Concept Kwaliteitsplan 2023 - 2024



Bron: Leren en verbeteren van kwaliteit-waardigheid en trots
<https://www.waardigheidentrots.nl>

Inhoud

1. Inleiding:	3
2. Profiel zorgorganisatie CAZZ	4
2.1 Missie	4
2.2 Visie	4
2.3 Bedrijfsvoering	4
2.4 Medewerker / Zorgverleners	5
3. Certificering PREZO keurmerk	5
4. Kwaliteit en voornemens 2023 en 2024	5
4.1. Kwaliteitsontwikkeling zorgverleners	6
4.2. Organisatie ontwikkelingen 2023	6
5. Kwaliteitskader verpleeghuiszorg en wijkverpleging	7
5.1. Thema 1: Persoonsgerichte zorg	7
5.2. Thema 2: Wonen en Welzijn	7
5.3. Thema 3: Veiligheid	7
5.4 Thema 4: Leren en Verbeteren	8
5.5 Thema 5: Leiderschap, Governance en management	9
5.6 Thema: Personeelssamenstelling	9
5.7 Thema: Gebruik van hulpbronnen	9
5.8 Thema: Gebruik van informatie	10
6. Bijlage	11
Bijlage 1 Kritische Prestatie Indicatoren CAZZ 2023	11

1. Inleiding:

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2023/2024 voor de wijkverpleging van Coöperatie Ambulante Zelfstandige Zorg- en Hulpverleners U.A., hierna te noemen CAZZ. Het kwaliteitsplan 2023 is geen statisch gegeven, maar het plan zal steeds onderdeel zijn van de ontwikkeling in de coöperatie. De zorg wordt door onze zorgverleners in de wijkteams geleverd bij de mensen thuis of in één van onze locaties waar zorg wordt geleverd in clustervorm op basis van VPT pakket. Het kwaliteitsplan 2023/2024 is samenspraak met de centrale cliëntenraad, management en Bestuur tot stand gekomen. Voor het kwaliteitsplan is ook dit jaar de prestaties van de PREZO Certificering en de thema's van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg als kapstok gebruikt om helder te formuleren waar de coöperatie voor dit jaar de ontwikkelingen en doelstellingen liggen. Voor 2023/2024 ligt onze focus op het verder ontwikkelen van de normen uit het kwaliteitskader wijkverpleging in het kwaliteitssysteem, netwerkparticipatie en innovatie ontwikkeling.

In het kwaliteitsplan zijn de volgende thema's beschreven zijn:

- Profiel zorgorganisatie CAZZ
- Certificering PREZO Keurmerk
- Kwaliteit en ontwikkelpunten 2023/2024
- Kwaliteitskader verpleeghuiszorg / wijkverpleging

Het Kwaliteitsplan is een plan waarin de voortdurende ontwikkeling van de coöperatie beschreven staat. Hiermee willen we aan alle betrokken partijen en geïnteresseerden laten zien hoe onze coöperatie in ontwikkeling is en hoe deze ontwikkeling zijn voortgang heeft.

Bestuur Zorg&Co
Kwaliteitsteam CAZZ
Wanda Senden, juridisch directeur
Anita Koenen, directeur zorg en kwaliteit
Ellen Janssen, opleidingscoördinator
Kirsten van Esschoten, kwaliteitsverpleegkundige
Marie-Louise Gielgens, kwaliteitsverpleegkundige
Januari 2023

2. Profiel zorgorganisatie CAZZ

2.1 Missie

CAZZ is een coöperatie van leden, zzp'ers in zorg en welzijn, die werkzaam zijn in de werkgebieden van de WLZ, ZVW, WMO en Jeugdwet. CAZZ vindt het belangrijk dat de zorg en begeleiding wordt verleend vanuit het eigenaarschap van de leden; menswaardig, warm en inclusief.

2.2 Visie

CAZZ streeft ernaar om aan elke hulpvraag adequaat te kunnen voldoen, vanuit een flexibele inzet van onze medewerkers met aandacht voor de volgende kernwaarden; inclusiviteit; eigen regie; daadkracht; verbindend; vraaggericht en samenredzaamheid.

2.3 Bedrijfsvoering

CAZZ is een coöperatie opgericht door zzp'ers die actief zijn in de ambulante zorgverlening. De coöperatie is vanaf januari 2023 een zelfstandige coöperatie wiens leden sinds 2007 als hoofd- en onderaannemer werkzaam zijn in de thuiszorg. Voorheen was CAZZ een zusteronderneming van Zorg&Co.

De leden die als hoofdaannemer Zorg in Natura (ZiN) willen leveren sluiten zich aan bij de coöperatie CAZZ, die als contractant kan optreden jegens zorgverzekeraars, zorgkantoren en gemeenten. Deze coöperatie faciliteert zzp'ers die ZiN willen leveren en gaat een verdere versnippering door het groeiend aantal aanbieders van ZiN tegen. De coöperatie is vanwege haar samenwerkingsgedachte transparant en democratisch georganiseerd: ieder lid heeft één stem. De bij de coöperatie aangesloten leden zijn ook de 'eigenaren' van de coöperatie en zijn in die hoedanigheid nauw betrokken, respectievelijk eindverantwoordelijk voor haar besluitvorming, het bepalen van de strategie, het verwezenlijken van doelstellingen en de in- en verkoop van diensten. Bovendien is de aansprakelijkheid van leden uitgesloten, de continuïteit door de gekozen rechtsvorm gewaarborgd en kan de coöperatie (gezamenlijk) gerealiseerde winst aan haar leden uitkeren. Het hoogste orgaan is de Algemene Ledenvergadering. Uit haar midden is een bestuur gekozen dat verantwoordelijk is voor en toezicht houdt op de dagelijkse werkzaamheden.

Juridische structuur

De vormgeving van de coöperatie is aangesloten op het Rijnlandse ondernemingsmodel, waarbij de nadruk ligt op het middellange- en langetermijndenken en waarbij continuïteit van de onderneming en de menselijke maat belangrijker zijn dan het nemen van een snelle kortetermijnwinst. Het model van de coöperatie omvat een sociaal-maatschappelijk werkmodel dat rekening houdt met de belangen van alle stakeholders:

- cliënten en hun mantelzorgers;
- de financiers van de zorg;
- de ketenpartners;
- de zorgverleners, in deze leden en daarmee eigenaren van de coöperatie;

Intern toezicht

De Raad van Commissarissen binnen CAZZ bestaat uit 3 leden. Anno 2020 functioneert de Raad van Commissarissen vanuit het perspectief dat zij zonder enig belang bij de coöperatie kunnen handelen conform de Zorgbrede Governance Code. Afspraken tussen de dagelijkse leiding (het bestuur) en het toezichthoudend orgaan (Raad van Commissarissen) zijn vormgegeven in het Reglement van Commissarissen. Hierin worden de taken en verantwoordelijkheden van de Raad van Commissarissen omschreven, alsmede de onderwerpen genoemd waarop het bestuur en de dagelijkse directie ieder jaar verantwoording aflegt. Hierbij is ook de Zorgbrede Governance Code richtinggevend. De Raad van Commissarissen komt zesmaal per jaar bijeen. De besproken onderwerpen volgen de jaarplanning en beleidscyclus van CAZZ.

2.4 Medewerker / Zorgverleners

Medewerkers loondienst en zorgverleners zzp'ers per 01-01-2023

Medewerkers in loondienst	aantal
Directie (Juridisch – Financieel – Zorg en Kwaliteit)	3
Coördinatoren	2
Verpleegkundigen niveau 5/6	2
Ondersteunende diensten (administratie/financiën/ facilitair/communicatie)	5
Zorgverleners / zzp'ers	111

2.6 Bewoners / cliënten per doelgroep

Bewoners/cliënten per doelgroep 01-01-2023

Cliënten per financieringsstroom	Aantal
Cliënten met een ZVW indicatie	113
Cliënten met een WLZ VPT pakket	32
Cliënten met een WLZ MPT pakket	27
Cliënten met een WMO indicatie	127
Cliënten met een JW indicatie	205
Totaal aantal cliënten	504

3. Certificering PREZO keurmerk

Als certificering hebben we gekozen voor het PREZO Keurmerk (PREstaties in de ZOrg). Er is voor PREZO gekozen omdat dit een manier van denken en werken is die kwaliteit, cliëntgericht maakt. Hierbij ligt de focus niet alleen op protocollen, systemen en richtlijnen. PREZO kijkt in de eerste plaats hoe de cliënt zich voelt en de zorgverlening ervaart. PREZO kijkt naar de prestaties die zorgprofessionals en – organisaties leveren. Het kwaliteitssysteem helpt de prestaties gericht, concreet en structureel te verbeteren. Het PREZO Keurmerk is drie jaar geldig. In mei 2022 heeft er een externe audit door Perspekt plaats gevonden, waarbij het PREZO keurmerk behaald is. In april 2023 vindt er wederom een externe audit plaats door Perspekt.

4. Kwaliteit en voornemens 2023 en 2024

In 2022 zijn twee locatiecoaches van Waardigheid en Trots gestart n.a.v. de locatiescan door Waardigheid en Trots op Locatie (WOL) op de woonzorglocatie Hof van Schöndeln in Roermond. Deze ondersteuning is met vier maanden verlengd in 2023. Zodoende kan er nog op een aantal punten kwaliteit verbeterd worden. De punten die in 2023 worden aangepakt zijn:

- Netwerkparticipatie
- Deelname aan lerend netwerk
- Verder verdieping in het methodisch proces

Processen die wij periodiek meten op de prestatie indicatoren zijn:

- Cliënttevredenheidsonderzoek (PREM)
- Medewerkers/ledentevredenheidsonderzoek
- Melding Incidenten Cliënten
- Wet Zorg en Dwang
- Klachtenmeldingen

Naast de periodieke metingen vinden er ook interne audits plaats op diverse onderwerpen. In 2023 zullen deze vooral plaats vinden op de indicatoren van de veilige zorg. Deze is verder uitgewerkt in Thema 3 Veiligheid.

4.1. Kwaliteitsontwikkeling zorgverleners

De leden van CAZZ die zorg leveren in de wijkteams en in de woonzorglocaties voldoen aan de eisen en werken volgens de regels van het beroep. Zij hebben de juiste kennis, vaardigheden en houding om de zorg te leveren die de zorgvrager behoeft.

CAZZ beschikt over een eigen academie, de Zorg & Co Academie, waar de leden scholingen kunnen volgen die voor hun werk- en vakgebied van belang zijn. Zo wil CAZZ zorgen dat de leden bevoegd en bekwaam zijn en blijven. CAZZ controleert per kwartaal of de leden die werkzaam zijn voor CAZZ nog steeds bijgeschoold zijn. Om leden tijdig een signaal te kunnen geven, dat ze bijgeschoold moeten worden, bestaat in het ledendossiersysteem Match-it nu de mogelijkheid dat er een bericht wordt getoond dat er een bijscholing gevolgd moet worden.

In 2022 is er beleid gemaakt op de beroepspraktijkvorming (BPV) in samenwerking met de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB). CAZZ is een erkend leerbedrijf en in 2022 zijn er afspraken gemaakt op welke wijze we stagiaires binnen de wijkteams en/of locaties begeleiden tot professionals. Er worden in verschillende locaties en wijkteams leden begeleid die de ambitie hebben om verder door te groeien in het vak van de zorg. CAZZ biedt de mogelijkheid om dit te doen binnen haar woonzorg locaties en wijkteams in Limburg.

4.2. Organisatie ontwikkelingen 2023

Na een jaar vol inzet op ontwikkeling van de kwaliteit, gaat CAZZ nu toch ook weer inzetten op voorzichtige groei mogelijkheden.

Ontwikkelingen Woonzorglocaties

In 2023 en 2024 staat op de planning dat er nog drie locaties geopend gaan worden. Deze locaties bevinden zich allen in het zuiden van Limburg. De locaties zijn op dit moment al in de voorfase van verbouwing en de verwachting is dat de eerste locatie in de zomer 2024 zijn deuren zal openen.

Ontwikkelingen wijkteams

Ook bij de wijkteams is er het afgelopen jaar bewust afscheid genomen van enkele regio's in het noorden van Nederland. Ook bij de wijkteams wordt er voorzichtig weer op groei ingezet. Voordat de wijkteams zich aansluiten bij CAZZ, wordt het coöperatieve samenwerken en het lidmaatschap van CAZZ uitvoerig besproken. Ook de regels van CAZZ met betrekking tot het hele proces moeten helder en duidelijk zijn. De nieuwe leden moeten hiermee akkoord gaan, voordat er een inschrijving kan plaats vinden. Hiermee willen we valse verwachtingen voorkomen en duidelijk zijn in de verwachtingen naar elkaar toe.

Positieve Gezondheid

De gezondheidszorg is veelal gericht op de beperking en de aandoening van de mens. De aandacht gaat uit naar de klachten en gezondheidsproblemen en hoe deze opgelost kunnen worden. De mens is meer dan zijn/haar aandoening. Door gebruik te maken van het gedachtegoed van Positieve Gezondheid kan er naar de mens vanuit een andere invalshoek gekeken worden. Er wordt niet naar de ziekte, maar naar de mens en hun veerkracht en wat hun leven betekenisvol maakt. Er wordt gekeken naar de zes dimensies van het spinnenweb. In 2023 wil CAZZ het gedachtegoed van Positieve Gezondheid implementeren in de organisatie.

Samenwerking zelfregiegroep Nederland

Stichting Zelfregiegroepen Nederland opgericht om lotgenoten ervaringen met elkaar te laten delen in positieve als ook negatieve zin. De stichting stelt zich ten doel in elke regio van Nederland een netwerk van Zelfhulpgroepen van de grond te (doen) krijgen. Daartoe brengt de stichting partners in de regio zoals gemeenten, zorgorganisaties en ouderen- en patiëntenorganisaties bij elkaar. Hierdoor wordt het voor mensen makkelijker en meer vanzelfsprekend om aan een groep deel te nemen.

Waarom vinden wij dit zo belangrijk? Allereerst heeft het te maken met de heersende visie op gezondheid. Tegenwoordig wordt gezondheid gezien als het vermogen om je aan te passen en je eigen regie te voeren in het licht van de sociale, fysieke en emotionele uitdagingen van het leven.

5. Kwaliteitskader verpleeghuiszorg en wijkverpleging

Het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg en wijkverpleging is voor CAZZ de onderlegger voor het kwaliteitsplan. In de volgende paragrafen, zal per thema kort worden beschreven hoe CAZZ dit heeft ingericht. CAZZ levert op dit moment op twee manieren zorg aan de zorgvrager:

- Zorgvrager woont in een woonzorglocatie waar VPT geleverd wordt
- Zorgvrager ontvangt zorg thuis van een wijkteam

5.1. Thema 1: Persoonsgerichte zorg

De wijkverpleegkundige gaat met een zorgverlener van het zorgteam op huisbezoek bij de zorgvrager en inventariseert de zorgvraag. Hij/zij bepaalt samen met de zorgvrager welke zorg geboden kan worden en welke zorg aansluit op de wensen en behoeften. Er wordt gekeken naar wat de zorgvrager nog zelf kan doen, waar een mantelzorger wil/kan helpen en waar de verzorgende of verpleegkundige kan ondersteunen of overnemen. Doel hiervan is om vooral de eigen regie bij de zorgvrager te behouden en te kijken waar nog verbetering mogelijk is in de gezondheid van de zorgvrager. Op deze manier wordt er gekeken dat de zorgvrager zoveel mogelijk zelf blijft doen, wat hij/zij nog zelf kan.

5.2. Thema 2: Wonen en Welzijn

Het is van belang dat de zorgverlener de zorgvrager met respect benaderd. Er moet genoeg aandacht zijn voor privacy en de zorgvrager moet zich veilig voelen in aanwezigheid van de zorgverlener.

In onze wijkteams:

Wonen en Welzijn is een belangrijk onderwerp voor de zorgvragers. CAZZ zorgt ervoor dat de zorgvrager zo lang mogelijk thuis kan wonen, als de situatie dit toe laat. Gekeken wordt met de wijkverpleegkundige of de zorg past in het leven van de zorgvrager. Daarnaast wordt ook gekeken naar de mantelzorgers en naasten. Hoe kan de betrokkenheid in overeenstemming in balans voor de mantelzorger georganiseerd worden met het zorgteam? Wat heeft de mantelzorger nodig en waar kan de mantelzorger op tijd ontlast worden, om overbelasting te voorkomen?

Op onze woonzorglocaties:

In het zorgplan van de bewoners op locaties wordt vanaf het eerste moment gekeken, hoe de zorgvrager thuis zijn leven heeft geleefd. Dit wordt gedaan door op huisbezoek te gaan, voordat de zorgvrager naar de locatie komt. In 2022 is er gestart met het opstellen van het beleid op netwerkparticipatie, in 2023 wordt dit verder ontwikkeld. De aandacht en focus ligt op het hele netwerk rondom de zorgvrager in beeld te krijgen. Wie wil nog deel uitmaken van dit netwerk en hoe kan deze ingezet worden. Door de zorgvrager in zijn geheel te zien en het netwerk in beeld te krijgen, kan er persoonsgerichter ingezet worden op welzijn en zorg.

In 2023 en 2024 willen we een samenwerking realiseren met Stichting Zelfregiegroep Nederland. De Stichting Zelfregiegroep Nederland lotgenoten samenbrengen om ervaringen te delen. Hun overtuiging is dat deelname aan zelfregiegroepen mensen sterker maakt in het voeren van eigen regie. Dit wordt ook middels onderzoek bevestigd. De stichting stelt als doel om in elke regio van Nederland een netwerk van Zelfhulpgroepen van de grond te krijgen, door gemeente, zorgorganisaties en ouderen- en patiëntenorganisaties samen te brengen. CAZZ wil hierin faciliteren op locatie, door ruimte beschikbaar te stellen voor de zelfregie groepen en ook zelfregie groepen te vormen van mantelzorgers en naasten van zorgvragers van CAZZ.

5.3. Thema 3: Veiligheid

Veiligheid blijft een belangrijk aandachtspunt. Daarom handelen de zorgverleners veilig en zorgvuldig. De zorgverleners denken na over eventuele risico's en bespreken dit met de zorgvrager en/of zijn naasten. Ondanks

deze zorgvuldigheid wordt de risicovolle zorg gemonitord door registratie op veilige zorg. Voor deze onderwerpen zijn er prestatie indicatoren opgesteld, zodat er tijdig gesignaleerd en bijgestuurd kan worden.

Als prestatie indicatoren hebben we gekozen voor:

- Medicatieveiligheid
- Meldingen incidenten cliënten
- Klachtenmeldingen
- Wet Zorg en Dwang
- Hygiëne en infectiepreventie

Medicatieveiligheid

In onze wijkteams

Medicatieveiligheid is van groot belang voor onze cliënten. Er is een medicatieprotocol waarin alle verantwoordelijkheden en bevoegdheden staan beschreven. In 2022 is er gestart met het digitale medicatiesysteem van Nedap, inmiddels is dit in alle wijkteam uitgerold, daar waar ook de apotheek gekoppeld kan worden aan dit systeem. In de wijkteams waar dit niet mogelijk is, wordt wel volgens het medicatieprotocol gewerkt en gehandeld.

Op onze woonzorglocatie

Voor de woonzorglocaties is er een nieuw medicatieprotocol in samenwerking met de apotheken op papier gezet. Ook in de woonzorglocaties wordt er nu gewerkt met het digitale medicatiesysteem van Nedap. Door gebruik te maken van deze applicatie is het niet nodig om met twee systemen te werken.

Melding Incidenten Cliënten

In 2022 is er ingezet op de bewustwording van de zorgverleners om incidenten van cliënten te registreren, zodat we deze kunnen monitoren en verbeteren. Door deze ontwikkeling werden in 2022 meer meldingen geregistreerd, dit is een hoopvolle ontwikkeling en daarmee kan er ook verbeterd worden. Zo kunnen incidenten voorkomen worden. Ook voor de komende jaren zal dit een punt van aandacht blijven. Elke maand krijgen de zorgteams een uitdraai met de geregistreerde meldingen. De zorgverlener met aandachtsgebied MIC meldingen, gaat deze dan bekijken, bespreken met de melder en het team, om te analyseren wat er gebeurd is en hoe dit in de toekomst voorkomen kan worden.

Klachtenmeldingen

In 2022 zijn er geen klachtenmeldingen binnen gekomen. Het is voor ons niet duidelijk of er daadwerkelijk geen klachten zijn geweest, of dat men een melding niet ziet als een klacht en deze daarom niet registreert. Een andere reden kan zijn, dat de cliënt of de mantelzorger de klachtenprocedure niet kan vinden. Om hier helderheid in te krijgen, willen we tijdens de evaluatiegesprekken met cliënten en mantelzorgers dit onderwerp als vast onderdeel laten passeren, om dan te zien of we wel klachten worden geregistreerd. In 2023 zal dit verder ontwikkeld worden, door op de website van CAZZ een duidelijk klachtenformulier te plaatsen.

Wet Zorg en Dwang

Voor de Wet Zorg en Dwang is ook beleid opgesteld en dit is in 2022 uitgerold binnen de locaties en de wijkteams. Er zijn twee aandachtsfunctionarissen Wet Zorg en Dwang. Zorgverleners kunnen bij hun terecht voor vragen of om mee te kijken bij casuïstiek rondom dit thema.

5.4 Thema 4: Leren en Verbeteren

Kwaliteitsmanagementsysteem / Kwaliteitsteam

Het kwaliteitsmanagementsysteem heeft als basis het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en wijkverpleging. De samenstelling van het kwaliteitsteam is veranderd. De beleidsmedewerker is vervangen door de opleidingscoördinator en er zijn twee kwaliteitsverpleegkundigen toegevoegd, die de kwaliteit op operationeel niveau in de wijkteams kunnen bewaken, borgen en verbeteren.

Intern auditteam

Een locatiecoach van Waardigheid en Trots op locatie (WOL) heeft met ons meegekeken en met ons meegedacht over het proces van intern auditen. Hieruit is geconcludeerd dat de interne audit een moment van leren en

verbeteren moet zijn voor de zorgteams. Om dit beter voor elkaar te krijgen is de samenstelling van het intern audit team aangepast. De kwaliteitsverpleegkundige en mensen uit de zorgteams zijn toegevoegd aan het auditteam, zodat er tijdens de interne audit ook van elkaar geleerd kan worden. De mensen van het auditteam en het zorgteam spreken dezelfde taal, dit geeft verbinding en de mogelijkheid om elkaar te laten zien, hoe ze de dingen georganiseerd hebben.

In het kwaliteitssysteem is de PDCA-cyclus opgenomen, waardoor er gewerkt wordt aan continue verbeteren. Met het vernieuwde kwaliteitssysteem wil CAZZ meer procesmatig gaan werken en daarbij de PCDA-cyclus meer in de organisatie uitrollen. Procesbeschrijvingen worden geoptimaliseerd en er wordt beter gemeten en bijgestuurd om de gestelde doelen te behalen. De kwaliteitsinformatie wordt verbeterd, door het formuleren van KPI's (zie bijlage). CAZZ bespreekt elk kwartaal op centraal niveau, en periodiek in de werkoverleggen in de teams, de uitkomsten van de prestatie-indicatoren waaronder de MIC. Elk kwartaal zal de kwaliteitsinformatie bij elkaar gebracht worden in de kwartaal reviews. De samenhangende analyse leidt zo tot verbeteracties in het verbeterregister. Tevens worden de verbeteracties besproken op diverse niveaus, te weten in de wijkteams, het kwaliteitsteam, het bestuur en de RvC. Binnen elk team is de zorgcoördinator verantwoordelijk voor de kwaliteitsbewaking. Op deze wijze is de PDCA in de organisatie geborgd.

5.5 Thema 5: Leiderschap, Governance en management

Bedrijfsvoering is beschreven in paragraaf 2. CAZZ wil bottom-up werken, door leden van de coöperatie te betrekken in de besluitvorming. Daarvoor is er een bestuur, dat als afvaardiging van alle leden, samen met de directie besluiten neemt. Doordat het bestuur bestaat uit leden van de coöperatie zijn zij zelf actief op de werkvloer en hebben en houden daardoor voeling met de werkvloer. Via Algemene Leden Vergaderingen (ALV) worden leden minimaal drie keer per jaar op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen binnen de coöperatie.

Binnen CAZZ wordt er gewerkt met een platte organisatiestructuur die horizontaal is georganiseerd en niet alleen verticaal. De aansturing naar de diverse wijkteams en/of locaties gebeurt door bottom-up, waarbij de zorgverleners samen werken aan verbeterplannen. Bij elk wijkteam of woonzorglocatie is een zorgcoördinator of locatieverantwoordelijke verantwoordelijk voor de operationele en zorginhoudelijke bewaking. Er vindt vier keer per jaar een overleg tussen de zorgcoördinatoren om de ontwikkelingen binnen de organisatie te delen.

5.6 Thema: Personeelssamenstelling

Onze wijkteams

Deze samenstelling vindt plaats door eigen contacten van onze leden. Zij zoeken in hun eigen netwerk naar mensen die zich bij het wijkteam willen aansluiten. Zij kunnen daarom kiezen voor collega's waar vertrouwen de eerste basis is om samen te werken. Deze samenstelling wordt door het team zelf geregeld. Het team bekijkt of nieuw teamlid past binnen het team en ook voor dezelfde visie staat. Bij uitval door ziekte kan er terug gevallen worden op de leden die aangesloten zijn bij de coöperatie.

Op de woonzorglocaties

Voor de woonzorglocaties wordt er vanuit de locatieverantwoordelijke samen met manager thuiszorg gezocht naar geschikte leden om als zorgverleners binnen het team actief te zijn. Eigenaarschap, aandachtsvelders, of contactverzorgende kunnen extra taken zijn en een manier om zorgverleners bij de locatie te betrekken. Er wordt dan op locatie gekeken of de zorgverlener past binnen het team, door vooraf een gesprek te plannen met de zorgverlener. Er wordt gezorgd voor een goede verdeling van functies. Bevoegd- en bekwaamheid, wordt door de ondersteunende diensten van de coöperatie gecheckt, alvorens deze worden ingezet op de locatie.

5.7 Thema: Gebruik van hulpbronnen

CAZZ heeft binnen haar coöperatie ondersteunende diensten, die op diverse manieren ook ondersteunend zijn voor de wijkteams en woonzorglocaties.

Ondersteunende diensten zijn: facilitair, communicatie, facturatie, administratie en management.

Facilitair

Alle wijkteams en de woonzorglocatie zijn voorzien van een mailaccount gefaciliteerd door CAZZ, daarbij wordt er i.v.m. veilig mailen gebruik gemaakt van zorgmail. Deze is geïntegreerd in Outlook. Het kwaliteitsmanagementsysteem is ter inzage voor alle leden van CAZZ te vinden in een aparte omgeving in Teams. De wijkteams mogen gebruik maken van de kantoren in de regio waar zij werkzaam zijn. Zij hebben daar vergaderruimtes, computer, telefoon en alle noodzakelijke materialen ter beschikking. De facilitair medewerker heeft contacten met de externe partners en zal in samenwerking met de locatieverantwoordelijke en verantwoordelijke medewerker geregeld evalueren met externe partners. Denk hierbij o.a. aan de wasserij, maaltijdvoorziening, levering medische producten, domotica voorziening, werkkleding, kantoorartikelen.

Communicatie

Er is een afdeling communicatie bij CAZZ die ondersteunt in de externe communicatie en het website onderhoud. Daarbij zorgen zij ook voor de enquêtes voor leden- en medewerkerstevredenheid. Op vraag worden ook specifieke vacatures uitgezet, als er op dat moment geen eigen leden beschikbaar zijn om deze bepaalde functie in te vullen. Daarbij regelen zij ook o.a. het drukwerk en sociale media.

Facturatie

De afdeling facturatie zorgt voor de facturatie aan de zorgverzekeraars en zorgkantoren, maar ook voor de facturatie van de leden aan de coöperatie.

Administratie

De administratie zorgt voor het inregelen van de cliënten in het digitale systeem, dat de leden gekoppeld zijn aan de juiste teams, zodat zij toegang hebben tot de juiste informatie.

Management

De directie ondersteunt in de wet- en regelgeving en uitvoer hiervan. Het voorziet de leden van de informatie die voor hen van belang is. Dit kan verschillen per team of financieringsstroom.

5.8 Thema: Gebruik van informatie

Om cliëntervaringen te meten, wordt er gebruik gemaakt van de jaarlijkse PREM meting en worden de resultaten gedeeld op Zorgkaart Nederland. In maart 2023 is de volgende PREM-meting. Aan zorgvragers, mantelzorgers en naasten wordt gevraagd om ook een beoordeling op Zorgkaart Nederland te zetten. In de handtekening van de email accounts is een link toegevoegd om hier aandacht voor te vragen.

6. Bijlage

Bijlage 1 Kritische Prestatie Indicatoren CAZZ 2023

KPI's 2023 CAZZ			
Proces	Strategische doelstelling	Kritische succesfactor	Kritische Prestatie Indicator
Materiële controle door stakeholders Accountants-controle	Alle dossiers worden op de juiste manier gebruikt.	Cliëntendossiers voldoen aan de gestelde eisen vanuit wet-regelgeving en contractuele afspraken	<ul style="list-style-type: none"> Van alle zorgdossiers van CAZZ moeten er jaarlijks 95% voldoen aan alle eisen.
Melding incidenten cliënten (MIC)	Mic meldingen worden juist ingevuld en gebruikt om te leren/verbeteren en herhaling te voorkomen.	Er wordt van elk incident (bij cliënt of zorgverlener) een melding gemaakt via een mic of mim formulier.	<ul style="list-style-type: none"> In 2023 worden er maximaal 200 mic meldingen ingevuld, geanalyseerd en gerapporteerd.
Klachten melding	Iedereen die een klacht wil indienen, kan dit op een laagdrempelige manier doen.	Klachten worden bekeken, besproken met klager tot een gezamenlijke overeenstemming afgehandeld.	<ul style="list-style-type: none"> In 2023 worden er maximaal 50 klachten gemeld en van het totaal aantal klachten worden In 2023 worden 90% van het totaal ingediende klachten naar tevredenheid van de klager afgehandeld
Wet Zorg en Dwang	Er worden geen onvrijwillig beschermende maatregelen op locatie of in de thuiszorg ingezet	Alle onvrijwillige beschermende maatregelen, worden in overleg met de arts, familie, zorgteam ingezet, geëvalueerd en indien mogelijk op korte termijn (3 mnd) afgebouwd.	<ul style="list-style-type: none"> In 2023 worden er maximaal 10 onvrijwillig beschermende maatregelen ingezet bij cliënten. Al deze maatregelen worden 6 wekelijks geëvalueerd met arts, familie en zorgteam. 50% van de ingezette onvrijwillige maatregelen zijn na een periode van 3 mnd afgebouwd. Focus vooral op nieuwe locaties.
Cliënttevredenheids-onderzoek	Elk jaar vindt er een Cliënttevredenheidsonderzoek plaats. (PREM)	Cliënten zijn tevreden over de geleverde zorg van hun zorgverlener/wijkteam/locatie	<ul style="list-style-type: none"> Respons op cliënttevredenheidsonderzoek is in 2023 15% van de actuele cliënten in zorg, op moment van uitvraag. In 2023 is de gemiddelde score van de waardering op de geleverde zorg een 8.8. In 2023 moeten er minimaal 15 reacties op

			Zorgkaart Nederland geplaatst worden.
Ledentevredenheids-onderzoek	Elke jaar vindt er een ledentevredenheidsonderzoek plaats	Leden zijn tevreden over de geleverde diensten van CAZZ.	<ul style="list-style-type: none"> • Respons op het ledentevredenheidsonderzoek is in 2023 minimaal 10% • In 2023 worden er minimaal 4 verbeterpunten uit het ledentevredenheidsonderzoek opgepakt.
Bevoegd- en bekwaamheid leden	Iedere maand lijst uit leermanagementsysteem monitoren	Elk lid van CAZZ is tijdig bevoegd- en bekwaam.	<ul style="list-style-type: none"> • 100%
Medewerkerstevredenheid	Jaarlijks vindt er een ontwikkelgesprek met medewerkers plaats	Medewerkers van CAZZ zijn tevreden over baan/werkzaamheden/leiding-gevende en werkgever	<ul style="list-style-type: none"> • Er worden in 2023 minimaal 2 verbeterpunten uit het onderzoek opgepakt.