

## Kort Kwaliteitsverslag

---

2020



## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
De coöperatieve gedachte .....	3
Algemeen .....	4
Personeelssamenstelling .....	4
Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling cliënten Zorg & Co .....	5
Zorgleefplan .....	8
Incidentencommissie .....	8
Lerend netwerk .....	8
Cliëntenraad .....	9
<b>Kwaliteitsindicatoren 2020</b> .....	<b>9</b>
1 – Sturen op kwaliteit en veiligheid .....	10
2 – Continuïteit van zorg .....	11
3 – Webadres Kwaliteitsverslag .....	11
4 – Percentage cliënten/ cliëntenvertegenwoordigers dat de zorgorganisatie aanbeveelt aan vrienden en familie .....	12
Deskundige medewerkers .....	13
Bescherming persoonsgegevens .....	13
Gegevens over meldingen en kwaliteit .....	14
Exit formulieren medewerkers .....	14
Klachten .....	14
Tenslotte .....	14

## Inleiding

Door middel van dit verslag wil Zorg & Co inzicht geven in de manier waarop wordt omgegaan met het verbeteren van de kwaliteit. De aanleiding hiervoor is Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg dat in 2017 in werking is getreden en waar we hard mee aan de slag zijn gegaan. Dit verslag gaat uitsluitend over kwaliteit van zorg die geleverd is binnen dit kwaliteitskader. In het kwaliteitskader wordt tevens gevraagd om een aantal onderwerpen blijvend op orde te hebben:

- zorgleefplan;
- incidentencommissie;
- lerend netwerk;
- cliëntenraad;

In deze rapportage vertellen we hoe die onderwerpen geregeld zijn binnen Zorg & Co.

## De coöperatieve gedachte

Zorg & Co is een coöperatie opgericht door zzp-ers die actief zijn in de ambulante zorgverlening. De coöperatie is een zusterorganisatie (zonder juridische binding) van de coöperatie Zorg & Co wiens leden sinds 2007 als hoofd- en onderaannemer werkzaam zijn in de thuiszorg. De coöperatie is vanwege haar samenwerkingsgedachte transparant en democratisch georganiseerd: ieder lid heeft één stem. De bij de coöperatie aangesloten leden zijn tevens de 'eigenaren' van de coöperatie en zijn in die hoedanigheid nauw betrokken bij haar respectievelijk eindverantwoordelijk voor haar besluitvorming, het bepalen van de strategie, het verwezenlijken van doelstellingen en de in- en verkoop van diensten. Bovendien is de aansprakelijkheid van leden uitgesloten, de continuïteit door de gekozen rechtsvorm gewaarborgd en kan de coöperatie (gezamenlijk) gerealiseerde winst aan haar leden uitkeren. Het hoogste orgaan is de Algemene Ledenvergadering. Uit haar midden is een bestuur gekozen dat verantwoordelijk is voor en toezicht houdt op de dagelijkse werkzaamheden.

Zorg & Co wil de cliënten zo goed mogelijke (thuis)zorg bieden. We zijn continu bezig met het verbeteren van de kwaliteit waarbij de cliënt, de medewerker en de naasten nog meer centraal staan. In die driehoek is kwaliteit een blijvend onderwerp van het gesprek.

Cliënten willen we meer eigen regie geven en daar passen teams van zzp-ers die zelf organiserend zijn. De doelstelling voor de komende jaren is dat onze teams zich verder ontwikkelen tot resultaatverantwoordelijke teams. Zorg & Co legt de nadruk daarbij op continu leren en ontwikkelen binnen de teams. Onze leden verlenen zorg vanuit hun professionaliteit in plaats vanuit gedetailleerde voorschriften. Het bestuur van de coöperatie krijgt hierbij een meer coachende en faciliterende rol.

We monitoren de kwaliteit van zorg op verschillende manieren. Zo bespreken we in de cliëntenraden de kwaliteit van zorg en voeren we evaluaties uit in het kader van de zorgleefplannen, die zeer waardevol voor kwaliteitsverbetering zijn. Tijdens de werkoverlegvormen gebruiken we de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek, dat we als een goed middel zien om met elkaar in gesprek te komen en blijven over de tevredenheid. Bij lagere scores volgt direct een verbeterafpraak. Daarnaast hechten we veel waarde aan de uitkomsten van de besprekingen van het zorgplan, deze worden een paar keer per jaar gehouden met onze cliënten. Ook nemen we vanuit Zorg & Co deel aan Zorgkaart Nederland. Een centrale rol tijdens besprekingen is weggelegd voor de wijkverpleegkundige, die als spin in het web de casus mee evalueert.

### Algemeen

De zorg voor onze cliënten wordt steeds zwaarder en de eisen vanuit de maatschappij veranderen. Zorg & Co bestaat uit leden, welke eigenaar zijn van de coöperatie. De opleidingsniveaus zijn hierdoor zeer divers.

Een belangrijke uitdaging betreft het arbeidsmarkt vraagstuk. De praktijk binnen Zorg & Co laat zien dat er sprake is van een krappe arbeidsmarkt voor verpleegkundigen en verzorgenden.

Zorg & Co heeft in 2021 een strategisch personeelsbeleid uitgewerkt en mede daarop gebaseerd een opleidingsplan gemaakt om een goede representatieve ledengroep voor de toekomst te kunnen faciliteren. Daarbij zet Zorg & Co volop in op het werven van nieuwe leden, het vergroten van de opleidingscapaciteit, het stimuleren van mobiliteit, vitaliteit en de inzetbaarheid van zzp-ers.

### Personeelssamenstelling

Zorg & Co heeft momenteel 335 leden/zorgaanbieders (meting juni 2020) binnen de thuiszorg en begeleiding en de verdeling van deze zzp-ers per kwalificatieniveau zijn als volgt:

	Unieke medewerkers
Ambulant thuisbegeleider	59
Casemanager dementie	2
Helpende niveau 2	30
Leerling helpende niveau 2	2
Leerling VP	1
Leerling VZ	1
Verpleegkundige niveau 4	58
Verpleegkundige niveau 5	51
Verzorgende	8
Verzorgende niveau 3 IG	114
Zorgcoördinator	9
	Ondersteunend personeel Coöperatie Zorg&Co
Zorg coördinatoren	7
Zorgadministratie	5
Businesscontroller	1
Directie/MT	2
	19

De leden van de coöperatie zijn allen gediplomeerd.

De kosten van de leden van de coöperatie bedragen 100% van de opbrengsten.

### Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling cliënten Zorg & Co

We zijn er voor:

- Alle personen die zelfstandig wonen en op enig moment in hun leven een vraag om zorg of ondersteuning nodig hebben;
- Iedereen die kan en wil bijdragen aan collectievering en sociale cohesie in de wijk;

De inwoners die binnen de doelgroep vallen voldoen aan een of meerdere van de volgende kenmerken:

- Heeft een zorgvraag;
- Wil een flexibele indeling van zijn/haar zorgvraag;
- Wil uren van 75 minuten in plaats van uren van 55 minuten;
- Wil persoonlijke aandacht en een oprecht geïnteresseerde zorgverlener; de verdeling van de cliënten en omzet binnen Zorg & Co is als volgt:

<b>Zorg &amp; Co</b>		
<b>Zorgdomein</b>	<b>Aantal cliënten</b>	<b>Omzet</b>
<b>Zvw</b>	550	1.551.897
<b>Wlz</b>	160	289.592
<b>Jeugdwet</b>	63	44.647
<b>Wmo</b>	55	93.860
<b>Overige zorg</b>	49	717
<b>Totaal</b>	877	1.980.713

Omschrijving zorgdomeinen, aantal cliënten, omzet per doelgroep Peildatum: 2020 In- en uitstroom

Peildatum: periode januari 2020 – december 2020;

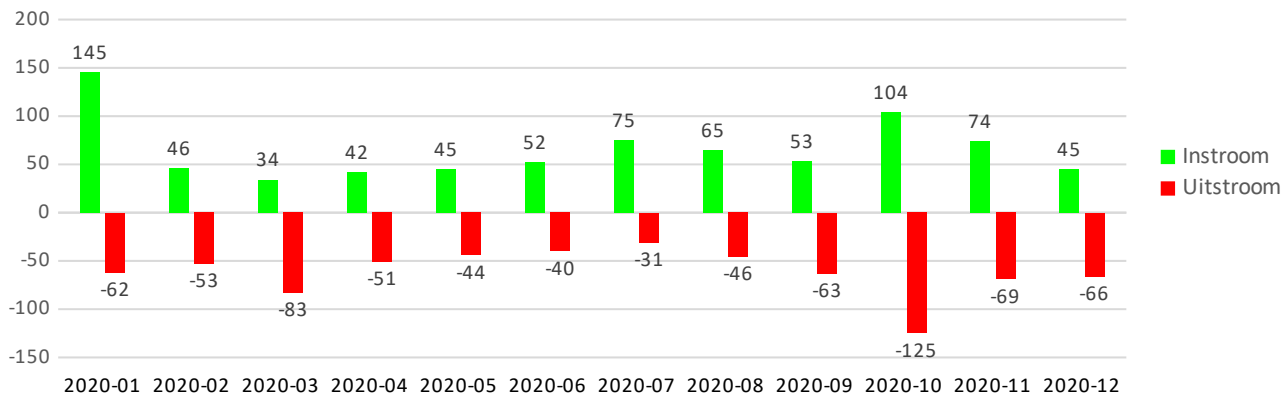
Instroom ledenbestand januari 2020 : 200

Ledenbestand december 2020 : 190

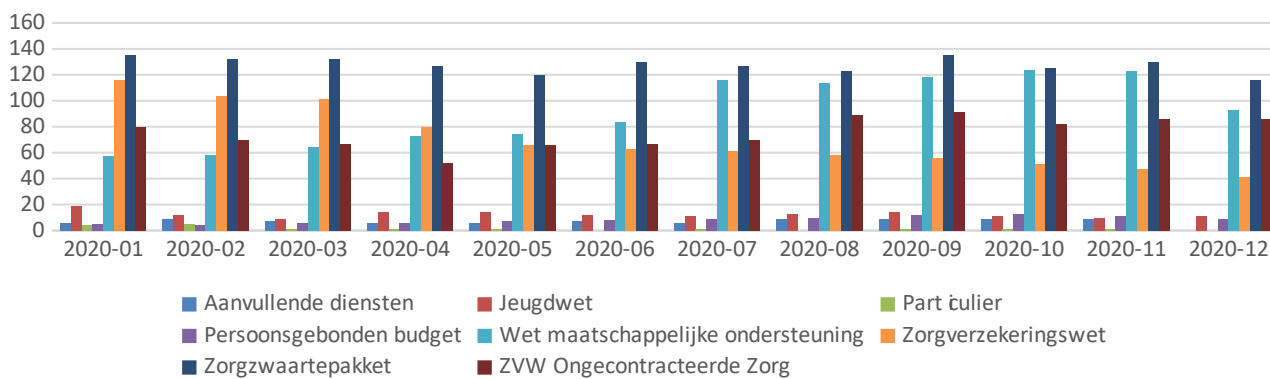
Uitstroom ledenbestand 2020 : 10

Uit deze cijfers blijkt dat we stabiel zijn in het behoud van de leden.

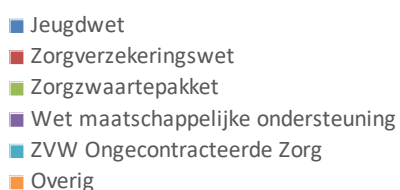
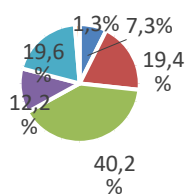
### In- en uitstroom klanten



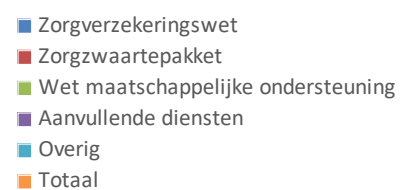
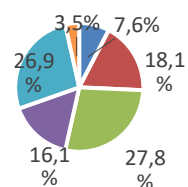
### Unieke klanten in zorg

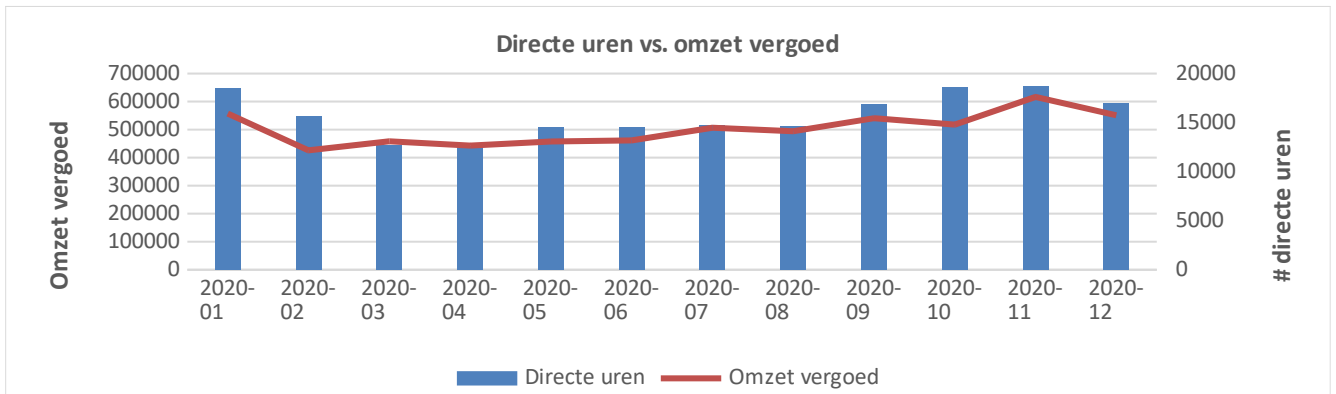
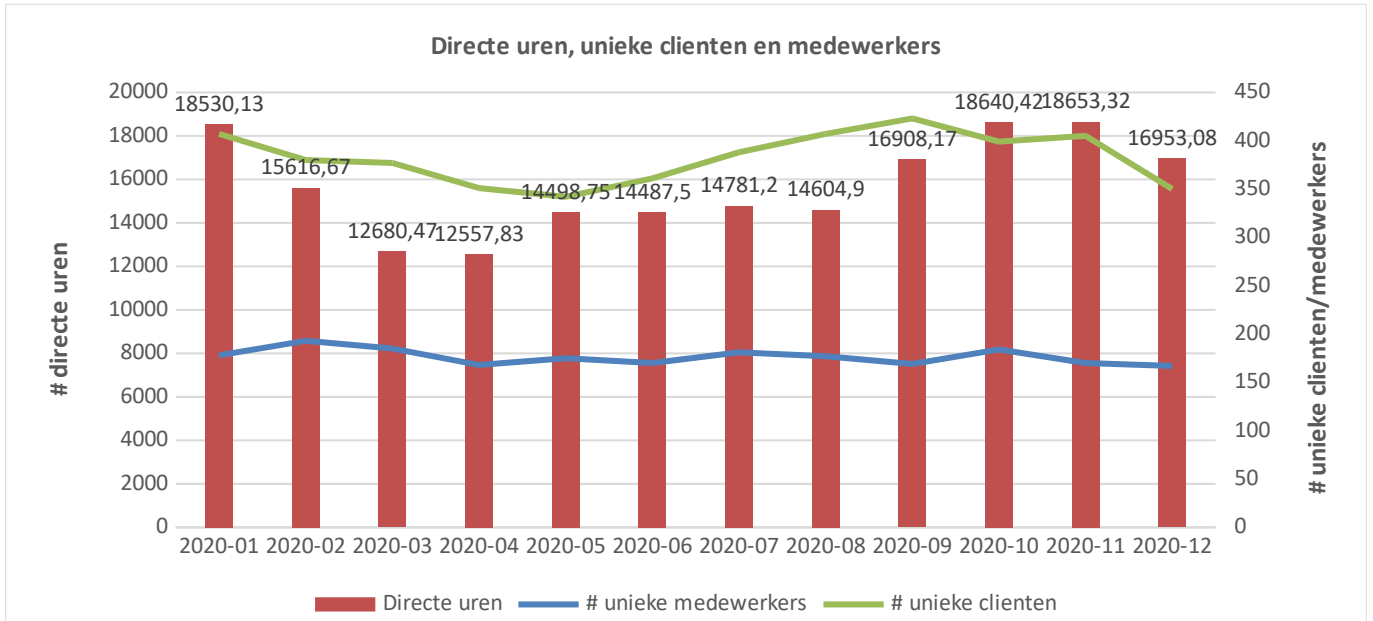


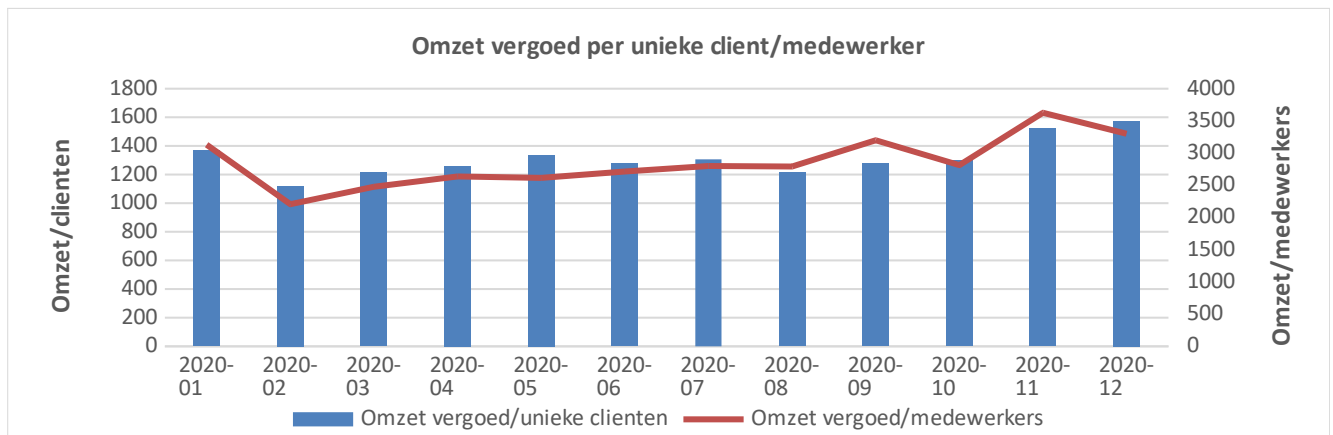
### Omzet (x € 1.000)



### # unieke klanten







### Zorgleefplan

Uitgangspunt voor Zorg & Co is dat iedere cliënt binnen 24 uur na opname een voorlopig zorgleefplan heeft. De indicatiestelling is gesteld binnen een week, na start zorg. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de zorgcoördinator/wijkverpleegkundige. Alle procedures en werkafspraken rondom dit onderwerp zijn hierop gericht. Toetsing hierop vindt plaats door middel van interne audits en middels de besprekingen van het zorgplan welke twee keer per jaar geagendeerd staan.

### Incidentencommissie

Zorg & Co heeft in 2016 een nieuwe visie over het melden en afhandelen van incidenten (MIC/MIM) vormgegeven. Het resultaat hiervan is dat Zorg & Co in 2017 over is gegaan op Het Nieuwe Melden door middel van het Verbeterformulier Melding Incidenten Zorg & Co. Hierbij ligt de nadruk meer op het bespreken van incidenten, het werken aan verbetermaatregelen en afhandelen van incidenten binnen teams, een goed voorbeeld van kort cyclisch verbeteren. Door Het Nieuwe Melden ligt de nadruk binnen Zorg & Co op het leren van incidenten binnen de teams. Op centraal niveau worden de incidentmeldingen van de hele organisatie beoordeeld. Bij het analyseren van incidenten in de hoogste risicoklasse, speelt het bestuur een centrale rol. In 2020 hebben 71 incidenten plaatsgevonden. Dit aantal is nu veel hoger dan voorgaande jaren, omdat er meer aandacht is voor het registreren.

### Lerend netwerk

Zorg & Co werkt binnen haar netwerken samen met partners wanneer dit ten goede komt aan de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening en deze samenwerking is gericht op de toekomst.

Samenwerkingsverbanden waar Zorg & Co in participeert:

- Regionale Ketenzorg Dementie;
  - Regionaal Netwerk Palliatieve Zorg;
- Vanuit deze organisaties is de bereidheid gevonden om deel te nemen aan een serie van 3 werksessies, waarin we samen stappen zetten om Dementiezorg en Palliatieve zorg verder te ontwikkelen. In deze werksessies krijgen we inzicht in waar Zorg & Co staat op het gebied van Dementie en Palliatieve Zorg en het delen van kennis en ervaring staat centraal. Er kan samen ontwikkeld worden.
- Zorg aan Zet; dit is een project om tekorten in de arbeidsmarkt m..b.t de zorg weg te werken.
  - Zorg & Co participeert in de vorming van het netwerk dementietafel en treedt op als bestuurslid van Academentie en de Zorg & Co Academie. Deze partners vormen samen met Zorg & Co een lerend netwerk.
  - Tevens zijn we lid van de Werkvereniging; zij komen op voor de belangen van Modern Werkenden.



Sinds 2018 hebben we onze eigen Zorg & Co Academie opgericht. Deze Academie is opgericht voor de ontwikkeling van opleidingsaanbod voor onze leden en daarbuiten. Als professional in zorg en welzijn is het van belang dat je kan laten zien dat je bevoegd en bekwaam bent en blijft. Daarom is de Zorg & Co Academie er voor onze leden. Zorg & Co heeft haar leden altijd gefaciliteerd in bij- en nascholing, maar achter de schermen hebben wij druk gewerkt om dit aanbod uit te breiden en te stabiliseren binnen de coöperatie. De Zorg & Co Academie is er voor leden en niet-leden van de coöperatie en biedt bijscholingen, zowel E-learning als praktijk en toetsing, volledige opleidingen, werkbegeleiding, events en ook E-health hulpmiddelen. Allemaal vanuit de behoefte van de zzp-er en zijn/haar opdrachtgever.

Voor onze E-learning werken wij samen met SkillsTown. Met de online leeroplossingen is het voor ons mogelijk gemaakt om een eigen online Academie te gebruiken met een grote bibliotheek aan kennis. Hier komen in 2019 filmpjes in te staan, die op een simpele eenvoudige manier uitleggen hoe bepaalde handelingen verricht kunnen worden, zodat onze leden van elkaar kunnen leren zonder al te veel teksten door te moeten lezen. Dit systeem werkt erg praktisch en stelt ons in staat om de informatie die belangrijk is voor de zorgverleners ook in deze portal te plaatsen zoals de protocollen voor risicovolle en voorbehouden handelingen. De portal is vanaf elke locatie te benaderen en zeer gebruiksvriendelijk. In de afgelopen jaren is het SkillsTown verder ontwikkeld met meer mogelijkheden voor trainingen/scholingen.

### Cliëntenraad

In 2020 bestond de cliëntenraad uit twee leden. Vacatures voor overige leden die toegevoegd kunnen worden aan de cliëntenraad staan uit. De nieuwe cliëntenraad is in oktober 2018 voor het eerst samen gekomen en komen op regelmatige basis bij elkaar. Een van de speerpunten van de cliëntenraad is het meedenken over de manier waarop de cliënttevredenheid in 2021 zal worden uitgevraagd. Van de vergaderingen van de cliëntenraad zijn verslagen/notulen gemaakt en deze worden structureel gedeeld met de directie en het bestuur van Zorg & Co.

### Kwaliteitsindicatoren 2020

Voor verslagjaar 2020 worden de indicatoren onderverdeeld in 3 onderdelen:

- Indicatoren basisveiligheid.
- Indicatoren toezicht IGJ.
- Indicatoren direct vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

Deze indicatoren kunnen worden gebruikt voor kwaliteitsverbetering, cliëntkeuze-informatie, zorginkoop en toezicht informatie. Over verslagjaar 2020 heeft Zorg & Co geen gegevens in het kader van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg aangeleverd aan Zorginstituut Nederland. De coöperatie is hiertoe, vanwege de zorg die geleverd wordt bij cliënten thuis in 2020, formeel niet verplicht en is van mening dat de indicatoren betrekking hebben op een groot deel van klassieke verpleeghuiszorg. Daarom is ervoor gekozen om de indicatoren die wel aansluiting bieden bij hetgeen we leveren vanuit de coöperatie, vanuit het toezicht IGJ en de indicatoren vanuit het kwaliteitskader, als uitgangspunt voor dit kwaliteitsverslag te hanteren.

Nr.	Kwaliteitsindicator	Onderwerp	Wie meet?
1.	Sturen op kwaliteit en veiligheid	Wijze waarop de locatie stuurt op kwaliteit en veiligheid op basis van verschillende bronnen	Zorgaanbieder
2.	Continuïteit van zorg	Wijze waarop de locatie zorgplannen en zorgdossiers benut en actueel houdt	Zorgaanbieder
3.	Webadres Kwaliteitsverslag	URL van de website waar het Kwaliteitsverslag 2020 van de zorgorganisatie te vinden is	Zorgaanbieder
4.	Aanbevelingsscore (Net Promotor Score)	Percentage cliënten/ cliëntenvertegenwoordigers dat de zorgorganisatie aanbeveelt aan vrienden en familie	Zorgaanbieder

De kwaliteitsindicatoren worden door de coöperatie als volgt beantwoord:

### 1 – Sturen op kwaliteit en veiligheid

Wijze waarop Zorg & Co stuurt op kwaliteit en veiligheid op basis van verschillende bronnen

	Gebruik	a. Aantal	b. Besproken in de teams?	c. Besproken in MT?	d. Opgevolgd in de teams	e. Opgevolgd in MT?
5.1 Incidenten	Ja	71	Ja	Ja	Ja	Ja
5.2 Calamiteiten	Ja	0	Ja	Ja	Ja	Ja
5.3 Interne audits	Ja	1	Ja	Ja	Ja	Ja
5.4 Externe audits	Ja	0	Ja	Ja	Ja	Ja
5.5 Andere bron, namelijk....	Nee	x	x	x	x	x

### 5.6 Verbetermaatregelen

Zijn er verbeterplannen opgesteld op basis van de uitkomsten van eerdergenoemde bronnen? Ja.  
Indien Ja:

- N.a.v. interne audit zijn alle documenten onder de aandacht gekomen en in orde gemaakt.

### 5.7 Openbaarheid

Maakt u de uitkomsten van audits openbaar op uw website? Ja.  
Maakt u de verbeterplannen openbaar op uw website? Nee.

### 5.8 Toelichting Sturen op kwaliteit en veiligheid

Geen extra toelichting.

## 2 – Continuïteit van zorg

### 6.1 Cyclisch systeem

Heeft de locatie een systeem waarmee het werken met zorgplannen van cliënten cyclisch beoordeeld wordt op volledigheid en actualiteit? Ja.

Zo ja, geef aan hoe:

- Minimaal ieder half jaar vindt een bespreking van het zorgplan plaats.
- Het systematisch werken met zorgplannen zijn onderdeel van interne audits.

### 6.2 Bespreking en evaluatie zorgplan

Wie zijn betrokken bij de bespreking en evaluatie van het zorgplan? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Verzorgenden/verpleegkundigen
- Cliënt (vertegenwoordiger)

### 6.3 Gebruik zorgdossier

Kunnen in uw locatie alle betrokken zorgverleners, behandelaren en paramedici alle onderdelen van het zorgdossier lezen?

*Ja, alleen bij die cliënten + onderdelen die voor desbetreffende zorgverlener, behandelaar, paramedici van toepassing is.*

Kunnen in uw locatie alle betrokken zorgverleners, behandelaren en paramedici in alle onderdelen van het zorgdossier schrijven?

*Ja, alleen bij die cliënten + onderdelen die voor desbetreffende zorgverlener, Behandelaar, paramedici van toepassing is.*

Kunnen cliënten(vertegenwoordigers) het zorgdossier inzien?

Ja, via Caren, als cliënt dit zelf wil.

Kunnen cliënten(vertegenwoordigers) in het zorgdossier schrijven?

Ja, via Caren, als cliënt dit wil.

### 6.4 Incidenten in zorgdossier

Worden (bijna)incidenten in de zorg voor de cliënt in diens zorgdossier gemeld? Ja.

Indien ja, vindt er met betrokkenen een evaluatie plaats? Ja, van elke individuele melding.

### 6.5 Toelichting Continuïteit van zorg

Geen extra toelichting.

## 3 – Webadres Kwaliteitsverslag

Wat is de URL van de publieke website waar het Kwaliteitsverslag 2020 van uw zorgorganisatie te vinden is?  
[www.zorgenco.nl](http://www.zorgenco.nl)

#### 4 – Percentage cliënten/ cliëntenvertegenwoordigers dat de zorgorganisatie aanbeveelt aan vrienden en familie

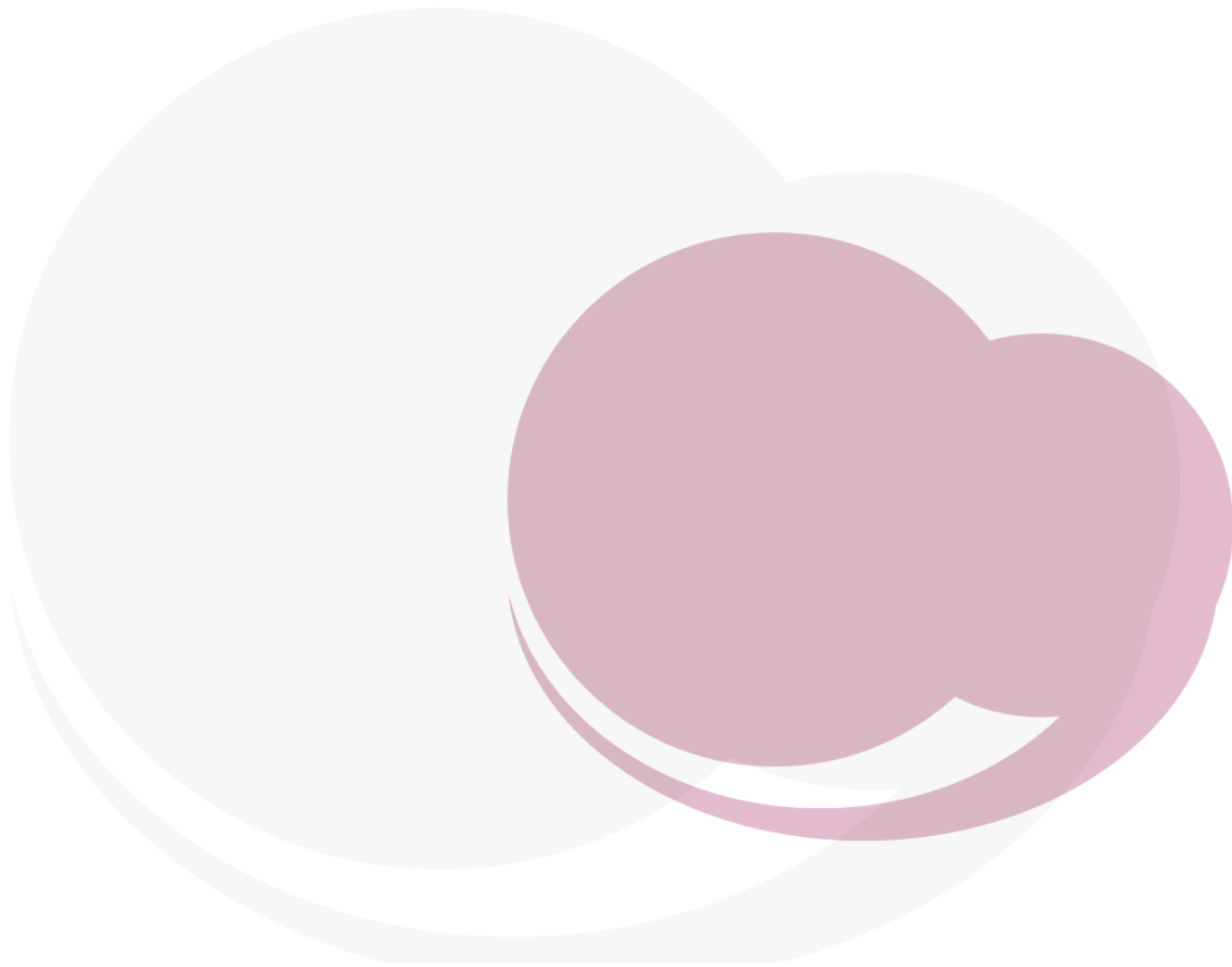
Wat is het percentage cliënten dat de zorgorganisatie aanbeveelt? 6.0 % Welke bron gebruikt u voor de aanbevelings-score?

##### b. Aanbevelingscore Zorgkaart Nederland

Deze vraag wordt gesteld d.m.v. een onafhankelijke uitvraag op basis van aselecte steekproef, eventueel in combinatie met andere vragen die de organisatie aan cliënten wil voorleggen.

De NPS wordt eens per twee jaar uitgevraagd.

Voor de cliënttevredenheidsmeting in 2020 is gebruik gemaakt van Prem wijkverpleging. Deze resultaten zijn terug te vinden op Zorgkaart Nederland. Resultaat wordt besproken tijdens overleg situaties om de opmerkingen cq. vragen mee te nemen in de kwaliteitsontwikkeling van Zorg & Co.



### Deskundige medewerkers

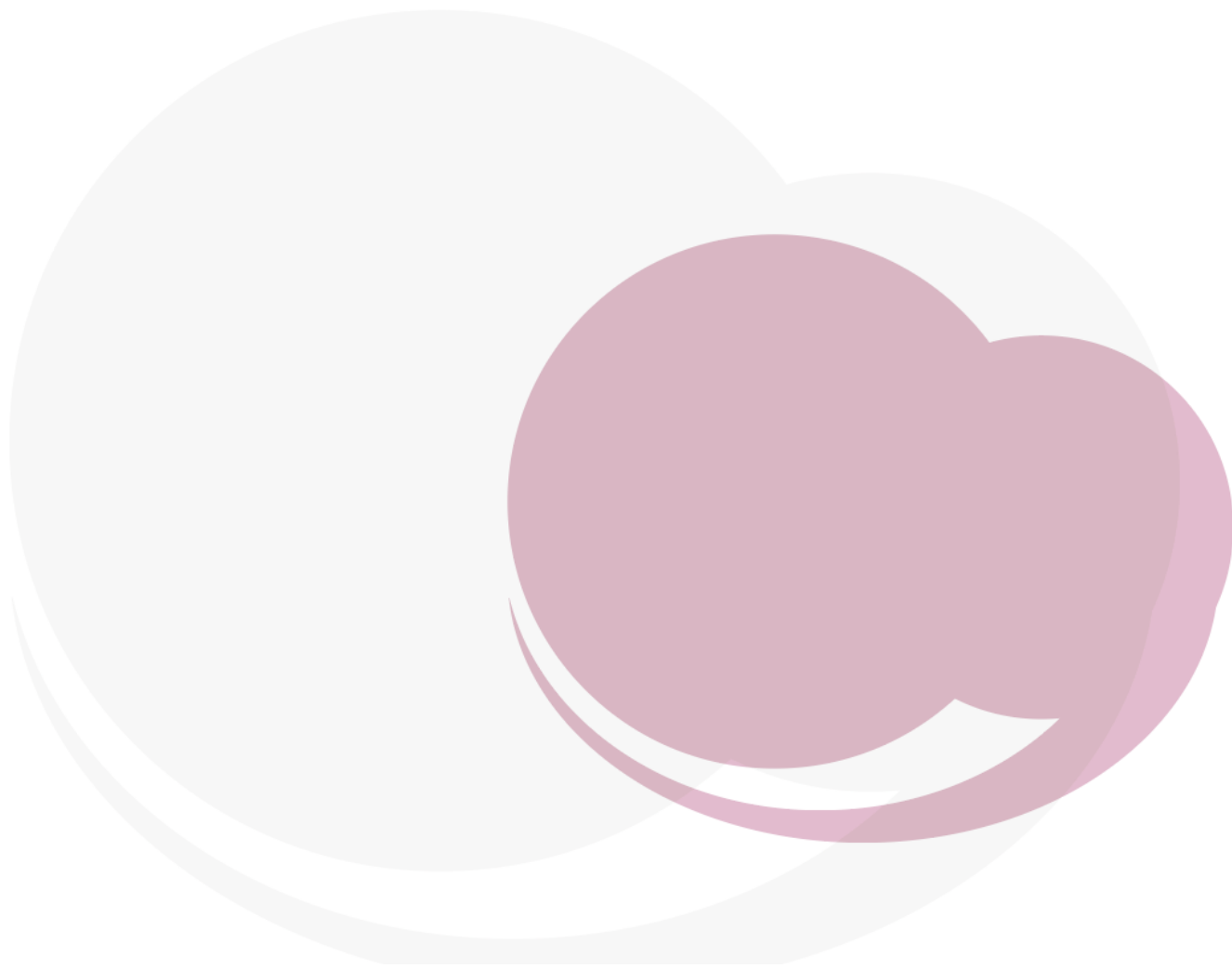
Deskundigheid, scholing en de beschikbaarheid van deskundige zzp-ers zijn terugkerende gesprekstema's. De zorgcoördinatoren geven aan welke deskundigheid noodzakelijk is voor de verschillende handelingen en welke zzp-ers deze mogen voeren (op voorwaarde dat zij hiervoor bevoegd en bekwaam zijn). Hiervoor is een plan scholingsprogramma voor risicovolle en voorbehouden handelingen gemaakt in 2020. Ook bepalen de zorgcoördinatoren de inhoud van de scholingen die vervolgens door de Zorg & Co Academie (eventueel in samenwerking met externe partners) worden ontwikkeld en beschikbaar zijn gekomen. Hiervoor maken we gebruik van SkillsTown, een groot online opleidingsinstituut, welke ons een online leeromgeving ter beschikking stelt die gevuld kan worden met scholingen die wij van belang achten voor onze leden.

### Bescherming persoonsgegevens

Per 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Dat betekent dat er vanaf die datum dezelfde privacywetgeving geldt in de hele Europese Unie (EU). De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) geldt dan niet meer. De AVG zorgt onder meer voor:

- versterking en uitbreiding van privacy rechten;
- meer verantwoordelijkheden voor organisaties;

Zorg & Co wil haar leden en cliënten zoveel mogelijk beschermen tegen onrechtmatige toegang tot privacygevoelige gegevens. Om aan haar verantwoordelijkheden te voldoen heeft Zorg & Co een aantal maatregelen genomen die de gegevens van cliënten moeten beschermen. In 2021 is het bestaande privacy beleid vernieuwd met een daarbij behorende privacyverklaring. Deze documenten zijn openbaar en kunnen ingezien worden op onze website. Daarnaast hebben we met partijen verwerkersovereenkomsten gesloten en hebben we een overzicht van alle (risicovolle) verwerkingen. Een functionaris voor de gegevensbescherming is aangesteld en brengt verslag uit aan de directie en het bestuur van de coöperatie.



### Gegevens over meldingen en kwaliteit

Zorg & Co heeft een goede meldingsdiscipline als het gaat om het melden van fouten: aangesloten leden voelen zich veilig om fouten te melden. Meldingen worden besproken in het werkoverleg en daar worden dan afspraken ter verbetering gemaakt. Over het afgelopen meetjaar zijn vier meldingen binnen gekomen. Hierop is adequaat actie ondernomen en tevens zijn deze meldingen besproken in de overleggen met de teams. Er zijn in 2020 meer meldingen, dit is te verklaren omdat er meer aandacht uit is gegaan naar melden van deze incidenten bij onze zorgverleners.

### Exit formulieren medewerkers

Ook in 2020 is aan zzp'ers die besluiten te stoppen via de coöperatie Zorg&Co gevraagd een exit formulier in te vullen. Dit om te kijken of er voor Zorg&Co als coöperatie eventuele verbeterpunten zijn, waardoor in de toekomst zzp'ers behouden kunnen blijven binnen de coöperatie.

### Klachten

In 2020 zijn er 0 klachten ontvangen. Als er klachten zijn dan worden deze door de onafhankelijke klachtenfunctionaris in behandeling genomen en wordt er adequaat op deze klacht gehandeld. Doordat er in 2020 geen officiële klachten zijn geweest, toont aan dat het de afgelopen jaren goed is gegaan met Zorg & Co en dat cliënten tevreden zijn over de zorg die zij van ons ontvangen.

Cliënten en verwanten van Zorg & Co kunnen ook gebruik maken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Er heeft in 2020 heeft er niemand gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Ook dit toont aan dat we op de goede weg zijn en dat we op een duidelijke en heldere manier communiceren met onze cliënten. De kwaliteit binnen Zorg & Co ontwikkelt zich in positieve zin. Op organisatieniveau is er sprake van een goed en verankerd proces. Op cliëntniveau is er hard gewerkt de afgelopen tijd om de kwaliteit te verhogen. Het nieuwe zorgleefplan dat in gebruik is genomen draagt hiertoe bij.

### Tenslotte

We hopen de medezeggenschapsraden van/voor cliënten en externe belanghebbenden met deze rapportage goed inzicht te hebben gegeven in de belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit en veiligheid en onze inspanningen om kwaliteit en veiligheid van zorg verder te verbeteren.