

Kwaliteitsbeeld Naleyá Thuiszorg

Samen werken aan kwaliteit
van bestaan



Naleyá Thuiszorg

ZORG (T) MET LIEFDE

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inleiding.....	4
Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften	5
Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken	8
Bouwsteen 3: Het werk organiseren	9
Bouwsteen 4: Het Leren en ontwikkelen.....	11
Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit	13
Hoe nu verder?.....	14

Voorwoord

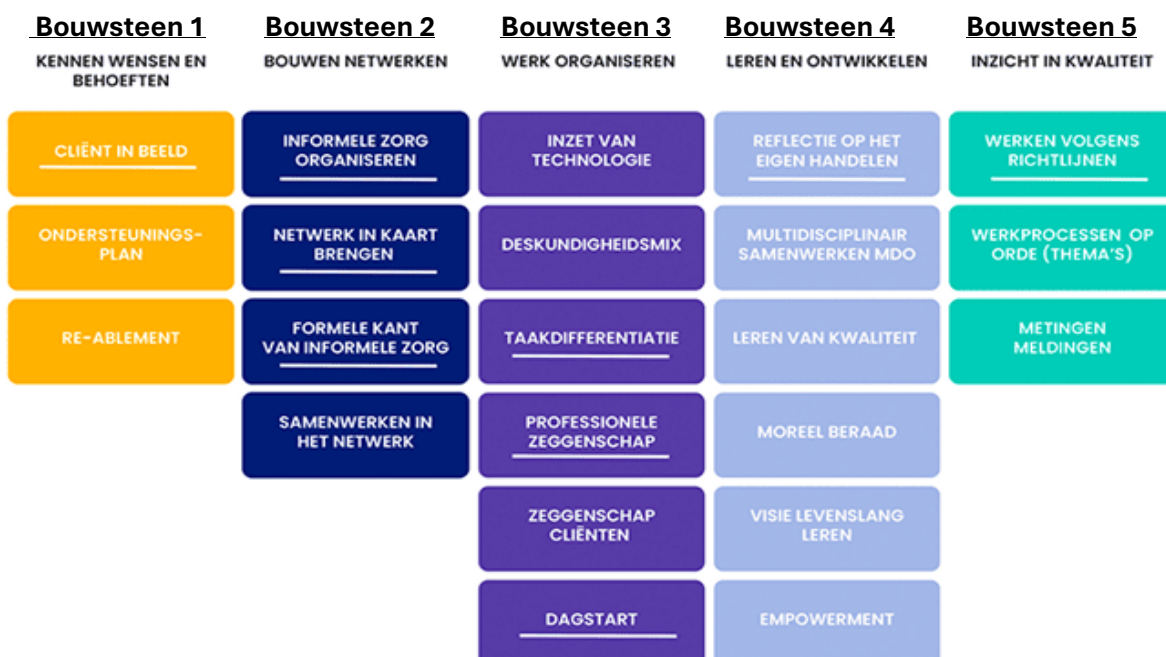
Voor u ligt het kwaliteitsbeeld voor 2024. Dit document biedt inzicht in de kwaliteit van onze organisatie en toont hoe wij samenwerken aan “kwaliteit van bestaan en zorg”, evenals de doelen waaraan we de komende jaren willen blijven werken.

Per 1 juli 2024 zijn de Kwaliteitskaders Verpleeghuiszorg, Wijkverpleging en het Addendum ‘Wlz-zorg thuis’ vervangen door het nieuwe Generiek Kompas ‘Samen werken aan kwaliteit van bestaan’.

Waar de eerdere Kwaliteitskaders vooral normerend van aard waren, biedt het Generiek Kompas meer richting en houvast. Het legt de nadruk op het verbeteren van de kwaliteit van bestaan, met vier belangrijke uitgangspunten als basis: het respecteren van de persoon als individu, het voeren van open gesprekken, het benutten van gezamenlijke krachten en het bieden van ruimte voor professionaliteit.

Het kwaliteitsbeeld reflecteert de ervaringen van onze cliënten en betrokkenen met de geboden zorg. Het biedt daarnaast inzicht in onze visie op “kwaliteit van bestaan en zorg” en laat zien hoe we reflectie, leren en ontwikkelen concreet vormgeven.

Het kwaliteitsbeeld is zowel een terugblik als een vooruitblik, gebaseerd op de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas:



De meerwaarde van deze aanpak strekt zich uit over de hele organisatie. Door verbeterde teamsamenwerking en aandacht voor continue leren en ontwikkelen stijgt niet alleen de efficiëntie, maar ook de tevredenheid van zowel medewerkers als cliënten.

Inleiding

Naleya Thuiszorg is een thuiszorgorganisatie voor jongvolwassenen en ouderen en biedt ondersteuning op het gebied van thuiszorg in de meest brede zin van het woord.

‘Naleya’ betekent goedgehartig en liefdevol. Deze uitgangspunten vormen samen met respect voor onze cliënten, de kernwaarden van Naleya Thuiszorg. Iedere cliënt van Naleya Thuiszorg is immers een uniek mens die richting en invulling geeft aan zijn of haar leven.

Onze missie is het ondersteunen, behouden en verbeteren van de gezondheid en het welzijn van onze cliënten. Hierdoor kunnen zij hun levensstijl behouden en worden ze gestimuleerd om te, blijven, participeren in de samenleving en het sociale netwerk.

Onze medewerkers handelen vanuit onze kernwaarden en met oprechte interesse voor de behoeften, waarden en normen van onze cliënten en vinden samen de optimale balans tussen de wensen van de cliënt enerzijds en de benodigde zorg anderzijds.

De cliënt staat centraal en wordt actief betrokken bij de invulling van de gewenste zorg en ondersteuning zodat deze veilig en prettig thuis kan blijven wonen op een manier zoals hij of zij dat wil.

Uitgangspunt in de zorg en dienstverlening van Naleya Thuiszorg is het behouden dan wel verhogen van het welzijn van onze cliënten.

Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften

De wijkverpleegkundige begint de zorg met een open gesprek. Dit gesprek, in combinatie met diagnostiek, de voorgeschiedenis van de oudere met ondersteuningsvragen, en informatie uit het sociale netwerk, biedt een zo compleet mogelijk beeld van de persoon achter de zorgvraag. Op basis van dit open gesprek worden afspraken gemaakt over wat iemand zelf nog kan doen, wat in samenwerking met het sociale netwerk mogelijk is, welke mogelijkheden de lokale omgeving en technologie bieden, en wat van de zorg verwacht en gewenst wordt. Ook palliatieve en terminale zorg, evenals het waardig afscheid nemen, maken deel uit van dit gesprek, waarbij wensen en behoeften in deze fase worden besproken. Het open gesprek zorgt ervoor dat verwachtingen over en weer helder zijn, ook wanneer de zorg niet geleverd kan worden en alternatieven besproken moeten worden. De diversiteit in wensen en behoeften vraagt om een flexibele inzet van professionals, zowel binnen als buiten de zorg, en het herorganiseren van zorgverlening. Professionals kennen de regionale sociale kaart, werken samen met collega's en verwijzen, indien nodig, door naar andere zorgverleners.

Naleya Thuiszorg stelt zich als doel zorg te verlenen die aansluit bij de wensen en behoeften van cliënten, mantelzorgers en/of naasten.

De indicerende verpleegkundige en wijkverpleegkundigen zijn de spil in de zorgverlening van de zorg dat de zorgvrager thuis ontvangt. Samen met de zorgverleners zijn zij verantwoordelijk voor passende zorg volgens de wensen en behoeften van de zorgvrager. Hierbij speelt de mantelzorger(s) en naasten een belangrijke rol.

Naleya Thuiszorg werkt nauw samen met de Regionale Transferpunt Zoetermeer (RTP). De zorgvragen komen merendeels vanuit de RTP binnen. De wijkverpleegkundigen bepalen aan de hand van onze exclusiecriteria, de deskundigheid van de zorgverleners en onze capaciteit of wij de cliënt kunnen ondersteunen. Als wij de zorgvrager niet kunnen ondersteunen geven wij dit door aan de RTP. Kunnen wij de zorgvraag aan dan wordt de cliënt gebeld voor een intakegesprek. In deze gesprek krijgt de zorgvrager en/of mantelzorger te horen wat zij bij de intakegesprek kunnen verwachten.

Het zorgplan komt in samenspraak met de cliënt, haar omgeving en de wijkverpleegkundige tot stand. Hierbij is oog voor de persoonlijke wensen en behoeften van de cliënt en wordt ook rekening gehouden met de maatschappelijke opgave om de zorg efficiënt en doelmatig in te zetten. Hierbij wordt ook gekeken naar alternatieven zoals de inzet van het informele netwerk van de cliënt en de inzet van (digitale) hulpmiddelen die kunnen zorgen dat de cliënt zo zelfredzaam mogelijk leeft. Zo kunnen wij passende zorg bieden met onder andere inzet van technologie en de juiste deskundigheidsmix.

Het zorgplan omschrijft hoe de zorg wordt geleverd, waarom, welke deskundigheid minimaal nodig is, wanneer en wie daarbij betrokken zijn. Het zorgplan is het geheel van de zorgdoelen, de ondersteuning op het gebied van medicatieveiligheid. Ook wordt hierin alle belangrijke zaken opgenomen die de zorgverlener moet weten om de zorg aan de zorgvrager zo goed mogelijk te verlenen. Het zorgplan dient de zorgvrager/gemachtigde ter accordering te ondertekenen. Deze wordt in het Elektronisch Cliëntendossier (ECD) opgeslagen. Het zorgplan wordt regelmatig geëvalueerd.

De zorgverleners houden bij elk zorgmoment een vinger aan de pols en rapporteren hun bevindingen. Als de situatie erom vraagt geven ze ook aan de wijkverpleegkundigen aan om het zorgplan aan te passen.

Iedere cliënt. Hierin is zijn het zorgplan, rapportages en de geplande zorg inzichtelijk. Dit maakt het proces transparant en herleidbaar. Ieder zorgvrager heeft de mogelijkheid om het eigen cliëntdossier in te zien door een Caren Zorgt account. Indien de zorgvrager het wenst kan de mantelzorger en/of naasten ook in het cliënt portaal de zorg volgen.

Een goede samenwerking tussen het sociale netwerk en professionals, maar ook tussen professionals onderling is van groot belang om de zorg goed te organiseren. Hiervoor is het van belang de samenwerking tussen de verschillende partijen te onderzoeken en te vinden, maar ook om met elkaar te onderzoeken of we doen wat goed is, of we het juiste doen en te reflecteren op persoonlijke vraagstukken. Het voeren van intervisiegesprekken en cliëntbesprekingen zijn hiervoor methodes om vraagstukken te verhelderen en knelpunten aan te kunnen pakken door het ontstaan van nieuwe inzichten en nieuwe mogelijkheden.

Een bekend probleem in de thuiszorg is dat er niet gewerkt kan worden met vaste tijden en vaste zorgverleners. Naley Thuiszorg werkt met tijdsblokken en hanteert het beleid dat zorgvragers met medicatie en afspraken eerder op de route gezet worden.

Desondanks een goede routeverdeling kan er eens voorkomen dat door omstandigheden de zorgverlener soms later zijn. Daarnaast vinden cliënten het soms lastig als er nieuwe zorgverleners bij hun komen. Hierover krijgen wij weleens klachten over. Naley Thuiszorg vindt dit ook belangrijk en laat nieuwe zorgverleners altijd met de wijkverpleegkundige meelopen zodat cliënten en/of mantelzorgers de nieuwe zorgverleners niet hoeven 'in te werken tijdens hun zorgmoment'. Er kan gebeuren dat er een nieuwe zorgverlener ingezet wordt zonder eerst te hebben meegelopen. Deze worden zo goed mogelijk telefonisch door de wijkverpleegkundige begeleid.

In 2024 heeft Naleya Thuiszorg overgestapt naar ONS Nedap. Dit voor een betere aansluiting voor de cliënten, mantelzorgers en zorgverleners.

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Familie, vrienden, buren, kennissen, mantelzorgers en vrijwilligers spelen een belangrijke rol in het aansluiten op iemands wensen en behoeften. Hun bijdrage is nodig en wenselijk. Zorgen voor een familielid of een dierbare vriend samen met professionals vraagt om duidelijke afspraken die gemaakt worden in een open gesprek. Afspraken over een realistische inzet van mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk, over taken, verantwoordelijkheden en communicatie. Als professional stap je als ware in op een rijdende trein. Op het moment dat de professional instapt is er wel vaak sprake van een kantelpunt omdat de mantelzorger, de naaste en het sociale netwerk het niet meer redden. Het is belangrijk om samen, de professional, de oudere en de mantelzorger de juiste balans te hervinden tussen draagkracht en draaglast. De mogelijkheden van de mantelzorger, naaste en het sociale netwerk zijn niet onuitputtelijk. Daarom is het voor de betrokken professional(s) belangrijk om hun belasting te blijven monitoren, zodat het geen overbelasting wordt.

Zoals in bovengenoemde hoofdstuk benoemd, werkt Naleya Thuiszorg nauw samen met het RTP Zoetermeer. Het RTP matcht de ontvangen zorgvragen met de wijkverplegingsorganisaties. Een andere belangrijke samenwerkingen zijn met Vierstroom en Ypse de Bruggen. Door onderbezetting of cultuurkloof stuurt Vierstroom cliënten die te lang op hun wachtlijst staan door naar Naleya Thuiszorg. Daarnaast onderhoudt de wijkverpleegkundigen van Naleya Thuiszorg nauw contact met de huisartsen, apothekers, mantelzorgers en casemanagers van de zorgvragers.

Naleya betekend goedgehartig en liefdevol. Deze uitgangspunten vormen samen met respect voor onze cliënten, de kenwaarden van Naleya Thuiszorg.

Door de stijgende aantallen hulpvragen, veroorzaakt door de dubbele vergrijzing en het feit dat mensen steeds langer thuis blijven wonen, wordt er steeds vaker een beroep gedaan op professionals. Dit vergroot de noodzaak voor professionals om alternatieve vormen van ondersteuning te vinden en te betrekken. Een belangrijke aanpak hierbij is het versterken van de netwerken van cliënten, zodat zij, met de hulp van hun netwerk, beter in staat zijn om hun hulpvragen zelfstandig aan te pakken. Op deze manier kunnen cliënten zo zelfstandig mogelijk blijven functioneren. Ondersteuning vanuit een breed netwerk vergroot het draagvlak voor degenen die ondersteunen, doordat de lasten per persoon worden verlicht. Dit voorkomt dat een enkele mantelzorger overbelast raakt.

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Het contact, de verdeling van verantwoordelijkheden en de relatie tussen de oudere, diens mantelzorgers, naasten, het sociale netwerk en professionals zijn de sleutelfactoren voor goede zorg. Gezien, gehoord en geholpen worden op terreinen waar er behoefte ligt, daar draait het om. De professional kan hierin het verschil maken, met zijn kennis, deskundigheid, ervaring en bejegening. Professionals worden ingezet op basis van hun deskundigheid en op de plek waar ze het meest van waarde zijn. Van belang daarbij is dat wettelijke kaders – onder meer over bevoegdheid en bekwaamheid – in acht worden genomen. Een goed ontwikkeld ethisch vermogen is ook onderdeel van iemands professionaliteit.

Naleya Thuiszorg is relatief klein, maar is zeker aan het groeien. Ondanks deze groei heeft de organisatie nog geen voltallige cliëntenraad en levert haar inspanning door elke (nieuwe) cliënt en hun mantelzorger(s) hierover te informeren. Desondanks weten de zorgvragers en de mantelzorgers ons snel te bereiken. Wel heeft Naleya Thuiszorg een personeelsvertegenwoordiger (PVT).

Deskundige en kwalitatief goede zorg is van groot belang voor Naleya Thuiszorg. Daarom werken wij met zorgverleners van diverse achtergronden en opleidingsniveaus, waaronder Helpenden Plus (voor de Wlz), Verzorgenden IG en Verpleegkundigen op MBO- en HBO-niveau. De zorgverleners van Naleya Thuiszorg werken volgens de landelijke geldende protocollen, richtlijnen en standaarden. De betrouwbaarheid van alle zorgverleners wordt geborgd door het uitvoeren van referentiechecks, het overleggen van een recente Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en een diplomacheck bij Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). Door te streven naar goed werkgeverschap zijn wij betrouwbaar voor onze zorgverleners. Het proces voor zorgverleners wat goed werkgeverschap ondersteunt bestaat uit: Een eerlijk contract, onboarding door goede uitleg over de werkwijzen van de organisatie, proeftijdevaluatie, doorlopende interne en externe scholing en coaching waar dat nodig is, teamoverleggen, een jaarlijks persoonlijk ontwikkelgesprek en doorlopend een transparant rooster met ruimte voor inspraak.

Betrouwbaarheid begint bij heldere communicatie en simpelweg goed bereikbaar en aanspreekbaar zijn. Heldere communicatie is belangrijk voor goede zorg- en dienstverlening. We stemmen onze gesprekken en schriftelijke communicatie af op de cliënt en zorgverleners en vermijden moeilijke woorden. Zo zorgen we dat iedereen ons begrijpt en zich gehoord voelt. Heldere communicatie en intake zijn erop gericht om (langdurige) verbinding aan te gaan met de cliënt en een vertrouwensband op te bouwen.

Voor iedere cliënt beoordelen we welke deskundigheidsmix nodig is. Complexere verpleegtechnische handelingen mogen bijvoorbeeld niet door alle zorgverleners worden uitgevoerd; hier wordt altijd de juiste deskundigheid ingezet. Ook bij minder complexe handelingen zorgen we ervoor dat meerdere zorgverleners met verschillende expertises naar de situatie van de cliënt kijken.

Daarnaast zijn onze zorgverleners getraind om veranderingen of verbeteringen in de situatie van de cliënt te signaleren. Bij twijfel over een situatie, is er altijd een zorgverlener bereikbaar voor ondersteuning. Ook kunnen zij met zorginhoudelijke vragen terecht bij onze verpleegkundigen. Bij cliëntbesprekingen en intervisies bespreken we casussen en leggen we de dilemma's vast die bij de cliënten spelen.

Voor zorgverleners die twijfelen of een tweede mening willen, is het altijd mogelijk om samen naar de cliënt te gaan. Hoewel thuiszorg in principe zelfstandig wordt verleend, sta je er bij ons nooit alleen voor!

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

De organisatie faciliteert de professional en biedt ruimte voor diens professionaliteit. Professionele autonomie in combinatie met samen leren en ontwikkelen heeft alleen kracht als zorgprofessionals ook inspraak hebben op hoe de zorg georganiseerd wordt. Het gaat om een doorlopend proces van ontwikkeling, een proces dat nooit af is. Ruimte voor professionaliteit veronderstelt erkenning en inzet van expertise, borging van autonomie en betrokkenheid, zeggenschap en ontwikkeling van competenties. Deze elementen samen vergroten de professionele kracht en daarmee het werkplezier van de professional.

Naleya Thuiszorg is een lerende organisatie met een open cultuur waar wij van elkaar leren door elkaar aan te spreken. Onze zorgverleners zijn bevoegd en bekwaam, wat betekent dat zij over de juiste diploma's beschikken en de handelingen die zij uitvoeren regelmatig oefenen om deze vaardig te blijven uitvoeren.

De organisatie beschikt over een dynamisch KMS wat wordt geüpdatet op basis van de meest recente ontwikkelingen die de organisatie bereiken. Naleya Thuiszorg haalt veel informatie uit hun banden met collega instellingen en vanuit branchevereniging BVKZ. Door een breed scala aan verschillende processen tracht Naleya Thuiszorg de kwaliteit als een vast onderdeel te laten uitmaken van het gedachtegoed van haar zorgverleners. Onder andere door het een vast agendapunt te laten zijn bij werkoverleggen.

Om echt te weten wat er speelt is het belangrijk om op verschillende niveaus en in verschillende settings met elkaar te blijven praten. Naleya Thuiszorg doet dit op verschillende manieren. Met cliënten gebeurt dit bijvoorbeeld gedurende evaluatiegesprekken. Hierin geven cliënten aan wat zij wel en niet goed vinden gaan, of het actuele zorgplan nog past bij hun zorgbehoeften en hoe de samenwerking met de organisatie verloopt bijvoorbeeld. In 2024 heeft Naleya Thuiszorg, door een geen PREM onderzoek laten uitvoeren.

Wanneer zich (bijna) incidenten voordoen tijdens de zorgverlening, dan wordt dit geregistreerd. Vervolgens vindt er opvolging plaats op cliëntniveau en wordt de casus ook gebruikt om te beoordelen wat het (bijna) incident heeft veroorzaakt en hoe dit in de toekomst kan worden voorkomen. Zo stellen wij ons op als lerende organisatie en hebben wij de intentie om van fouten en klachten te leren om de zorg- en dienstverlening te kunnen verbeteren. We stimuleren zorgverleners en cliënten om incidenten, ideeën of klachten te melden door ons open te stellen voor feedback, zorgen voor een makkelijke manier van melden en een goede opvolging van meldingen.

Een aandachtspunt voor Naleya Thuiszorg is: tijdigheid zorgverlening. Naleya Thuiszorg herkent zich hierin en is zich er goed van bewust dat zorgverleners niet altijd op de tijdstippen komt waarop de cliënt hun verwacht. Dit is een punt wat Naleya Thuiszorg accepteert, omwille van de volgende redenen. In het verleden zijn er met veel cliënten afspraken gemaakt over zorgtijden en de cliënten zijn hieraan gewend geraakt. Nu het echter steeds drukker wordt, de personele bezettingsgraad daalt en de complexiteit van de zorg toeneemt, is het niet meer dan logisch dat er alleen voor cliënten met dwangtijden, bijvoorbeeld cliënten met insulinegebruik, cliënten die naar dagbesteding gaan enz., wordt gekeken naar vaste tijdstippen. Dit kan niet altijd worden gerealiseerd voor laagcomplexere zorgvragen. Dit is ook meermaals per brief aan de cliënt gecommuniceerd. Daarnaast zien we ook steeds vaker wisselende zorgtijden voorkomen bij cliënten, omdat zij op specifieke dagen in de week, bepaalde afspraken hebben staan. Dit vormt dan ook geen verbeterpunt voor Naleya Thuiszorg.

Jaarlijks evalueren we ons kwaliteitsmanagementsysteem middels een organisatiebeoordeling. We zijn tevreden over het huidige kwaliteitsbeleid. Het werken met een kwaliteitssysteem stelt ons in staat om processen goed vast te leggen. Het systeem is opgezet volgens de HKZ-norm voor kleine organisaties (2021). De werkwijzen zijn geïmplementeerd, en we werken actief aan de leer- en verbetercyclus. Het gebruik van de kwaliteitsplanning en de actielijst verloopt steeds beter. Deze zouden nog meer als leidraad kunnen dienen om duidelijk te maken welke taken uitgevoerd moeten worden.

Tijdens de organisatiebeoordeling worden ook verbeterpunten vastgesteld. Dit jaar hebben we vastgesteld dat cliënten met een medicatiekuis en cliënten die aan de zorgverleners aangeven om hun voorkeur op slot te doen de toestemmingsformulier voor WZ moeten invullen.

Toezicht is georganiseerd door raad van toezicht en de financiële administratie wordt jaarlijks gecontroleerd en gepubliceerd door de externe accountant.

Kwaliteit beschouwen wij niet als een statisch instrument, maar als een continu proces van meten, bijsturen en borgen.

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Zorg is een belangrijk onderdeel van de samenleving. Degene die de zorg verlenen zijn partner van veel andere professionals en netwerken. Een open houding, benaderbaar zijn en inzicht verschaffen in de manier van werken zijn daarvoor vanzelfsprekend. Het leveren van goede zorg vraagt om voortdurend in gesprek te zijn met professionals, VAR/PAR en OR/PVT, cliëntenraad, zorgpartners in de keten en andere maatschappelijke organisaties.

Onze kwaliteitscyclus zit goed in elkaar doordat wij deze voortdurend bewaken en verbeteren door middel van gedegen opleidingen, gerichte feedbacksystemen, betrokkenheid van zorgverleners en cliënten. Wij hanteren een flexibele maar betrouwbare werkwijze die inspeelt op de actuele behoeften van zowel zorgmedewerkers als cliënten. Dit zorgt voor een duurzame verbetering van de zorgkwaliteit voor onze cliënten en een prettige werkomgeving voor onze zorgverleners.

Standaardisatie en flexibiliteit: Wij werken met duidelijke richtlijnen en kwaliteitskaders, zoals die van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), terwijl we tegelijkertijd de flexibiliteit hebben om in te spelen op de veranderende behoeften van cliënten en medewerkers. Dit zorgt voor een dynamische en actuele aanpak van zorgverlening. Door middel van een jaarlijkse externe audit tonen wij aan te voldoen aan de HKZ-norm voor kleine organisatie.

Lerende organisatie en opleidingen: Wij investeren continu in de ontwikkeling van onze zorgverleners door middel van jaarlijkse scholingsplannen, POP-gesprekken en intervisie. We besteden aandacht aan persoonlijke en professionele groei, waarbij zorgverleners zelf hun leerdoelen kunnen vormgeven. Dit zorgt voor een continue verbetering van de zorgkwaliteit.

Betrokkenheid van zorgverleners en cliënten: Wij luisteren actief naar zowel onze zorgverleners als cliënten. Dit blijkt uit het opstellen van zorgplannen in samenwerking met de cliënt, het betrekken van zorgverleners bij monitoringsinstrumenten en het bieden van een open communicatiecultuur waarin feedback wordt gevraagd en ontvangen.

Klantvriendelijkheid en compassie: Wij stellen klantvriendelijkheid en compassie centraal in onze zorgverlening. Het zorgproces wordt op maat gemaakt, waarbij de wensen van onze cliënten centraal staan. Dit blijkt uit de zorgvuldige opzet van zorgplannen, duidelijke communicatie en het bieden van ondersteuning op verschillende niveaus, van cliënten tot zorgverleners.

Inclusief en betrokken werkgeverschap: Ons beleid richt zich niet alleen op de zorg van cliënten, maar ook op het welzijn van onze zorgverleners. Door zorgverleners actief te betrekken bij besluitvorming en een cultuur van open communicatie te bevorderen, vergroten wij het werkplezier en de tevredenheid van onze zorgverleners.

Meten en monitoren van kwaliteit: Wij gebruiken verschillende meetinstrumenten om de kwaliteit van zorg en medewerkerstevredenheid te monitoren, zoals, interne en externe audits. Dit zorgt ervoor dat we verbeteringen voortdurend identificeren en doorvoeren. Klachten worden snel opgevolgd en trends worden actief gemonitord om bij te sturen waar nodig.

Samenwerking en netwerken: Wij werken intensief samen met de RTP Zoetermeer, Vierstroom en Ipse de Bruggen. Dit versterkt de zorgcoördinatie en -efficiëntie, en zorgt ervoor dat onze zorgverleners goed zijn voorbereid op complexe zorgsituaties. Wij zorgen ervoor dat sociale en professionele netwerken goed worden onderhouden om de zorgverlening te optimaliseren.

Hoe nu verder?

Objectieve rapportages en opvolging hiervan

Naleya Thuiszorg wilt werken aan het professionaliseren van de rapportages door:

- Interne scholing van de zorgverleners
- Controle en persoonlijke feedback om zorgverleners bewust te maken van een goede manier van rapporteren (objectief en respectvol)

Doel: Zorgverleners zijn op de hoogte zijn van de huidige situatie van de cliënt en weten waar rekening mee gehouden moet worden of wat geregeld dient te worden om de zorg hier zo goed mogelijk op aan te passen.

Vergroten van de transparantie in incidentregistratie en opvolging

Het proces van het registreren en opvolgen van incidenten is in principe goed, maar het kan verder verbeterd worden door nog meer nadruk te leggen op het delen van de leerpunten uit incidenten binnen de organisatie.

Doel: Vergroten van de transparantie in incidentregistratie, zodat zorgverleners sneller leren van bijna-incidenten en deze op een meer gestructureerde manier kunnen voorkomen.

Dit kwaliteitsbeeld is openbaar en wordt jaarlijks herzien en verbeterd om bij te dragen aan onze missie: hoogwaardige, persoonsgerichte zorg leveren binnen Naleya Thuiszorg.