



Kwaliteitsverslag 2022

Versiebeheer

Naam:	Versie:	Datum:
Gökhan Sezer	Versie 1.3	20-januari-2022

ESPO ZORG
010 - 843 5584

Inhoudsopgave

Versiebeheer	1
Inhoudsopgave	2
Inleiding.....	3
1. Organisatie.....	4
1.1. Visie	4
1.2. Missie.....	4
1.2.1. Visie op maatschappelijke diensten.....	4
1.2.2. Visie op de cliënten.....	4
1.3. Structuur.....	5
2. Klanttevredenheidsonderzoek.....	6
2.1. Klachten	7
3. Medewerkerstevredenheidsonderzoek	8
3.1. Opleidingen.....	9
4. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	9
4.1 Realisatie doelen 2022.....	10
5. Wonen en welzijn.....	10
6. Veiligheid	10
6.1. Invloed risico's	11
6.2. Preventieve maatregelen	11
6.3. AVG	11
6.4. Risico's	11
7. Leiderschap, governance en management	11
7.1. Zorgbrede Governance Code.....	11
7.1 Cliëntenraad	12
8. Keurmerk kwaliteit.....	12
9. Samenwerking.....	12
9.1 Samenwerkingspartners	12
9.2 Ketenpartners.....	13

Inleiding

In dit verslag wordt beschreven hoe Espo Zorg de kwaliteitspunten verantwoord. Focuspunt ligt op het verbeteren van de kwaliteit van de zorgverlening. Met de samenwerking van zorgverleners, zorgprofessionals en zorgorganisaties, zal de kwaliteit van de zorgverlening gewaarborgd blijven. Het is essentieel voor Espo Zorg om continu te verbeteren voor goede zorgdiensten en professioneel werken.

In de tweede hoofdstuk zal beschreven worden over de missie en visie van Espo Zorg. Vervolgens worden thema's betreffend kwaliteit beschreven in het derde hoofdstuk. Deze thema's zijn:

- Klanttevredenheidsonderzoek
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek
- Klachten
- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- Wonen en welzijn
- Veiligheid
- Leiderschap, governance en management
- Keurmerk kwaliteit
- Samenwerking (samenwerkings-, Ketenpartners)

1. Organisatie

Espo Zorg is een zorg instelling die op 3 april 2008 is opgericht. De instelling heeft zeer gemotiveerde medewerkers van verschillende culturele achtergronden. Dit is bewust gekozen omdat de meeste cliënten van niet Nederlandse afkomst zijn.

Espo Zorg zorgen voor vaste zorgverleners in de situatie van de cliënten observeren en in hun taal spreken. De medewerkers van Espo zorg kunnen zich beter inleven en rekening houden met de culturele achtergrond en behoefte van de klanten. De behoefte van de klanten staan centraal bij de organisatie.

De instelling onderscheidt zich van andere thuiszorgorganisaties door kleinschalige zorg te bieden rondom de cliënt. Bij voorkeur doet de instelling dat in samenwerking met familie, vrienden, en mantelzorgers. Op deze manier blijft de zorg overzichtelijk voor alle betrokkenen en krijgt de cliënt optimaal de kans om zijn eigen leven te leiden die bij hem past en zijn omgeving.

De wensen en behoeften van de cliënten staan bij Espo Zorg.

1.1. Visie

Espo Zorg is een dienstverlenende zorginstelling, die op professionele wijze zijn cliënten begeleid, zodat zij de motivatie ondervinden om hun eigen leven te kunnen leiden.

Espo Zorg hanteert de volgende kernwaarden;

- Professionele Zorg en dienstverlening
- Bereikbaarheid en beschikbaarheid
- Samenwerking
- Bedrijfsmatigheid

1.2. Missie

Hieronder is de missie van Espo Zorg beschreven.

1.2.1. Visie op maatschappelijke diensten

Het verlenen van zorg gerelateerde diensten beïnvloedt het persoonlijke leven van cliënten. Er wordt gestreefd naar waarde toevoeging aan de dienstverlening door samenwerkende ketens. Espo Zorg is een open en transparante organisatie, die zich verantwoordelijk heeft gesteld voor het verlenen van diensten aan alle cliënten.

1.2.2. Visie op de cliënten

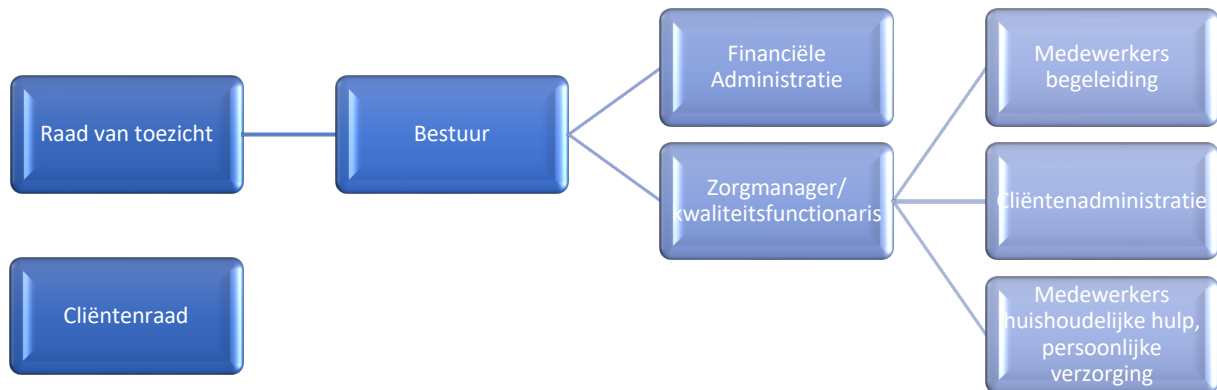
De visie van Espo Zorg is dat iedereen recht heeft op alle vormen van zorg die aansluiten op de individuele behoefte en zorg voor een betere kwaliteit van leven.

De volgende kwaliteitscriteria's zijn de leidraad voor het uitzetten van het beleid en de strategie in dit jaarplan:

- continue verbetering;
- afstemming;
- samenwerken;
- goede werknemerschap

1.3. Structuur

Espo Zorg is een thuiszorginstelling die aan de zorgbehoevende arrangementen aanbiedt op het terrein van zorgverlening en daarbij behorende diensten. Espo Zorg hanteert een BV met toezichthouding door het Bestuur, cliëntenraad en Raad van toezicht. De dagelijkse leiding binnen het bestuur ligt bij de directie. Onderstaand organogram geeft de inrichting van de organisatie per 2022.



2. Klanttevredenheidsonderzoek

In 2022 heeft Espo Zorg een KTO onderzoek uitgevoerd om de tevredenheid onder klanten te meten. Aan de hand van de resultaten van de metingen kan Espo Zorg bepalen of de kwaliteitsdoelstellingen zijn behaald. Hiermee kunnen we onze diensten verbeteren zodat onze cliënten van voldoende kwaliteit hulp krijgen. De cliënten krijgen een formulier die ze kunnen invullen. Sommigen krijgen hulp bij het invullen als ze niet zelf kunnen invullen. In het formulier staan verschillende onderwerpen die te maken hebben met de kwaliteitsdoelstellingen.

Merendeel van de vragenlijst heeft positieve resultaten geleverd. Ook de resultaten van de open vragen blijkt positieve ervaringen hebben met de dienstverlening en niets aan willen veranderen aan de zorg zoals ze deze nu ontvangen. De resultaten zijn gebaseerd op de ervaringen van 5 cliënten die persoonlijke verzorging/ en of verpleegkundige zorg ontvangen van ESPO. Espo Zorg heeft de cliënttevredenheid op 6 hoofdonderwerpen getoetst. Deze hoofdonderwerpen zijn:

- Ervaring met lichamelijke verzorging
- Ervaring op het gebied van mentaal vinden
- Ervaringen met dagbesteding en participatie
- Ervaring met zorgleefplan en evaluatie
- Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening
- Ervaren veiligheid woon- en leefomgeving

Onder 'Ervaring met lichamelijke verzorging' zijn alle cliënten tevreden en staat op 100% tevreden zijn op dat gebied. Bij 'Ervaring op het gebied van mentaal vinden' bleek dat 80% van de cliënten tevreden zijn en 20% voelt zich soms eenzaam. Verder toont het onderwerp 'Ervaringen met dagbesteding en participatie' stond op 100%. Door de soepele maatregelen kunnen meer dagbestedingen uitgevoerd worden. En 'Ervaring met zorgleefplan en evaluatie' staat ook hoog met 100% positief. Van de cliënten zijn 95% tevreden op het gebied van 'Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening'. Daarnaast is 2% niet tevreden omdat een client niet fijn vindt door een andere begeleider te krijgen. 83 is tevreden op het gebied van 'Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening'.

2.1. Klachten

Hieronder zijn de klachten en MIC's (Melding Incidenten Cliënten) van de cliënten beschreven. Wanneer een melding wordt gemaakt van de klacht wordt er actie ondernomen door een preventieve maatregel te inschakelen. Door middel van de binnenkomende meldingen kan Espo Zorg leren en verbeteren. Als het nodig is worden externe partijen ingeschakeld om een incident te voorkomen. Voor elke klacht of MIC-melding worden preventieve- en corrigerende maatregelen bedacht en uitgevoerd.

Overzicht meldingen:

	1 ^e kwartaal	2 ^e kwartaal	3 ^e kwartaal	4 ^{de} kwartaal
MIC	3	1	2	2
Schade	0	0	0	0
Klachten (incl. mondeling)	0	1	0	0
Afwijkingen	0	0	0	0
Verbeteren	0	0	0	0

De MIC (MIP)-meldingen worden schriftelijk geregistreerd in het cliëntendossier. Tevens worden de telefonische- en mondelinge klachten ook geregistreerd. Daardoor wordt inzichtelijker wat er verbeterd kan worden. In het jaar 2022 hebben we in elke kwartaal meldingen ontvangen van de cliënten. In het jaar 2021 hadden we niet veel klachten binnen in vergeleken met het jaar 2022. Deze klachten zijn te zien in de MIP dossier. Dit jaar hebben we meer incidenten binnen dan vorig jaar.

3. Medewerkerstevredenheidsonderzoek

In 2022 heeft Espo Zorg een MTO onderzoek uitgevoerd om de tevredenheid onder Medewerkers te meten. Aan de hand van de resultaten van de metingen kan Espo Zorg bepalen of de kwaliteitsdoelstellingen zijn behaald. Hiermee kunnen we onze ondersteuning, werksfeer of werkmanier verbeteren zodat onze medewerkers van voldoende kwaliteit hun werk kunnen uitvoeren. Daarnaast is het belangrijk dat de medewerkers tevreden zijn met het werk die zij uitvoeren. De medewerkers krijgen een formulier die ze kunnen invullen. In het formulier staan verschillende onderwerpen die te maken hebben met de kwaliteitsdoelstellingen.

Merendeel van de vragenlijst heeft positieve resultaten geleverd. Ook de resultaten van de open vragen blijkt positieve ervaringen hebben met de ondersteuning en werk die de medewerkers uitvoeren. De resultaten zijn gebaseerd op de ervaringen van 5 medewerkers die werkzaam zijn bij ESPO. Espo Zorg heeft de medewerkerstevredenheid op 7 hoofdonderwerpen getoetst. Deze hoofdonderwerpen zijn:

- Werkzaamheden
- De leidinggevende
- Collega's
- De organisatie
- Communicatie
- Arbeidsvoorwaarden
- Toekomstperspectief en ontwikkeling

Onder 'Werkzaamheden' geven de medewerkers aan dat ze geheel mee eens voor 90% of eens zijn 10% over de tevredenheid. Op het gebied van 'De leidinggevende' bleek dat 95% van de medewerkers zeer tevreden zijn en 5% neutraal vinden. Verder toon onderwerp 'Collega's' dat ongeveer 92% van de medewerkers tevreden zijn over hun collega's. En 'De organisatie' staat ook hoog op zeer tevreden met 90%. Hiervan is de rest ook 10% normaal tevreden. Alle medewerkers hebben aangegeven dat ze tevreden zijn op het gebied van 'De communicatie'. De 'zeer tevredenheid' is 100%. Tevens geeft het onderwerp 'Arbeidsvoorwaarden' aan dat 85% tevreden is over de voorwaarden en 15% was normaal tevreden met de arbeidsvoorwaarden. Waarom die medewerker geen mening over heeft wordt onderzocht. In het laatste onderwerp 'Toekomstperspectief en ontwikkeling' zijn alle medewerkers 73% zeer tevreden erover en 27% normaal tevreden. In het onderzoek heeft Espo Zorg geen enkele ontevredenheid gezien onder medewerkers. De percentages die ontwijken in het verslag zijn 'neutraal'.

3.1. Opleidingen

De medewerkers worden op cursussen of workshops gestuurd als het noodzakelijk is om hun kennis actueel te houden. Als een nieuwe soort methode of programma aanwezig is, die de proceshandelingen verbeterd of automatiseert, worden de medewerkers hierover bijgeschoold. De medewerkers passen richtlijnen en protocollen toe die gebaseerd zijn op actuele kennis volgens professioneel algemeen aanvaarde standaarden. Daarbij stimuleert het management om ook daadwerkelijk professioneel te handelen via overleg, bijscholing, up-to-date houden van de bekwaamheden en het voeren van functioneringsgesprekken. Indien een medewerker geen kennis heeft over een specifieke zaak, wordt hij gestuurd naar een cursus. Als organisatie biedt Espo de ruimte om te kunnen ontwikkelen. Wellicht kan de medewerker zelf een bepaald cursus volgen die betrekking heeft met zorg.

Onze kwaliteitsmanager werkt nu aantal jaren aan de HKZ en dankzij het advies van de auditeur verbetert hij zichzelf. De Financiële administrateur helpt bij de zaken die met financiële zaken te maken heeft, door gebruik van haar kennis en ervaring hierover en zij zit in opleiding om zich te ontwikkelen in haar beroep. De Zorgverleners houden zich bezig met de zorgverlening bij de cliënten. De medewerkers krijgen verschillende opdrachten zodat het werk uitdagend blijft en binnen Espo zorg blijven groeien.

Vanaf het jaar 2015 zijn we ISO gecertificeerd. Meest recente certificaat is van KHZ-kwaliteitsmanagementsysteem 2021, wat 3 jaar geldig is. Elk jaar wordt Espo Zorg getoetst betreft de kwaliteit van de dienstverlening/werkwijze.

4. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Voor Espo Zorg is het belangrijk dat de kwaliteit in alle leefdomeinen van de cliënten optimaal zijn. Hierbij worden de wensen en behoeften van de cliënten gevraagd en meegenomen. Aan de hand van deze wensen en behoeften wordt er zorgleefplan gemaakt en de afspraken worden geëvalueerd. Espo Zorg biedt ondersteuning aan de cliënten, zodat zij tevreden zijn en hun dagelijkse activiteiten kunnen uitvoeren met hulp. Daarnaast wordt er gefocust op de relatie tussen de cliënten, zorgverleners, naasten en zorgorganisaties.

Hieronder worden deze drie punten rekening gehouden bij deze thema:

- Na intake met de cliënt wordt zorgleefplan per direct aangemaakt binnen 24 uur. De benodigde informatie omtrent medicatie, eerste contactpersoon, beperkingen en afspraken worden verzameld om de cliënt zo goed mogelijk te helpen. Deze gegevens worden in mappen verzameld en op een veilige plek opgeslagen.
- Tevens wordt met de cliënt gesproken om een passende ondersteuning te adviseren. Samen met de cliënt wordt de nodige zorg geselecteerd en over risicovolle thema's besproken.
- Het zorgleefplan wordt door een zorgverlener opgesteld die op z'n minst niveau 3 heeft behaald. Het is van belang dat de zorgverlener een studie of opleiding heeft gevolgd die verband heeft met de zorg.

4.1 Realisatie doelen 2022

- Persoonsgerichte benadering voor de cliënten van diverse cultuur en geloofsachtergrond als speerpunt meenemen.
- Het leren en verbeteren als aandachtspunt meenemen in de agenda
- Veiliger omgaan met de gegevens van de klanten

Er werd geconcludeerd dat de gestelde doelen behaald zijn.

- Er is aandacht gegeven aan de cliënten met diverse cultuur en- geloofsachtergronden, gender. Het uitgangspunt was meer cultuur en- geloofsgericht werken. De zorgverleners hebben tijdens de zorgverlening, rekening gehouden met de cultuur en- geloofsachtergrond van de cliënten.
- De zorgverleners die niet weten hoe zij moeten omgaan met Covid en datalek, hebben een onlinecursus gevolgd. Ze weten nu hoe zij daarmee moeten omgaan.
- Door de medewerkers te informeren over AVG en door ze de cursus 'Cyber security' te bieden, weten de medewerkers hoe ze veilig kunnen surfen op het internet. Daarnaast weten ze wat ze wel of niet mogen delen omtrent de informatie van de cliënt.

5. Wonen en welzijn

Binnen de organisatie heeft Espo Zorg een cliëntenraad. Zij bijdragen bij de verbetering van de kwaliteit van de vijf thema's. Wanneer de evaluaties zijn uitgevoerd met de cliënten, wordt binnen Espo Zorg met de cliëntenraad overlegd hoe de kwaliteit beter kan worden omtrent de zorg. Bij Espo Zorg is het essentieel dat de client zich gehoord en ondersteund voelt.

Woningaanpassing kan in sommige gevallen nodig zijn. De zorgverlener adviseert de cliënt hierin. De zorgverleners ondersteunen de cliënt dan persoonlijk bij aanvraag voor hulpmiddelen.

Er wordt gebruik gemaakt van de Arbocheck list voor de zorgverleners om gezond werken in hun werk te bevorderen en weerbaarheid te verhogen. Er is regelmatig overleg met de zorgverleners.

6. Veiligheid

Voor Espo Zorg is het onderwerp 'Veiligheid' belangrijk om ongevallen te voorkomen in de organisatie en zijn cliënten. Veiligheid omtrent vier veiligheidsthema's, zoals medicatieveiligheid, valpreventie, toepassing medische technologie, veilige zorgrelatie.

Betreft veiligheid worden Risicoanalyses uitgevoerd om risico's weg te nemen. De sub-processen van de primaire-processen worden meegenomen in de analyses. Als een risico afspeelt die niet gedocumenteerd is, wordt deze toegevoegd in de Risicoanalyse. Deze risico's worden ook gemonitord om de juistheid van de metingen te verbeteren en ervan te leren.

6.1. Invloed risico's

Het is essentieel voor Espo Zorg om te weten in hoeverre een risico invloed heeft op de organisatie en zijn cliënten. Elk werkproces worden op risico's gemeten (Kans x Effect). Vervolgens worden preventieve maatregelen besloten om ongewenste situaties te voorkomen. Daarbij hebben de medewerkers kennis over de preventieve maatregelen tegen de risico's, om de cliënten te beschermen. Espo vraagt iedere zorgverlener, VOG en relevante diploma's. Zodoende weet Espo Zorg of een zorgverlener voldoende bekwaam of bevoegd is voor de functie.



6.2. Preventieve maatregelen

Middelen worden klaargezet om de preventieve maatregelen uit te kunnen voeren. Door de analyse uit te voeren heeft Espo Zorg een bepaalde richtlijn bij het handelen van de zorg of calamiteiten. Door de richtlijn te hanteren kan Espo Zorg de cliënt veilig houden omtrent medicatieveiligheid en veilige zorgrelatie. Om de cliënt kwalitatief mogelijk te ondersteunen worden zorgprofessionals ingeschakeld, mits de klant dit wil hebben. Daarnaast hanteert Espo Zorg een kwaliteitshandboek, om zorg aan te bieden van voldoende kwaliteit.

6.3. AVG

Binnen Espo Zorg hanteren we de AVG (Algemene verordening gegevensbescherming) wet, daardoor zal Espo Zorg niet zonder de goedkeuring van de cliënt informatie delen.

6.4. Risico's

Datalek is een grote risico in 2022. Aantal nieuwe medewerkers wisten niet wat datalek inhield. De medewerkers hebben als preventieve maatregel kennis opgedaan over AVG en Cyber security. Verder hebben geen risico's plaatsgevonden in het jaar 2022. Espo Zorg leert van elke incident die afspeelt en groeit daardoor.

7. Leiderschap, governance en management

Espo zorg werkt continu aan de verbetering van de kwaliteit van de zorg en- dienstverlening. Goede zorg wordt geleverd door de samenwerking met externe partijen. Daarnaast voeren we plan-do-act-check uit om te leren en ontwikkelen. Tevens hanteren we de RI&E (risico-inventarisatie en -evaluatie), AVG, Contextanalyse, Stakeholderanalyse die door externe audit worden beoordeeld. Espo Zorg ontwikkelt en leert op een gestructureerde wijze door het kwaliteitshandboek te hanteren.

7.1. Zorgbrede Governance Code

De Raad van Bestuur van Espo Zorg houdt zich aan alle principes van Zorgbrede Governance Code. In de statuten is er ook Raad van Toezicht en het directiereglement vastgesteld.

Omtrent kwaliteit en veiligheid zijn de volgende handelingen uitgevoerd:

- In 2022 heeft Espo Zorg de kwaliteitsdoelstellingen van 2022 behaald.
- Espo Zorg hanteert Verbeterplan, Jaarplan en de Plan-Do-Check-Act om de organisatie te sturen op het gebied van kwaliteit.
- Binnen de organisatie worden overleggen gedaan elke maand over kwaliteit. Deze worden genoteerd en gedocumenteerd. Hiermee zijn iedereen geïnformeerd in de organisatie en krijgen wellicht taken.
- Interne audits worden uitgevoerd om de kwaliteit te verbeteren. Er wordt bijvoorbeeld getoetst of 'Clean Desk' methode wordt gehanteerd in het bedrijf.

- De medewerkers kunnen informatie vinden over de procedures en werkinstructies in Espo Zorg. Als iets niet duidelijk is kunnen ze bij iedereen terecht in de organisatie.

7.1 Cliëntenraad

- Espo Zorg heeft een cliëntenraad dat is opgericht en formeel ten start is gegaan begin 2008. De cliëntenraad bestaat uit 2 leden. De leden worden ondersteund door management van Espo Zorg. De cliëntenraad heeft de taak om, binnen het kader van de doelstellingen van Espo Zorg, de collectieve belangen van de cliënten te behartigen. De leden van de cliëntenraad vergaderen eens halfjaar. In het jaar 2022 is er besproken over de richtlijn 'bezoek tijdens covid periode' besproken.

8. Keurmerk kwaliteit

Sinds 2015 heeft Espo Zorg Keurmerk HKZ afgerond. Elk jaar komt een auditeur langs om de kwaliteit te beoordelen van Espo Zorg.

In het jaar 2022 was de auditeur langs gekomen en gaf een positieve reactie over de kwaliteit betreft verschillende onderdelen binnen Espo Zorg. De auditeur gaf 1 minors die verbeter moest worden voor het jaar 2023. Er is maar één vestiging van Espo Zorg in Rotterdam, hierdoor is op één organisatie de audits verricht. De audits zijn lokaal uitgevoerd. De auditeur heeft de documenten gecontroleerd en beoordeeld. Auditeur van HKZ heeft een verslag voorbereid en daarin aangegeven dat Espo Zorg de stukken compleet heeft en 1 Minor zal verbeteren. Als resultaat heeft Espo Zorg keurmerk gekregen van HKZ tot februari 2024, dan komt de auditeur weer langs om de systemen van Espo Zorg te beoordelen.

9. Samenwerking

Hieronder worden de samenwerkingspartners en ketenpartners van Espo Zorg toegelicht.

9.1 Samenwerkingspartners

Espo Zorg heeft in het kader van bedrijfsvoering met veel belanghebbenden te maken. In eerste instantie de cliënten, welke zorg ontvangen van Espo Zorg en lokale verwijzers. Espo Zorg is bewust van eigen rol en verantwoordelijkheid en hecht daarom veel waarde aan een goede samenwerking met partners binnen en buiten de zorg. Espo Zorg ziet dit als een voorwaarde om onze cliënten een kwalitatieve garantie voor optimale zorgverlening te kunnen bieden. Verdere belanghebbenden zijn o.a. samenwerking- en ketenzorg partners, cliëntenorganisaties, overheden, toezichthouders.

Espo Zorg onderhoudt samenwerkingsrelaties met diverse partijen doormiddel van samenwerkingsketens in de zorgsector om de doelmatigheid in de uitvoering van de zorgvraag goed vorm te kunnen geven. Onderstaand een overzicht van de samenwerkingspartners van Espo Zorg.

Samenwerkingspartners	Aard contacten
Gemeente Rotterdam	<i>Afstemming regionaal zorgbeleid</i>
Huisartsen, ziekenhuizen	<i>Afstemming, samenwerking en ondersteuning</i>
<i>Welzijnsorganisaties en woningbouwcorporaties</i>	<i>Afstemming samenwerking en ondersteuning</i>
GGZ	<i>Samenwerking, consultatie en informatie-uitwisseling</i>

9.2 Ketenpartners

Hieronder is een overzicht van de ketenpartners. In het jaar 2022 heeft Espo Zorg de tevredenheid onder de ketenpartners gemeten en kwam uit tot een positief resultaat. Daarnaast heeft Espo Zorg een nieuwe ketenpartner genaamd 'Dataconcept'.

<i>De belangrijkste ketenpartners van ESPO ZORG zijn:</i>
<i>Antes</i>
<i>Reguliere Thuiszorginstellingen</i>
<i>UWV</i>
<i>Jeugdzorg</i>
<i>Willem de Schrikker</i>
<i>Juridische instellingen</i>
<i>Maatschappelijke hulpinstellingen</i>
<i>Zorgkantoor</i>
<i>CIZ</i>
<i>SISA</i>
<i>Veilig Thuis</i>
<i>Dataconcept</i>