

Precious We Care B.V.



Inleiding

Hieronder leest u ons eerste kwaliteitsbeeld. Wij hebben het kwaliteitsbeeld op onze website geplaatst en ingediend bij het kwaliteitsinstituut. In dit kwaliteitsbeeld geven wij een overzicht van hoe wij werken aan kwaliteit en welke aandacht wij besteden aan de vier bouwstenen.

Ons kwaliteitsbeeld is tot stand gekomen in samenwerking met betrokkenen, wijkverpleegkundigen, kwaliteitsverpleegkundigen, zorgpartners in de keten en andere maatschappelijke organisaties. Deze samenwerking omvatte onder andere lerende evaluaties, waarbij, indien van toepassing, nieuwe doelstellingen zijn geformuleerd.

Wij laten aan cliënten, verwanten, medewerkers en externe belanghebbenden, zoals de zorgkantoren, gemeenten, samenwerkingspartners en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, zien hoe wij werken aan kwaliteit. Ook geven wij inzicht in onze verbeterdoelen en de gebieden waar wij de komende jaren aan gaan werken. Het kwaliteitsbeeld betreft alle zorg die wij bieden binnen Precious We Care, namelijk zorg gefinancierd vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz/Pgb), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo/Pgb) en de Zorgverzekeringswet.

Binnen de Wet langdurige zorg (Pgb) bieden wij begeleiding, verpleging en huishoudelijke hulp aan cliënten die chronisch ziek zijn en een lichamelijke beperking hebben.

Binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning (Pgb) kijken wij samen met de gemeente of het sociaal wijkteam naar mogelijkheden om de cliënten die chronisch ziek zijn extra ondersteuning te bieden in de huishoudelijke hulp.

Onze Visie op kwaliteit van bestaan

Onze visie op kwaliteit van bestaan is een balans vinden tussen verschillende fysieke, mentale, sociale en existentiële factoren. We vinden het belangrijk om ieders definitie van wat een goed leven is te respecteren. Daarnaast conformeren wij ons aan het Generiek Kompas, omdat dit kompas kwaliteit van bestaan centraal stelt en oog heeft voor context.

Visie op kwaliteit van zorg

Onze visie op kwaliteit van zorg draait om het leveren van zorg die effectief, veilig, toegankelijk, en empathisch is, met een sterke focus op de cliënt.

Wij werken continu aan kwaliteit door het creëren van een zorgomgeving waarin de cliënt zich gezien, gehoord, en ondersteund voelt. Kwaliteit van zorg vraagt om samenwerking, innovatie, en een ethisch verantwoorde benadering, waarbij de zorg voortdurend wordt verbeterd om te voldoen aan de veranderende behoeften van de cliënt.

Onze cliënten ervaren de kwaliteit van de geboden zorg als positief door de mate waarin hun persoonlijke behoeften en voorkeuren worden gerespecteerd, de effectiviteit en toegankelijkheid van zorg, en de zorgvuldige en empathische benadering van zorgverleners. Daarnaast spelen ook de ervaring van veiligheid, het vertrouwen in de zorgverleners en de transparantie in communicatie een belangrijke rol.

Uit de zorgevaluaties is gebleken dat de positieve ervaring van de cliënt voortkomt uit zorg die hen niet alleen fysiek en mentaal ondersteunt, maar ook het gevoel geeft dat zij als individu worden gewaardeerd en goed worden geïnformeerd.

Reflectie op de beweging van het Kompas (terugblik op de doelen van de organisatie op het gebied van kwaliteit):

Enkele belangrijke doelen op het gebied van kwaliteit van zorg en dienstverlening.

1. Verbeteren van de cliënttevredenheid

Het leveren van zorg die aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënten is essentieel. Dit betekent dat de zorg gepersonaliseerd, respectvol en met aandacht voor de wensen van de cliënt moet worden verleend. Het doel is om ervoor te zorgen dat cliënten zich gehoord, gewaardeerd en goed verzorgd voelen.

2. Zorgcontinuïteit waarborgen

Een belangrijk doel is het bieden van zorg die consistent is en zonder onderbrekingen verloopt. Dit kan door het bieden van betrouwbare zorgverleners en het zorgen voor goede communicatie tussen de zorgverleners, zodat cliënten altijd de juiste zorg op het juiste moment ontvangen.

3. Zorg op maat leveren

Elke cliënt heeft unieke zorgbehoeften. Het doel van de organisatie is om zorg te bieden die afgestemd is op de specifieke situatie en voorkeuren van de cliënt. Dit betekent bijvoorbeeld het opstellen van zorgplannen die gericht zijn op de fysieke, emotionele en sociale aspecten van de zorgbehoefte.

4. Opleiden en ontwikkelen van zorgprofessionals

Het verbeteren van de kwaliteit van zorg begint met goed opgeleide en gemotiveerde zorgverleners. Het doel is om medewerkers regelmatig bij te scholen en te trainen, zodat ze op de hoogte zijn van de nieuwste zorgstandaarden, wet- en regelgeving, en technieken in de zorg.

5. Efficiëntie in zorgprocessen

Een ander doel is om zorgprocessen zo efficiënt mogelijk te organiseren, zodat er geen onnodige vertragingen of vergissingen plaatsvinden. Dit doen wij door gebruik te maken van digitale zorgdossiers, het verbeteren van interne communicatie en het optimaliseren van logistieke processen.

6. Veiligheid van cliënten

De veiligheid van de cliënten is altijd een prioriteit. Het doel is om ervoor te zorgen dat de zorg zonder risico's wordt verleend, bijvoorbeeld door het gebruik van veilige medische apparatuur, het naleven van hygiëneprotocollen en het bieden van een veilige woonomgeving voor de cliënten.

7. Permanente evaluatie en verbetering

Het streven naar voortdurende verbetering is een belangrijk doel. Dit houdt in dat er regelmatig evaluaties plaatsvinden van de verleende zorg, waarbij feedback van cliënten en zorgverleners wordt verzameld. Deze gegevens worden gebruikt om processen en werkwijzen te verbeteren en te zorgen voor een steeds hogere zorgkwaliteit.

Door deze doelen na te streven, kan organisatie de zorgkwaliteit verhogen, wat ten goede komt aan zowel de cliënten als de medewerkers.

Hoe zijn de doelen gemonitord?

Het monitoren van de cliënttevredenheid doen wij door:

- Het uitvoeren van regelmatige enquêtes of tevredenheidsonderzoeken
- Het voeren van persoonlijke gesprekken of interviews met cliënten
- Het gebruik van digitale platforms, waar cliënten gemakkelijk feedback kunnen geven over de zorg die ze ontvangen
- De zorgprofessionals een belangrijke rol te laten spelen door alert te zijn op non-verbale signalen en gedrag
- Het bijhouden en analyseren van klachten

Door al deze methoden te combineren, kunnen wij een goed overzicht krijgen van de cliënttevredenheid en waar verbetering nodig is. Wij zijn consequent en systematisch in het monitoren, zodat veranderingen snel kunnen worden doorgevoerd en de zorg blijft verbeteren.

Het monitoren van zorgcontinuïteit en zorg op maat doen wij door:

- Het bijhouden van gedetailleerde zorgdossiers
- Goede communicatie tussen zorgprofessionals
- Regelmatige feedback van cliënten
- Het tijdig reageren op veranderingen in de zorgbehoefte van de cliënt

Door bovenstaande punten systematisch te monitoren, kunnen wij ervoor zorgen dat zorgcontinuïteit wordt gewaarborgd, dat zorgonderbrekingen worden geminimaliseerd en dat cliënten altijd de zorg ontvangen die ze nodig hebben.

Het monitoren van opleiden en ontwikkelen van zorgprofessionals doen wij door:

- Het evalueren van de effectiviteit van trainingen
- Regelmatig beoordelings- en of functioneringsgesprekken te voeren
- Het opstellen van persoonlijke opleidings- en ontwikkelingsplannen voor zorgprofessionals
- Het gebruik van het opleidingsbudget en de deelname van zorgprofessionals aan verschillende trainingen

Door te monitoren zorgen wij ervoor dat de zorgprofessionals zich voortdurend ontwikkelen; dat ze beschikken over de juiste kennis en vaardigheden en dat ze zich ondersteund voelen in hun groei. Dit draagt bij aan betere zorgkwaliteit en tevredenheid, zowel voor de zorgprofessionals zelf als voor de cliënten die ze zorg bieden.

Wat vraagt om doorontwikkeling?

- Investeren in communicatietrainingen voor zorgverleners, het verbeteren van de informatievoorziening aan cliënten en het blijven bevorderen van een open dialoog.
- Het verder individualiseren van zorgtrajecten door meer maatwerk te bieden op basis van de wensen en behoeften van de cliënt, en daarbij actief de cliënt en familie te betrekken in het zorgplan.
- Het versterken van de samenwerking tussen zorgprofessionals, het verbeteren van overdrachten van informatie tussen zorgverleners en het versterken van multidisciplinaire teamvergaderingen voor complexere zorgvraagstukken.

Vooruitblik

Welke nieuwe (SMART) doelen op het gebied van kwaliteit hebben we geformuleerd voor volgend jaar?



Als organisatie willen wij:

- "De cliënttevredenheid met 10% binnen 12 maanden verhogen, door gerichte training in communicatie en het verbeteren van de zorgafstemming met cliënten en hun naasten."
- "Minimaal één zorgverlener binnen 12 maanden een gecertificeerde training laten volgen, zodat zij praktijkexamens kan afnemen".
- "Binnen 12 maanden ten minste twee nieuwe samenwerkingen aangaan met ziekenhuizen, huisartsen, sociale diensten en andere zorginstellingen om zorgnetwerken te versterken en cliënten optimaal te ondersteunen, met bijzondere focus op complexe zorgsituaties."

Bouwsteen 1:

Wat is voor cliënten belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld?

De cliënten vinden het belangrijk dat ze zich gehoord en begrepen voelen, dat hun zorg op maat wordt aangeboden, en dat er open en duidelijke communicatie is met de zorgverleners. Daarnaast hechten zij waarde aan de kwaliteit, toegankelijkheid en veiligheid van de zorg, evenals aan een empathische en respectvolle benadering. Het vertrouwen in de zorgverleners en het gevoel van controle over hun eigen zorgproces zijn voor hen eveneens essentieel.

Om zorg op maat te bieden hebben wij individuele zorgplannen, flexibele zorgdiensten. Op het gebied van communicatie zijn er feedbackmomenten en trainingen voor de zorgverleners om de communicatie zo effectief mogelijk te doen verlopen. Wij hebben tevredenheidsonderzoeken, audits

en interne evaluaties) om ervoor te zorgen dat de zorg die wij bieden altijd van hoge kwaliteit is. Wij zijn bewust van de achtergrond en persoonlijke situatie van elke cliënt. Respecteren hun wensen, waarden en voorkeuren, en zorgen voor een warme, persoonlijke benadering.

Bouwsteen 2:

Hoe zijn afspraken met andere (welzijns-)organisaties georganiseerd en hoe is de samenwerking verlopen?

Wij zijn een toegewijde thuiszorgorganisatie die zich richt op het bieden van zorg op maat voor onze cliënten. Momenteel werken we nog niet samen met andere organisaties, maar we zijn volop in gesprek over de mogelijkheden voor toekomstige samenwerkingen. We geloven dat samenwerking met andere zorgaanbieders, professionals en instellingen kansen biedt om de kwaliteit van zorg te verbeteren en de dienstverlening verder uit te breiden.

Onze plannen voor de toekomst zijn gericht op het creëren van sterke netwerken waarin we kennis, ervaring en middelen kunnen delen. Door samen te werken kunnen we efficiënter inspelen op de steeds complexer wordende zorgvraag en onze cliënten de beste zorg bieden. We onderzoeken momenteel verschillende mogelijkheden en kijken naar manieren waarop we elkaar kunnen versterken.

Bouwsteen 3:

Hoe zijn afspraken over deskundigheid, veiligheid en zeggenschap georganiseerd en wat waren hierbij de dilemma's en/of oplossingsrichtingen?

Deskundigheid

Organisatie van deskundigheid:

Wij zorgen ervoor dat zorgprofessionals over de benodigde kennis en vaardigheden beschikken door middel van opleidingen, bijscholingen, en trainingen. De zorgverleners krijgen vaak gelegenheid om met collega's te reflecteren op hun werk, waarbij ze van elkaar leren en ondersteund worden in hun professionele ontwikkeling.

Dilemma's en oplossingsrichtingen:

Een veelvoorkomend dilemma is de beperkte tijd. Zorgprofessionals hebben vaak een drukke agenda en het kan lastig zijn om voldoende tijd te reserveren voor bijscholing. Wij bieden flexibele opleidingsmogelijkheden aan in de vorm van e-learnings. Verder bieden wij voldoende ondersteuning door middel van teamoverleg en duidelijke taakverdelingen.

Veiligheid

Organisatie van veiligheid

Wij maken gebruik van de veiligheidsprotocollen van Vilance voor alle zorgprocessen, van medicatiebeheer tot het omgaan met acute situaties.

Omdat zorg in de thuissituatie vaak minder gecontroleerd is, wordt er specifiek aandacht besteed aan het veilig werken bij cliënten thuis en het omgaan met privacygevoelige informatie.

Dilemma's en oplossingsrichtingen

Zorgprofessionals werken vaak alleen in de thuissituatie van de cliënt, wat kan leiden tot situaties waarin hun persoonlijke veiligheid in gevaar komt (bijv. agressie van cliënten of familieleden). Bij persoonlijke veiligheid hebben wij als protocol dat zorgverleners zich melden bij aankomst en vertrek bij een cliënt.

Zeggenschap

Organisatie van zeggenschap

Wij geven cliënten de mogelijkheid om keuzes te maken over hun zorg. Dit kan onder andere betrekking hebben op het zorgplan, de zorgverleners die bij hen thuis komen, en het al dan niet volgen van bepaalde behandelingen. Ook medewerkers/zorgverleners hebben zeggenschap binnen onze organisatie. Ze worden betrokken bij bepaalde besluitvormen en kunnen meebeslissen over beleid en verbeteringen binnen de organisatie. Daarnaast hebben ze ook zeggenschap over de uitvoering van zorg, binnen de kaders van wet- en regelgeving, en kunnen zij zelfstandig handelen in de zorgverlening.

Dilemma's en oplossingsrichtingen

Hoewel het belangrijk is dat cliënten zeggenschap hebben over hun zorg, kunnen er situaties zijn waarin de wensen van de cliënt niet volledig gerealiseerd kunnen worden door bijvoorbeeld organisatorische beperkingen, regelgeving of medische redenen. Wij voeren open en eerlijke gesprekken met cliënten en hun families over de mogelijkheden en beperkingen van de zorg, en gezamenlijk zoeken naar een oplossing die binnen de kaders van de organisatie mogelijk is.

Bouwsteen 4:

Hoe is het leren en ontwikkelen van professionals vormgegeven?

Het leren en ontwikkelen van professionals binnen onze organisatie wordt vormgegeven door een combinatie van formele en informele leermethoden, waarbij de nadruk ligt op voortdurende scholing, reflectie, en praktijkervaring. Door medewerkers de mogelijkheid te bieden om hun kennis en vaardigheden uit te breiden en bij te dragen aan de ontwikkeling van hun carrière, wordt niet alleen de kwaliteit van zorg verbeterd, maar ook de werktevredenheid en het behoud van personeel gestimuleerd. Het bieden van een cultuur van leren is essentieel om de veranderingen in de zorg en de toenemende complexiteit van de zorgbehoeften effectief aan te kunnen. Om ervoor te zorgen dat alle zorgverleners actueel geschoold zijn en de nodige ontwikkeling doormaken hebben wij een persoonlijk scholingsplan opgesteld aan de hand van de behoefte en het competentieprofiel van onze organisatie.

Reflectie op hoe de organisatie systematisch werkt aan kwaliteit

Het Generiek Kompas biedt Precious We Care een leidraad om systematisch te werken aan kwaliteit. Het benadrukt de balans tussen professionele zelfstandigheid en georganiseerde kwaliteitsborging, waarbij de cliënt centraal staat.

Cliëntgerichte zorg vormt het fundament van Precious We Care. Onze zorgverleners richten zich niet alleen op de medische behoeften, maar hebben ook oog voor de bredere welzijnsbehoeften van onze cliënten. Dit komt tot uiting in een open dialoog en regelmatige evaluaties met cliënten en hun naasten.

Lerende en reflecterende organisatie

Precious We Care stimuleert zelfreflectie bij zorgverleners door regelmatige teamoverleg te houden waarin casuïstiek, incidentmeldingen, klachten en verbeterpunten worden besproken. Deze werkwijze helpt ons om continu te verbeteren en flexibel in te spelen op veranderingen in de zorg.

Continue verbetering door middel van de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) is wat wij nastreven. Dit houdt in dat we gegevens over cliënttevredenheid, zorgresultaten en audits niet alleen verzamelen, maar deze ook daadwerkelijk benutten voor kwaliteitsverbetering.

Onze zorgverleners krijgen het vertrouwen en de ruimte om binnen vastgestelde kaders zelfstandig beslissingen te nemen. Dit versterkt de motivatie en betrokkenheid van medewerkers, wat uiteindelijk bijdraagt aan betere zorg.

Kortom, wij zijn een zorgorganisatie die systematisch werkt aan kwaliteit, een gestructureerde aanpak hanteert waarbij beleid, monitoring en voortdurende verbetering centraal staan. Met als doel betere zorg, tevreden cliënten en gemotiveerde medewerkers.

Uit de meest recente meting van Patient Reported Experience Measures (PREM) blijkt dat de algemene tevredenheid van cliënten stabiel blijft ten opzichte van voorgaande jaren, met een gemiddelde score van **7.5**. Specifieke thema's die positief zijn beoordeeld, zijn: (hieronder een aantal voorbeelden)

- Bejegening en betrokkenheid: *Cliënten geven aan zich gehoord en serieus genomen te voelen door de zorgverleners.*
- Deskundigheid van medewerkers: *Er is veel waardering voor de professionele kennis en inzet van het zorgteam.*
- Toegankelijkheid van zorg: *De bereikbaarheid van onze organisatie en de snelheid waarmee zorg wordt geboden, worden als goed ervaren.*
- Naleven van behandelafspraken: Wij proberen onze afspraken omtrent de zorg na te komen en stemmen de zorg af op de wensen en behoeften van de zorgvrager.

Daarnaast zijn er ook enkele verbeterpunten benoemd:

- Persoonsgerichte zorg op maat: Een aantal cliënten geeft aan dat er meer rekening gehouden kan worden met individuele wensen en voorkeuren.
- Informatievoorziening en communicatie: Hoewel cliënten tevreden zijn over de zorg, is er bij enkele cliënten de behoefte aan duidelijkere communicatie over behandelplannen en mogelijke keuzes.
- Continuïteit van zorg: Enkele cliënten ervaren wisselingen in personeel als een uitdaging, vooral bij langdurige zorgtrajecten.

Analyse en Reflectie

De resultaten laten zien dat we op de juiste weg zijn met onze cliëntgerichte benadering, zoals het Generiek Kompas beoogt. De positieve waardering voor bejegening en deskundigheid onderstreept dat medewerkers zich inzetten voor persoonsgerichte zorg. Echter, de feedback over maatwerk en communicatie laat zien dat er ruimte is voor verdere verbetering.

Een mogelijke verklaring voor deze aandachtspunten is de toenemende complexiteit van zorgvragen, waardoor standaardprocedures niet altijd volledig aansluiten bij individuele behoeften. Daarnaast kan werkdruk een rol spelen bij de ervaren wisselingen in personeel. Dit onderstreept het belang van een duurzame personeelsstrategie en het versterken van de communicatie met cliënten.

Verbeteracties en Vervolgstappen

Op basis van de resultaten nemen we de volgende concrete stappen:

- Persoonsgerichte zorg verder versterken: We gaan met zorgteams in gesprek over hoe maatwerk nog beter geïntegreerd kan worden in de dagelijkse praktijk. Er worden interviews en trainingen georganiseerd om medewerkers bewust te maken van de mogelijkheden om cliënten nog meer regie te geven over hun zorgproces.
- Verbetering van de informatievoorziening: We ontwikkelen duidelijke en toegankelijke informatiematerialen, waaronder brochures en digitale updates, om cliënten en hun naasten beter te informeren over behandelopties en zorgtrajecten.
- Stabiliteit in het zorgteam bevorderen: We kijken naar mogelijkheden om meer continuïteit in zorgteams te waarborgen, bijvoorbeeld door vaste contactpersonen per cliënt in te voeren en teams structureel te ondersteunen.

Om de voortgang van deze verbeteracties te bewaken, wordt gebruikgemaakt van de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act). Daarnaast blijven we actief luisteren naar feedback door middel van tussentijdse evaluaties en cliëntpanels.

Conclusie

De jaarlijkse meting van de cliëntervaringen biedt waardevolle inzichten in hoe cliënten onze zorg ervaren en waar verbeteringen mogelijk zijn. De resultaten bevestigen dat we een solide basis hebben qua bejegening en deskundigheid, maar ook dat er aandachtspunten zijn op het gebied van maatwerk en communicatie. Door deze feedback serieus te nemen en systematisch te werken aan verbeteringen, blijven we als organisatie groeien en ontwikkelen in lijn met het Generiek Kompas.

Deze reflectie helpt ons om niet alleen te voldoen aan kwaliteitseisen, maar vooral om de zorg écht af te stemmen op de wensen en behoeften van onze cliënten.

