

# Kwaliteitsverslag

Thuiszorg Schiedam

*Begint waar uw mogelijkheden ophouden...*

## Inhoudsopgave

Voorwoord	
Inleiding	pagina 4
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	pagina 5
Wonen en welzijn	pagina 8
Veiligheid	pagina 9
Leren en verbeteren van kwaliteit	pagina 10
Leiderschap, governance	pagina 12
Personeelssamenstelling	pagina 14
Gebruik van hulpbronnen	pagina 15
Gebruik van informatie	pagina 16

## Voorwoord

In dit document blikken wij terug op de belangrijkste ontwikkelingen in 2020 bij Thuiszorg Schiedam. Wij kunnen er niet omheen ook met Covid-19 te maken te hebben en dat dit grote impact heeft op onze zorgverlening. Mede daarom is het belangrijk stil te staan bij de organisatie in 2020 en te beseffen wat er in de tussentijd is veranderd en verbeterd.

Thuiszorg Schiedam is deskundig in het leveren van zorg in Wlz, Zvw en maatschappelijke ondersteuning WMO in de regio Schiedam, Vlaardingen en Rotterdam.

Het kwaliteitsverslag is gebaseerd op het jaarplan van 2020 van Thuiszorg Schiedam. In dit verslag wordt beschreven welke stappen we in 2020 hebben gezet om constante en kwalitatief goede zorg- en dienstverlening te bieden.

Het exact omschrijven van kwaliteit van zorg is niet eenvoudig. Optimale zorg is effectief, doelmatig, tijdig, klantgericht, respectvol, veilig, verleend door competente zorgverleners en gericht op de reële behoefte van de cliënt. Het heeft te maken met de rol van de cliënt, met de kwaliteit en toetsbare, transparante houding van de zorgverlener, met de inrichting van de organisatie en met communicatie in en rond het zorgproces. Uiteindelijk is de kwaliteit van leven voor de cliënt van belang en is continue evaluatie hiervan nodig om tot inzicht en structurele verbetering te komen: dynamisch en ontwikkelingsgericht.

In 2020 zijn wij meer gaan kijken naar het betrekken van het personeel en het inzetten van veranderingen en verbeteringen met de cliënt als vertrekpunt, ook voor 2021 zal dit onze inzet zijn. Wij willen dit gaan doen door te luisteren naar de cliënt en zijn/haar naasten. Ook aan het werkplezier wordt en is aandacht voor, want alleen als onze medewerkers tevreden zijn kan er een glimlach op het gezicht van onze cliënten verschijnen

Het kwaliteitsverslag is tot stand gekomen in samenspraak met de Cliëntenraad en onze toezichthouders. Thuiszorg Schiedam legt hiermee verantwoording af aan onze interne en externe betrokkenen. Ook belanghebbende, zoals cliënten, samenwerkingsrelaties en andere betrokkenen geven wij graag inzicht in de wijze waarop het afgelopen jaar de zorg- en dienstverlening aan cliënten van Thuiszorg Schiedam is gerealiseerd.

Meyssem Tokkaya,

Directeur Thuiszorg Schiedam

## Inleiding

Thuiszorg Schiedam is in augustus 2019 opgericht door Meysem Tokkaya, met als uitgangspunt dat de basiszorg ten alle tijden op orde is. Thuiszorg Schiedam is een VVT organisatie met de focus op cliënten die een beroep op ons kunnen doen wanneer er vraag is naar:

- Persoonlijke verzorging
- Verpleging
- Individuele begeleiding
- Dagbesteding
- Huishoudelijke Hulp

In 2020 hadden wij twee cliënten in Wlz met de volgende zorgzwaarte:

- 4VV Beschut wonen met intensieve begeleiding en uitgebreide verzorging
- 5VV Beschermd wonen met intensieve dementiezorg

Wij willen die zorg en ondersteuning leveren welke aansluiten bij de cliënt. In 2020 heeft de organisatie verder gebouwd aan een stabiele organisatie voor zorg en ondersteuning aan cliënten die dat echt nodig hebben. Wij bieden kwalitatief goede zorg en ondersteuning vanuit betekenisvolle relaties, welke ons inzien bestaat uit persoonlijk contact en oprechte belangstelling voor de cliënt. Daarbij wordt uitgegaan van de zorg- en of ondersteuningsvraag, de wensen en de mogelijkheden van onze cliënten waarbij de nadruk ligt op zelfredzaamheid. Kwaliteit staat voorop in de zorg en ondersteuning die wij bieden; wij stellen de cliënt centraal in ons denken en handelen. Door gezamenlijk in gesprek te gaan over onze dienstverlening voegen wij waarde toe voor de cliënt. Samen met naasten, zorgverleners en mantelzorgers zoeken wij naar de beste zorg en ondersteuning in iedere situatie. Zolang wij dit voor ogen houden en geregeld afstemmen hoe de cliënt onze zorg en ondersteuning ervaart blijven wij leren, verbeteren en kwaliteit bieden. Thuiszorg Schiedam beweegt mee met de ontwikkelingen in de markt. Wij veranderen en blijven helpen, adviseren en inspireren elkaar. Elke dag weer, om onze cliënten alle zorg en ondersteuning te geven op een manier die zij prettig vinden.

## Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Het gaat over de wijze waarop de cliënt in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg-; ondersteuning- en dienstverlening. Iemand met een zorg- en ondersteuningsbehoefte is vooral een uniek persoon met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst en eigen doelen. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vindt plaats binnen een relatie tussen cliënt en zijn naaste(n), zorgverlener en zorgorganisatie. De kwaliteit van deze relatie bepaalt mede de kwaliteit van zorg.

Het kwaliteitskader wijkverpleging VERPLEEGHUISZORG benoemt vier elementen van persoonsgerichte zorg:

- Generalistische zorg: biedt thuis zorg op het brede terrein van preventie, curatie tot palliatie. Biedt de cliënt zelf of uit het netwerk, een breedspectrum van zorg, hulp en ondersteuning aan. Met als uitgangspunt: generalistisch waar het kan, specialistisch waar het moet.
- Persoonsgerichte zorg: deze sluit nauw aan bij de mogelijkheden van de cliënt en naasten. De wijkverpleging/zorg thuis ziet en benadert de cliënt in de eigen, brede context van naasten, burens, relaties en de eigen thuissituatie en buurt en werkt van daaruit met de cliënt aan passende en duurzame oplossingen.
- Continue zorg: er worden continue duurzame oplossingen geboden waarmee de cliënt weer verder kan. De wijkverpleging monitort en anticipeert vervolgens op veranderingen, zodat de ondersteuning tijdig kan worden aangepast. Continue betekent ook dat deze 7x24 uur bereikbaar is en zowel met collega binnen de wijkverpleging als met andere disciplines, is afgestemd.
- Directe nabijheid: verpleegkundigen en verzorgenden komen bij cliënten thuis en hebben daarmee een unieke positie als zorgverlener in de nabije omgeving en directe nabijheid van de thuissituatie. Vertrouwen, aandacht en respect voor autonomie, privacy en veiligheid zijn dan ook van belang.

De visie, missie en kernwaarden van Thuiszorg Schiedam sluiten aan bij het kwaliteitskader en gaan uit van persoonsgerichte zorg. Luisteren en persoonsgerichte aandacht staan hoog in het vaandel. Wij vinden het belangrijk om ons te verdiepen in de "mens achter de mens", door te luisteren en aandacht te geven aan de cliënt en zijn/haar naasten.

Dat luisteren begint al wanneer een cliënt aangeeft zorg- en of ondersteuning te willen van onze organisatie. Er vindt allereerst een intakegesprek plaats thuis of op kantoor. Het eerste moment is een bijzonder moment: het is voor de cliënt een hele stap om zorg- en of ondersteuning te ontvangen. De leidinggevende die deze eerste kennismaking op zich nemen zijn zich hiervan bewust en tonen begrip, compassie en empathie. Autonomie en zelfredzaamheid zijn hierbij belangrijke termen en blijven wij bevorderen. Uitgelegd wordt dat de cliënt en zijn naasten inzage heeft in het eigen zorgdossier. Het dossier bevat een logisch verband tussen enerzijds de wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt en anderzijds de invulling van de zorg- en of ondersteuning.

Ons doel is cliënten thuis veiligheid te bieden en streven naar zo lang mogelijk zelfstandige wonen met aandacht voor welzijn en zorg op maat waarbij steeds opnieuw bereiken van persoonlijk, lichamelijk, maatschappelijk en geestelijk in evenwicht is. Wij doen dit door het creëren van mogelijkheden voor cliënten om zoveel mogelijk zelf invulling te geven aan het eigen leven met participatie van familie en mantelzorgers.

Als de cliënt besluit zorg- en of ondersteuning bij ons af te nemen wordt er zo snel mogelijk een voorlopig zorg- en of ondersteuningsplan opgesteld. Uiterlijk na twee weken wordt het zorg- en of ondersteuningsplan definitief opgesteld.

Medewerkers hebben geregeld overleg waarin de kwaliteit van zorg- en of dienstverlening ter sprake komt. Onze medewerkers werken integraal samen.

Belangrijkste zaken voor 2020 zijn, juist ook mede tijdens de periode Covid-19:

- Zorgdragen voor het in goede banen blijven leiden van de praktische, zakelijke kant als aan de warme kant;
- Zorgdragen voor constante en kwalitatief goede zorg- en dienstverlening
- Zorgdragen voor de juiste zelfredzaamheid van de cliënten
- Zorgdragen voor integrale samenwerking tussen formele en informele zorgverleners
- Zorgdragen voor een veilige, positieve cultuur waar feedback geven en ontvangen vanzelfsprekend is.

Bovenstaande is een continu doorlopend proces, waarbij alle medewerkers betrokken zijn en worden. Medewerkers raken gewend aan de andere werkwijze rondom Covid-19 en verbeteren elkaar en bespreken onderling hun onderdeel van het werk. In 2020 waren er enkele ziekmeldingen vanwege corona bij medewerkers maar gelukkig niet met veel impact.

Wij zijn op de goede weg en zien ondertussen grote veranderingen, desondanks houden wij de aandacht op wat beter kan; wij moeten en willen continue blijven verbeteren, zodat wij blijven groeien in onze kwaliteit en dienstverlening.

#### Clienttevredenheid:

Eind 2020 hebben wij een cliënttevredenheidsonderzoek d.m.v. evaluatieformulieren. Tevens wijzen wij onze cliënten op onze website hun bevindingen te plaatsen, zodat wij kunnen blijven leren en verbeteren.

#### Sectieoverleg:

Binnen Thuiszorg Schiedam hebben wij een team waarin cliënten besproken worden, hierbij vindt afstemming plaats en staat de cliënt centraal. Tijdens deze overleggen wordt er inhoudelijk op cliënten ingegaan, waarbij onder andere aandacht is voor zorg- en of ondersteuningsvraag, MIC meldingen, voeding, en andere inhoudelijke zaken die cliëntgericht zijn om zo aan te blijven sluiten bij de zorg- en of ondersteuningsvraag van de individuele cliënt.

#### Moreel beraad:

Medewerkers krijgen te maken met lastige kwesties zoals bijvoorbeeld: een zoon verwacht iets tegengesteld van ons dan de dochter of partner van de cliënt. Hoe wij hier op een professionele manier mee omgaan willen wij in 2021 gaan uitrollen. Hierbij zal tijdens de sectie overleggen een agenda punt worden gemaakt en medewerkers kunnen op die wijze hun eigen praktijkvoorbeelden inbrengen, zodat hierin duidelijk wordt besloten wat de ingeslagen weg gaat worden en hiermee om te gaan.

#### Zorginnovatie:

Hierbij kijken wij wat in de thuissituatie nodig is en wat de cliënt zijn/haar mogelijkheden zijn en of zijn naasten. Ook kijken wij hoe zo goed mogelijk aan te sluiten op de wensen en behoeft van onze cliënten om zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen en zorg- en ondersteuning te kunnen ontvangen en leveren.

## Wonen en welzijn

Het gaat hierbij over de wijze waarop wij als Thuiszorg Schiedam de organisatie en medewerkers in hun zorg- en dienstverlening enerzijds oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welbevinden van cliënten en betrokken naaste(n) en anderzijds gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen hiervan.

Wij hebben de volgende items als uitgangspunt voor wonen en welzijn:

- Zingeving
- Wooncomfort
- Zorgverlening
- Familieparticipatie

Er vinden 2 x per jaar overleggen plaats tussen cliëntenraad en bestuur, waarbij er in wordt gegaan op de wensen van de cliënten en om deze zo goed mogelijk in vervulling te laten gaan. De wensen vanuit de verschillende partijen worden geïnventariseerd en in kaart gebracht. Er is overleg met cliënten, betrokken familie en medewerkers over mogelijkheden en verwachtingen. Leidinggevende en medewerker nemen zelf de verantwoordelijkheid om cliënt en zijn/haar familie van de zorg thuis, dagbesteding en individuele begeleiding thuis actief bij de zorg, ondersteuning en de wensen te betrekken om tot verbetering te kunnen komen van de dienstverlening. E.e.a. zal vastgelegd worden in het zorgdossier en cliënt en of naasten hebben hier inzage.

Zorg thuis: in de woonomgeving thuis zal tijdens de zorg- en dienstverlening de eigen woonwens gerespecteerd worden, mochten er aanpassingen nodig zijn om de zorg- en dienstverlening goed en veilig te kunnen uitvoeren zal dit in een individueel gesprek meegenomen worden, zodat ook de wooncomfort de cliënt en eventuele naasten bekeken kunnen worden en waar wij zoveel mogelijk gehoor aan geven, mits de medewerker de zorgen dienstverlening veilig en kwalitatief goed kan uitvoeren. Als uitgangspunt staat ten alle tijden de kwaliteit van leven voorop.



## Veiligheid

Garanderen van basisveiligheid betekent dat wij als zorgorganisatie met gebruikmaking van relevante professionele standaarden en richtlijnen, vermijdbare schade bij cliënten zoveel mogelijk voorkomt en leert van veiligheidsincidenten. Het gaat om risicobewustzijn en risicoreductie.

Het kwaliteitskader Wijkverpleging benoemt thema's voor basisveiligheid.

- Medicatieveiligheid
- De cliënt krijgt zorg van zorgverleners die ze begrijpt en vertrouwt
- De cliënt krijgt zorg van zorgverleners die gekwalificeerd zijn
- De cliënt krijgt zorg van een vast en overzichtelijk team
- De cliënt krijgt zorg die veilig is

Bijsturen op kwaliteit vindt voortdurend plaats tijdens de dagelijkse werkzaamheden en naar aanleiding van interne en externe audits. Via audits wordt getoetst of er voldaan wordt aan de processen zoals afgesproken en waar verbetermogelijkheden aanwezig zijn. Thuiszorg Schiedam streeft er naar om uiterlijk eind 2021 HKZ gecertificeerd te worden.

Medewerkers worden gestimuleerd om de MIC en MIM meldingen in te vullen zodat acties hieruit worden opgevolgd. Per kwartaal wordt bijgehouden welke meldingen er zijn en besproken in de MIC cie, zodat vervolgstappen ondernomen kunnen worden.

In mei 2018 werd de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht. Er zijn dit jaar acties ondernomen om te zorgen dat Thuiszorg Schiedam voldoet aan de eisen die de AVG stelt. Wij blijven elkaar hierop aanspreken, waardoor het een continu proces is en blijft.

Wij gaan uiterlijk eind 2021 overstappen van het papieren cliëntendossier naar ECD (Thuiszorgplanner). Thuiszorg Schiedam doet er alles aan om tevreden cliënten te hebben. Toch kan het voorkomen dat een cliënt ontevreden is. Wij hebben volgens Wkkgz een klachtenregeling, wat betekent dat een klacht zoveel mogelijk daar wordt afgewikkeld waar deze ontstaat en dat is meestal in het dagelijks contact. Als dat niet lukt kan de cliënt zich wenden tot de leidinggevende of de directie. Zij spreken onderling af waar de klacht het beste kan worden opgeplakt. Als dat niet mocht lukken kan de klacht voorgelegd worden aan de geschillencommissie via extern.

Medicatieveiligheid: wij werken conform de veilige principes in de medicatieketen.

Preventie: door de goede samenwerking met huisartsen en betrokkenen in de zorg en ondersteuning bij de cliënt kunnen cliënten zo lang mogelijk thuis wonen. Dit doen wij door in gesprek te blijven met de cliënt en te blijven monitoren en samen te kijken naar de mogelijkheden.

## Leren en verbeteren van kwaliteit

Het gaat over de wijze waarop de medewerker en wij als zorgorganisatie op dynamische en lerende wijze zorgdragen voor optimale zorg- en dienstverlening voor cliënten, daarbij gebruikmakend van de best beschikbare kennisbronnen, zoals literatuur, professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.

Het kwaliteitskader wijkverpleging onderscheidt wat zij hieronder verstaan namelijk:

- Er moet ruimte zijn voor leren en verbeteren
- De competenties van het team passen op de vraag
- De organisatie heeft verbinding met kennisontwikkeling en opleiding

Daarnaast werken wij met de volgende elementen:

- Kwaliteitsmanagementsysteem
- Jaarlijks kwaliteitsverslag
- Continu werken in de praktijk aan verbeteren door medewerkers

Kwaliteitsmanagementsysteem:

Thuiszorg Schiedam beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem. Loop 2021 willen wij HKZ gecertificeerd worden.

Jaarlijks kwaliteitsverslag:

Vanaf 2020 gaan wij jaarlijks een kwaliteitsverslag uitbrengen, waarin de rapportage is gebaseerd op de evaluatie/ rapportage van de doelstellingen van het jaarplan. Het kwaliteitsverslag publiceren wij op de website. De cliëntenraad en het raad van bestuur zullen benaderd worden voor advies en feedback op het jaarlijkse kwaliteitsverslag.

Continu werken in de praktijk aan verbeteren door medewerkers:

Continu verbeteren is een onderwerp dat bij ons hoog in het vaandel staat. Een fout maken mag, zolang wij hiervan leren. Wij hebben een overleg structuur per sectie vindt er overleg plaats en is desbetreffende leidinggevende verantwoordelijk. Tijdens overleggen wordt de situatie per cliënt besproken waarin wij ons steeds opnieuw afvragen hoe gaat het met de cliënt. Zijn er nog vragen of bijzonderheden vanuit naasten van de cliënt. Is er per ongeluk onlangs iets misgegaan en wat kunnen wij hiervan leren? Door ons zelf steeds opnieuw deze vragen te stellen, blijven wij genoodzaakt continue op de hoogte te zijn wat er speelt. Door dit continue terug te laten komen en in de teams te na te gaan of afspraken zijn nagekomen ontstaat een cyclus van continue leren, ontwikkelen en verbeteren. Medewerkers worden gestimuleerd om onvoorziene zaken (MIC en MIM meldingen) te melden en registreren. Het wordt hierdoor normaler om te vragen "wat leren wij hiervan". De meldingen worden geregistreerd en de

leidinggevende pakt de meldingen op binnen het team en zorgt voor de terugkoppeling. De MIC commissie bespreekt de incidenten en kwaliteit medewerker maakt per kwartaal een overzicht en draagt zorg voor het jaarverslag. Binnen Thuiszorg Schiedam wordt ieder jaar in samenspraak met de directie en leidinggevende een opleidingsplan opgesteld.

## **Leiderschap en governance.**

Dit gaat over de aansturing en governance van de organisatie die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheden, besluitvorming, risicomangement en over de verplichtingen.

Het gaat over de thema's:

- Visie op zorg
- Sturen op kernwaarden
- Leiderschap en goed bestuur
- Inzicht hebben en geven

Visie op zorg:

Missie: afhankelijk en kwetsbaar worden, door wat voor reden dan ook, brengt met zich mee dat er op een bepaald moment een beroep gedaan moet worden op de hulp van mantels zorg, naasten en anderen. Thuiszorg Schiedam is in deze situaties beschikbaar, waarbij wij staan voor persoonlijke zorg en aandacht.

Visie: de persoonlijke levenssituatie van de cliënt is het uitgangspunt voor onze zorg- en dienstverlening. Thuiszorg Schiedam gaat voor het versterken van de zelfredzaamheid van cliënten.

Sturen op kernwaarden:

Thuiszorg Schiedam heeft de ambitie een gezonde organisatie te zijn met tevreden cliënten die zorg- en dienstverlening krijgen. De kernwaarden waar wij voor staan zetten wij in om te bereiken wat wij willen bereiken, doelen bereiken wij alleen als wij ons bewust zijn en blijven van de kernkwaliteiten, dit zijn de pijlers van de visie en waaruit wij werken, deze zijn:

- Aandacht
- Respect
- Flexibel

Daarbij zijn wij toegankelijk, bereikbaar en zichtbaar.

Leiderschap en goed bestuur:

Thuiszorg Schiedam is een eenmanszaak. De directeur, M.Tokkaya is de eindverantwoordelijk voor de doelstellingen, de strategie en daaruit voortvloeiende resultaatontwikkeling en legt twee keer per jaar verantwoording af aan de toezichthouders. De toezichthouders zien toe op het volgen van de Zorgbrede Governance Code. Afgelopen jaar is er een leidinggevende aangesteld om zo de medewerkers aan te sturen en toe te zien op de kwaliteit van zorg- en dienstverlening.

### Overleggen:

Er vinden gestructureerd overleggen plaats met de kaderleden, hierin hebben zitting:

- Directeur
- Leidinggevende
- Teamondersteuner
- Kwaliteit medewerker
- praktijkopleider

## Personeelssamenstelling

Thuiszorg Schiedam zorgt voor een adequate samenstelling van het personeelsbestand. Hierbij wordt gekeken hoeveel medewerkers met welke vaardigheden en competenties nodig zijn om te voorzien in de wensen en behoeften van de cliënten waaraan wij als zorgorganisatie zorg- en dienstverlening bieden.

Wij letten op de volgende uitgangspunten:

- Voldoende en bekwaam personeel
- Specifieke kennis en vaardigheden
- Reflectie, leren en ontwikkelen

Binnen de personeelssamenstelling kijken wij naar de volgende zaken:

- Voldoende gekwalificeerd personeel om doelmatige zorg- en dienstverlening aan onze cliënten te bieden
- Juiste persoon op de juiste plek met een goede balans tussen clientvraag en medewerker aanbod
- Duurzaam inzetbare medewerkers die in staat zijn op gezonde manier aan de vraag van de zorg- en dienstverlening te voldoen.

Medewerkers zijn het hart van de organisatie en werkplezier is voor de directie van belang als het gaat om goed werkgeverschap. Thuiszorg Schiedam luistert naar de medewerkers zodat zij zich gehoord voelen. Wij bieden de gelegenheid mee te denken, te leren en te reflecteren om te groeien. Medewerkers krijgen de kans en mogelijkheden zich te ontwikkelen. En zijn er teambesprekingen om ervaringen met elkaar uit te wisselen en kijken wij samen met de medewerker naar een goede balans tussen werk en privé.

Ontwikkeling vindt vooral plaats bij de dagelijkse uitvoering van het werk, bij het analyseren en oplossen van problemen in het werk. Tijdens de functioneringsgesprekken wordt onder andere ingegaan op de inhoud van het werk, het werkplezier, de deskundigheid, de samenwerking, het initiatief nemen, de werk en balansverhouding en de samenwerking met de leidinggevende.

Leerbedrijf: Sinds 2020 is Thuiszorg Schiedam ook een leerbedrijf, hierdoor blijven wij op de hoogte van de laatste kennis en ontwikkelingen. Wij zijn als leerbedrijf aangesloten bij de SBB voor onze erkenning. De praktijkopleider is contact persoon naar de scholen en woont daar de overleggen bij en is betrokken bij onderwijsontwikkelingen. Ieder jaar wordt in samenspraak met leidinggevende gekeken wat het aanbod is van stagiaires en door middel van sollicitatie worden studenten wel dan niet geplaatst voor een stageperiode in de organisatie.

## **Gebruik van hulpbronnen**

Hierbij gaat het om effectief en efficiënt gebruik te maken van hulpbronnen, om de best mogelijke zorg- en dienstresultaten en ervaringen te behalen met beschikbare financiën en middelen.

Clienttevredenheid:

Ieder jaar laten wij cliënten aangeven door het invullen van evaluatie formulier hoe zij de organisatie beoordelen en hoe tevreden zij zijn over onze zorgen dienstverlening. De informatie die via deze weg wordt opgehaald analyseren wij en hierbij kijken wij wat de leer- en verbeter en of ontwikkelpunten voor de organisatie zijn.

Uitvoeren cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren eind 2021

Professionele relaties en samenwerking:

Wij werken nauw samen met andere zorgaanbieders in de regio zoals: huisartsenpraktijken; sociale wijkteams en andere zorgaanbieders.

## **Gebruik van informatie**

Het gaat hierbij enerzijds over het actief gebruik maken van informatie rondom de inzet van middelen voor het leveren, monitoren, managen en verbeteren van zorg- en dienstverlening, als ook over het op transparante wijze verstrekken van kwaliteitsinformatie aan cliënten, hun naasten en aan de samenleving.

Verzamelen en delen informatie:

Het verzamelen, vastleggen en beheren van informatie gaat nog middels een papieren zorgdossier. Eind 2021 stappen we op een veilige en effectieve wijze in ECD, Thuiszorgplanner . Hierbij worden de wettelijke vastgestelde privacy en veiligheidseisen volgens AVG gevolgd. Wij gaan ons meer richten op de registraties welke via Thuiszorgplanner kunnen te denken valt aan de MIC/MIM; risicosignalering en evaluaties, deze zijn voorwaardelijk voor een goed zorg-, ondersteunings- en of dienstverleningsproces. Het systeem wordt voor alle medewerkers en op elk moment, ook op afstand, beschikbaar.

Transparantie:

Op de website van Thuiszorg Schiedam zal het kwaliteitsverslag van het desbetreffende kalenderjaar toegankelijk zijn.