

Kwaliteitsbeleid

Borging cyclisch werken: Dit document wordt jaarlijks geëvalueerd.

Inleiding

Het kwaliteitsbeleid van de Elazorg Groep B.V. is gericht op continue verbetering en borging van de kwaliteit van zorg.

Uitgangspunt is dat er zoveel mogelijk kan worden voldaan aan overeengekomen eisen/wensen van onze cliënten en aan wet- en regelgeving. Het kwaliteitsbeleid wordt jaarlijks (directie beoordeling) beoordeeld op voortdurende geschiktheid.

Het kwaliteitsmanagementsysteem voldoet aan de eisen, gesteld in de norm NEN-ISO-9001:2015. De medewerkers van de Elazorg Groep worden periodiek op de hoogte gesteld van het kwaliteitsbeleid en de voor hen relevante doelstellingen. De Elazorg Groep is ISO 9001:2015 gecertificeerd en is een erkend leerbedrijf (SBB).

Uitvoering

Het kwaliteitsbeleid is erop gericht een verbetering van de waardering van door Elazorg Groep geleverde zorg. Dit wordt gedaan door:

- Een voor de organisatie passend beleid te ontwikkelen.
- Dit beleid kenbaar en begrijpbaar te maken binnen de organisatie.
- Het bevorderen van een hoog kwaliteitsbewustzijn bij medewerkers.
- Het motiveren van medewerkers, waarbij inspraak en betrokkenheid bij verbeterprojecten wordt gestimuleerd.
- Waar mogelijk medewerkers te trainen en/of op te leiden.
- Te voldoen aan geldende wet- en regelgeving.
- Met cliënten/vertegenwoordigers overleg te plegen over de individuele eisen aan onze dienstverlening
- Het streven naar verhoging van de klanttevredenheid.
- Een kwaliteitsmanagementsysteem te onderhouden dat voldoet aan de voorwaarden zoals gesteld in de norm NEN-ISO-9001:2015.

Certificering

Ter bevestiging van het voldoen aan deze voorwaarden streeft de Elazorg Groep naar het behouden van verkregen NEN-ISO-9001:2015 certificaat.

Toepassingsgebied

Het bieden van begeleiding op het gebied van wonen, werken en dagbesteding aan mannen (18+), met uitzondering van mannen:

- met psychogeriatrische problematiek;
- die uitzicht hebben op uitstroom of enige mate van zelfstandig wonen;
- die in mindere mate mobiel zijn (lichamelijke beperkingen) en/of waar structurele verpleegkundige handelingen nodig zijn.

Taken

De directie heeft een kwaliteitsmedewerker aangesteld voor het onderhouden en verbeteren van het kwaliteitsmanagementsysteem. Het management verzorgt samen met de kwaliteitsmedewerker

het maken van analyses op het gebied van klanttevredenheid, interne audits, diensten, klachten, corrigerende- en preventieve maatregelen. Deze analyses vinden minimaal jaarlijks plaats voorafgaand aan het management-review. De resultaten hiervan, alsmede de bijsturing van doelstellingen, worden in notulen opgenomen.

De directie heeft de verantwoordelijkheid en de bevoegdheid om zeker te stellen dat het kwaliteitsmanagementsysteem zoals omschreven in dit kwaliteitshandboek wordt uitgevoerd en op peil wordt gehouden. Iedere medewerker heeft de verantwoordelijkheid en de vrijheid om:

- Kwaliteitstekortkomingen te herkennen en te melden.
- Oplossingen langs bestaande hiërarchische wegen te initiëren, aan te bevelen of aan te geven.
- De uitvoering van de gekozen oplossingen te controleren.
- Afwijkingen in het kwaliteitsmanagementsysteem te signaleren.

Kwaliteitskader Elazorg

Waarom een kwaliteitskader?

Een kwaliteitskader berust op een aansprekende visie, het geeft helderheid naar cliënten over 'goede zorg', het helpt teams om de zorg voortdurend te verbeteren en het biedt een handvat voor bestuurlijke verantwoording naar de omgeving.

Binnen Elazorg zijn er drie verschillende bronnen die gegevens opleveren welke tot informatie leiden op het gebied van beleving van de geleverde zorg.

- Zelfreflectie in teams.

Naast regulier werkoverleg/overdracht en individuele intervisie komt het team tot een gerichte reflectie aan de hand van vastgestelde thema's, met ruimte voor zelfgekozen extra onderwerpen. De reflectie heeft de strekking 'Wat doen we goed, wat is zwak en wat moet beter'.

- De inzichten van cliënten.

Een onmisbaar is dat cliënten hun mening geven over de zorg en kwaliteit van bestaan. Hiervoor zijn er twee vragenlijsten gemaakt op basis van het erkende instrument Consumer Quality Index (CQI) meetstelsel. 1 Vragenlijst mbt wonen en 1 vragenlijst mbt dagbesteding.

- Kwaliteitsbeleving op de werkvloer.

Dit kwaliteitsinstrument gaat in op 10 verschillende gebieden van de geleverde zorg en wordt eens per 2 jaar ingevuld door de individuele teamleden.

Voor het integreren van de aanbevelingen voortvloeiend uit de diverse bronnen is het van belang dat het team (leden) eigenaarschap ervaren om zich (eind)verantwoordelijk te voelen - en derhalve draagkracht te ervaren - van het proces om zo tot resultaat te komen. Het starten van het meetproces (Uitvoering – bewustwording – verandering – doorvoeren) is slechts zinvol indien er geoordeeld kan worden dat het begeleidende team op deze taak is voorbereid, toegerust en uitgerust.

De Interne en externe communicatiestructuur en frequentie is vastgelegd en vormt de basis van waaruit de directie wordt gevoed om richting te kunnen geven - en bij te sturen waar en indien nodig - aan de eigen organisatie (lees kwaliteitsmanagementsysteem).

Kwaliteitsdoelstellingen

De directie zal jaarlijks, tijdens de directie beoordeling, meetbare kwaliteitsdoelstellingen bepalen. Deze kwaliteitsdoelen worden vastgelegd binnen Sharepoint (Doelstellingen) en worden getoetst en gemeten op uitvoering en doeltreffendheid.

De directie van de Elazorg Groep draagt de verantwoordelijkheid voor de naleving van de complete uitvoering van het kwaliteitsmanagementsysteem. De kwaliteitsmedewerker legt afwijkingen omtrent de uitvoering van het kwaliteitsmanagementsysteem voor aan het management en houdt hem op de hoogte van de status, het adequate gebruik en de uitvoering van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Huidige situatie

Op dit moment wonen er 10 cliënten met 24-uurs begeleiding en dagbesteding/werk. De indicatie is voornamelijk ZP VG 7 of daaraan gelijkgesteld, merendeel heeft daarbij recht op meerzorg.

Samenwerking

De Elazorg Groep werkt vooral samen op regionaal niveau m.b.t. dagbesteding (levering van diensten en (half) producten.

Economisch beleid

De organisatie ontleent haar inkomsten op dit moment betaald aan ZIN, PGB, Jeugdzorg. Om een gezonde financiële bedrijfsvoering mogelijk blijven te maken is het belangrijk dat de uitgaven worden gerelateerd aan de inkomsten zonder meerzorg en rekening houden met afschaling van wmo contracten in de toekomst.

De directie:

Martine Hengst – Sytse Lammers

Elazorg Groep B.V.

www.elazorg.nl