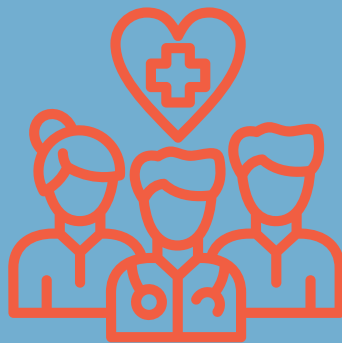


Kwaliteitsbeeld 2024



Met  voor zorg

Wij mochten
ongeveer 160
cliënten helpen



Dat deden wij
met ongeveer
30 collega's

Wij scoorden
een 9,0 en 9,2
bij het PREM-
onderzoek



Wij leverden
gecontracteerde
zorg voor 3
verzekeraars en
de WLZ

Uit het medewerkers
tevredenheidsonderzoek
kwamen 4,8/5 sterren



INHOUDSOPGAVE

01

Introductie

4

02

Maatschappelijke
context

5

03

Bouwsteen 1: Het
open gesprek

7

04

Bouwsteen 2: Het
bouwen van
netwerken

9

05

Bouwsteen 3: Het
werk organiseren

11

06

Bouwsteen 4: Leren
en ontwikkelen

13

07

Reflectie en
perspectief op
kwaliteit

15

Introductie

Het Generiek kompas en het tellen en vertellen in het kwaliteitsbeeld

Welkom in het eerste kwaliteitsbeeld van Meetingcare Thuiszorg, het kwaliteitsbeeld over 2024. Het kwaliteitsbeeld is een onderdeel van het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'. Dit Generiek Kompas geldt van 2024 tot en met 2028, in 2029 vindt herziening plaats.

Het kompas gaat over kwaliteit van bestaan van cliënten met een zorgvraag thuis, in de wijk of in het verpleeghuis. Het kompas is van toepassing op verschillende fases van hulp, ondersteuning, zorg of behandeling. Naast goede zorg voor de cliënt is het ook belangrijk dat we gelukkige professionals hebben die voldoening uit hun werk halen, maar ook dat mantelzorgers op een prettige manier ontlast kunnen worden.

Om dit alles te toetsen hanteert het Generiek kompas een vijftal bouwstenen. Het gaat om de volgende bouwstenen:

- Bouwsteen 1: Het open gesprek
- Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken
- Bouwsteen 3: Het werk organiseren
- Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen
- Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Elk jaar (tot in ieder geval 2028) zal een nieuw kwaliteitsbeeld worden opgesteld door Meetingcare. Met het kwaliteitsbeeld wordt aan de hand van de bouwstenen duidelijk hoe Meetingcare werkt aan kwaliteit, op welke punten we willen en kunnen verbeteren en hoe we de toekomst voor ons zien. Hoe zorgen wij ervoor dat onze zorg met hart voor zorg wordt geleverd? Dit is handig voor bijvoorbeeld onze cliënten, hun naasten en onze collega's. Maar ook voor externe partijen, zoals de zorgverzekeraar, het zorgkantoor, samenwerkingspartners en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Het kwaliteitsbeeld gaat over alle zorg die door Meetingcare wordt geleverd, namelijk thuiszorg, begeleiding en huishoudelijke ondersteuning thuis en dagbesteding. Dit kan gefinancierd worden vanuit de Zorgverzekeringswet (hierna: Zvw) maar ook vanuit de Wet langdurige zorg (hierna: Wlz).

Binnen het kwaliteitsbeeld spelen tellen en vertellen een belangrijke rol. Vertellen geeft een beeld van de kwaliteit aan de hand van de vijf bouwstenen, er wordt teruggeblikt, gereflecteerd en vooruitgekeken. Welke doelen hebben we bijvoorbeeld gesteld, hoe monitoren wij deze, waar lopen we tegenaan etc. Daarnaast speelt tellen een belangrijke rol binnen het kwaliteitsbeeld. Dit gaat om informatie die door Meetingcare wordt verzameld over cliëntervaringen. Het Meetinstrument in 2024 hiervoor was het wettelijk verplichte PREM onderzoek.

Indeling van dit kwaliteitsbeeld

We starten dit kwaliteitsbeeld met de maatschappelijke context, onze visie over de geleverde kwaliteit. Daarnaast zullen we de vier eerste bouwstenen doorlopen. Het volledige kwaliteitsbeeld zal de vijfde en laatste bouwsteen vormen. We besluiten dit kwaliteitsbeeld met de reflectie op de geleverde kwaliteit en het perspectief voor het komende jaar.

Maatschappelijke context

Bij Meetingcare staat de kwaliteit en hart voor zorg hoog in het vaandel. Zelfredzaamheid en zo lang mogelijk verantwoord thuis blijven wonen, is het belangrijkste doel van Meetingcare. Daar hoort ook bij dat de mantelzorgers niet overbelast raken en dat onze medewerkers fijne zorg kunnen leveren omdat zij in een prettig werkklimaat werkzaam zijn. Om dit te kunnen waarborgen werkt Meetingcare met een aantal kernwaarden.

Deskundigheid

Meetingcare levert kwalitatief goede zorg. Onze medewerkers beschikken over de juiste papieren en een VOG. Werknemers met een zorgachtergrond worden daarnaast vergewist bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: IGJ). Voor onze medewerkers staan altijd bijscholing en ook worden medewerkers gestimuleerd verder te studeren. Meetingcare volgt protocollen van Vilans en houdt zich daarnaast aan regelingen van de V&VN. Meetingcare heeft in 2024 flink gewerkt aan het creëren van een kwaliteitsteam om zo de kwaliteit beter in de gaten te houden en het steeds verder te verbeteren.

Kwaliteit wordt daarnaast gemonitord in ons kwaliteitsmanagementsysteem. Dit kwaliteitsmanagementsysteem wordt extern afgetoetst, zodat wij een ISO 9001 keurmerk krijgen en behouden. Om verder te verbeteren stapt Meetingcare in 2025 over op een nieuw kwaliteitsmanagementsysteem en gaat Meetingcare samenwerken met een externe partij om de medewerkers af te laten toetsen op risicovolle en voorbehouden handelingen. Zo kunnen de bekwaamheden van de medewerkers onafhankelijk getoetst worden. Daarnaast zetten wij de fijne samenwerking met onder andere Yonder (voorheen ROC) met alle plezier voort.

Clïëntgerichtheid

De cliënt staat bij Meetingcare voorop. Wij respecteren de wensen van de cliënt en proberen hier zo goed mogelijk rekening mee te houden, voor zover dit binnen de thuiszorg en onze dienstverlening mogelijk is. We denken graag mee om een situatie te creëren waardoor cliënt op een prettige manier zo lang mogelijk thuis kan blijven wonen. Dit doen we bijvoorbeeld door 24 uur per dag bereikbaar te zijn. Daarnaast kiest Meetingcare ervoor om niet te werken met keuzemenu's of een tussenpartij voor het aannemen van de telefoon. U krijgt direct een medewerker aan de lijn. Daarnaast heeft Meetingcare weinig overhead/kantoormedewerkers, waardoor zoveel mogelijk tijd en middelen aan de cliënt kunnen worden besteed. Ondanks dat Meetingcare een kleine groei wil maken in 2025, blijft het de wens om de telefonische bereikbaarheid op deze manier in stand te houden. We merken ook dat cliënten het als prettig ervaren dat ze altijd een medewerker aan de lijn krijgen en dat dit tijdens kantoortijden ook vaak dezelfde collega is.

Persoonlijke aandacht

Onze cliëntgerichtheid hangt samen met de persoonlijke aandacht die wij aan de cliënt bieden. We werken met een klein en vast team medewerkers, zonder uitzendkrachten of ZZP'ers. Ook proberen we het team per cliënt zo klein mogelijk te houden, hoewel dit met ziekte of vakantie niet altijd mogelijk is. Door het kleine team en de goede bereikbaarheid, weten wij hoe het met de cliënt gaat en kunnen wij snel anticiperen als de situatie achteruitgaat waardoor bijvoorbeeld opschaling van zorg nodig is. Voor Meetingcare blijft deze persoonlijke aandacht in de toekomst ook een van de belangrijkste punten.

Goed werkgeverschap

Voor het leveren van kwalitatief goede cliëntgerichte zorg met persoonlijke aandacht, hebben wij natuurlijk ook top collega's nodig. Goed werkgeverschap is daarom de laatste belangrijke kernwaarde binnen Meetingcare. Medewerkers krijgen ruimte en verantwoordelijkheid in hun werk. Zo werken wij met zelfroosteren zodat medewerkers flexibel in de te werken dagen zijn. Medewerkers werken zelfstandig maar hebben altijd ruimte om terug te vallen op andere collega's, zelfstandig maar dus zeker niet alleen.

We merken dat de ruimte en verantwoordelijkheid zorgt voor loyaliteit en betrokkenheid van onze collega's. Alle medewerkers verstaan hetzelfde onder goede zorg. Daarnaast kent Meetingcare maar een klein verloop aan medewerkers (en heeft dit verloop soms te maken met ziekte en/of pensioen).

Daarnaast vindt Meetingcare het ontzettend belangrijk om collega's op te leiden. Collega's kunnen intern doorgroeien om zo het beste uit zichzelf te halen. Ook leidt Meetingcare veel zij-instromers op, nieuwe collega's die vanuit een andere sector in de zorg willen komen werken. Dit zorgt ervoor dat we de zorg ook meer toekomstbestendig kunnen maken.

Duurzaamheid

Naast onze kernwaarden speelt duurzaamheid een rol. Binnen de zorg is het een bekend probleem dat vaak te veel hulpmiddelen of materialen worden geleverd. Denk bijvoorbeeld aan wondmateriaal of incontinentiemateriaal. Dit materiaal mag niet zomaar gebruikt worden voor nieuwe cliënten en de cliënten en/of mantelzorgers kunnen dit materiaal niet zomaar ergens inleveren. Meetingcare werkt hiervoor samen met Stichting CareCycle. Mantelzorgers of cliënten kunnen materialen die over zijn bij Meetingcare inleveren. CareCylce komt deze materialen bij ons ophalen. Zij zorgen voor heruitgave van de materialen en overtollige producten worden aan goede doelen en internationale projecten en initiatieven gedoneerd.

Terugblik

Meetingcare is een groeiende organisatie, Meetingcare zet elk jaar weer stappen naar verdere professionalisering en het verbeteren van de kwaliteit. Meetingcare heeft al een aantal jaar het ISO 9001 keurmerk. Het kwaliteitsmanagementsysteem dat we in 2024 hadden, voldeed niet volledig aan onze wensen, hiervoor maken wij in 2025 een overstap. De persoonlijke aandacht en cliëntgerichtheid blijft hoog in het vaandel staan bij Meetingcare.

Vooruitblik

In 2025 gaat Meetingcare verder professionaliseren. Zo stappen we over op een nieuw kwaliteitsmanagementsysteem. We gaan vooral door met het opleiden van nieuwe medewerkers om de zorg beter toekomstbestendig te maken. We gaan een kleine groei proberen te realiseren, maar zullen altijd onze kernwaarden voorop blijven stellen.

Bouwsteen 1: Het open gesprek

Het intake/adviesgesprek

Meetingcare kent verschillende manieren om de behoeften en wensen van cliënten te achterhalen. De zorgvrager krijgt altijd direct contact met een medewerker van Meetingcare. De zorgvrager kan cliënt zelf zijn maar bijvoorbeeld ook de huisarts, het transferpunt van het ziekenhuis of het revalidatiecentrum. Meetingcare kan vaak telefonisch aan de hand van onze in- en exclusiecriteria bepalen of wij de cliënt kunnen ondersteunen, of de ondersteuning die wij kunnen bieden voldoende is voor de juiste zorg voor cliënt, of dat een andere partij mogelijk een betere optie is.

Na het telefonische contact zal de (wijk)verpleegkundige langs gaan bij de cliënt om een intake/adviesgesprek te voeren. Hierin worden de verdere wensen van de cliënt besproken, zoals dagen dat zorg nodig is, dagen dat cliënt mogelijk eerder of later hulp nodig heeft en de tijdstippen dat wij langskomen. Ook wordt er bij Wlz-cliënten bekeken of er naast verpleging en/of persoonlijke verzorging, ook hulp nodig is op het gebied van individuele begeleiding, huishoudelijke ondersteuning of dagbesteding. Dit kan Meetingcare allemaal bieden aan de cliënt.

Tijdens de intake of het adviesgesprek wordt zeker ook bekeken of er hulpmiddelen en/of andere disciplines nodig en/of beter passend zijn, zoals een ergotherapeut, fysiotherapeut of het wondexpertisecentrum. Ook wordt bekeken wat de mantelzorger mogelijk kan betekenen en hoe het netwerk van de cliënt eruitziet. Het is natuurlijk niet de bedoeling dat de mantelzorger overbelast raakt waardoor de mantelzorger ook hulp nodig heeft.

Het zorgplan

Na het intakegesprek wordt een zorgplan voor de cliënt opgesteld. Hierin worden de wensen en behoeften meegenomen maar ook de momenten waarop zorg en eventueel begeleiding, huishoudelijke hulp of dagbesteding nodig is. Tijdens het maken van het zorgplan maar ook gedurende de zorg wordt de mantelzorger goed in de gaten gehouden. Meetingcare scoort de belastbaarheid van de mantelzorger. Dreigt de mantelzorger overbelast te raken, dan gaat Meetingcare kijken waar de zorg mogelijk opgeschaald kan worden om de mantelzorger te ontlasten.

Bereikbaarheid Meetingcare

Wij horen vaak van cliënten terug dat zij het ontzettend fijn vinden dat Meetingcare een direct nummer heeft. Je hebt direct een medewerker aan de telefoon zonder een keuzemenu te moeten doorlopen. Daarnaast is Meetingcare 24 uur bereikbaar en biedt Meetingcare een alarmservice aan. Ook bij problemen buiten kantooruren zoals in de avond of nacht biedt Meetingcare ondersteuning waar nodig.

Metten van cliëntervaringen

Meetingcare meet al een aantal jaar de cliëntervaringen door middel van het PREM-onderzoek. Meetingcare scoort elk jaar hoger dan een 9. De scores worden ook op de website gepubliceerd. Daarnaast maakt Meetingcare gebruik van Zorgkaart Nederland, hier kunnen cliënten en/of naasten reviews plaatsen. Meetingcare heeft in 2022 in de Top 10 van Zorgkaart gestaan. Hier merken we ook in 2024 nog positieve gevolgen van, zo kiezen cliënten/naasten bijvoorbeeld voor Meetingcare omdat we een hoge score halen.



Wat een bekend probleem is in de thuiszorg, is dat we niet kunnen werken met vaste tijden. Hier krijgen we wel eens negatievere beoordelingen over. Er wordt gewerkt met tijdsblokken, maar door omstandigheden (bijv. overleg huisarts/apotheek, problemen onderweg) kan het zijn dat de collega soms wat later is. Daarnaast vinden cliënten het soms lastig als er nieuwe collega's zijn. Dit kan bijvoorbeeld komen door ziekte of vakantie, waardoor het vaste gezicht niet aanwezig is. Een andere oorzaak in dezen is het opleiden van nieuwe collega's. Meetingcare vindt dit ontzettend belangrijk en probeert de cliënt zo goed mogelijk te informeren over het meelopen en waarom dat meelopen zo van belang is.

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Het netwerk van de cliënt

Bij de intake wordt bekeken wat het huidige netwerk van de cliënt is. Hierin worden onder andere de volgende zaken meegenomen:

- Heeft de cliënt nog een partner, zo ja, in hoeverre kan deze partner iets betekenen voor de cliënt? Wat doet de partner al, wat lukt niet, hoe overbelast is de partner?
- Heeft de cliënt kinderen, zo ja wonen deze in de buurt en zijn zij in staat om te ondersteunen? Ook hier worden tekenen van overbelasting in de gaten gehouden.
- Zijn er mogelijk burens/kennissen/vrienden etc. betrokken bij de zorg van cliënt? Wat doen deze mensen en kunnen zij dit nog aan?

Op deze manier wordt zichtbaar wat het netwerk van de cliënt is, wie betrokken is en wat er nog nodig zou zijn vanuit de thuiszorg of een eventuele andere partij. Soms is het mogelijk om vrijwilligers in te zetten voor bijvoorbeeld hulp bij boodschappen.

Zowel bij de intake als gedurende het leveren van zorg wordt het netwerk van de cliënt in de gaten gehouden. Een belangrijk instrument dat wij hiervoor gebruiken is de belastbaarheid van de mantelzorger, dit is inmiddels een vastgesteld meetinstrument. Als een mantelzorger overbelast raakt, kan het zijn dat de mantelzorger minder kan betekenen voor de cliënt. Dan is mogelijk extra zorg of andere inzet van begeleiding nodig. Hier ondersteunt Meetingcare in. Dit helpt mogelijk met het voorkomen of uitstellen van een zorgvraag vanuit de mantelzorger.

Het netwerk en de samenwerkingen van Meetingcare

Thuiszorg verlenen kunnen we niet alleen. We hebben daarom regelmatig contact met en worden bijgestaan door andere disciplines zoals artsen, specialistische organisaties, paramedici of andere organisaties die samen met ons zorgen dat de cliënt zo lang mogelijk zelfstandig en verantwoord thuis kan wonen.

Artsen/ziekenhuis

Meetingcare heeft regelmatig contact met huisartsen van de cliënt of de praktijkondersteuner. Er worden bijvoorbeeld MDO's gehouden.

Naast de huisarts kan Meetingcare ook overleg plegen met de artsen/specialisten in het ziekenhuis. Het transferpunt van het ziekenhuis weet Meetingcare ook te vinden als patiënten worden ontslagen en thuiszorg nodig hebben.

Specialistische teams/organisaties

Meetingcare is een kleinere organisatie, waardoor we niet altijd alle middelen of kennis in huis hebben. Meetingcare werkt daarom wat betreft complexe wondzorg samen met het Wond Expertise Centrum (WEC), zij ondersteunen ons bij de beoordeling van wonden en het opstellen van een wondzorgplan.

Naast het WEC werken we samen met het Mobiele Zorgteam van de Wever. Dit zorgteam wordt ingeschakeld bij complexe handelingen die Meetingcare (nog) niet aanbiedt, zoals het plaatsen en onderhouden van een morfinepomp.

De doelgroep van Meetingcare omvat met name kwetsbare ouderen en chronisch zieken. Mogelijk hebben zij ook een psychogeriatrische aandoening zoals dementie. Deze cliënten kampen vaak met levensvragen. In dit kader werken wij samen met geestelijk verzorgers vanuit het Netwerk Midden Brabant, zij kunnen cliënten ondersteunen met zingevingsproblematiek.

Paramedici

Meetingcare werkt onder andere samen met ergotherapeuten, fysiotherapeuten en diëtisten om zo samen de beste zorg te verlenen voor de cliënt.

Softwareleveranciers

Meetingcare hanteert een Elektronisch Cliëntendossier (hierna: ECD). Hiervoor gebruiken wij ONS van Nedap. Hierin kunnen wij op een veilige manier zorgplannen opstellen en rapporteren over de situatie van de cliënt. Ook is het via leverancier Attendi mogelijk dat we spraakgestuurd kunnen rapporteren binnen ONS. Voor het aftekenen van medicatie maken wij gebruik van Medimo. Zo kan veilig en digitaal afgetekend worden, ook is er een mogelijkheid om controlefoto's te sturen.

Voor ons kwaliteitsmanagementsysteem maakte we in 2024 gebruik van Pro-aQt, vanaf 2025 gaat Meetingcare gebruik maken van Qlink. Zo kunnen we alle documenten makkelijker op 1 plek verzamelen. Ook wordt het makkelijker om risicosignaleringen te maken en kunnen collega's sneller MIC-meldingen indienen.

Meetingcare heeft twee preventiemedewerkers die zelf de RI&E uitvoeren en bijhouden. Hiervoor gebruikt Meetingcare het instrument van ZorgRie. De RI&E dient afgetoetst te worden door een externe partij.

Overige organisaties

Meetingcare werkt daarnaast samen met leveranciers van o.a. steunkousen, (wond)materialen, hulpmiddelen en aanvullende voeding. Meetingcare kan daardoor de cliënten ook ondersteunen indien er middelen nodig zijn die niet door Meetingcare zelf geleverd kunnen worden.

Door het netwerk van Meetingcare kan de cliënt met veel vragen bij ons terecht. Wij kunnen dan bekijken of wij het zelf af kunnen handelen of dat wij hiervoor een andere partij in kunnen schakelen. We nemen zo de cliënt wat werk en zorgen uit handen, wat door veel cliënten wordt gewaardeerd.

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Deskundigheidsmix

Deskundige en kwalitatief goede zorg is ontzettend belangrijk. Bij Meetingcare werken collega's met verschillende achtergronden en opleidingen. Zo werken we met Helpenden Plus (met name Wlz), Verzorgenden (IG) en Verpleegkundigen op MBO- en HBO-niveau.

Per cliënt wordt bekeken welke deskundigheidsmix noodzakelijk is. Complexere verpleegtechnische handelingen mogen bijvoorbeeld niet door alle collega's uitgevoerd worden. Hier zal dan altijd de juiste deskundigheid op worden geplaatst. Ook bij cliënten met minder complexe handelingen, zorgen we ervoor dat er verschillende deskundigheden worden geplaatst, zodat er altijd door meerdere collega's met verschillende achtergronden naar de situatie van de cliënt wordt gekeken.

Daarnaast zijn al onze collega's opgeleid en getraind om veranderingen of verbeteringen in de situatie van de cliënt te signaleren. Doet er zich een probleem voor waar de collega over twijfelt, dan is er ten alle tijden een andere collega bereikbaar om de collega bij te staan. Ook kunnen collega's met zorginhoudelijke vragen altijd terecht bij onze verpleegkundigen. Met een teamoverleg of intervisie worden casussen besproken waarin vastgelopen wordt/dilemma's spelen.

Voor collega's die twijfelen over een situatie of die graag willen dat een collega een keer meekijkt naar de situatie of de handeling, is het altijd mogelijk om samen naar de cliënt te gaan. Collega's die bereikbare dienst hebben, hebben ook altijd nog een achterwacht die zij kunnen bereiken bij twijfel of indien er hulp nodig is. Thuiszorg verleen je in principe zelfstandig maar je staat er nooit alleen voor!

Zeggenschap en veiligheid van collega's

Meetingcare is een kleine organisatie waar collega's makkelijk binnen kunnen lopen met vragen of problemen. Ook worden keuzes binnen het bedrijf vaak afgestemd met de collega's, bijvoorbeeld binnen het teamoverleg. Tot op heden is er nog geen verplichting voor Meetingcare voor het hebben van een Ondernemingsraad en is er onder de medewerkers nog geen interesse voor een Personeelsvertegenwoordiging. Verplichtingen op grond van de wet- of andere regelgeving waaraan Meetingcare zich moet houden, worden soms zonder overleg ingevoerd maar deze worden wel altijd gecommuniceerd.

De collega's hebben vrijheid voor het inplannen van de te werken diensten. Dit doen we door middel van het zelfroosteren. Collega's geven aan welke dagen ze in de maand willen werken en of dit dan een ochtendroute, avondroute of beide routes zijn. Na de eerste input wordt beoordeeld waar te veel of te weinig mensen zijn aangemeld of waar de deskundigheidsmix niet correct is. Dit wordt aan de collega's teruggekoppeld en dan krijgen zij nog een mogelijkheid tot verplaatsen/wijzigen van de diensten.

Naast de zeggenschap en korte lijntjes, vindt Meetingcare het ontzettend belangrijk dat onze collega's veilig kunnen werken. Door de ambulante setting van thuiszorg en het zelfstandig werken kunnen er een aantal risico's spelen. Collega's kunnen in nood altijd een andere collega bellen omdat er altijd minimaal één andere collega beschikbaar is. Daarnaast wordt aan de hand van onze arbochecklist bekeken of het bij cliënt voldoende veilig is om het werk uit te voeren. Dit gaat dan zowel om fysieke belasting als mogelijke agressie of andere gedragsproblematiek. Op grond van onze exclusiecriteria weigeren wij cliënten met zware psychische problemen en hebben wij de mogelijkheid om bij grensoverschrijdend gedrag de zorg te beëindigen. In sommige situaties zou een situatie veiliger worden door twee collega's in te zetten, helaas is Meetingcare te klein om dit te kunnen waarborgen. Daardoor heeft Meetingcare gekozen voor strengere exclusiecriteria.

Ook wat betreft infectiepreventie kent Meetingcare beleid en beschikbare beschermingsmiddelen. Zo kan worden voorkomen dat collega's infecties oplopen via onze cliënten. Daarnaast werkt Meetingcare natuurlijk samen met een arbodienst en bedrijfsarts.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Elk jaar houdt Meetingcare een medewerkerstevredenheidsonderzoek. Hierin wordt gevraagd naar psychosociale arbeidsbelasting, fysieke belasting, werksfeer, werkdruk, opleidingswensen, mening over geleverde kwaliteit en mogelijke verbeterpunten. In 2024 was de medewerkerstevredenheid 4,8 van de 5 sterren. Ook hebben we weer goede feedback gekregen om onze organisatie of zorg voor cliënten verder te verbeteren.

Zeggenschap cliënten

Wij proberen ten alle tijden zoveel mogen rekening te houden met de wensen van cliënten, die bijvoorbeeld bij de intake of tijdens de zorg naar voren komen. Zo proberen we rekening te houden met tijden indien cliënt naar het ziekenhuis of bijvoorbeeld de dagbesteding moet. Ook proberen we rekening te houden met de dagen van zorg indien de cliënt niet dagelijks zorg nodig heeft.

Geeft cliënt aan meer of minder zorg nodig te hebben, dan bekijken wij de mogelijkheden. We willen voldoen aan de wensen van cliënt maar wij zijn tegelijkertijd verplicht om verantwoorde zorg te leveren. Wij hebben een generieke zorgplicht. In het geval dat cliënt zorg af wil schalen, zal samen met cliënt besproken worden hoe dit verantwoord plaats kan vinden.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Deskundigheid is een kernwaarde van Meetingcare. Deskundigheid kan alleen bereikt worden door voldoende (bij)scholingsmogelijkheden en het stimuleren van doorgroeien van medewerkers.

Erkend leerbedrijf

Meetingcare is een erkend leerbedrijf (SBB) voor MBO-opleidingen, hiervoor werken wij met name samen met Yonder in Tilburg. Bij Meetingcare is zowel zij-instroom als doorstromen mogelijk. Wij trekken graag nieuwe collega's aan die vanuit een andere sector over willen stappen naar de zorg, zo maken we de zorg toekomstbestendiger.

Onze eigen collega's krijgen natuurlijk ook alle mogelijkheden om door te stromen. Zo kunnen zij van Helpende Plus doorstromen naar Verzorgende IG en later naar Verpleegkunde. Ook is het mogelijk om door te stromen naar het HBO om zo uiteindelijk wijkverpleegkundige te worden. Hiervoor kan de leerling zelf kiezen of ze naar Avans of Fontys hogeschool gaan.

Collega's krijgen zowel in het medewerkerstevredenheidsonderzoek als in de samenwerkingsgesprekken de kans om aan te geven of ze verder willen studeren en wat ze eventueel aan aanvullende scholing nodig hebben.

Bevoegd- en bekwaamheden gediplomeerd personeel

Ook personeel dat al gediplomeerd is, zal natuurlijk de kennis op peil moeten houden. Hiervoor beschikt Meetingcare over E-learnings van Care-Up, waarin de verpleegtechnische handelingen geleerd, onderhouden en getoetst kunnen worden. Daarnaast wordt regelmatig het e.e.a. besproken in het teamoverleg, bijvoorbeeld de MIC-meldingen in bijzondere gevallen. Ook kunnen er klinische lessen worden georganiseerd. In 2024 was er bijvoorbeeld een klinische les over het ACT zwachtelen en het gebruik van de raizer, een tilhulpmiddel. Zowel in het teamoverleg als in de samenwerkingsgesprekken en het medewerkerstevredenheidsonderzoek, kan aangegeven worden waar behoefte is aan extra cursussen of scholing.

Op dit moment wordt onderling getoetst of collega's nog bekwaam zijn. Uit de audit bleek dat we op dit punt nog verder kunnen verbeteren. Bijvoorbeeld door een vaste cyclus en het gebruik maken van een skillslab. Meetingcare gaat daarom in 2025 verder ontwikkelen door het inschakelen van een mobiel skillslab en het beter monitoren van alle bevoegd- en bekwaamheden. Mede omdat Meetingcare steeds meer groei doormaakt is een duidelijke lijn met een duidelijk systeem een mooi verbeterpunt om de kwaliteit nog beter en meer aantoonbaar te maken. Het bepalen van de benodigde skills en bevoegd- en bekwaamheden wordt altijd in samenspraak bepaald met de directie, wijkverpleegkundige en het kwaliteitsteam.

De verpleegkundigen houden regelmatig intervisie. Hierin kunnen casussen worden ingebracht en kan samen besproken worden hoe de anderen bijvoorbeeld in deze casus zouden handelen. In 2024 was er bij Meetingcare nog geen sprake van intercollegiale toetsing, met name bij de wijkverpleegkundigen. Mede gezien de wijzigingen in het Normenkader Indicatiestelling, zal Meetingcare in 2025 ook starten met intercollegiale toetsing.

Voor BIG-geregistreerden en Verzorgenden IG, staat het V&VN kwaliteitsregister ter beschikking. Hierin kunnen de punten verdiend met onder andere het volgen van cursussen, interne trainingen, intervisie en intercollegiale toetsing, worden vastgelegd.

Voor BIG-geregistreerden faciliteert Meetingcare natuurlijk ook de herregistratie.

Audit verbeterpunten

Meetingcare krijgt elk jaar een audit in het kader van de ISO 9001. Meetingcare heeft in 2024 de minors en verbeterpunten vanuit 2023 goed kunnen oplossen. Deze gingen met name over ons arbobeleid en het verpleegkundig proces. In 2024 kwamen er een aantal andere minors en verbeterpunten naar voren. Dit ging met name over de bevoegd- en bekwaamheden van de medewerkers. Hiervoor gaan wij nu de samenwerking aan met een mobiel skillslab, zodat de bekwaamheden vanaf 2025 onafhankelijk worden getoetst.

Daarnaast zal Meetingcare een duidelijk systeem gaan creëren zodat ten alle tijden duidelijk is welke collega tot welke handelingen bevoegd én bekwaam is.

Reflectie op de kwaliteit en perspectief voor 2025

Hierboven is ingegaan op hoe Meetingcare kwaliteit ziet, wat wij zoal doen aan kwaliteit en welke verbeterpunten er nog zijn. Meetingcare heeft in 2024 de cliëntenervaringen over onder andere onze kwaliteit van zorg gemeten via de PREM. Daarnaast wordt de kwaliteit getoetst doormiddel van een audit en werkt het kwaliteitsteam, in samenwerking met de wijkverpleegkundige, hard aan het constant blijven verbeteren van de geleverde kwaliteit.

Resultaten van het PREM-onderzoek

In 2024 is het PREM-onderzoek weer afgenomen onder cliënten, met eventuele ondersteuning van de mantelzorger of ondersteuner. Uit de PREM komen twee algemene rapportcijfers, eentje over Meetingcare als organisatie en eentje over de medewerkers van Meetingcare. Meetingcare scoort in 2024 een 9 en de medewerkers scoren een 9,2.

Complimenten die naar voren komen zijn bijvoorbeeld vriendelijkheid, respectvolle benadering, aandacht voor wisselende gezondheid en de zorgzaamheid. Ook kwamen er een aantal verbeterpunten naar voren. Zoals elk jaar is dit bijvoorbeeld de vaste tijden en vaste medewerkers. Deze punten zijn over het algemeen binnen de thuiszorg een probleem. Vaste teams hebben we in de meeste gevallen, maar door ziekte of vakantie kan dit helaas soms anders uitpakken. Ook worden de tijden beïnvloed door bijvoorbeeld ziekte, drukte op de weg, spoedgevallen en slechte bereikbaarheid van bijvoorbeeld de huisarts of apotheek, waardoor er sprake is van uitloop.

Audit

Uit de externe audit kwamen, zoals eerder besproken, een aantal punten ter verdere verbetering van de kwaliteit. We gaan met name aan de slag met het extern laten aftoetsen van bekwaamheden en het duidelijk en overzichtelijk krijgen welke werknemers welke handelingen mogen verrichten. Hoewel we dit nu van alle collega's weten, is dit niet in een overzicht weergegeven, dit zal het voor ons in de toekomst een stuk makkelijker maken.

Perspectief 2025

In 2025 bouwt Meetingcare verder aan de kwaliteit van zorg. Dit doen we met name door de overstap naar een nieuw kwaliteitsmanagementsysteem, de invoering van intercollegiale toetsing en het verder invoeren van de verbeterpunten die voortkomen uit de externe audit. Daarnaast blijven we natuurlijk hard werken aan een veilige omgeving voor onze collega's met veel kansen en mogelijkheden tot doorgroeien. Daarnaast proberen we de administratieve lasten voor onze collega's de werkvloer zo beperkt mogelijk te houden.

Het kwaliteitsteam, de wijkverpleegkundige en de directie gaan zorgen dat met name de punten uit de audit en de wijzigingen in het normenkader indicatiestelling worden vastgelegd in het beleid, zoals ons zorghandboek en ons primaire proces. Dit kan dan ook in 2025 in het kader van de ISO 9001 weer afgetoetst worden tijdens de externe audit.

Het doel van Meetingcare blijft kwalitatief goede zorg, persoonlijke zorg en korte lijntjes. Cliënten mogen nog steeds de persoonlijke zorg verwachten en ook het direct telefonisch bereikbaar zijn van onze collega's zonder keuzemenu's. Kortom, wij verlenen onze diensten met  voor zorg.