



Kwaliteit Natuurlijk!

Reflectie kwaliteitssysteem 2016

Van: "Vinken naar Vonken":

In het jaarplan van 2016 waren 5 speerpunten van beleid gekozen.

Het kwaliteitssysteem zoals verwoord in de bouwstenen heeft daar een grote rol in gespeeld.

M.n. de eerste drie speerpunten: het vergroten van de familieparticipatie, het "samen doen", de ontwikkeling van eigenaarschap voor kwaliteit bij professionals (implementatie kwaliteitssysteem) en deskundigheidsontwikkeling en aansluiting op verandering van zorgvraag, zijn helemaal verweven in het kwaliteitssysteem van ZorgAccent.



Ik wil u meenemen a.d.h.v. de bouwstenen die verwoord zijn in het kwaliteitssysteem om zo te komen tot een reflectie op het jaar 2016, met daarbij een doorkijk naar 2017.

Primair Proces



Zorgplan<-> cliënt-/ naastenparticipatie:

<p>In de Wijkverpleging:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het Omaha-system is in alle teams geïmplementeerd en krijgt in 2017 een vervolg om de teams te ondersteunen in de verdere professionalisering. Aandacht blijft gericht op het samen opstellen van het zorgplan • Naastenparticipatie is in 2016 onder de aandacht gebracht en in ontwikkeling gezet. In 2017 krijgen teams hier verdere scholing in 	<p>😊 Vervolg in 2017</p>
<p>In de Woonzorg:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het zorgplan wordt steeds meer i.s.m. de client/ naasten opgesteld. In 2017 krijgt dit vervolg door het doorontwikkelde ECD, waarin het begeleidingsplan door de client/ naasten opgesteld wordt en de zorginhoudelijk acties aangevuld vanuit de zorg • Naastenparticipatie heeft op allerlei terrein acties gekend om teams en naasten te ondersteunen in het "Samen Doen". Dit blijft voor 2017 onderwerp voor doorontwikkeling 	<p>😊 Vervolg in 2017</p>



Clïëntervaringen/ keuze informatie

<p>In de Wijkverpleging: Er is voor het meten van de clienttevredenheid gekozen om samen met cliënten ZorgKaart Nederland te vullen. Eind 2016 had de Wijkverpleging van ZorgAccent 330 waarderingen met een score van 8,8</p>	 continue
<p>In de Woonzorg: Er is voor het meten van de clienttevredenheid gekozen om samen met cliënten ZorgKaart Nederland te vullen. Eind 2016 had de WoonZorg van ZorgAccent 159 waarderingen met een score van 8,7 In 2017 wordt er opnieuw een oproep gedaan om dit verder te vullen en wordt er nagedacht om samen met cliënten en naasten iets te ontwikkelen hoe het leren en verbeteren samen vorm te geven</p>	 continue



Zorgconcepten

<p>In de Wijkverpleging: In het handboek; Wijkgericht werken, wordt verwoord wat men van het werken binnen de wijkteams van de individuele medewerker verwacht. Verdere professionalisering is een onderwerp dat doorloopt in 2017</p>	 Vervolg in 2017
<p>In de Woonzorg: In de Woonzorg zijn per doelgroep verschillende zorgconcepten beschreven. In 2016 zijn deze merendeels herschreven met de nieuwste inzichten. Scholingen zullen daarop worden aangepast. De rol van de verschillende kernteams zal gepositioneerd moeten worden</p>	 Vervolg in 2017



Collegiale toetsing (in-/ extern)

<p>In de Wijkverpleging: In 2016 zijn er 2 momenten interne audits georganiseerd middels spiegelgesprekken. In 2017 zal dit vervolg krijgen waarbij ook een externe audit gerealiseerd gaat worden</p>	 Vervolg in 2017
<p>In de Woonzorg: In 2016 zijn er 2 momenten interne audits georganiseerd middels "het "gluren bij de burens. In 2017 zal dit vervolg krijgen waarbij ook een externe audit gerealiseerd gaat worden</p>	 Vervolg in 2017



Kennis delen

<p>In de Wijkverpleging: In samenwerking met Buurtzorg en Amstelring is ZorgAccent druk doende content te leveren voor de Leeromgeving. Deze leeromgeving zal in 2017 verder gevuld gaan worden en de basis vormen van alle deskundigheidsbevordering Elk jaar wordt er een Wijkzorgcongres georganiseerd waarbij kennis wordt gedeeld op allerlei vlakken</p>	 continue
<p>In de Woonzorg: In de WoonZorg werkt men met een kennisplatform die alle content in zich heeft voor de deskundigheidsbevordering. In 2017 moet worden onderzocht of aansluiting bij het Leerplatform wenselijk is. Elk jaar wordt er een WoonZorgCongres georganiseerd waarbij kennis wordt gedeeld op allerlei vlakken</p>	 Vervolg in 2017



Reflecteren/ evalueren

<p>In de Wijkverpleging: Tijdens de ontmoetingen met teams, middels zeepkistbijeenkomsten, jaargesprekken, teambesprekingen en scholingen wordt door alle “helpers” rondom de teams aandacht gegeven aan het continue leren/ reflecteren / evalueren en verbeteren. Dit vraagt in 2017 constante aandacht om het verdere professionaliseren te ondersteunen</p>	 Vervolg in 2017
<p>In de Woonzorg: Tijdens de ontmoetingen met teams, middels zeepkistbijeenkomsten, jaargesprekken, teambesprekingen en scholingen wordt door alle “helpers” rondom de teams aandacht gegeven aan het continue leren/ reflecteren / evalueren en verbeteren. Dit vraagt in 2017 constante aandacht om het verdere professionaliseren te ondersteunen</p>	 Vervolg in 2017


Leren van incidenten/ fouten

<p>In de Wijkverpleging: Het constant leren en reflecteren is in de visie van ZorgAccent een belangrijk uitgangspunt. Het is de verantwoordelijkheid van de individuele professional en het professionele teams om in het vak constant te reflecteren, te leren en te verbeteren, en om de onderlinge afspraken te maken die kwaliteit van zorg verbeteren en borgen. De vraag die extra aandacht behoeft in 2107 is, hoe de individuele professionals en professionele teams afscheid nemen van het ‘externe moeten’; omdat de organisatie dat vraagt, naar het ‘intrinsieke moeten’; naar het zelf willen weten, reflecteren en verbeteren.”</p>	 Speerpunt in 2017
<p>In de Woonzorg: Het constant leren en reflecteren is in de visie van ZorgAccent een belangrijk uitgangspunt. Het is de verantwoordelijkheid van de individuele professional en het professionele teams om in het vak constant te reflecteren, te leren en te verbeteren, en om de onderlinge afspraken te maken die kwaliteit van zorg verbeteren en borgen. De vraag die extra aandacht behoeft in 2017, is hoe de individuele professionals en professionele teams afscheid nemen van het ‘externe moeten’; omdat de organisatie dat vraagt, naar het ‘intrinsieke moeten’; naar het zelf willen weten, reflecteren en verbeteren.”</p>	 Speerpunt in 2017

Constance scholing

<p>In de Wijkverpleging: Als ZorgAccent wordt het constante scholen gefaciliteerd op allerlei gebied. Het is aan de individuele medewerker en de verschillende teams om hier gebruik van te maken om zichzelf verder te ontwikkelen. Ook in 2017 zal dit een item blijven</p>	 continue
<p>In de Woonzorg: Als ZorgAccent wordt het constante scholen gefaciliteerd op allerlei gebied. Het is aan de individuele medewerker en de verschillende teams om hier gebruik van te maken om zichzelf verder te ontwikkelen. Ook in 2017 zal dit een item blijven</p>	 continue

Vilans protocollen

<p>De Vilans protocollen zijn up-to-date en worden middels OMAHA of SharePoint aangeboden. Tevens zijn ze onder de knop “Kwaliteit Natuurlijk” te bereiken. ZorgAccent heeft middels het toevoegen van Zip-net en een aanpassing in de deskundigheid t.a.v. RVH-handelingen e.e.a. aangepast.</p>	 continue
---	---

Primair proces (in de overlap met de gezonde organisatie)

RVH

De wijze waarop RVH-handelingen getoetst kunnen worden is divers. Men kan het in het eigen team middels de niveau 4/5 aanleren, men kan de praktijkverpleegkundige vragen dit in de praktijk individueel te leren of als heel team. Een team kan ook een leslokaal reserveren om zich weer bekwaam te maken in de handelingen.

😊
continue

Jaargesprek directeur

Jaarlijks plannen de directeuren per team een jaargesprek waarbij ze met het team in gesprek gaan over verschillende thema's. Het thema kwaliteit zal daarin een onderwerp van gesprek zijn, waarbij de directeur navraagt hoe teams met dit thema aan de slag is en hoe ze zich daarin kunnen verantwoorden.

😊
continue

Kwaliteits-/ beroepsregister

Dit register wordt bij medewerkers gestimuleerd en gefaciliteerd.

😊
continue

Gezonde organisatie

Informatievoorziening

In 2016 is er veel opgehaald als het gaat om de wijze van informatievoorziening. In 2017 zal de verdere ontwikkeling van het intranet en het documentenbeheer zijn beslag krijgen. Ook de doorontwikkeling van het ECD is een item dat in 2017 verder voortgang krijgt

😊
Vervolg in 2017

RI&E (risico- inventarisatie en – evaluatie)

De Risico-inventarisatie en –evaluatie zal in de stuurgroep kwaliteit besproken worden. Hier zal begin 2017 een standpunt over ingenomen worden

😊
Vervolg in 2017

Voedselveiligheid

Middels kookworkshops in de teams heeft de HACCP auditor gesprekken over voedselveiligheid en toets deze in de praktijk. Elk kwartaal is hiervan een overzicht per team

😊
continue

Kaders m.b.t. personele inzet

In de jaarlijkse kaderbrief geeft de directeur aan wat de deskundigheid en de formatie per team is. Hierbij is het uitgangspunt dat de verantwoordelijkheid en de kwaliteit van zorg gewaarborgd is

😊
continue

Brandveiligheid

Alle locaties van ZorgAccent zijn volgens de laatste normen brandveilig, of in overeenstemming met de brandweer geaccordeerd. Alle medewerkers zijn BHV geschoold. Er wordt extra ingezet op onaangekondigde ontruimingsoefeningen omdat blijkt dat dit meer doet aan bewustwording dan alleen scholing aanbieden

😊
continue

Calamiteiten

Calamiteiten worden volgens afspraak langs een beslisboom gemeld en afgehandeld. Er kan gebruik gemaakt worden van zowel een interne als een externe onderzoekscommissie.

😊
continue

Legionella

Er is een legionella beheersplan die jaarlijks uitgevoerd wordt door opgeleide technische medewerkers

😊
continue

Hygiëne

Er worden 2x per jaar hygiëne audits gedaan. De uitkomsten worden in de teams besproken. Hygiëne protocollen zijn te vinden op ZIP-net

😊
continue

VOG/ diploma- eisen

De verklaringen omtrent gedrag worden bij aanname van nieuwe medewerkers meegenomen in het arbeidsvoorwaardegesprek. Diploma eisen worden getoetst bij de aannameprocedure

😊
continue

BHV

Elke medewerker vanaf niveau 3IG is BHV geschoold en krijgt jaarlijks een oproep. Ondersteunende diensten die ingezet worden bij een calamiteit zijn meegenomen in het scholingsplan

😊
continue

Klachten reglement

ZorgAccent beschikt over een klachtenregeling. Onderdeel daarvan is aansluiten bij een geschillencommissie. ZorgAccent heeft aangegeven aan te willen sluiten bij een landelijke geschillencommissie. Actiz doet hier begin 2017 bericht over.

😊
Vervolg in 2017