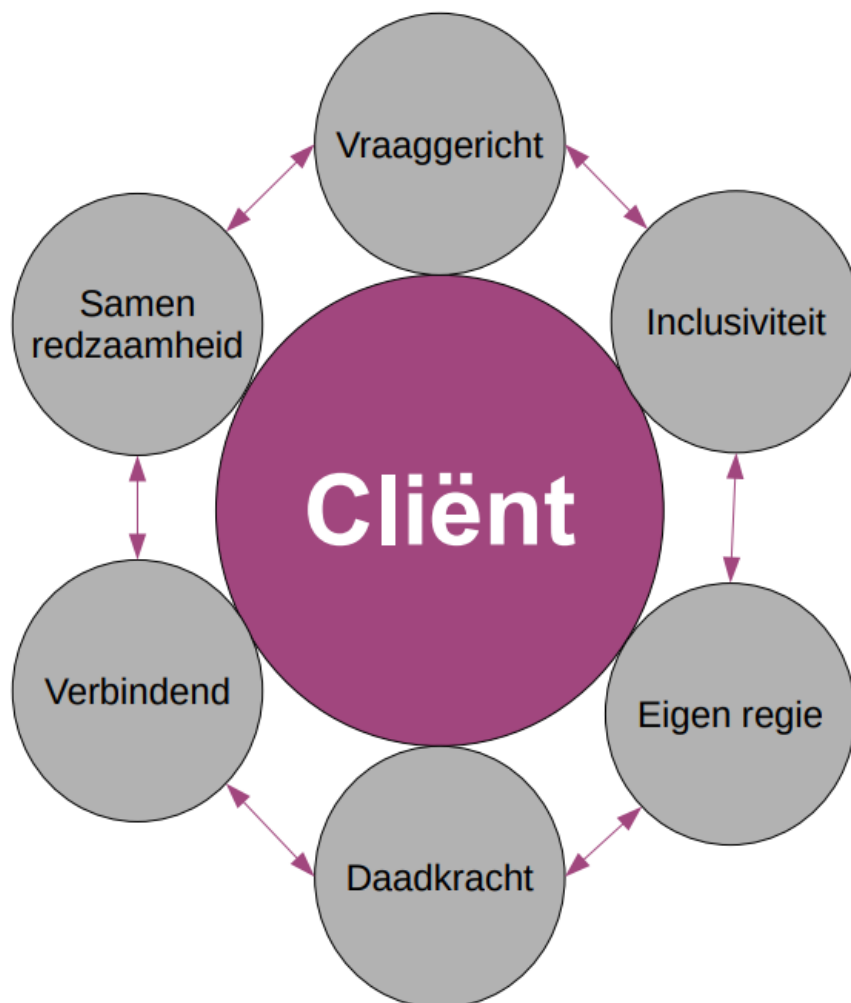


Kwaliteitsrapportage 2022



Inhoud

1. Inleiding:	3
2. Certificering PREZO keurmerk	4
3. Kwaliteit en ontwikkelpunten 2022	4
3.1. Kwaliteitsontwikkeling zorgverleners	4
3.2. Organisatie ontwikkelingen 2022	4
4. Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg	5
4.1. Thema 1: Persoonsgerichte zorg	5
4.2. Thema 2: Wonen en Welzijn	6
4.3. Thema 3: Veiligheid	6
4.4 Thema 4: Leren en Verbeteren	8
4.5 Thema 5: Leiderschap, Governance en management	8
4.6 Thema: Personeelssamenstelling	8
4.7 Thema: Gebruik van informatie/ Tevredenheidsmetingen	9

1. Inleiding:

Voor u ligt de 3^e kwaliteitsrapportage 2022 voor de wijkverpleging van Coöperatie Ambulante Zelfstandige Zorg- en Hulpverleners U.A., hierna te noemen CAZZ. Met deze kwartaalrapportage informeren we u over de voortgang en ontwikkeling van ons verbeterproces kwaliteit van onze organisatie en binnen onze wijkteams en onze woonzorglocatie Hof van Schöndeln.

In 2022 hebben wij ons als doel gesteld om in het 1^e kwartaal een volledig nieuw kwaliteitssysteem op te zetten, waarmee we de kwaliteitsontwikkeling in onze organisatie beter kunnen beheren, door te werken met een PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act).

In het 2^e kwartaal kijken we naar de ontwikkelingen die we gesteld hebben vanuit de 1^e kwartaalrapportage.

Tijdens onze kwartaalrapportages willen we u informeren hoe dit proces verloopt, of we onze doelstellingen halen. We zullen in het 1^e kwartaal vooral kijken naar de interne audits en de nulmetingen. Daarmee kunnen we aan de slag in de rest van het jaar.

Tijdens het 2^e kwartaal kijken we naar de externe en interne audits

Als kapstok wordt gebruik gemaakt van het kwaliteitsplan 2022 en zal er per onderdeel een korte toelichting gegeven worden over de stand van zaken is per 01-10-2022.

Bestuur Zorg&Co
Kwaliteitsteam CAZZ
Wanda Senden, Operationeel directeur / Juridische medewerker
Anita Koenen, Manager thuiszorg/Kwaliteitsmanager
Ellen Jansen, Medewerker academie Zorg&Co
20-10-2022

2. Certificering PREZO keurmerk

Op 9 mei heeft er een externe audit plaats gevonden door PREZO over de prestatie Sturen op kwaliteit. In de afgelopen maanden zijn we bezig geweest met het herinrichten van een nieuw digitaal kwaliteitssysteem. De inspanningen hebben een positief resultaat opgeleverd. We hebben voor een jaar de certificering PREZO gouden keurmerk behaald.

3. Kwaliteit en ontwikkelpunten 2022

Het kwaliteitssysteem is ingericht en is op dit moment nog alleen digitaal te benaderen voor het kwaliteitsteam. De organisatie, de wijkteams en de locatie Hof van Schöndeln zijn op de hoogte gebracht van de ontwikkeling van het nieuwe systeem. Inmiddels is op Hof van Schöndeln het plan van aanpak goed gekeurd voor de coaching op locaties door Waardigheid en Trots op Locatie (WOL) en hebben de eerste bijeenkomsten met het kernteam (met een aantal aandachtsvelders), cliëntenraad en het zorgteam in samenwerking met WOL plaats gevonden. Dit is het startsein voor het verbetertraject op locatie. Zorgkantoor en inspectie worden op de hoogte gehouden van deze ontwikkeling.

Het verbetertraject met WOL op locatie vordert gestaag er worden nieuwe documenten ontwikkelt die de kwaliteit van veilige zorg beter in kaart brengt en waardoor er beter gestuurd kan worden.

We zijn inmiddels in het laatste kwartaal van het jaar aangekomen. Het traject Waardigheid en Trots op Locatie in Hof van Schöndeln ligt op schema. In het 4^e kwartaal zal er een herhaalscan plaats vinden, waarbij er weer een terugkoppeling op locatie gaat plaats vinden en we kunnen kijken, wat er bereikt is het afgelopen jaar.

3.1. Kwaliteitsontwikkeling zorgverleners

De academie van Zorg&Co heeft een certificering behaald en mag nu ook scholingen geven waar accreditatiepunten voor behaald kunnen worden. In kader van bevoegd en bekwaam zit er nu een signalering in ons ledendossier, waarmee leden tijdig op de hoogte worden gebracht, dat ze hun toetsingen voor handelingen binnen een bepaalde periode verlopen. Deze signalering wordt gemonitord door de medewerker van de academie, die daarna de zorgcoördinatoren op de hoogte brengt indien de zorgverleners niet tijdig reageren op het behalen van hun bekwaamheid.

Via een medewerker administratie van CAZZ worden de zorgcoördinatoren nu op de hoogte gebracht van het ontbreken van bijscholingen bij de leden. Leden die niet tijdig zijn bijgeschoold krijgen een bericht hierover. Daarnaast zijn we aan het denken om voor CAZZ een eigen accountmanager aan te stellen, die deze overzichten kan bewaken.

Wegens weg vallen van accountmanagers en ziekte is er nog geen eigen accountmanager voor CAZZ aangesteld. De controle op bevoegd en bekwaam, wordt nu nog door medewerker administratie CAZZ opgepakt en zal elke kwartaal controle hierop uit voeren.

3.2. Organisatie ontwikkelingen 2022

In onze wijkteams:

In onze wijkteams hebben we dit jaar een goede ontwikkeling doorgemaakt in het in orde brengen en houden van onze zorgdossiers. Er is een controle systeem ontwikkeld, waarmee er maandelijks controle is over de inhoud van de zorgdossiers.

Dit jaar zijn verschillende wijkteams overgestapt op het digitale medicatie systeem in ONS Nedap. Voor de ene locatie een makkelijke overstap omdat de apotheek waar mee samengewerkt wordt ook werkt met ONS Nedap. Voor andere teams nog niet haalbaar, omdat de apotheek nog geen koppeling heeft met dit systeem.

Op onze woonzorglocatie: Hof van Schöndeln

In de locatie Hof van Schöndeln is er een wachtlijst van mensen die graag op deze locatie wil komen wonen. Tevens zijn er flinke stappen gezet om ook VPT zorg te leveren in de aanleunwoningen die op hetzelfde terrein van Hof van Schöndeln liggen. Niet allen VPT wordt geleverd, indien nodig zal er ook zorg vanuit de zorgverzekeringsweg geleverd worden.

Residentie Maaslandburcht

De eerste twee bewoners voor onze 2^e locatie Maaslandresidentie zijn in de maand augustus komen wonen. Op dat moment was er al een klein kernteam gevormd van zorgverleners die in deze locatie wilden werken. Zoals de bezetting in de zorgsuites is uitgebreid, is ook het team mee verder gegroeid. In de zomer was het even stil met aangroei van nieuwe bewoners, echter door verschillende acties te ondernemen op locatie, zijn er eind van het jaar 12 zorgsuites bezet. Een gestaagde toename van cliënten, waardoor het zorgteam ook mee kon groeien in het ondernemen en managen van een woonzorglocatie.

4. Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is voor CAZZ de onderlegger om het kwaliteitsmanagement systeem in te richten. In de volgende paragrafen, zal per thema kort worden beschreven hoe CAZZ dit heeft ingericht.

Het kwaliteitsmanagementsysteem is nu ingericht met als onderlegger het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Het kwaliteitskader wijkverpleging is bekeken en zal geïntegreerd worden in het kwaliteitsplan

4.1. Thema 1: Persoonsgerichte zorg

In onze wijkteams:

Voor CAZZ is methodisch werken een belangrijk aspect in het kader van persoonsgericht werken. In overleg met cliënten en mantelzorgers wordt het zorgplan door de wijkverpleegkundige persoonsgericht opgesteld. Wensen van de cliënt staan voorop en zullen in overleg zo goed mogelijk ingevuld worden. Om ervoor te zorgen dat alle zorgdossiers voldoen aan de geldende wet- en regelgeving is er een instructie protocol en controle document ontwikkeld, waarmee de zorgdossiers gecontroleerd worden.

Bij nieuwe cliënten is er binnen 6 weken een volledig zorgplan opgesteld. De zorg wordt volgens zorgplan geleverd. Rapportage gebeurt op doelen beschreven in het zorgplan. Bij wijzigingen van de zorg, wordt het zorgplan door de wijkverpleegkundige aangepast. De wijkverpleegkundige ondersteunt de teams in het methodisch werken en zorgt er voor dat er goed gerapporteerd wordt.

Op onze woonzorglocatie:

Zorgplannen zijn in de afgelopen maanden opnieuw opgesteld en op zo'n manier ingericht dat vanuit het zorgplan de zorg aan de bewoner geleverd kan worden. Daarbij is de input vanuit mantelzorgers en zorgverleners belangrijk voor de verpleegkundige die nu de taak heeft deze in te richten. In Q2 gaan we beginnen met het inzetten van contactverzorgende, als brug tussen bewoner, mantelzorger en het zorgteam om de zorg aan de bewoners te monitoren.

Nu alle zorgplannen op de woonzorglocatie Hof van Schöndeln ingericht zijn, is ook de inzet van contactverzorgende begonnen. Samen met WOL is er een takenomschrijving gemaakt. Er is een verdeling op locatie gemaakt door de locatieverantwoordelijke, waarbij er gekozen is om een verzorgende IG/verpleegkundige te koppelen met een helpende. Hierdoor zal er vaker iemand beschikbaar zijn op de locatie, waar bewoners en mantelzorgers zich kunnen melden. Er wordt nu per september gestart met inzet contactverzorgende.

In het derde kwartaal zijn de bewoners en mantelzorgers geïnformeerd met betrekking tot de contactverzorgende en zijn de eerste stappen gezet tot gesprekken tussen de contactverzorgende en bewoners/mantelzorgers. Dit proces is nog in ontwikkeling. Iedereen moet nog groeien in zijn/haar rol. Waar nodig ondersteund de coach van Waardigheid en Trots de zorgverleners. Daarnaast ondersteunen de locatieverantwoordelijken de zorgverleners hierin en gaat de wijkverpleegkundige een training geven met betrekking tot het goed rapporteren op doelen van het zorgplan.

In het vierde kwartaal is de focus gelegd op het methodisch werken, op de juiste manier rapporteren en verantwoordelijkheden leggen bij een klein team verpleegkundige en verzorgende die de dagverantwoordelijke taken willen overnemen. Zij worden hierin gecoacht door de locatieverantwoordelijke en de locatie-coachen van Waardigheid en Trots op locatie.

4.2. Thema 2: Wonen en Welzijn

In onze wijkteams:

Wonen en welzijn is heel belangrijk voor de cliënten. CAZZ probeert zoveel mogelijk de cliënt thuis te laten wonen, zolang dit verantwoord is. Dit jaar wil CAZZ en Zorg&Co starten met het ontwikkelen van een initiatief om met inzet van mensen in de thuisbegeleiding, de mantelzorgers te ondersteunen en te ontlasten waar nodig. Dit initiatief staat nog in de begin fase, maar willen we in 2022 verder vorm geven. Hiermee willen we ervoor zorgen dat mensen de mogelijkheid wordt geboden om langer thuis te blijven wonen en de mantelzorgers te ontlasten. De inzet van zorgprofessionals zal dan alleen ingezet worden, waar dit niet anders kan. De thuisbegeleiding kan bestaan uit gezelschap houden, boodschappen doen, administratieve ondersteuning enz.

Het blijkt dat deze ontwikkeling meer voeten in aarde heeft dan gedacht. We houden onze aandacht hier wel op gericht, maar zal verdere ontwikkeling krijgen in 2023.

Op onze woonzorglocaties:

Het stukje welzijn zal op onze woonzorglocatie dit jaar steeds meer aandacht gaan krijgen. De mens achter de mens vinden, waardoor we beter op behoeften of interesses kunnen inspelen. Het welzijn persoonlijk en cliëntgebonden aanbieden, maar daarnaast ook gezelligheid bieden in de huiskamer.

De werving naar de juiste persoon om de teams te ondersteunen in het welzijn bevinden van de bewoners, is een moeilijke klus gebleken. We willen afstappen van de traditionele activiteitenprogramma's, maar de dagbesteding aanbieden waar de bewoner behoefte aan heeft. Hiervoor wil CAZZ geen activiteitenbegeleiders aan trekken, maar welzijnsmedewerkers die de opleiding in de SPW/SPH hebben gedaan. Zij zijn meer gespecialiseerd in de vraag achter de vraag van de bewoner. In laatste kwartaal gaat er onder begeleiding van Waardigheid en Trots gestart worden met een werkgroep welzijn en netwerkparticipatie.

In oktober heeft de eerst bijeenkomst plaats gevonden van deze werkgroep. Er is een welzijnsmedewerker gevonden die graag hierbij betrokken wil zijn en is ook aangesloten bij de werkgroep. Beide locaties zijn in de werkgroep vertegenwoordigd. Samen wordt gekeken naar het doel van deze werkgroep, wordt er samen visie op beleid gemaakt en hoe we deze visie gaan implementeren in de organisatie/locaties.

De werkgroep "Het ganse netwerk" is al een aantal keren bij elkaar geweest en er zijn al mooie ontwikkelingen merkbaar. De ontwikkeling voor wonen en welzijn zal verder gaan in 2023.

4.3. Thema 3: Veiligheid

Medicatieveiligheid

In onze wijkteams

We zijn in één wijkteam in april gestart met het digitale medicatie controle systeem in Nedap. Deze app wordt door het zorgteam als zeer prettig ervaren. We gaan deze ervaring verder uitzetten naar andere wijkteams, zodat de zorg rondom medicatie op een veilige manier vorm gegeven kan worden.

Op onze woonzorglocatie

Het medicatieprotocol is herschreven, in Q2 zullen er gesprekken met de apotheek en huisarts gevoerd worden, om gezamenlijke afspraken te maken n.a.v. het protocol en de medicatieveiligheid. De positieve ervaring van het wijkteam met het werken met het digitale medicatiecontrole systeem van Nedap heeft doen besluiten, dat we ook op de woonzorglocaties ook met dit systeem zijn gaan werken.

In het derde kwartaal is er in Hof van Schöndeln een hele ontwikkeling gebeurt met betrekking tot de medicatie. Alle medicatie is terug gegaan naar de appartementen van de bewoners. Daar waar de bewoner hier zelf niet veilig mee kan omgaan, is gekozen om een veilige oplossing te voorzien, door kluisjes te plaatsen, waar de medicatie in zit.

Doordat de medicatie terug is gebracht naar de appartementen, is er geen onnodige verplaatsing door de locatie met medicatie, maar kan dit afgehandeld worden bij de bewoner, zonder gestoord te worden in het medicatieproces. We hopen deze ontwikkeling terug te zien in minder meldingen met betrekking tot medicatiefouten.

Innovatie Medido

We hebben i.v.m. medicatieveiligheid, eigen regie van de bewoners en innovatie in de zorg een contract afgesloten met Medido. Medido is een medicatie uitgiftesysteem, waardoor cliënten zelf in staat kunnen zijn hun medicatie op de afgesproken tijd in te nemen. De beslissing is genomen, om deze als 1^e in te zetten in de woonzorg locaties Hof van Schöndeln en Residentie Maaslandburcht. Tevens is de inzet onder de aandacht bij de wijkteams om deze ook in te zetten waar dit mogelijk is.

Melding Incidenten Cliënten

Bij zowel de zorgverleners in onze wijkteams als in onze woonzorglocaties is er een bewustwording nodig om meer aandacht te hebben voor veiligheid, door incidenten van cliënten te melden. Door het melden van de incidenten kan er een evaluatie plaats vinden. Wat is er gebeurd, hoe kon het gebeuren, wat is er nodig om dit in de toekomst te voorkomen.

In het derde kwartaal zijn er ook meer meldingen incidenten. Dit is een mooie ontwikkeling, wat vreemd klinkt. Dit betekent dat zorgverleners in een veilige omgeving melding doen van incidenten. Er zullen eerst meer meldingen gemaakt worden, voordat we kunnen zien dat het leren en verbeteren effect zal hebben op de meldingen.

Team	Type incident	Aantal
Team Samen Sterk Thuis	Medicatie	1
	Agressie	2
	Vallen	1
Team Stein	Vallen	5
	Medicatie	7
	Anders	1
Team Boxmeer	Medicatie	2
	Vallen	2
Team Gelderland	Vallen	1
Team Hof van Schöndeln	Vallen	33
	Medicatie	27
	Stoten, Knellen, Botsen	1
	Verslikking	1
Team Zorg Sterk	Medicatie	1
Team Midden Limburg	Medicatie	2
Residentie Maaslandburcht	Vallen	4
	Medicatie	4
	Anders	1

Klachtenmeldingen

In 2022 zijn er ook geen klachten gemeld. Binnen het kwaliteitsteam wordt er gekeken hoe we het melden van klachten kunnen verbeteren. Het is een mooi resultaat, dat er geen klachten zijn, maar is dit ook een reëel beeld. In overleg met de communicatieafdeling wordt er nu een nieuwe klachtenformulier ontwikkeld, welke makkelijk te vinden zal zijn op de website. Hiermee wordt er verwacht dat er makkelijk een klacht gemeld wordt. Daarnaast zal de manager thuiszorg de zorgcoördinatoren leren om zelf een klacht te horen en deze ook via het klachtenformulier te melden. Ook klachten zijn incidenten waarvan iedereen kan leren en verbeteren.

Wet Zorg en Dwang

Op onze woonzorg locatie

De wet Zorg en Dwang is geïmplementeerd op onze woonzorglocaties, met als resultaat dat er kritisch wordt gekeken naar inzet van onvrijwillig beschermende maatregelen. Er is al een bewustwording binnen het team met

betrekking tot Wet Zorg en Dwang. Zorgverleners denken mee in alternatieve oplossingen m.b.t. onvrijwillige beschermende maatregelen. Samen met WOL, cliënten, mantelzorgers, huisarts en SOG zijn alle maatregelen besproken en alternatieve oplossingen bekeken.

Indien er in overleg toch een onvrijwillige maatregel moet worden ingezet, zal er volgens protocol gehandeld worden.

In onze wijkteams

Dit jaar is de Wet zorg en Dwang ook onder de aandacht gebracht in de wijkteams. Dit is een vast onderdeel van hun teamoverleg. Bij twijfel en vragen kunnen zij zich melden bij de verpleegkundige die mee kijkt in de casus. De wijkverpleegkundige/indicatiesteller heeft hierin een belangrijke rol om te voorkomen dat er onvrijwillige zorg wordt geleverd.

Om dit steeds meer onder de aandacht te brengen, willen we een training WZenD gaan organiseren voor alle zorgverleners van CAZZ in 2023.

4.4 Thema 4: Leren en Verbeteren

Kwaliteitssysteem

In 2022 is het kwaliteitsmanagementsysteem verder ontwikkeld en beschikbaar gesteld voor alle leden van CAZZ. Alle zorgverleners die werkzaam zijn bij CAZZ hebben toegang gekregen tot het kwaliteitsmanagement systeem. Iedereen kan alle nodige informatie hierin opzoeken. Denk aan rapportages, processen, instructies enz.

We hebben het kwaliteitsteam uitgebreid met de medewerker academie. Een mooie aanvulling bij het kwaliteitsteam, zodat ook het leren, bijscholen, bevoegd en bekwaam houden van onze zorgverleners goed onder de aandacht blijft. Daarnaast gaan we het team in 2023 uitbreiden met twee kwaliteitsverpleegkundigen, die de kwaliteit van zorg op operationeel gebied gaan bewaken. Het verbeterregister in het kwaliteitsmanagementsysteem zal ondersteuning bij het oppakken van de ontwikkelpunten.

4.5 Thema 5: Leiderschap, Governance en management

Eigenaarschap op locatie:

Bij CAZZ is eigenaarschap van groot belang. Op de woonzorglocatie hebben we gekeken naar een goede rolverdeling binnen het team. In 2022 zijn we de rol van contactverzorgende gaan ontwikkelen en hebben we hiervoor een functieomschrijving gemaakt. Ook hebben we als extra taak voor bepaalde aandachtsgebieden, aandachtsvelders aangesteld. Denk hierbij aan hygiëne, meldingen, dossiercontrole, medicatie, WZD.

Intervisie Wijkverpleegkundigen:

In 2022 zijn de wijkverpleegkundigen die verantwoordelijk zijn voor het maken van de indicaties in de wijkteams en het maken van de zorgplannen gestart met intervisie bijeenkomsten. Deze bijeenkomsten zijn er om casuïstiek te bespreken en van elkaar te leren. Daarmee willen we ook een eenduidige manier van indiceren bewerkstelligen.

Om te voldoen aan de Governance code vindt er een reorganisatie plaats bij Zorg&Co/CAZZ. Dit houdt in dat CAZZ als zelfstandige zorgorganisatie verder gaat. Dit was al zo, maar werd gecommuniceerd onder de handelsnaam Zorg&Co. Er is besloten dat vanaf januari 2023 de organisatie naar buiten treedt onder de naam CAZZ. Voordat dit kan gebeuren, moeten er nog wijzigingen doorgevoerd worden. Zo heeft de huidige gemachtigde directeur besloten om terug te treden uit CAZZ. Deze functie wordt overgenomen door een 3-hoofdige directie. De rolverdeling bestaat dan uit juridisch/kwaliteit, zorg/kwaliteit en financieel. De drie directeuren zijn tevens lid van het bestuur van CAZZ.

4.6 Thema: Personeelssamenstelling

We merken dat de arbeidsmarkt overbelast is en dat weinig zorgverleners zijn. Daarbij komt ook nog dat zorgverleners uit een loondienstverband komen en als zzp-er geen verplichtingen meer willen aangaan. Dit maakt het soms bij uitval door ziekte moeilijk om in onze eigen wijkteams alle diensten en routes op te vangen. Tot nu toe lukt het nog aardig, maar er wordt gevoeld, dat de markt onder druk staat. We hebben hier aandacht voor en willen graag uit dragen, dat het werken in je eigen wijkteam er ook voor kan zorgen, dat je je eigen kwaliteit van zorg aan de cliënt kan/mag ontwikkelen met je teamgenoten.

Het probleem van de arbeidsmarkt is voelbaar op alle teams. We kunnen het tot nu toe nog steeds rond krijgen, maar maken ons wel zorgen over de toekomst. We gaan bij CAZZ intern het gesprek aan, hoe we deze problematiek willen aanpakken en kunnen zorgen hoe we leden kunnen binden en boeien.

Bij CAZZ wordt er gewerkt met zorgverleners dit mede eigenaar zijn van de coöperatie CAZZ, geen zorgverleners in loondienst. Zoals ook eerder aangegeven, wordt de krapte op de arbeidsmarkt gevoeld. Er is op dit moment geen probleem in de samenstelling van de teams, waardoor er problemen ontstaan in het vullen van het rooster. In alle wijkteams wordt met vaste zorgverleners gewerkt en dit is een stabiele factor.

In de woonzorglocaties is er ook een stabiel team aan het werk. Dit houdt in dat er op dit moment geen problemen is in het opvangen van de diensten. Doordat de zorgverleners tijdig hun beschikbaarheid kunnen doorgeven, worden de roosters ruim van te voren gepland. Dit zorgt er ook voor dat er tijdig op openstaande diensten gereageerd kan worden. Veelal wordt dit door eigen team ingevuld. Doordat ook de roosters op tijd zijn, kan er ook tijdig op eventuele vakantie geanticipeerd worden, waardoor de druk op het rooster de managen is. Het blijft een feit dat plotseling uitvallen van collega's altijd druk met zich mee neemt. Dit wordt ook snel binnen eigen team opgelost.

In de ondersteunende dienst op kantoor van CAZZ zijn we ook gestart met ontwikkelgesprekken met de medewerkers. Hiermee wordt de behoefte van de medewerker inzichtelijke en kunnen we ook werken aan persoonlijke ontwikkeling bij de medewerkers.

Ook worden de werkprocessen bij CAZZ bekeken en opnieuw ingericht, zodat er efficiënter gewerkt kan worden. Dit proces zal verder ontwikkeld worden in 2023.

4.7 Thema: Gebruik van informatie/ Tevredenheidsmetingen

PREM Wijkverpleging

We hebben in 2020 en in 2021 een PREM wijkverpleging laten uitvoeren. Bij beide onderzoeken zijn de resultaten zeer goed. Echter zien we dat de deelname aan deze vragenlijsten erg klein is, waardoor we denken dat dit de resultaten misschien niet helemaal voor de organisatie te interpreteren is.

In 2022 wederom in het laatste kwartaal een PREM uitvraag gedaan. Ons doel voor dit jaar was, dat we meer cliënten gemotiveerd krijgen om deel te nemen aan de PREM wijkverpleging. Zodat we een goed beeld krijgen van de tevredenheid van onze cliënten.

Zoals in het overzicht te zien is, zijn er een stuk minder cliënten bevroegd, dit komt door de volgende rede. In overleg met de coördinatoren van de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) en JW(Jeugdwet) die in principe niet onder de wijkverpleging vallen, zijn bij de PREM uitvraag in 2022 niet meegenomen. Daardoor is het aantal cliënten die de uitvraag hebben ontvangen heel klein en hebben er ook veel minder mensen de uitvraag ingevuld.

Jaar meting	Aantal cliënten in zorg	Aantal deelnemers	% deelnemers	Score PREM
2020	499	65	13%	8,7
2021	467	48	10%	9,1
2022	472 uitvraag bij 89	13	15%	8,8

Er is navraag gedaan bij de zorgcoördinatoren, hoe het komt dat er zo weinig vragenlijsten zijn ingevuld. Het meest gehoorde argument dat er door de cliënten/mantelzorgers wordt terug gegeven is, dat ze toch tevreden zijn en dat er al zoveel lijsten ingevuld moeten worden (Zorgplan bespreking, evaluatie zorgplan, evaluatie team). Het kwaliteitsteam gaat nadenken welke actie er ondernomen kan worden om volgend jaar de respons toch hoger te krijgen.

Daarnaast hebben wij bericht gekregen van Nedap, dat de organisatie die de vragenlijst op papier zou aanleveren bij cliënten zonder een koppeling CAREN, deze door een systeem fout, niet heeft aangeleverd bij de cliënten. Daardoor zijn er zo weinig reacties op de PREM uitvraag gekomen. Omdat dit bericht vlak voor de feestdagen is gekomen, is er geen nieuwe uitvraag gedaan bij deze cliënten. In 2023 wordt er in het tweede kwartaal weer een PREM uitvraag gedaan.



We willen meer respons en waardering op Zorgkaart Nederland, dat is dan ook de verbetering die we dit jaar in de KPI hebben opgenomen. We gaan dit jaar actief aan de slag om meer waarderingen te krijgen. Dit gaan we doen door de cliënten/mantelzorgers bij een uitnodiging van een zorgplan bespreking een link mee te sturen van Zorgkaart Nederland.

Ook is er bij elke handtekening onderaan de mail een tekst met link opgenomen, waarmee er een waardering op Zorgkaart Nederland geplaatst kan worden.

Leden tevredenheidsonderzoek

In 2021 heeft er ook onder de leden een tevredenheidsonderzoek plaats gevonden. Er zijn hierdoor enkele verbeteracties naar voren gekomen. De opmerkingen zijn genoteerd met daarbij de verbeteracties. Deze zijn nog niet SMART vertaald en hadden veelal betrekking op leden van Zorg&Co. Om voor ons een goed beeld van de tevredenheid onder de leden van CAZZ te krijgen, zal er in het eerste kwartaal van 2023 een nieuw ledentevredenheidsonderzoek gestart worden onder de leden van CAZZ.