

1 Inleiding:

De directie van de Zorgmantel geeft richting aan de organisatie d.m.v. missie/visie en algemeen kwaliteitsbeleid. Jaarlijks worden kwaliteitsdoelen geformuleerd (SMART), zodat beoordeeld kan worden of ze gerealiseerd zijn. Na de beoordeling, worden nieuwe doelen opgesteld en/of bestaande doelstellingen bijgesteld

2 Verantwoordelijkheden:

Directie:

- Bewerkstelligen dat het beleid geschikt is voor het doel en de werkwijze van de organisatie
- Verslagleggen en plannen van de doelstellingen en zorgdragen voor de uitvoering hiervan
- Bewerkstelligen dat er voldoende middelen en personeel beschikbaar is om aan de gestelde eisen te voldoen
- Bewerkstelligen dat het beleid en de doelstellingen kenbaar worden gemaakt en begrepen binnen de eigen organisatie

3.1 Missie:

De Zorgmantel is een cliëntgerichte organisatie, waarbij de vraag van de cliënt het vertrekpunt is. De formule van de Zorgmantel is “ketenomkering”: het omdraaien van processen, zodat elk proces zijn oorsprong vindt in de vraag van de cliënt. Wij geven de regie over de dienstverlening terug aan de cliënt en de medewerker. Dagelijks wordt nagedacht over hoe kwaliteit van leven of kwaliteit van sterven kan worden vergroot, toegespitst op de individuele cliënt en zijn naasten

3.2 Visie:

De Zorgmantel wil een organisatie zijn, die betrokken en deskundig blijft en op de hoogte is van de maatschappelijke ontwikkelingen en de veranderde wensen van cliënten en medewerker

- Wat wij doen, doen wij goed
- De mate van tevredenheid van onze diensten en de medewerker, zijn de ultieme graadmeters voor onze prestaties
- Wij willen een bijdrage leveren aan de betaalbaarheid en toegankelijkheid van de zorg

3.3 Strategie:

- Klant is koning: wij meten 1x per jaar de klanttevredenheid
- Gemotiveerde en tevreden medewerker
- Van product naar proces: ik plaats de vraag van de cliënt centraal

3.4 Algemeen kwaliteitsbeleid:

De Zorgmantel wil haar steentje bijdragen aan goede zorgverlening, waarbij de cliënt in samenspraak met de zorgverlener de hulpvraag analyseert om zo te komen tot zorg op maat, waarbij de hulp moet aansluiten bij het zolang mogelijk zelfstandig blijven wonen en een beroep wordt gedaan op de autonomie van mensen

De volgende zaken zijn van belang:

- Betrokken medewerker
- Behoeft, eisen, wensen van de cliënt staat centraal
- Beleid is gericht op vraag gestuurde verantwoorde zorg: doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht
- De Zorgmantel wil voldoen aan de gestelde eisen

3.5 Kwaliteitsdoelstellingen:

Jaarlijks worden kwaliteitsdoelstellingen opgesteld. Er wordt gekeken naar sterke en zwakke punten, kansen en bedreigingen voor de Zorgmantel op korte en lange termijn. Naar aanleiding van de analyse, worden doelstellingen smart geformuleerd

3.6 Interne communicatie

Als eigenaresse van de Zorgmantel en werkzaam als ZZP-er, is het onmogelijk om beleidsaspecten en doelstellingen kenbaar te maken tijdens personeelsbijeenkomsten/ functioneringsgesprekken

3.7 Externe communicatie

Het beleid en de doelstellingen zijn input voor het jaardocument

3.8 Personeelsmanagement:

Er is een ZZP-er werkzaam, binnen de Zorgmantel, zij beschikt over 30 jaar ervaring, een HBO-V diploma, certificaat geriatrische verpleegkundige en is bevoegd en bekwaam voor alle voorbehouden handelingen. Voldoet aan het KIWA keurmerk in de zorg en heeft haar V&VN op orde. Het is voor de Zorgmantel momenteel niet mogelijk personeel aan te nemen

3.9 Verzuimbeleid:

De Zorgmantel werkt voor uitsluitend PGB cliënten en bij ziekte/ verzuim, zorgen zij zelf voor vervanging

3.10 Arbeidsomstandigheden:

Er wordt gestreefd naar een optimale gezondheid, welzijn en veiligheid van de medewerker

3.11 Gedragscode:

De medewerker van de Zorgmantel houdt zich aan de gedragscode met onderstaande kenmerken:

- Clientgericht: de vraag van de cliënt is het vertrekpunt
- De Zorgmantel is een professionele organisatie waarin zorgverleenster vanuit haar deskundigheid, de kwaliteit van zorg garandeert
- De Zorgmantel werkt service gericht: medewerker neemt de verantwoordelijkheid voor het totale zorgproces. Dit betreft informatievoorziening, adviesfunctie, zorguitvoering en evaluatie
- De Zorgmantel kenmerkt zich door ondernemerschap in de zin dat de zorgmedewerker samen met de cliënt zorgdoelen bepalen, waarbij de vraag van de cliënt bepalend is. Daarnaast kenmerkt het ondernemerschap zich ook door o.a. flexibiliteit en het voorkomen van onnodige bureaucratie

4 Procesbeschrijving thuiszorg

Deze procedure beschrijft het proces van de dienst thuiszorg. Thuiszorg wordt door de Zorgmantel geleverd via PGB en WMO gemeente Tilburg

4.1 Aanvraag voor thuiszorg

Aanvragen voor het verlenen van thuiszorg kunnen binnenkomen via de cliënt, verwijzers (Huisarts of ziekenhuis)

4.2 Beoordeling zorgaanvraag

Zonder indicatiebesluit wordt er geen zorg verleend. Tevens wordt beoordeeld of de zorgaanvraag past binnen het productaanbod van de Zorgmantel, of de medewerker over het juiste deskundigheidsniveau beschikt en of er qua tijdsplanning voldoende ruimte is om de zorg te kunnen leveren.

Als de zorgaanvraag wordt aangenomen, volgt een afspraak voor het intakegesprek op korte termijn. Mocht de zorgaanvraag niet worden aangenomen, dan wordt dit besproken met de cliënt, doorbemiddeld naar een collega zorgaanbieder of de opdracht wordt terug gegeven.

4.3 Intake:

Tijdens de intake worden de volgende onderwerpen besproken met de cliënt:

- Kennismaking
- Algemene informatie
- Analyse zorgvraag
- Analyse beperkingen
- Beoordeling of de juiste indicatie is afgegeven
- Gewenste tijden
- Eventuele hulpmiddelen
- Uitleg eigen bijdrageregeling, indien van toepassing

De cliënt wordt mondeling en schriftelijk geïnformeerd over het privacy beleid en de klachtenprocedure

4.4 Zorgovereenkomst

Indien cliënt het zorgaanbod accepteert, wordt de zorgovereenkomst opgesteld en klantgegevens vastgelegd.

De zorgovereenkomst, algemene voorwaarden en zorgplan vormen het geheel van afspraken tussen de Zorgmantel en de cliënt

In elk geval zijn hierin opgenomen:

- Gegevens van de cliënt
- Gegevens van de Zorgmantel
- Omvang en aard van de zorgverlening
- Werktijden
- Duur en beëindiging overeenkomst
- Tarieven en wijze van betaling

De overeenkomst wordt door zowel de cliënt als de directie van de Zorgmantel ondertekend

4.2 Planning van zorg:

Na acceptatie van de zorgaanvraag en het zorgaanbod wordt de planning gemaakt, rekening houdend met de voorkeuren van de cliënt. Binnen 24 uur na de intake, start de zorgverlening

4.3 Zorgdossier

Er wordt gewerkt met een fysiek zorgdossier en omvat:

- Indicatiebesluit
- Sleutelovereenkomst
- ID/ BSN
- Getekende zorgovereenkomst
- Correspondentie
- Algemene voorwaarden
- Zorgplan
- Afspraken over medicatie
- Voortgangsrapportage
- MIC formulieren

Uitvoeringsopdrachten van de huisarts worden schriftelijk vastgelegd en indien geaccepteerd, ondertekend

4.5 Uitvoering van de zorg

De zorg wordt uitgevoerd volgens de zorgovereenkomst en het zorgplan. In het zorgplan wordt opgenomen:

- PES
- Doelstelling
- Actie
- Voortgangsrapportage
- Evaluatiedatum en evaluatie

4.6 Coördinatie van de zorgverlening:

Interne coördinatie vindt plaats vanuit de directie

4.7 evaluatie van de zorg:

Het zorgplan wordt jaarlijks geëvalueerd. Bijstelling van het zorgplan vindt plaats, met toestemming van de cliënt

4.8 Einde zorgverlening:

De zorgverlening wordt beëindigd in geval van

- Doelstellingen zijn bereikt
- De cliënt stelt geen prijs meer op de zorgverlening
- De cliënt verhuist naar een andere regio
- Opname WLZ
- Client is overleden

Na beëindiging wordt het zorgdossier bij de cliënt thuis opgehaald. Dossier wordt gearchiveerd

4.9 Eigendommen

De Zorgmantel heeft een aansprakelijkheidsverzekering voor eventuele schade van de cliënt

4.10 Bereikbaarheid

De Zorgmantel is 7 dagen 24 uur telefonisch bereikbaar voor cliënten

4.11 Facturering en debiteurenbeheer

Enmaal per maand wordt aan de cliënt met een PGB een factuur gestuurd

5 Protocollenbeheer:

Naast dit kwaliteitshandboek zijn er Vilans protocollen beschikbaar. Hierin staat ondermeer omschreven hoe de zorghandelingen uitgevoerd dienen te worden. Jaarlijks wordt beoordeeld of de protocollen nog actueel zijn

6 Meldingen:

Deze procedure beschrijft de wijze waarop interne en externe meldingen, afwijkingen, klachten en/of tekortkomingen worden geregistreerd, behandeld en opgelost

6.1 Definitie meldingen

Onder meldingen wordt verstaan:

- klachten
- (bijna) ongevallen cliënten
- (bijna) ongevallen en als onveilige ervaren situaties voor de medewerker
- Overige meldingen, zoals schade aan eigendommen van cliënten, klachten over leveranciers

De Zorgmantel beschikt over een klachten en geschillenregeling. Indien de melding niet in onderling overleg kan worden opgelost, zal het klachten regelement van de klachtencommissie in werking treden. Uw klacht kan schriftelijk worden ingediend bij:

Solopartners
Malpad 1
5347 HJ Oss

6.1 (Bijna) ongevallen cliënten

Medicatiefouten worden geregistreerd op een MIC formulier

Indien de melding een calamiteit betreft, zoals gedefinieerd door de Inspectie voor de Volksgezondheid, zal deze direct aan hen gemeld worden. Hierbij geldt het meldingscriterium: 'een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis in de gezondheidszorg, die tot de dood of een ernstig schadelijk gevolg voor een patiënt heeft geleid, optredend bij een verpleegkundige handeling of bij de toepassing van een product of apparaat in de gezondheidszorg.'

6.2 (Bijna) ongevallen voor medewerker:

Ernstige ongevallen, die werknemer tijdens arbeid is overkomen, moeten gemeld worden bij de arbeidsinspectie. Ze worden gemeld als zij de dood, een ziekenhuisopname of blijvend letsel tot gevolg hebben.

Alle ongevallen, die tot meer dan 3 dagen ziekteverzuim leiden, dienen te worden geregistreerd door de werkgever

7 Klantbehoeften en klanttevredenheid:

7.1 Klanteisen en wensen:

Voorafgaand aan en tijdens de zorg- en dienstverlening, worden met de cliënt de voorwaarden en wensen van de cliënt m.b.t. de zorg besproken. Deze worden vastgelegd in de zorgovereenkomst en zorgplan

7.2 Evaluatie en afstemming zorg: 1x per jaar wordt de zorg geëvalueerd

7.3 Meten klanttevredenheid: 1x per jaar voert de Zorgmantel een klanttevredenheidsonderzoek uit. De resultaten worden geanalyseerd en gerapporteerd

7.4 Tevredenheid derde partijen: Gezien de omvang van het cliëntenbestand (4 cliënten) en het contact met de directie, heeft de Zorgmantel; geen cliëntenraad ingesteld

7.5 Ketenpartners: Met ketenpartners wordt op het niveau van de individuele cliënt samengewerkt: huisarts, transferverpleegkundige, dementieconsulente en POH

7.6 Maatschappelijke belangen:

- De Zorgmantel hanteert een maximale reistijd van 20 minuten in het rooster van cliënt naar cliënt
- Papier wordt gescheiden
- Oude medicatie gaat retour apotheek
-

8 Audits:

De doeltreffendheid en doelmatigheid van het kwaliteitsmanagement van de Zorgmantel wordt getoetst d.m.v. een interne audit

9 Documentenbeheer:

Documenten die onderdeel zijn van het kwaliteitssysteem zijn voorzien van datum en vaststelling en worden jaarlijks aangepast.

Opgesteld 06-01-2025

Directie De Zorgmantel

Anne-Marie van den Akker