



2024

KWALITEITSPLAN



Zorg
met tijd en
aandacht

INLEIDING

Voor u ligt het kwaliteitsplan van 2024. Het beleid dat uitgewerkt wordt op het gebied van kwaliteit zien we als een continue ontdekkingstocht. Een gezamenlijke tocht, als organisatie, om steeds verder invulling te geven aan het kwaliteitsbeleid en het optimaal inrichten van onze zorg- en dienstverlening. Een zorg- en dienstverlening die goed is afgestemd op de interne en externe ontwikkelingen en op de wensen en verwachtingen van onze zorgvragers.

Om de kwaliteit van onze zorg en begeleiding te kunnen waarborgen, zijn wij voortdurend bezig om het beleid verder vorm te geven.

We streven ernaar om verbetering en innovatie door te voeren en te investeren in trainingen en opleidingen van onze medewerkers.

Wij willen voldoen aan de kwaliteitsnormen die landelijk zijn vastgesteld. We werken systematisch aan kwaliteit en tonen aan dat we in staat zijn om kritisch te kijken naar onze zorg- en dienstverlening en deze tijdig bij te stellen als de situatie daarom vraagt.

Kwaliteit borgen is voor ons een continu proces van duidelijke normen en doelen formuleren, goed volgen wat er in de praktijk gebeurt, bijstellen waar dat nodig is en verder ontwikkelen wat goed gaat. De wensen die de zorgvrager stelt aan onze zorg- en dienstverlening staan daarbij centraal.

Ons kwaliteitsbeleid wordt continu geauditeerd en we zijn gecertificeerd conform de NEN 9001-2015 norm.

Belangrijk uitgangspunt voor dit kwaliteitsplan is dat voor zorgvragers en hun naasten duidelijk moet zijn wat zij mogen verwachten van PGVZ. Tevens willen wij vastleggen hoe wij nog nadrukkelijker de kwaliteit kunnen verbeteren en het lerend vermogen kunnen versterken.

Het voortdurend leren en reflecteren moet daarin een belangrijk onderdeel vormen, door alle lagen van de organisatie heen.

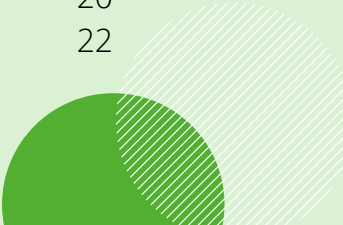
Gosse Noppert
Bestuurder PGVZ
Januari 2024





INHOUDSOPGAVE

Inleiding	1
Inhoudsopgave	2
Hoofdstuk 1 Profiel PGVZ	3
1.1 Missie & Visie	3
1.2 Zorggebieden en doelgroepen	4
Hoofdstuk 2 Ontwikkelingen	7
2.1 Multidisciplinaire samenwerking	7
2.2 Regionale samenwerking	7
2.3 Zorgtechnologie	8
Hoofdstuk 3 Kwaliteit thuiszorg	10
Hoofdstuk 4 Kwaliteit gehandicaptenzorg	12
Hoofdstuk 5 Veilige zorg en ondersteuning	14
5.1 Medicatieveiligheid	14
5.2 Incidenten melden	14
5.3 Onvrijwillige zorg: Wet Zorg en Dwang	14
5.4 Veilige Zorgrelatie, Huiselijk geweld, Grensoverschrijdend gedrag en agressie	14
5.5 Intimiteit en seksualiteit	14
Hoofdstuk 6 Leren en verbeteren	15
A. Beoordeling vanuit directie	15
B. Registreren afwijkingen binnen de zorg en begeleiding	16
C. Interne audits	16
D. Tevredenheid van onze zorg en begeleiding	17
E. Medezeggenschapsraad	17
F. Visitatie binnen het netwerk	18
Hoofdstuk 7 Randvoorwaarden	19
7.1 Governance	19
7.2 Leiderschap	19
7.3 Personeel en organisatie	20
7.4 Ondersteuning	22



1 PROFIEL PGVZ

1.1 Missie en visie

PersoonsGebonden Vraaggerichte Zorg

PGVZ wil kwalitatief hoogwaardige, passende en persoonlijke zorg en begeleiding bieden, binnen diverse levensdomeinen. De eigen regie van de zorgvrager is ons uitgangspunt. Wij willen eraan bijdragen dat de zorgvrager (en zijn omgeving) zijn eigen verantwoordelijkheid kan vasthouden of herpakken. Op deze wijze kan hij op een verantwoorde wijze invulling geven aan zijn manier van leven.

Visie op zorg en begeleiding

In onze visie is elke zorgvrager uniek, met ieder een eigen achtergrond, leefsituatie, verwachtingen en behoeften.

Goede dienstverlening is voor ons professionele zorg en begeleiding die op een aandachtige en verantwoordelijke wijze wordt gegeven, met oprechte (com)passie voor onze zorgvrager en welke bijdraagt aan de kwaliteit van bestaan. Onder kwaliteit van bestaan verstaan wij niet alleen goed wonen, goed werken, lichamelijke en geestelijke gezondheid of welzijn. Net zo belangrijk zijn warmte, veiligheid, geborgenheid, relaties met anderen en meedoen in je sociale omgeving en de maatschappij.

Wat wij nastreven is dat de zorgvrager een zo gewoon mogelijk leven kan leiden en dat de zorg en begeleiding is afgestemd op de individuele wensen, behoeften en capaciteiten. Wij hebben respect voor de autonomie en de eigen regie van de zorgvrager.

Wij hebben in ons handelen een open, ruimdenkende en waardevrije grondhouding.

Zorg met
tijd & aandacht

De kernwaarden van PGVZ

Betrokken

Wij onderhouden goede relaties met de zorgvrager, familie en samenwerkingspartners. Wij verdiepen ons goed in de situatie van de ander en respecteren en waarderen zijn zienswijze. We houden daarbij rekening met de persoonlijke levenssfeer, levensbeschouwelijke/culturele achtergrond en gewoontes/gebruiken. Wij maken samen heldere afspraken over de zorg en begeleiding die de zorgvrager nodig heeft en de manier waarop hij die wil ontvangen. Wij zijn betrouwbaar en komen afspraken na. Wij zijn betrokken, binnen professionele grenzen. In nauw overleg maken wij de zorg en begeleiding persoonlijk.



Professioneel

Wij staan voor goede zorg. Daarop zijn we ook aanspreekbaar. Onze medewerkers hebben de houding, kennis en vaardigheden die nodig zijn om deskundige zorg te leveren. We weten wat we kunnen, maar ook wat niet. We zijn duidelijk en eerlijk over de (on)mogelijkheden, zijn goed opgeleid, maar nooit uitgeleerd. De medewerker werkt zelfstandig, methodisch en resultaatgericht.

Actief

Bij ons is veel mogelijk. Wij zeggen niet zomaar 'nee'. Zijn er nieuwe vragen of wensen, dan zoeken we actief naar goede oplossingen. Daarbij zijn we creatief en zo nodig verleggen we grenzen. We zijn flexibel en bereid te veranderen. Altijd binnen de kaders, soms buiten de 'lijntjes'. Deze waarden zijn niet nieuw en ook niet geformuleerd vanuit een denken op basis van wet- en regelgeving. Het zijn waarden die in de kern van de organisatie vastliggen en in het handelen voortdurend een plaats krijgen.

1.2 Zorggebieden en doelgroepen

De zorg -en dienstverlening van onze organisatie richt zich op diverse zorggebieden/ doelgroepen en valt onder de Wet Langdurige Zorg, Zorgverzekeringswet en Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

Wooninitiatieven

- **Wooninitiatieven Gehandicaptenzorg**

24 Uurszorg en -begeleiding binnen (kleinschalige) wooninitiatieven voor mensen met een verstandelijke beperking, wel of niet in combinatie met lichte gedragsproblematiek.

- **Zorg & Verpleging binnen (geclusterd) wonen**

Tijdelijke of continue verzorging en verpleging voor zorgvragers van diverse doelgroepen: somatisch, NAH, revalidatie en ziekenhuis-verplaatste-zorg. Ondersteunen van de mogelijkheid om levensbestendig te kunnen wonen, ongeacht de zorgvraag.



Thuiszorg

- **Wijkverpleging**

Bieden van tijdelijke of continue (specialistische) verpleging en verzorging in de thuissituatie.

- **Casemanagement dementie**

Om mensen met dementie en hun naasten zo goed mogelijk te ondersteunen en te adviseren zijn er in de specifieke regio's specialistische begeleiding en ondersteuning van onze 'casemanagers dementie'.

Werk & Welzijn

- **Werk en dagbesteding**

PGVZ biedt op verschillende locaties dagbesteding onder de naam geWOON!. geWOON! biedt werk en dagbesteding aan jong en oud, midden in de samenleving met de mogelijkheid om te leren en verder te ontwikkelen. geWOON! creëert een beschermde plek voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt om een zinvolle invulling te geven aan zijn dag, om structuur te bieden en om de mogelijkheid te geven een bijdrage te leveren aan de maatschappij. Werk en dagbesteding is gericht op het bieden van een zinvolle dagactiviteit.

- **geWOON! Dagbesteding ouderen Voorst**

Wij bieden een zinvol en gestructureerd dagprogramma aan ouderen in Voorst.

Doelgroepen zijn:

- Ouderen met een psychogeriatrische, psychosociale en/of lichamelijke beperking
- Ouderen die behoefte hebben aan sociaalcontact, het moeilijk vinden om alleen thuis te zijn en/of zich eenzaam voelen
- Ouderen die wat vergeetachtig worden of met beginnende dementie
- Om mantelzorgers te ontlasten

Huishoudelijke ondersteuning

Uitvoeren van huishoudelijke werkzaamheden in de eigen woonomgeving en of ondersteuning bieden bij de organisatie van het huishouden. De huishoudelijk medewerker heeft daarnaast een signalerende functie op het gebied van veiligheid en gezondheid.

(Specialistische) Ambulante begeleiding/Zorg en onderwijs

- **Ambulante Begeleiding**

We bieden zorg en begeleiding aan mensen met psychosociale problematiek en/of een (licht) verstandelijke beperking die zelfstandig wonen, waarbij de zorg en begeleiding gericht is op het vergroten van de zelfredzaamheid op diverse levensgebieden.

- **Begeleiding Zorg en onderwijs**

Ook bieden we individuele begeleiding/ondersteuning aan leerlingen binnen (Voortgezet) Speciaal Onderwijs. Deze individuele begeleiding/ondersteuning is soms nodig om de leerling de mogelijkheid te blijven bieden om onderwijs te kunnen blijven volgen. Binnen het team zijn SKJ geregistreerde medewerkers.

- **HanzeHulp**

HanzeHulp biedt hulp en ondersteuning bij cliënten welke niet alles meer zelfstandig kunnen doen of die veel vergen van de mantelzorger. Op deze manier kan de cliënt langer thuis blijven wonen en de regie behouden in zijn leven

- **Autlook**

Autlook biedt gespecialiseerde begeleiding aan jongeren en volwassenen met autisme. Privé, op het werk, op school of elders en bij situaties die goed op de rit gezet moeten worden.



2 ONTWIKKELINGEN

2.1 Multidisciplinaire samenwerking

PGVZ algemeen

Naarmate de zorg en begeleiding complexer wordt en er sprake is van multi-problematiek, wordt het steeds vaker van belang om multidisciplinaire samenwerking met verschillende professionals goed te organiseren. Zowel intern als extern.

Binnen de zorg en begeleiding werken we nauw samen met verschillende disciplines en specialisten.

2.2 Regionale samenwerking

PGVZ is met haar dienstverlening aangesloten bij diverse netwerken. Ook zijn wij actief binnen verschillende projecten.

Regionale netwerken

- **Regionaal Netwerk Dementie**

In deze samenwerkingsverbanden werken professionals met elkaar aan goede zorg en ondersteuning voor mensen met dementie.

- **Netwerk Palliatieve zorg**

Een netwerk palliatieve zorg is een formeel en duurzaam samenwerkingsverband van zelfstandige organisaties die betrokken zijn bij palliatieve zorg in een bepaalde regio. Via dit netwerk volgen verschillende medewerkers van PGVZ "Leergang palliatieve zorg".

- **Technologie & Zorg Academie (TZA)**

TZA biedt (zorg)professionals, producenten en studenten een platform rond innovaties in de zorg, gericht op behoud van zelfstandigheid en zelfredzaamheid in de thuissituatie. Zoals eHealth, domotica en zorg op afstand. De medewerkers welke betrokken zijn bij het Innovatieplatform van PGVZ volgen vanuit de TZA de opleiding tot Tech ambassadeur.

- **Informatieberaad Groot Zwolle**

Waar vanuit diverse innovatie vraagstukken worden aangevlogen, zoals de implementatie van de Persoonlijke Gezondheidsomgeving (PGO) en e-Overdracht.

- **Regionetwerk samen gezond IJsselvecht**

Samen werken aan goede, toegankelijke en betaalbare zorg. Nu en in de toekomst. Dat is waar Samen Gezond IJssel-Vecht voor staat. De zorg in regio IJssel-Vecht staat voor grote uitdagingen. Die vragen om anders denken en innovatieve oplossingen. Oplossingen die organisatiegrenzen overschrijden. Daarom werken zorginstellingen, gemeenten en verzekeraars samen in netwerkorganisatie Samen Gezond IJssel-Vecht.

Regionale projecten Verpleging en Verzorging

In de verschillende regio's werken de organisaties die ouderenzorg en thuiszorg bieden steeds intensiever samen om regionale knelpunten met elkaar op te kunnen vangen. Oplossingen voor deze maatschappelijke uitdagingen worden o.a. gezocht in de inzet van zorgtechnologie en sociale innovaties. We zijn aangesloten bij verschillende samenwerkingsprojecten op het gebied van nachtzorg, herkenbaarheid en optimalisatie van de capaciteit;

- Zichtbare en herkenbare wijkverpleging Kampen en IJsselmuiden Capaciteit in de wijkverpleging Apeldoorn
- Samenwerking Innovatieen Inzet zorgtechnologie in de regio Steenwijkerland
- In samenwerkingsverband organiseren van de regionale onplanbare nachtzorg met diverse partijen in Apeldoorn, Kampen, Noordoostpolder, Steenwijkerland en Zwolle

2.3 Zorgtechnologie

Innovatieplatform

Binnen de zorg is innovatie een belangrijk thema, onder innovatie verstaan wij; het verbeteren van kwaliteit en efficiëntie in de zorg, allebei in de breedste zin van het woord. EHealth is daar een belangrijk onderdeel in. Alleen door te innoveren kunnen we de zorg betaalbaar en beschikbaar houden voor iedereen die dat nodig heeft.

PGVZ vindt het belangrijk dat de nieuwe ontwikkelingen op gebied van eHealth worden gevolgd en de ontwikkelingen die passend zijn worden ingezet daar waar het de kwaliteit, de eigen regie en de eigen verantwoordelijkheid behoudt of vergroot.

Vanuit verbinding, vertrouwen, vakkundigheid en vindingrijkheid, bouwen we verder aan een toekomstbestendige organisatie. EHealth is daarbij voor ons een waardevolle en onmisbare uitbreiding van hulpmiddelen in het zorgproces. We zien eHealth als een welkome, interessante én essentiële stap naar de toekomst, omdat eHealth een waardevolle bijdrage kan leveren aan het beschikbaar houden van goede zorg. Binnen PGVZ is een innovatieplatform opgericht. Het innovatieplatform bestaat uit een afgevaardigde van elk discipline. Zij verzamelen alle kennis en input op het gebied van zorgtechnologie en innovatie en toetsen deze op draagvlak en risico's. Bij voldoende draagvlak vanuit de organisatie wordt er een project of pilot gestart. Binnen alle teams zijn aandachtsvelders voor dit onderwerp. Zij leveren de input aan bij het innovatieplatform namens hun team en brengen eHealth regelmatig onder de aandacht binnen hun team. In eerste instantie zal het platform zich richten op verbeteren, daarna op vernieuwen. Met verbeteren wordt bedoeld: onderling een goede afstemming zodat we van elkaar kunnen leren over eHealth die nu al wordt toegepast.

Met vernieuwen wordt bedoeld: we nieuwe eHealth ontwikkelingen onderzoeken en daar waar het kan gaan inzetten.

Het innovatieplatform moet in 2024 meer draagvlak creëren binnen de organisatie. Te beginnen met een kick-off voor alle aandachtsvelders.

Projecten inzet zorgtechnologie

Digicontact

Binnen wonen en ambulante begeleiding gaan we starten met de pilot Digicontact. Dit is een onderdeel van het regioproject: 'Zo thuis, zo licht en zo digitaal mogelijk'. DigiContact levert door middel van (beeld-)bellen 24/7 ondersteuning op afstand aan zorgvragers en zorgmedewerkers. Met slechts één druk op de knop is er rechtstreeks verbinding met professionals op afstand, op alle momenten van de dag en nacht.

Compaan

Compaan geeft zorgverleners een veilig en makkelijk platform om zorg op afstand te verlenen. Binnen de wijkverpleging van PGVZ wordt dit in 2024 geïmplementeerd.



3 KWALITEIT THUISZORG

Onze zorgverlening binnen de thuiszorg is gericht op gezondheidsbevordering of behoud van functioneren aan thuiswonende zorgvragers. We bieden (24uurs) zorg en begeleiding op basis van WMO, ZVW en WLZ-indicaties. Daarnaast bieden we binnen Huis Assendorp ook ELV (eerstelijnsverblijf). Binnen de thuiszorg volgen we de uitgangspunten van de kwaliteitskaders Wijkverpleging en Verpleeghuiszorg.

Wederkerige relatie

Kwalitatief goede zorg kenmerkt zich door een wederkerige relatie tussen de zorgprofessional en de zorgvrager. Respect, aandacht en tijd voor zorgzaamheid staan hierbij als fundament centraal. Aanvullende kernwaarden in deze zorgrelatie zijn: generalistisch, vraaggestuurd, persoonsgericht, continue/ dynamisch en in nabijheid van de zorgvrager, op basis van vertrouwen en absolute gelijkwaardigheid.

Afgestemd Zorgproces

Om goede zorg en/of ondersteuning te kunnen geven aan de zorgvrager is het werken volgens plan van belang. De basis hiervoor is methodisch te werken. De situatie wordt in beeld gebracht, waarna er samen met de zorgvrager doelen en acties worden bepaald. De acties en doelen kunnen geëvalueerd worden, waarna de zorg zo nodig bijgesteld kan worden. Hierdoor wordt er cyclisch gewerkt.





De rol van de wijkverpleegkundige

Voor de wijkverpleegkundige ligt er heden ten dage een grote opgave. De toenemende vergrijzing, de steeds groter wordende complexere zorgvraag, kortere ligduur in de ziekenhuizen en de tendens om mensen zo lang mogelijk thuis te laten wonen, doen een groot beroep op de wijkverpleging.

De wijkverpleegkundige richt zich niet alleen op individuele zorg in de vorm van persoonlijke verzorging/verpleging en begeleiding, maar heeft ook aandacht voor de leef-, woon- en werksituatie van de zorgvrager. De wijkverpleegkundige werkt proactief samen, om maatschappelijke gezondheidsproblemen gericht aan te pakken. Door deze zorg en preventie te combineren, werkt de wijkverpleegkundige en het kleine zorgteam (zorgcluster) multidisciplinair en doelmatig, aan het behouden en versterken van de gezondheidspositie van de individuele zorgvrager.

Samenwerkingspartners

De wijkverpleegkundige heeft een prominente sleutelpositie in de huidige extramurale gezondheidszorg, die vanuit een maatschappelijk perspectief werkt aan doelmatige preventie en zorg-/ dienstverlening bij gezondheidsvragen van mensen in hun wijk, dorp, stad of regio.

De wijkverpleegkundige heeft als eerste “natuurlijke” samenwerkingspartner de huisarts. Ook voor apothekers, paramedici en behandelend specialisten, is de wijkverpleegkundige de spil rondom het totale pallet aan zorg- en dienstverlening van de individuele zorgvrager.

De Juiste Zorg op de Juiste Plek - samenwerking in de keten

PGVZ streeft naar “de Juiste Zorg op de Juiste Plek”. Integrale en persoons-/ vraaggerichte zorg vraagt verantwoordelijkheid en samenwerking van alle betrokken partijen om de zorg en dienstverlening zo optimaal mogelijk te organiseren.

In onze werkgebieden proberen we alle planbare en onplanbare zorg volgens het ‘Gezamenlijk kader toekomstbestendige wijkverpleging’ vorm te geven. Dit is een proces dat continu in beweging is. Tijdens de Coronacrisis is bijvoorbeeld nog duidelijker geworden, dat zorgaanbieders de samenwerking met elkaar dienen op te zoeken. Mede om deze reden heeft PGVZ zich onder andere aangesloten, bij diverse regionale netwerken en ketenzorgpartners om juist die integrale zorg “de Juiste Zorg op de Juiste Plek” kaders en inhoud te kunnen geven.

Casemanagement dementie

Om mensen met dementie en hun naasten zo goed mogelijk te ondersteunen en te adviseren zijn er in de specifieke regio's specialistische begeleiding en ondersteuning van onze 'casemanagers dementie'.

4 KWALITEIT GEHANDICAPTENZORG

PGVZ levert zorg aan cliënten met een verstandelijke beperking binnen:

- Wonen
- Werk en dagbesteding
- Ambulante begeleiding

We werken volgens het kwaliteitskompas gehandicaptenzorg 2023-2028. In dit kwaliteitsplan laten we zien hoe wij omgaan met en kijken naar de bouwstenen binnen het kader en hoe we daar vorm aan geven in de praktijk.



Bouwsteen 1: Het zorgproces rond de individuele persoon

Intake

Het zorgproces start bij het eerste contact, aan 'de voordeur' van de organisatie.

Een goede intake is noodzakelijk om ervoor te zorgen dat cliënten de zorg krijgen die zij nodig hebben en dat de organisatie zich ervan vergewist dat we deze zorg ook daadwerkelijk kunnen bieden.

In 2024 verbeteren wij ons intakeproces zodat we nog beter antwoord kunnen geven op de vraag die cliënten ons stellen. Dit doen we in samenwerking met de gedragskundigen, zorgconsulenten, afdeling kwaliteit en management.

Methodische zorg en begeleiding

De gedragskundigen hebben in 2023 onderzoek gedaan naar een passende methodiek om de zorg die we leveren nog beter aan te laten sluiten bij de vraag van de cliënt maar ook bij de visie van de organisatie. In het eerste kwartaal van 2024 kiezen wij een passende methodiek en maken een projectplan voor de implementatie van de methodiek.

Elke cliënt heeft een actueel ondersteuningsplan en elk jaar een planbespreking. De gedragskundigen ondersteunen en sturen het team op inhoud hoe een goed plan eruit moet zien, wat passende doelen zijn en hoe je op de juiste wijze rapporteert.

In 2024 geven we extra aandacht aan de juiste uitvoering van de PDCA-cyclus. Er is een taskforce opgericht om via de 'train de trainer' methodiek de kennis en kunde van de Persoonlijk Begeleiders te versterken zodat de kwaliteit van plannen, doelen en rapportages vergroot wordt. Medewerkers en cliënten vinden het vaak best lastig om doelen te bedenken omdat er vaak gedacht wordt dat er iets nieuws geleerd moet worden. Bouwsteen 1 van het kwaliteitskader geeft juist ruimte om dit veel breder te zien, dit zal door de taskforce dan ook ruim opgepakt worden.

We ontwikkelen een handleiding voor medewerkers zodat makkelijk is te zien wat diens rol- en taak is in het ECD en hoe deze op de juiste wijze gevuld wordt.

Bouwsteen 2: Cliëntervaringen

Dit Vind Ik Ervan

We willen op zowel micro- als macroniveau weten of cliënten tevreden zijn over de zorg die ze krijgen én weten wat wij moeten doen om de zorg te verbeteren. Om dit goed te doen implementeren we in 2024 een nieuw cliënttevredenheidsonderzoek. We nemen afscheid van BergOp en starten met Dit Vind Ik Ervan, een beproefde methodiek uit de waaier van het kwaliteitskader. Via deze methodiek kunnen we op individueel niveau beter aansluiten en verbeteringen doorvoeren en daarnaast ook op beleidsniveau beoordelen of we de dingen anders kunnen doen.

We ontwikkelen een systeem van 'train de trainer' en aandachtsfunctionarissen om kennis die er is breder en toegankelijk te delen. Op diverse gebieden worden groepjes medewerkers aan elkaar gekoppeld die het geleerde meenemen naar hun eigen teams. Nieuwe vragen of situaties worden weer meegenomen naar het 'aandachtsfunctionaris overleg' zodat een cyclus ontstaat van leren en ontwikkelen.

Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling

Door stevig in te zetten op leren en ontwikkelen maken we niet alleen het werk voor medewerkers leuker en uitdagender, maar heeft dit ook een positieve weerslag op de kwaliteit van zorg voor onze cliënten.

Trainingen en teamreflectie

In 2024 starten we met het gebruik van een digitale leeromgeving voor medewerkers. Naast technische trainingen is hierin ook ruimte voor verdiepende trainingen om medewerkers in hun kennis en kunde te versterken. Daarnaast is een strategisch opleidingsplan in ontwikkeling om kwaliteitsontwikkeling te borgen. Elke locatie heeft een opleidingsplan en is er in uren gefaciliteerd om de 'teamreflecties' uit te kunnen voeren om zo cyclisch te werken aan het verstevigen en verder ontwikkelen van teams en individuele medewerkers.

Functie inhoud

In 2024 zullen we tevens de bestaande functiebeschrijvingen tegen het licht houden, zijn ze nog actueel en vragen we nog de juiste dingen aan onze mensen. Een juiste en passende functiebeschrijving is ook voorwaarde om medewerkers juist op te leiden, te ondersteunen in hun ontwikkeling en hierop te kunnen bevragen.

Toekomstbestendig

Tegelijk staan we voor een financiële opgave de komende jaren, hoe houden we de zorg betaalbaar! Door medewerkers meer mee te geven in hun rugzak zijn ze beter in staat regie te voeren over hun werk, hun rol in het team, hun rol binnen de organisatie en privé en werk goed in balans te houden.

We dagen onze medewerkers uit om 'out of the box' te denken en creatieve oplossingen te verzinnen voor kleine of grote problemen. Door de medewerkers hierin te faciliteren, wordt het werk leuker, is er sprake van minder ziekteverzuim en verloop wat bijdraagt bij aan een gezonde organisatie.



5 VEILIGE ZORG EN ONDERSTEUNING

PGVZ streeft naar optimale veiligheid voor de zorgvragers. Die veiligheid moet in balans zijn met de persoonlijke vrijheid en het welzijn van zorgvragers.

5.1 Medicatieveiligheid

In 2023 is de werkgroep Medicatieveiligheid tot stand gekomen en is de richtlijn Medicatieveiligheid volledig vernieuwd. Binnen de teams geven de aandachtsvelders concreet aandacht en uitvoering (blijven) geven aan de 'Veilige Principes' in het werkproces. In de werkgroep worden vragen en ontwikkelingen uit de dagelijkse praktijk gedeeld. Wat leidt tot actualisatie van de richtlijn en afspraken binnen het werkproces.

5.2 Incidenten melden

PGVZ wil benadrukken dat ze veiligheid voor de cliënt, maar zeker ook voor de medewerker heel belangrijk vindt. Het zorgvuldig melden van incidenten binnen de zorg en dienstverlening is van groot belang. Het bespreken van incidenten binnen teamverband is gericht op het onderzoeken van oorzaken. Om oplosbare oorzaken te verhelpen en, wanneer mogelijk, maatregelen te nemen om incidenten te voorkomen. De integrale MIC-MIM commissie onderzoekt trends en ook basisoorzaken.

5.3 Onvrijwillige zorg: Wet Zorg en Dwang

Onvrijwillige zorg is voor iedereen heel ingrijpend, vooral als iemand zelf niet (goed) duidelijk kan maken wat hem bezighoudt, wat hij moeilijk of lastig vindt, of hoe hij zich voelt. PGVZ streeft ernaar onvrijwillige zorg te voorkomen door probleemsituaties snel te signaleren en te de-escaleren. Als een situatie toch uit de hand loopt, zullen we altijd kijken naar minder ingrijpende oplossingen dan onvrijwillige zorg.

5.4 Veilige Zorgrelatie, Huiselijk geweld, Grensoverschrijdend gedrag en agressie

Veiligheid van zorgvragers en medewerkers zijn binnen PGVZ een basisvoorwaarde om prettig te kunnen leven en te kunnen werken. Iedereen weet gevoelsmatig dat er grenzen zijn en dat die overschreden kunnen worden. Naast medewerkers kunnen onze zorgvragers ook te maken krijgen met grensoverschrijdend gedrag en agressie. Hierbij hoeft het niet alleen te gaan om huiselijk geweld (meldcode huiselijk geweld). Cliënten kunnen ook geconfronteerd worden met grensoverschrijdend gedrag of mishandeling van zorgverleners (Leidraad Veilige Zorgrelatie).

5.5 Intimiteit en Seksualiteit

Met name binnen de dienstverlening rondom zorgvragers met een verstandelijke beperking speelt het thema intimiteit en seksualiteit een belangrijke rol. Niet altijd worden de behoeftes van mensen met een verstandelijke beperking op dit gebied herkend en erkend. Ook is er een verhoogd risico op seksueel grensoverschrijdend gedrag en seksueel misbruik. Door aandacht voor dit thema in de teams en de verschillende richtlijnen willen we de medewerkers zo goed als mogelijk ondersteunen bij dit thema.

6 LEREN EN VERBETEREN

PGVZ beoordeelt vanuit verschillende invalshoeken de kwaliteit van haar zorg en begeleiding, te weten:

- a) Beoordeling vanuit directie (management review);
- b) Registreren afwijkingen binnen de zorg- en begeleiding;
- c) Interne audits;
- d) Tevredenheid van onze zorg en begeleiding;
- e) Medezeggenschap;
- f) Visitatie binnen het netwerk.

A. Beoordeling vanuit directie

Ten minstens eens per jaar beoordeelt de directie d.m.v. een systeemevaluatie het Kwaliteit-Management-Systeem (KMS) van de organisatie. Deze beoordeling heeft tot doel:

1. Bewerkstelligen dat het KMS voortdurend geschikt doeltreffend is om de organisatiedoelen te bereiken;
2. Streven naar continue verbetering van het systeem.

Input hiervoor:

- De resultaten van de interne audits
- Afwijkingen/beoordeling zorg- en dienstverlening
- Tevredenheid van onze zorgvragers
- Adviezen vanuit de medezeggenschapsraden
- Analyse personeelsbeleid
- Teamevaluaties
- Ervaringen van zorgvragers en vertegenwoordigers
- Beoordeling diensten door derden
- De status van preventieve en corrigerende maatregelen
- De acties voortkomend uit vorige directiebeoordelingen
- De interne en externe ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op het kwaliteitsmanagementsysteem.
- (Nieuwe) normen rondom verantwoorde zorg

Het resultaat van de systeembeoordeling bestaat uit kwaliteitsdoelstellingen voor de komende periode, corrigerende maatregelen en verbetervoorstellen.



B. Registreren afwijkingen binnen zorg en begeleiding

Afwijkingen van de zorg- en dienstverlening of risico's daarop worden gemeld en geregistreerd conform de procedure meldingen. Documentatie van de meldingen wordt gebruikt om de meldingen te analyseren en corrigerende en preventieve maatregelen te treffen en/of verbetervoorstellen te doen aan of door de directie.

Klachten en uitingen van onvrede van zorgvragers over de zorg- en dienstverlening

Het kader van de klachtbehandeling binnen PGVZ wordt gevormd door de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg. Er wordt een interne bemiddelingsprocedure inclusief registratie gehanteerd. De klachten worden gemeld conform de procedure meldingen. Als de klacht intern niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de zorgvrager een beroep doen op de vertrouwenspersoon of de onafhankelijke klachtencommissie.

De externe klachtenprocedure, regeling geschillencommissie en de klachtenprocedure WZD heeft PGVZ ondergebracht bij Klachtenportaal Zorg.

Calamiteiten zorgverlening, (bijna) fouten en ongevallen

Het gaat hier om situaties waarbij zorgvragers of medewerkers (bijna)schade of nadeel ondervinden. Deze situaties worden gemeld door medewerkers conform de procedure meldingen. Meldingen kunnen gedaan worden via het Elektronisch Cliënten Dossier.

Meldingen worden te allen tijde besproken binnen het team en worden voorgelegd aan de Integrale MIC-commissie. Deze inventariseert alle meldingen en verbetervoorstellen door teams/medewerker, registreert deze organisatie breed, bespreekt trends met de directie en doet voorstellen voor verbetering of stelt corrigerende maatregelen voor.

Binnen de diverse zorggebieden heerst een positieve meldcultuur. Meldingen worden gezien als kansen om de dienstverlening te verbeteren.

Calamiteiten of seksueel misbruik(welke vallen onder de verplichte meldingen IGZ) worden ook te allen tijde gemeld aan de Inspectie voor de gezondheidszorg (IGZ).

Meldingen datalekken

In 2017 zijn binnen de organisatie richtlijnen opgesteld rondom het omgaan met persoonsgegevens en datalekken. Ook is er een registratiesysteem ingesteld.

C. Interne Audits

In het kwaliteitshandboek en onderliggende documenten, zoals werkinstructies e.d., staat beschreven hoe PGVZ invulling geeft aan het aanbod van zorg- en dienstverlening.

Maar hoe weten we daadwerkelijk of al deze werkinstructies, protocollen e.d. ook in de praktijk worden uitgevoerd? Een beproefde methode om dit te achterhalen is de interne audit. Door periodiek onderzoek te doen naar de werkwijze van teams en afdelingen kan er beoordeeld worden of PGVZ in de praktijk ook daadwerkelijk werkt zoals beschreven in het kwaliteitshandboek.

De interne audit heeft dus een belangrijk rol binnen het functioneren van het kwaliteitsmanagementsysteem.

D. Tevredenheid van onze zorg en begeleiding

PGVZ beoordeelt vanuit verschillende invalshoeken de (ervaren) tevredenheid van de zorg en begeleiding. Dit doen we o.a. door:

1. Frequentie evaluaties met de zorgvrager;
2. Werkbesprekingen en teamvergaderingen: Beoordeling van de verleende zorg vanuit professionele optiek vindt plaats tijdens de werkbesprekingen die de uitvoerend medewerkers hebben met hun Coördinator;
3. Signalen vanuit zorgvrager en diens naasten binnen de dagelijkse zorg- en dienstverlening;

4. Klanttevredenheidsonderzoek (CTO)

Binnen de diverse zorggebieden houden we een tevredenheidsonderzoek:

- Binnen V&V passen we de PREM (Patient Reported Experience Measures) toe;
- Binnen de Wooninitiatieven, Ambulante begeleiding en Werk en Dagbesteding (wanneer VG zorgvrager), gaan we vanaf 2024 gebruik maken van de methodiek "Dit Vind Ik Ervan"; Uit de Waaier Cliëntervaringsinstrumenten van de VGN.
- Binnen de reguliere Ambulante zorg en binnen de huishouding doen we, in afstemming met de desbetreffende gemeente, onderzoek naar de tevredenheid van de zorgvragers.

De reeds afgeronde onderzoeken laten een hoge tevredenheid zien bij onze zorgvragers. De uitkomsten en aandachtspunten van het onderzoek worden aan de relevante organisatieonderdelen gepresenteerd en vertaald in concrete verbeterpunten.

Signalen, meldingen vanuit het bovenstaande, worden gedocumenteerd en meegenomen binnen ons kwaliteitsmanagementsysteem, met als doel om de zorg- en dienstverlening voortdurend te verbeteren.

E. Medezeggenschapsraad

Centrale Medezeggenschapsraad

PGVZ hecht veel waarde aan de medezeggenschap van zorgvragers en diens naasten. Deze raad is er om cliënten een onafhankelijke en vertrouwelijke spreekbuis te geven. De medezeggenschapsraad koppelt dit vervolgens weer terug naar PGVZ zonder dat er persoonlijke gegevens bekend worden. Daarnaast is de raad er om de rechten van de cliënt te bewaken en om de gemeenschappelijke belangen te behartigen. Gemeenschappelijke belangen zijn goede zorg, en het luisteren naar de wensen en behoeften van cliënten om het leven te kunnen leiden zoals zij dat graag willen.

De medezeggenschapsraad adviseert de directie gevraagd en ongevraagd, met als doel de kwaliteit van de zorg en dienstverlening te verbeteren. Dit doen zij, zodat de stem van cliënten een plek krijgt in het beleid en de uitvoering binnen de zorgorganisatie.

F. Visitatie binnen het netwerk

Er zijn altijd mogelijkheden om onze kwaliteit te verbeteren. PGVZ wil hierin ook graag leren van anderen en organiseert daarom ook visitatie met collega's vanuit het netwerk. Een belangrijke doelstelling bij deze visitaties is het leren van elkaar en elkaar helpen bij het verbeteren van de dienstverlening. Voor PGVZ is visitatie een praktisch, leerzaam en inspirerend middel om de kwaliteit van zorgverlening te verbeteren.



7 RANDVOORWAARDEN

7.1 Governance

PGVZ heeft een missie en visie waarin het vertrekpunt van de zorg- en dienstverlening staat beschreven. De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk voor de toepassing ervan en de Raad van Toezicht ziet hier actief en aantoonbaar op toe. Goed bestuur en toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor een goede kwalitatieve dienstverlening. PGVZ wil met het toepassen van de Zorgbrede Governancecode Zorg ook bijdragen aan het waarborgen van goede zorg, het maatschappelijk vertrouwen en het realiseren van de maatschappelijke doelstelling waarvoor we staan.

Door de Raad van Toezicht en Raad van Bestuur is een 'Toezichtsplan' opgesteld.

De Raad van Bestuur is transparant over zijn leiderschapsstijl die aansluit bij alle ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie. In de contacten tussen de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht wordt aandacht geschonken aan de wijze waarop de leiderschapsstijl tot uiting komt. De Raad van Toezicht wordt gevraagd en geïnformeerd over relevante stappen die de Raad van Bestuur zet.

Daarnaast stelt de Raad van Bestuur zich kwetsbaar op door jaarlijks zijn functioneren met de Raad van Toezicht te evalueren.

7.2 Leiderschap

De kwaliteit van onze dienstverlening valt of staat met de kwaliteit van het leiderschap.

Aan de ene kant streven wij ernaar dat alle organisatieonderdelen zich gesteund voelen en aan de andere kant worden er door de organisatie hoge eisen gesteld aan de resultaten en de kwaliteit van het werk. Het resultaat is dat iedereen goed werk kan

leveren in een werkomgeving waarin voldoende ondersteuning geboden wordt.

Al enige tijd zijn proberen we meer zicht te krijgen op de manier waarop we het leiderschap kunnen vormgeven. Ook de komende jaren gaan we hiermee verder.

Hierbij gaat het niet altijd om een hiërarchische invulling maar om sturing op basis van vakdeskundigheid, motivatie en overtuigingskracht. We willen meer op zoek naar een leiderschapsstijl waarbij verantwoordelijkheden voor belangrijke beslissingen overdragen worden aan medewerkers, medewerkers aanmoedigen om belangrijke beslissingen zelf te nemen en medewerkers de vrijheid te geven om op hun eigen manier om te gaan met gecompliceerde situaties. Medewerkers worden zo gestimuleerd meer zelf het initiatief te nemen om verbetertrajecten in te zetten en om collega's te motiveren. Zo ontstaat er meer invloed op het beleid en de besluitvorming binnen de eigen werkomgeving.

Wanneer teams een hoge mate van zelforganisatie hebben, presteren zij beter.

Leiderschap komt steeds meer in de plaats van traditioneel management: niet meer beheren, plannen en controleren, maar medewerkers in staat stellen om hun werk zelf in te richten en hun prestaties zelf te verantwoorden. Daarnaast krijgen persoonlijke ontwikkeling en gedrag een steeds prominentere plek. Voor het leiderschap binnen PGVZ zal dit inhouden dat zij steeds meer de balans moet zoeken tussen:

**Afstand
versus
zichtbaarheid**

**Controleren
versus
loslaten**

**Kaders en
informatie**

7.3 Personeel en organisatie

Binnen het zorglandschap is er sprake van personeelstekort. Dit betekent dat ons werkgeversmerk erg belangrijk is voor het aantrekken en behouden van medewerkers.

Onboarding

PGVZ gaat in 2024 het onboardingsproces optimaliseren. Dit proces moet ervoor zorgen dat een nieuwe medewerker zich welkom voelt en goed ingewerkt wordt. Uiteindelijk is dit een investering in de medewerker en de binding die hij met het bedrijf heeft. Een project wat hier onderdeel van is, is het Warm Welkom project. Nieuwe medewerkers in de huishouding krijgen hierbij een welkomstpakket met leuke goodies en alle informatie die zij nodig hebben voor hun eerste werkdag.

Werving & Selectie

Werving en selectie is een belangrijk onderdeel van de afdelingen HR en marketing & communicatie. Nieuw personeel wordt geworven via de volgende kanalen:

- Eigen werkenbij-site
- Social media kanalen (Linkedin, Facebook, Instagram)
- Jobboards
- Print advertenties (krant, magazines, etc.)
- Advertorials (online & print)
- Aanwezig zijn bij verschillende events (zoals het Werkfestival in Steenwijk)

Het komende jaar zullen de afdelingen hier mee doorgaan, maar meer gebruik maken van storytelling in de content. Hierbij wordt de sfeer van PGVZ beter overgebracht. PGVZ is onderscheidend in zijn visie. Dat houdt in dat medewerkers zorg met tijd en aandacht bieden en zoveel mogelijk rekening houden met de wensen van de cliënt. Dit is niet alleen een voordeel voor de cliënt, maar ook voor de medewerker. Collega's geven regelmatig aan dat ze dit een erg fijne werkwijze vinden.



Opleiden & Stage

Het leveren van hoogwaardige zorg vereist niet alleen toegewijde professionals, maar ook een voortdurende investering in opleiding en stages. PGVZ benadrukt het belang van een goed doordacht en gestructureerd opleidings- en stageprogramma in de zorg, gericht op het bevorderen van competenties, het verbeteren van de kwaliteit van zorg en het creëren van een stimulerende leeromgeving.

De manier waarop wordt geleerd, verandert continu. Waar eerst het leren voornamelijk klassikaal werd aangeboden, zien we dat leren via E-learning of blended learning (leervorm waarbij twee of meer leer- of trainingsmethodes onmerkbaar in elkaar overgaan) in opkomst zijn. Het kan gaan over combinaties van afstandsonderwijs (individueel en collectief) en onderwijs in klasverband, online leren met de hulp van een coach of leraar, leren door middel van simulaties en leren door instructies. Deze laatste twee zijn toegenomen en ook het leren van elkaar tijdens het werk, wordt steeds belangrijker. Verder worden er workshops gegeven door collega's uit de praktijk.

E-learning

In 2024 starten we met aanbod van E-learning via het platform Niveo. Niveo is een online platform waar medewerkers E-learning kunnen volgen, helemaal gericht en op maat gemaakt voor de zorg.

De medewerkers van de afdeling Verzorging & Verpleging, Ambulant en Wonen met zorg krijgen verschillende E-learning toegewezen. Verder kunnen al onze medewerkers gratis E-learning volgen via Allyoucanlearn.eu.



Stages

We streven naar sterke samenwerkingsverbanden met onderwijsinstellingen om studenten hoogwaardige stageplaatsen te bieden (d.m.v. aanwezigheid op evenementen, open dagen, etc.). Dit omvat duidelijke leerdoelen en regelmatige evaluaties om de voortgang te bewaken. Op dit moment bieden wij in alle disciplines stageplekken aan, dit wordt gecoördineerd door onze nieuwe stagecoördinator.

Strategisch opleidingsplan in ontwikkeling

Een uitgebreid opleidings- en stageprogramma is essentieel voor het handhaven van een hoge kwaliteit van zorg. Door te investeren in de ontwikkeling van onze medewerkers en stagiairs, kunnen we niet alleen voldoen aan de huidige normen van zorg, maar ook voorbereid zijn op toekomstige uitdagingen en voortdurend streven naar verbetering en innovatie in de zorgverlening.

Kwaliteitsregister

Vanaf 2021 staan alle (specialistische) verpleegkundige en verzorgenden van PGVZ ingeschreven in het kwaliteitsregister van de V&VN. V&VN is met 105.000 leden de grootste beroepsvereniging van Nederland.

Medewerkers Tevredenheidsonderzoek

Binnen PGVZ wordt eens per twee jaar een tevredenheidsonderzoek onder de medewerkers afgenomen. Onze eigen mensen weten als geen ander wat er handiger en slimmer kan. Door medewerkers bij de organisatie te betrekken, ervaren ze meer werkplezier en presteren ze beter.

Een medewerkerstevredenheidsonderzoek geeft ons inzichten in hoe de medewerkers in de organisatie staan en wat er anders kan. De uitkomsten worden gebruikt om met teams de dialoog aan te gaan voor verbeteringen. Najaar 2024 zal het volgende MTO worden uitgezet.

7.4 Ondersteuning

De basis van onze dienstverlening is het primaire proces, met daarin de relatie tussen zorgvrager en zorgverlener. In dat onderlinge contact worden afspraken gemaakt over hoe de dienstverlening eruit moet zien. Voorwaarde voor het goed kunnen uitvoeren is enerzijds voldoende kennis en professionaliteit, maar daarnaast is het ook belangrijk dat de ondersteuning goed is geregeld. Bij ondersteuning kan gedacht worden aan samenwerkingsrelaties, facilitaire zaken, ICT- ondersteuning en administratie- en informatievoorzieningen.

Samenwerkingsrelaties

Binnen de zorg en begeleiding wordt intensief samengewerkt met partners vanuit het (sociale) netwerk van de zorgvrager en ook met professionele (maatschappelijke) partners en andere hulpverleners of zorgaanbieders. De nadruk hierbij ligt op effectiever en efficiënter omgaan met de huidige middelen, gebruik maken van elkaars expertise, verantwoord verschuiven van intramurale naar extramurale dienstverlening, optimale ondersteuning van mantelzorgers en met name ook innovatie. Naast dat wij aangesloten zijn bij regionale samenwerkingsverbanden (o.a. terminale zorg, dementie netwerk) en goede contacten onderhouden met de sociale wijkteams, hebben wij ook specifieke afspraken met een aantal reguliere zorgaanbieders (revalidatiecentrum/ouderenzorg). Voor deze zorgaanbieders geven wij met name de zorg in de thuissituatie vorm, welke aansluitend is op het revalidatie- of behandelproces of als weekendoverbrugging. Naast dit aanvullend zorg- en begeleidingsaanbod, werken we ook nauw samen op het gebied van kennis- en informatie-uitwisseling. Daar waar dat noodzakelijk is ligt de samenwerking vast in contracten. Alvorens wij een samenwerking aangaan worden organisaties 'beoordeeld', waarbij een relatie wordt gelegd met de indicatoren van PGVZ.



Binnen de samenwerkingsverbanden richten we ons op nieuwe vormen van dienstverlening die passen binnen de transitie in de zorg en het huidige overheidsbeleid. Hierbij is het streven dat de optimale vormen van zorg gewaarborgd blijven voor de zorgvrager. De zorgvrager moet dit alles als één geheel ervaren. Als samenwerkende zorgaanbieders spannen we ons in het goed met elkaar in te regelen. Als relatief nieuwe zorgaanbieder hebben wij de mogelijkheid om ons goed te richten op deze nieuwe vormen van dienstverlening.

Wij kunnen onze organisatie goed inrichten binnen de nieuwe kaders en worden niet gehinderd door bestaande structuren. Daarnaast hebben we al bewezen dat onze dienstverlening een goede aanvulling is in de bestaande zorgmarkt en willen we graag waar nodig krachten bundelen, waarbij we rekening houden met de visie en sterke kanten van andere organisaties.

Facilitaire zaken

Zaken rondom schoonmaak van gebouwen, klein onderhoud, beheer van vervoer (leaseauto en elektrische fietsen) en 'huismeester'-taken liggen bij onze facilitaire dienst. PGVZ heeft geen eigen vastgoed in beheer. Apparatuur/materialen worden gecontroleerd volgens de NEN 3401-richtlijnen.

ICT

Binnen de belangrijke informatieverwerkingsprocessen zetten we de nodige ICT-zaken in. Met gebruiksvriendelijke applicaties en software proberen we enerzijds efficiënter te werken en de administratieve last te verkleinen en anderzijds ook informatie te genereren die we voor o.a. analyse doeleinden kunnen gebruiken.

Ook binnen het Primair Proces doet ICT steeds meer zijn intrede. De 'zorg ICT' wordt steeds diverser. Naast het Elektronische Cliëntendossier (NEDAP-ONS), wat zorgt voor up-to-date cliëntinformatie, zien we ook steeds meer ontwikkelingen rondom gegevensuitwisseling tussen externe partijen (apotheek, huisarts, hulpverleners, andere zorginstellingen, etc.), cliëntenportalen, cliëntmonitoring en zorg en begeleiding op afstand (telemedicine en eHealth).

Ontwikkelingen op het gebied van 'Zorg-ICT' bieden kansen binnen de zorg. PGVZ wil er graag aan bijdragen dat deze ontwikkelingen zo optimaal mogelijk worden benut. Inmiddels participeren wij mee in de regionale 'versnellingskamer ICT'. In nauwe samenwerking met andere organisaties zoeken we naar effectieve, efficiënte en veilige informatie-uitwisseling binnen de zorg.

Financiën en administratieve processen

PGVZ werkt met een jaarlijks beleidscyclus (planning en controle). De cyclus start met de jaarlijkse 'beleidsbrief' die is opgesteld door de Raad van Bestuur. Deze wordt opgesteld naar aanleiding van de gehouden management review en de opgestelde jaarbegroting. Deze brief geeft beleidsprioriteiten en de financiële kaders voor het komende jaar aan.

De begroting koppelt de middelen aan de doelstellingen en strategieën van PGVZ. Door het opstellen van een (meerjarig) businessplan door de Raad van Bestuur, wordt bepaald wat we willen bereiken op de middellange termijn en hoe we dat willen doen.

Met een begroting en (toenemende) digitale informatievoorziening, zijn we goed in staat om de activiteiten te plannen, te monitoren en de prestaties van PGVZ te beoordelen en te verbeteren.

Door de begroting te vergelijken met de realisatie kunnen we de ontwikkeling van de opbrengsten, kosten en geldmiddelen scherp in de gaten houden. Wekelijks wordt er gerapporteerd op productiviteit/ ziekteverzuim en ureninzet van medewerkers.

Maandelijks rapporteert de Financial Controller (FC) de maandcijfers aan de Raad van Bestuur. De maandcijfers bestaan uit:

- Een balans en winst & verlies overzicht, hierin worden de kosten, omzet en diverse balansposities vergeleken met de vorige periode en geanalyseerd en vergeleken met de begroting.
- Urenanalyses: omzet per uur op basis van de declarabele en niet-declarabele uren, uren derden, ziekte en verlof.

De kaderregeling AO/IC vraagt PGVZ om zorg te dragen voor een adequate organisatie en interne controle gericht op een juiste, volledige en tijdige registratie van de geleverde diensten en daaruit voortvloeiende declaraties. Deze wordt jaarlijks beoordeeld door onze externe accountant en de resultaten worden verwoord in de managementletter, met daarbij alle risico's, aanbevelingen en verbeterpunten.

Administratieprocessen zijn onderverdeeld in:

- **Cliëntenadministratie:** verwerken clientgegevens en het onderhouden berichtenverkeer (VECOSO en iWMO)
- **Debiteurenadministratie:** binnende debiteurenadministratie hebben we te maken verschillende beleidskaders:
 - Gemeente: Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en Jeugdwet (JW)
 - Zorgverzekeringswet (ZVW)
 - Wet Langdurige Zorg (WLZ)
 -

Rondom de financiering onderscheiden we de volgende mogelijkheden:

- Eigen financiering
- Zorg In Natura (ZIN)
- Persoonsgebonden Budget (PGB)
- Crediteurenadministratie
- Salarisadministratie
- Personeelsadministratie

Documentbeheer

Beleid PGVZ Kwaliteitsplan 2024

Versienummer

2024.1

Beheer

Afdeling Kwaliteit & Beleid

Versiegeschiedenis

Aanmaak document	Afdeling Kwaliteit & Beleid 01-02-2021
Revisie document	Afdeling Kwaliteit & Beleid 01-01-2022
Revisie document	Afdeling Kwaliteit & Beleid 30-01-2023
Revisie document	Afdeling Kwaliteit & Beleid 30-01-2024

Evaluatieprogramma

Het document wordt jaarlijks geëvalueerd. De eerstvolgende datum voor evaluatie is 30-01-2024

In te vullen door Commissie Documentbeheer & Ontwikkeling:
referentie: EN-30.01.2023.

Copyright

©2024 PGVZ.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag gewijzigd, verveelvoudigd of verspreid worden zonder uitdrukkelijke toestemming van PGVZ.

Rechten en vrijwaring

PGVZ is zich bewust van haar verantwoordelijkheid om een zo betrouwbaar mogelijk document te verzorgen. Desondanks is PGVZ niet aansprakelijk voor eventueel in deze uitgave voorkomende onjuistheden, onvolledigheden of nalatigheden. PGVZ aanvaardt ook geen aansprakelijkheid voor enig gebruik van voorliggende uitgaven of schade ontstaan door de inhoud van de uitgave of door de toepassing ervan.