



Samen gaan we voor goud!

Kwaliteitsverslag CKZ 2023

FACILITEERT

VERBINDT

VERSTERKT

CKZ staat bekend om de
hoogwaardige kwaliteit van zorg
die we **met elkaar** leveren.

Hier zijn wij natuurlijk enorm trots op. Onze coöperatie bestaat inmiddels uit zo 'n 80 betrokken en gepassioneerde zorgondernemers in Zeeland en West-Brabant die elke dag opnieuw inclusieve zorg met betekenis leveren. Deze gemeenschappelijke drijfveer heeft ertoe geleid dat we het zo goed doen met elkaar.

In dit kwaliteitsrapport beschrijven wij hoe de kwaliteit binnen CKZ wordt gemanaged, hoe de geleverde kwaliteit van zorg wordt ervaren en hoe kwaliteitsmanagement is geïntegreerd in de bedrijfsvoering.

Het eerste deel van dit rapport is ingedeeld met gebruik van de vier bouwstenen die beschreven zijn in het **Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2025**.

Het tweede deel van dit rapport gaat in op het onderwerp: **Kwaliteit en Bedrijfsvoering**.

De 4 **bouwstenen** van kwaliteit:



**De mens
centraal**



**Clïënt-
ervaringen**



**Professionele
ontwikkeling**



**Inzicht in
kwaliteit**

Bouwsteen 1

De mens centraal persoonsgerichte zorg

Zorg op maat, voor iedere unieke cliënt. Zorg die echt raakt, en betekenis geeft. Dat is waar wij ons als coöperatie volledig voor inzetten.

Onze leden bieden zorg vanuit hun eigen overtuiging en expertise. Dit zorgt voor eigenheid en diversiteit in het aanbod. Door de diversiteit van het zorgaanbod en brede expertise binnen CKZ, hebben de leden met elkaar een passend antwoord op iedere unieke cliëntvraag. Hierbij hechten wij veel waarde aan zelfregie en het maken van eigen keuzes. Daarom wordt er altijd in samenspraak met de cliënt en zijn of haar sociale omgeving (steunnetwerk) een ondersteuningsplan op maat opgemaakt waarin (werk)doelen staan opgenomen, gebaseerd op de ondersteuningsbehoeften.

Bij elke cliënt worden de beperkingen, mogelijkheden, wensen en (veiligheid)risico's in kaart gebracht en de leden stemmen de zorg hierop af. Minimaal 1 tot 2 keer per jaar worden de doelen en acties in het ondersteuningsplan geëvalueerd, wat kan leiden tot aanpassingen, zoals het op- en afschalen van de zorg of het formuleren van nieuwe doelen wanneer bepaalde doelen reeds zijn behaald. We hechten binnen CKZ veel waarde aan de privacy van cliënten, dus delen wij geen persoonsgegevens van cliënten zonder uitdrukkelijke toestemming van betrokkenen.



Zorg op maat.

Bouwsteen 2

Cliëntervaringen

We vinden de mening en ervaringen van onze cliënten ontzettend waardevol. Wij streven ernaar dat cliënten zich gezien, gehoord en geholpen voelen en willen onze zorg- en dienstverlening, aansluitend aan hun behoeften, continu te ontwikkelen. Centrale vraag hierin is: ‘Wat is voor cliënten belangrijk als het gaat om goede hulp en begeleiding?’

Cliënttevredenheidsonderzoek 2023

Om een goed meetbaar beeld te krijgen van de behoeften van de cliënt, wordt er periodiek binnen CKZ een cliënttevredenheidsonderzoek (Cto) afgenomen. Het laatste Cto heeft in 2023 plaatsgevonden. Dit Cto richtte zich op de tevredenheid van cliënten in de Wlz-zorg.

De resultaten waren zeer positief! De algemene waardering van de zorg- en dienstverlening van de aangesloten CKZ-leden kwam gemiddeld uit op een 8.8.

De meeste complimenten gaan over zaken die te maken hebben met participatie & inclusie, emotioneel welzijn en interpersoonlijke relaties. Vooral over zorginhoud zijn de cliënten erg te spreken.

Omdat wij waarde hechten aan door-ontwikkelen, hebben we ook gericht uitgevraagd wat cliënten als verbeterpunten aandragen. De verbeterpunten gaan voornamelijk over continuïteit van zorg en zelfbepaling. Deze punten worden geagendeerd bij de cliëntenraadpleging 2024. In een gesprek met elkaar willen we hier dieper op ingaan en bespreken hoe we deze verbeterpunten kunnen uitwerken.



Gemiddelde
waardering

8.8



De mening van de cliënt als zorggebruiker is het belangrijkste uitgangspunt bij verbeteringen van kwaliteit van zorg.

Inspraak en medezeggenschap

Voor cliënten is inspraak en medezeggenschap het meest veelzeggend en van toegevoegde waarde als de inbreng betrekking heeft op de directe omgeving. Enkele CKZ zorgondernemers hebben op hun eigen locatie een vorm van medezeggenschap georganiseerd. Bijvoorbeeld door middel van individuele gesprekken, een ideeënbus of een huiskameroverleg. Uiteraard worden de dagelijkse contact- en evaluatiemomenten met de persoonlijk begeleider ook als inspraakmomenten gezien.

Cliëntenraadpleging

Om een nog beter beeld te krijgen van de behoeften van onze cliënten en hun sociale omgeving, willen wij in 2024 tweemaal een cliëntenberaad organiseren. In dit CKZ-clientsberaad gaan we in gesprek met cliënten(vertegenwoordigers) om actief op zoek te gaan naar verbeterpunten vanuit het oogpunt van de cliënt. Wij willen hiermee beter in beeld krijgen hoe we de domein-overstijgende samenwerking verder kunnen inrichten en optimaliseren.

1

18 april
Dag van de rechten
van de cliënt

2

10 december
Dag van de
mensenrechten



Ik kan er veel
vertrouwen
opbouwen.

Ik ben blij
dat ik **mezelf**
kan **zijn**.

Ze is er altijd
voor me,
ze **helpt** me
dingen anders
te doen.

Er is heel veel
mogelijk om de .
werkzaamheden
passend te maken
voor jou.

Ik voel me
gehoord.

Je krijgt
alle **aandacht**
die je nodig hebt.

Ik voel me **veilig**
en **welkom**.

Ze **luisteren**
naar mij.

Bouwsteen 3

Professionele ontwikkeling

In een wereld die steeds verandert, is het belangrijk om altijd te blijven leren.

Professionele ontwikkeling

Om de expertise en ervaring binnen de coöperatie te kunnen blijven inzetten, kun je niet stil blijven staan. Het volgen van de ontwikkelingen en deze omzetten naar kansen, maar ook blijvend investeren in kwaliteit- en procesoptimalisaties vormen een rode draad binnen ons kwaliteitsbeleid. Steeds met het doel om de beschikbare zorgcapaciteit zo goed mogelijk in te zetten, zodat onze cliënten kunnen blijven vertrouwen op passende zorg: kwalitatief hoogstaande, beschikbare en betaalbare zorg op het moment dat het nodig is.

Uitgebreid scholingsprogramma

Begin 2022 heeft CKZ daarom ook een eigen scholingsbeleid geformaliseerd dat onder meer inhoudt dat CKZ:

- elk jaar voor haar leden een scholingsprogramma aanbiedt;
- waarbij van CKZ leden wordt verwacht dat zij jaarlijks een vooraf vastgesteld aantal (deskundigheidsbevorderende) scholings- en intervisie uren completeren;
- en wij de scholings- en intervisie uren monitoren met behulp van kwartaal- en jaarrapportages die wij van onze leden ontvangen.

Vanuit de leden hebben wij hier tot nu toe ontzettend positieve reacties op ontvangen. Bekijk ook in het jaarverslag het scholingsprogramma van 2023.



**Groei,
leren en
ontwikkelen.**



Supervisie, intervisie en casuïstiekbesprekingen

CKZ stimuleert supervisie, intervisie en casuïstiekbesprekingen om de kwaliteit van zorg op niveau te houden en te verbeteren. Dat wordt de laatste jaren alleen maar belangrijker, omdat de zorgzwaarte- en complexiteit van de zorg sterk toeneemt. Dat vraagt niet alleen om andere werkmethodes en activiteiten, maar gaat ook gepaard met ethische vraagstukken. Mede om die reden hechten onze leden waarde aan zelfreflectie en geven zij met elkaar intervisie vorm. Indien van toepassing, stimuleren zij op diverse manieren de zelfreflectie in de teams die zij aansturen. Het is de bedoeling dat teams op de werkvloer naast hun reguliere werkoverleg ook tot systematische reflectie komen, aan de hand van vastgestelde thema's. Daarbij draait het steeds om de vraag: 'Wat doen we al goed en wat kan nog beter?'

Inzicht in kwaliteit

Om onze belanghebbenden inzicht te geven hoe wij het als coöperatie doen, stelt CKZ jaarlijks een kwaliteitsrapport samen op basis van de vier bouwstenen uit de Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028. Elk jaar vindt er een externe visitatie plaats. De audit is een blik van buitenaf die het leer- en ontwikkelvermogen van CKZ stimuleert. De volgende externe visitatie zoals bedoeld in de Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg vindt plaats in augustus 2024.

Het inzicht in kwaliteit wordt voor nu verder verwoord in deel 2 van het CKZ kwaliteitsverslag.

“We werken aan de hand van een cliëntgericht kwaliteitsmanagementsysteem. Hiermee is gegarandeerd dat CKZ rekening houdt met de eisen, wensen en ervaringen van cliënten, gemeenten, zorgkantoren en natuurlijk de leden zelf.”

Henk Moberg, adviseur kwaliteitszorg

Inzicht in kwaliteit en bedrijfsvoering

We mogen als coöperatie best even onze waardering naar elkaar uitspreken. We doen het namelijk heel goed als we kijken naar de kwaliteit van de zorg die we met elkaar leveren. In deel 2 van ons kwaliteitsverslag nemen wij je op hoofdlijnen mee in het CKZ kwaliteitssysteem.

ISO gecertificeerd

Het kwaliteitsmanagementsysteem van CKZ is ISO 9001 gecertificeerd. In 2023 heeft een opvolgingsaudit plaatsgevonden en ons ISO-keurmerk is tot eind 2023 verlengd.

Toelatingseisen

Om de kwaliteit van de coöperatie hoog te houden, worden enkel nieuwe leden toegelaten die kunnen voldoen aan de lidmaatschapseisen van CKZ. Een nieuw lid is in eerste instantie een aspirant-lid. Nadat een aspirant-lid is toegetreden tot CKZ, heeft het lid een half jaar de tijd om te voldoen aan de kwaliteitseisen van CKZ. De eisen zijn vastgelegd in het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) van CKZ. Als de periode van een half jaar is verstreken, wordt na een positieve interne audit het aspirant-lidmaatschap omgezet in een lidmaatschap.

Periodieke rapportages

Leden rapporteren periodiek over de prestaties van zorg aan CKZ. CKZ beoordeelt aan de hand van die rapportages of de leden blijven voldoen aan de gestelde eisen ten aanzien van kwaliteit.

Interne audit

Verder wordt er periodiek een interne audit uitgevoerd bij elke zorgondernemer van CKZ. Er zijn ook CKZ zorgondernemers die een eigen kwaliteitskeurmerk (ISO of HKZ) hebben. Zij dienen de geldigheid van het certificaat jaarlijks aan te tonen.

“Wij zijn lid geworden van CKZ omdat het een enorme professionele organisatie is die de kwaliteit heel goed bewaakt.”

Anniek de Kok en Femke ten Haken,
eigenaren van Zeeuws Centrum de Verbinding

Jaarlijks bezoek CKZ

CKZ vindt het belangrijk dat de zorg bij de alle leden van CKZ rechtmatig en doelmatig wordt geleverd door deskundige en betrokken zorgprofessionals. CKZ bewaakt dit samen met de aangesloten leden. We bezoeken daarom jaarlijks onze leden. In dit jaarlijkse gesprek wordt aandacht besteed aan de uitvoering van zorg, kwaliteitseisen, bedrijfsvoering, scholing en training en communicatie. Tevens is er aandacht voor het wederzijds functioneren.

Dossiercontroles

Daarnaast voert de CKZ administratie dossiercontroles uit in het digitale cliëntendossier Zilliz dat alle leden van CKZ gebruiken.

Verbetermaatregelen na audits

Elk lid van CKZ wordt elke twee jaar ge-audit, welke wordt uitgevoerd door een externe partij. In 2022 zijn er 37 interne audits bij leden uitgevoerd. De belangrijkste auditbevindingen waar een verbetermaatregel voor ingevoerd diende te worden,

waren:

- ontbrekende prospectieve risico inventarisatie van het primair proces;
- ontbrekende actuele primaire procesbeschrijving;
- ontbreken van verplichte documentatie in cliëntdossiers;
- ontbrekende privacyverklaring, toestemmingsverklaring; verwerkingsovereenkomst of -register;
- ontbrekende schriftelijke vervangingsregeling.

Inmiddels zijn deze bevindingen opgepakt door de betrokken leden en hersteld

Eind 2023 is er ook een audit informatiebeveiliging uitgevoerd bij CKZ. De verbeterpunten worden in 2024 integraal uitgewerkt.

Rechtmatigheid en doelmatigheid

**Financiële
rechtmatigheid**

**Gepaste zorg en
ondersteuning**

**Professioneel
verantwoord
handelen**

Kwaliteits-
uitkomsten

Kwaliteits-
handelen

Kwaliteitscommissie

Sinds enkele jaren heeft de CKZ een kwaliteitscommissie ingesteld. De kwaliteitscommissie draagt zorg voor de continue verbetering van de kwaliteit van zorg.

Onderwerpen die in het jaar 2023 zijn uitgewerkt door de kwaliteitscommissie zijn:

- Uitvoering geven aan het scholingsbeleid
 - opstellen van een jaarlijks trainingsprogramma voor CKZ zorgondernemers;
 - monitoren en bewaken of de deskundigheidsbevordering van leden voldoet aan de gestelde eisen;
 - stimuleren van intervisie en zelfreflectie.
- Beheren van de kwaliteitsdocumentatie in het KMS;
- Analyseren van meldingen incidenten zorg en het doen van verbetervoorstellen om de zorg van leden te optimaliseren.

Het afgelopen jaar zijn er veel meldingen over agressie bij CKZ binnen gekomen. Naar aanleiding van deze meldingen is de scholing agressie in het scholingsprogramma 2023 meerdere malen ingepland.

Metten van prestaties

CKZ vraagt ieder kwartaal kwaliteitsgegevens op bij haar leden. De leden rapporteren via de kwartaalrapportage over de opgestelde risicoanalyses op cliëntniveau, status van de zorgplannen en de evaluaties hiervan, aantal gemelde (bijna)incidenten en calamiteiten, ontvangen klachten en de stand van zaken met betrekking tot de gevraagde deskundigheidsbevordering en intervisie. De resultaten worden door de kwaliteitscommissie verzameld en geanalyseerd. Wanneer de analyse leidt tot gewenste verbetermaatregelen, wordt hier door CKZ en het desbetreffende lid uitvoering aan gegeven.





**Samen de
kwaliteit
hoog houden.**

Kwaliteitsondersteuningsgroep

Als leden, om welke reden dan ook, behoefte hebben aan hulp of ondersteuning om de kwaliteit van zorg- en dienstverlening op orde te krijgen of te houden, kunnen zij een beroep doen op de ondersteuningsgroep kwaliteit van CKZ. De ondersteuningsgroep kwaliteit bestaat uit leden van CKZ, die mede-leden ondersteunen om samen de kwaliteit van CKZ hoog te houden.

Veilig melden van incidenten

Op het moment dat zaken anders lopen dan verwacht, zijn daar mogelijk lessen uit te trekken. Dat is de reden dat CKZ het melden van incidenten en calamiteiten stimuleert. CKZ hecht waarde aan openheid over incidenten en calamiteiten en richt zich op het leren van de situaties, om zo de kwaliteit van zorg te verbeteren. De afgelopen jaren hebben we het melden van incidenten flink gestimuleerd.

In 2023 waren er 162 meldingen, ten opzichte van 114 meldingen in 2022. Van die 162 meldingen betrof het 81 incidenten en 56 bijna-incidenten. We constateren dat er een hoge meldingsbereidheid is en dat de meldingen goed worden opgevolgd.

Klachten en geschillen

CKZ heeft een klachtenprocedure waarin zowel de eisen vanuit de Wmo, Jeugdwet en Wlz omtrent klachten- en vertrouwensfuncties zijn verwerkt. Voor cliënten is dit duidelijk weergegeven in verschillende CKZ hand-outs welke worden overhandigd door de CKZ leden tijdens het intakegesprek

In 2023 zijn er 4 formele klachten binnengekomen over CKZ zorgondernemers. Twee klachten waren gericht op de ontevredenheid over de werkwijze van een begeleider. Een andere klacht had betrekking op een mismatch tussen de verwachting van de zorgvrager en het aanbod van de zorgondernemer. De vierde klacht is ongegrond verklaard, omdat de klacht afkomstig was van een ouder van een cliënt, die volwassen en wilsbekwaam was, niet achter de klacht stond. De overige klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld. Er is in 2023 geen geschil geweest over een afgehandelde klacht.



**Zorg die echt
raakt.**

Ontwikkelingen in de zorg

De basis van ons kwaliteitsbeleid vormt ons gezamenlijk DNA 'Het leveren van inclusieve zorg met betekenis'. Dit is te allen tijde ons uitgangspunt. Bij het opstellen van ons meerjarenbeleidsplan, waar kwaliteitsoptimalisatie een belangrijk onderdeel van uitmaakt, hebben wij ook gekeken welke ontwikkelingen er allemaal plaatsvinden in de zorg. Om ook in de toekomst nog steeds inclusieve zorg met betekenis te kunnen leveren is het belangrijk om te weten hoe de zorg zich ontwikkelt. Welke kansen liggen er? Wat zijn de grootste uitdagingen waar we met elkaar naar moeten kijken en op anticiperen? Dit bepaalt mede hoe ons kwaliteitsbeleid zich verder gaat vormen. Vernieuwing en verbetering van de zorg, in samenwerking met andere partijen, staan de komende jaren hoog in het vaandel bij CKZ. Waarbij wij tegelijkertijd ook de dienstverlening op het gebied van cliëntenadministratie, financiële administratie en communicatie nog verder optimaliseren voor onze leden.

Door op deze vlakken onze leden optimaal te faciliteren, hebben onze leden de ruimte om zich te focussen op waar hun hart ligt: het leveren van inclusieve zorg met betekenis.

Lees in ons meerjarenbeleidsplan en jaarverslag 2023 de belangrijkste zorgontwikkelingen.

Samen sterk
voor toekomstbestendige
cliëntgerichte zorg



T: 0113 745414
E: info@ckzzeeland.nl
W: www.ckzzeeland.nl