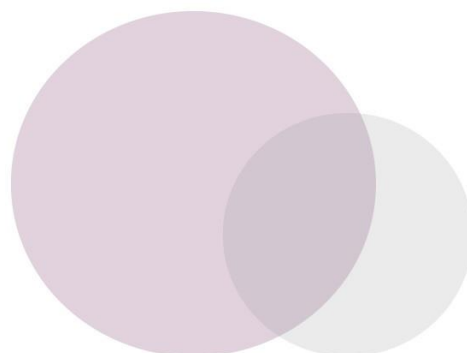




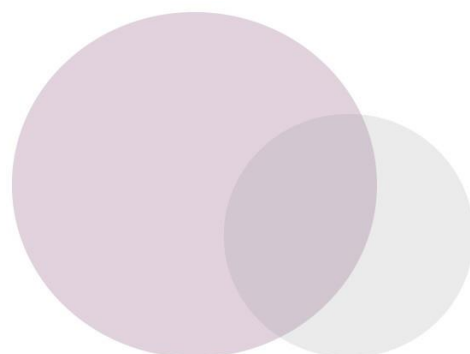
Kwaliteitskader MPT en PGB 2019

Bij het kwaliteitskader verpleeghuiszorg voor langdurige zorg thuis
met een Wlz-indicatie



Inhoudsopgave

Kwaliteitskader MPT en PGB 2019	1
Inhoudsopgave	2
Inleiding.....	3
Situatie en vereiste	4
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
Multidisciplinaire aanpak	6
Verantwoord thuis wonen	8
Wonen en welzijn	9
Veiligheid.....	10
Leren en verbeteren	12
Leiderschap, governance en management	14
Gebruik van informatie	15



Inleiding

Vanuit het in 2017 verschenen Kwaliteitskader verpleeghuiszorg is in 2019 een daarbij behorend addendum ontwikkeld, waarin wordt beschreven wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie. Het hoofddoel van langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie is een zo goed mogelijke bijdrage te leveren aan de kwaliteit van leven van de cliënt zodat de cliënt zo lang mogelijk thuis kan blijven wonen. Dit wordt bereikt door zo goed mogelijk aan te sluiten bij wat cliënten en hun naasten zelf kunnen en willen en wat cliënten zelf belangrijk vinden. De cliënten en hun naasten worden zoveel mogelijk in staat gesteld om zelfredzaam te blijven en de eigen regie over het leven thuis voort te zetten. Dit vraagt om een optimale interactie tussen cliënt, naasten en zorgprofessional. Naast dat de cliënt en zijn/haar naasten er op kunnen rekenen dat deze zorg aan zal sluiten bij wat zij belangrijk vinden, is het ook de taak van de zorgprofessional om oog houden voor de kwaliteit en de veiligheid van de zorgverlening.

Reikwijdte van het addendum

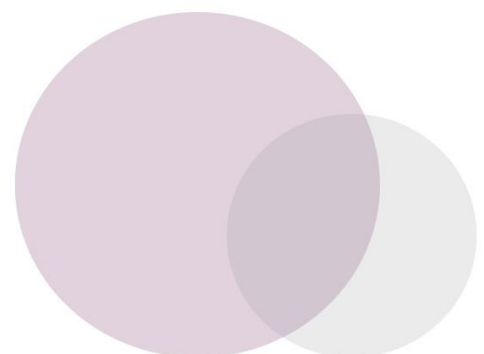
Het addendum voor langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie is een aanvulling op het gemaakte kwaliteitsjaarplan verpleeghuiszorg 2018 en specifiek voor de langdurige zorg thuis met een Wlz indicatie (V&V ZZP 4 t/m 10), met of zonder behandeling, voor zover niet geclusterd. Onder voorwaarden kan een cliënt ervoor kiezen de Wlz-zorg thuis te ontvangen. Dat kan in verschillende leveringsvormen, namelijk via een Volledig Pakket Thuis (VPT), een Modulair Pakket Thuis (MPT) en een Persoons Gebonden Budget (PGB). Alle drie deze leveringsvormen of de combinatie van deze leveringsvormen vallen onder de reikwijdte van dit addendum voor zover die niet worden aangeboden in directe samenhang met intramurale Wlz-zorg. Wanneer de zorg niet direct beschikbaar is in intramurale vorm voor de cliënt, ontvang de cliënt vaak overbruggingszorg in de thuissituatie. Deze overbruggingszorg valt ook onder de reikwijdte van dit addendum.

Reikwijdte cliënten Zorg&Co

Op peildatum 27-08-2019 heeft Zorg&Co het volgende aantal cliënten in zorg:

WLZ-MPT: 151 cliënten

WLZ-PGB: 4 cliënten

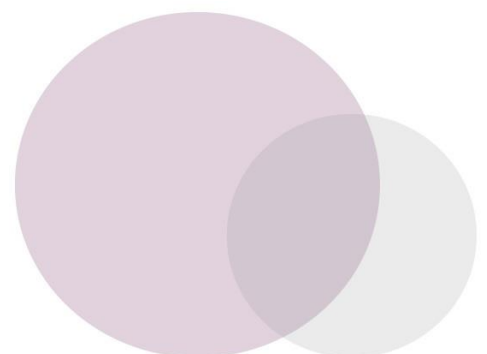


Situatie en vereiste

Het addendum langdurige zorg thuis met een WLZ indicatie beschrijft de volgende thema's:

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
2. Multidisciplinaire aanpak
3. Verantwoord thuis wonen
4. Wonen en welzijn
5. Veiligheid
6. Leren en verbeteren
7. Leiderschap, governance en management
8. Gebruik van informatie

We beschrijven in dit rapport per thema, in aparte hoofdstukken, hoe Zorg&Co voldoet aan de gestelde eisen uit het addendum MPT. Omdat Zorg&Co op dit moment alleen (nog) MPT en PGB vanuit de WLZ levert, blijft VPT buiten beschouwing in deze rapportage. Deze rapportage zal worden gepubliceerd op de website van Zorg&Co. Tevens is de rapportage onderdeel van terugkerende gesprekken met de cliëntenraad en het bestuur van Zorg&Co.



Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Vereisten vanuit het addendum

De vier onderscheiden thema's (compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen) zijn voor zorgverleners richtinggevend bij kwaliteitsverbetering op het terrein van persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Vanaf 1 januari 2019 beschikt iedere cliënt binnen 24 uur over een voorlopig zorgleefplan (met in ieder geval zaken zoals medicatie, dieet, primaire hulpvraag, een eerste contactpersoon en afspraken over handelen bij calamiteiten), dat uiterlijk zes weken na intake (of zoveel eerder als mogelijk) volledig en (tot bijstelling aan de orde is) definitief wordt. Vanaf 1 januari 2019 is de verantwoordelijkheid voor het opstellen van een zorgleefplan belegd bij een verzorgende van tenminste niveau 3 (IG), of bij een andere zorgverlener van tenminste niveau 3. Bij voorkeur is dit de contactverzorgende dan wel de eerste verantwoordelijk verzorgende of verpleegkundige (EVV'er).

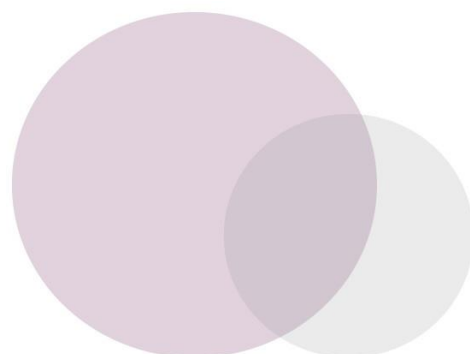
Hoe geeft Zorg&Co invulling aan deze eisen?

Zorg&Co voldoet aan alle vereisten binnen het thema persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Elke cliënt heeft binnen 24 uur een plan waarin beschreven staat hoe de ondersteuning eruit moet zien. Dit plan is elektronisch beschikbaar vanuit het ECD. Binnen zes weken na de start van de dienstverlening heeft de cliënt een ondersteuningsplan dat is opgesteld door een zorgprofessional niveau 3 of hoger, de Eerst Verantwoordelijke Verzorgende of Verpleegkundige (EVV'er).

Dit ondersteuningsplan is besproken met de cliënt en/of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger. Het ondersteuningsplan wordt opgesteld aan de hand van het Omaha-principe. Vanuit het ECD kan via OMAHA geïndiceerd worden. De verpleegkundige brengt de aandachtsgebieden of problemen van de cliënt in kaart, verdeeld over vier domeinen:

- het fysiologische domein
- het gezondheid gerelateerde gedragsdomein
- het omgevingsdomein
- het psychosociale domein

Iedere zes maanden evalueert de verpleegkundige de geleverde zorg, aan de hand van het ondersteuningsplan, met de cliënt. Indien er veranderingen zijn, wordt het ondersteuningsplan bijgesteld en de zorg daar op aangepast.



Multidisciplinaire aanpak

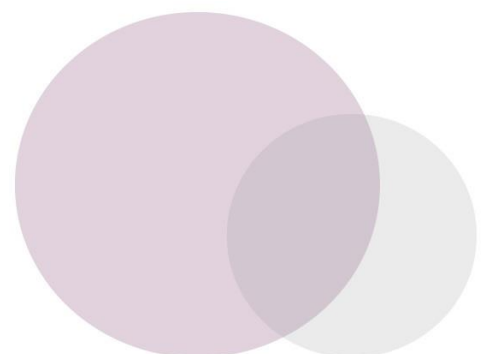
Vereisten vanuit het addendum

De cliënt ontvangt integrale zorg doordat de zorgprofessional samenwerkt in de zorg. Daarvoor stemt de zorgprofessional af met andere zorgprofessionals (van zowel binnen als buiten de eigen zorgorganisatie) en met het informele netwerk. Een cliënt bepaalt zelf wie (welke zorgaanbieder) zijn eerste aanspreekpunt is voor het organiseren van de zorg thuis. Deze zorgorganisatie is dan de coördinator zorg thuis. Als er sprake is van een Wlz-indicatie voor langdurige zorg thuis mag de cliënt verwachten dat er de mogelijkheid is tot het inschakelen van een specialist ouderengeneeskunde. Afhankelijk van de complexiteit van de zorgbehoefte kan de specialist ouderengeneeskunde betrokken worden al consulent en sparringpartner van de huisarts of als de kwetsbaarheid en de complexiteit van de problematiek toeneemt – als medebehandelaar (al dan niet kortdurend) of hoofdbehandelaar van de cliënt.

Hoe geeft Zorg&Co invulling aan deze eisen?

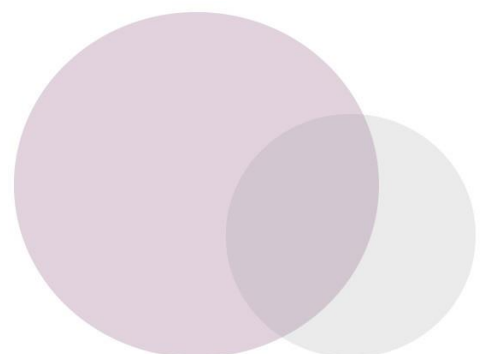
Zorg&Co voldoet aan alle vereisten binnen het thema multidisciplinaire aanpak. De zorg voor de cliënten van Zorg&Co is wordt integraal benaderd indien dit nodig is. De invulling hiervan blijkt uit het volgende.

- De zorgprofessional werkt nauw samen met de naasten van de cliënt. Indien er aanvullende expertise nodig is dan wordt deze ingeschakeld (van binnen of buiten de organisatie). De cliënt heeft de keus wie de Coördinator van de Zorg Thuis (CZT) wordt. Zorg&Co werkt nauw samen met de andere zorgaanbieder om te komen tot een integraal, door iedere betrokkene ondersteund ondersteuningsplan.
- Indien er met meerdere zorgaanbieders zorg (verpleging, verzorging en begeleiding) geleverd wordt bij een cliënt dan is hierover nauwe afstemming (Multi Disciplinair Overleg (MDO)) over de uitvoering en evaluatie van het zorgplan. Uit onze ervaring blijkt dat nog niet overal het principe van 1 cliënt 1 integraal zorgplan, van toepassing is. Verbetering is op dit gebied zeker mogelijk en is onderdeel van het jaarplan 2020. Wij zullen hierover in gesprek blijven gaan met andere zorgaanbieders.
- De zorgprofessionals van Zorg&Co vragen een Wlz-indicatie altijd in afstemming met de cliënt aan. Veelal is de aanbieder - die de verpleging en verzorging biedt - de coördinator van



de zorg thuis bij een extramurale WLZ-indicatie. Omdat Zorg&Co veelal overbruggingszorg levert, zijn we bijna nooit dossierhouder.

- Zodra er bij een cliënt van Zorg&Co deskundigheid op het gebied van wonden, diabetes, longziekten en pijn noodzakelijk is worden deze partijen extern benaderd. Zorg&Co heeft eigen casemanagers dementie in de coöperatie, die deskundig zijn op het gebied van dementie.
- Ter versterking van de eerstelijns werkt Zorg&Co nauw samen een netwerk van huisartsen in de regio's en een specialist ouderengeneeskunde, die betrokken kunnen worden bij medische diagnoses en bepalingen van de zorgbehoefte indien noodzakelijk.



Verantwoord thuis wonen

Vereisten vanuit het addendum

De zorgorganisatie informeert de cliënt over de zorg die geleverd kan worden in de thuissituatie en zorgt voor de randvoorwaarden om te komen tot integrale zorg. Zij maakt daarvoor afspraken met de betreffende betrokken professionals om te komen tot veilige en verantwoorde zorg. De zorgprofessional begeleidt de cliënt om verantwoord thuis te kunnen blijven wonen. Daarbij is aandacht voor de borging van de 24-uurs toezicht of zorg in de nabijheid, de rol van de mantelzorger(s) en de afstemming in de wijk met andere zorgprofessionals, zoals beschreven in het zorgleefplan. De cliënt bespreekt het mogelijk verloop van zijn/haar gezondheidstoestand met de zorgprofessional. De cliënt mag advance care planning verwachten.

Hoe geeft Zorg&Co invulling aan deze eisen?

Zorg&Co voldoet aan alle vereisten binnen het thema verantwoord thuis wonen. Cliënten en naasten worden regelmatig overvallen door de gevolgen van ziekten en kwetsbaarheid en lopen daarbij aan tegen de (on)mogelijkheden van het stelsel. De zorgverleners zijn op de hoogte welke zorg er thuis geleverd kan worden.

Het organiseren van goede zorg thuis begint met één aanspreekpunt voor de cliënt. Dit aanspreekpunt is op de hoogte van het verhaal van de cliënt en weet ook welke mensen betrokken zijn in het netwerk van de cliënt. Vaak gaat dit netwerk verder dan alleen formele medische zorg. Omdat er in een team vaak diverse collega's bij de cliënt over de vloer komen, bouwen ze een hechte band op met de cliënt. Hierbij zijn veilige en verantwoorde zorg de belangrijkste uitgangspunten voor de zorgprofessionals bij Zorg&Co. Voor eventuele aanvullende vragen kan er een zorg coördinator, welke de regie heeft over een (wijk) team van Zorg&Co ingeschakeld worden. Ook bij overbruggingszorg heeft deze zorg coördinator van Zorg&Co een belangrijke rol.

Evaluatie en afstemming vinden plaats tijdens de directe zorgverlening en daarnaast in de Multi Disciplinaire Overleggen (MDO) waar naast de cliënt en andere zorgaanbieders ook de huisarts van de cliënt zoveel mogelijk bij aansluit. Hier vindt periodiek afstemming plaats of de voorwaarden voor veilige en verantwoorde zorg nog steeds voldoende ingericht zijn. Ons doel is om de toekomst de wijze van MDO overleg verder te stroomlijnen om afstemming verder te verbeteren.

In het ondersteuningsplan worden de afspraken gemaakt tussen de cliënt en Zorg&Co. Hierin is beschreven welke rol de naasten vervullen in de zorg aan de cliënt en op welke manier het toezicht is geregeld. Zorg&Co levert 24-uurs zorg in de wijk.

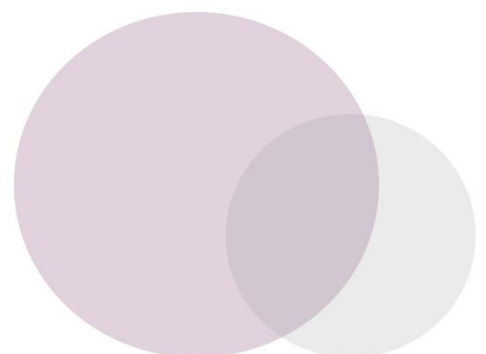
Wonen en welzijn

Vereisten vanuit het addendum

Vijf thema's (zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding, familieparticipatie & inzet vrijwilligers en wooncomfort) zijn leidend bij kwaliteitsverbetering op het terrein van wonen en welzijn. De noodzaak tot woningaanpassingen vormen onderdeel van het gesprek tussen de zorgprofessional en de cliënt als het gaat om verantwoord thuis blijven wonen.

Hoe geeft Zorg&Co invulling aan deze eisen?

Zorg&Co voldoet aan alle vereisten binnen het thema wonen en welzijn. Voor onze cliënt betekent dat een 'zo gewoon (als) mogelijk leven' leiden om in een vertrouwde omgeving zich erkend en gerespecteerd te voelen in wie hij of zij is. Daarbij zijn sociaal contact en oprechte betrokkenheid de basisbehoeften van mensen. Bij Zorg&Co draait alles om de vraag of cliënten zich gezien, gehoord en ondersteund voelen. En dan niet alleen door zorgprofessionals, maar juist ook door het sociale netwerk van de cliënt. De vraag van de cliënt is voortdurend het uitgangspunt. Ook de eventuele woningaanpassingen zijn onderdeel van het gesprek met de cliënt. Aanvragen komen bij een intake of evaluatie naar voren. We ondersteunen de cliënt, waar nodig, bij de aanvraag en afstemming met het sociale domein.



Veiligheid

Vereiste vanuit het addendum

Veiligheidsthema's (bijvoorbeeld medicatieveiligheid, valpreventie, toepassing medische technologie, veilige zorgrelatie en wanneer dat aan de orde is vrijheidsbeperkende maatregelen) zijn indien relevant onderdeel van gesprek geweest tussen zorgprofessional en cliënt bij de bespreking van het zorgleefplan. Daarnaast vormt dit ook onderdeel van gesprek tussen de verschillende zorgprofessionals die betrokken zijn bij de cliënt. De zorgaanbieder zorgt dat zorgprofessionals de zorg veilig en volgens vigerende richtlijnen kunnen bieden (zoals bijvoorbeeld rond infectiepreventie, vrijheidsbeperkende maatregelen, voldoende ruimte en hulpmiddelen om cliënten te verzorgen, voldoende bekwaam en bevoegd personeel, ondersteunende ICT etc.)

Hoe geeft Zorg&Co invulling aan deze eisen?

Zorg&Co voldoet aan alle vereisten binnen het thema veiligheid. Voor aanvang van een overleg over het ondersteuningsplan voert de verpleegkundige een risicosignalering uit om eventuele risico's in kaart te brengen en eventueel daarop actie te ondernemen. Als er een risico is, wordt dit besproken met de cliënt/wettelijke vertegenwoordiger en beschreven in het ondersteuningsplan.

De risicosignalering bestaat uit de volgende onderdelen:

- vallen
- huidletsel
- medicatie
- incontinentie
- depressie
- voeding en mondproblemen.

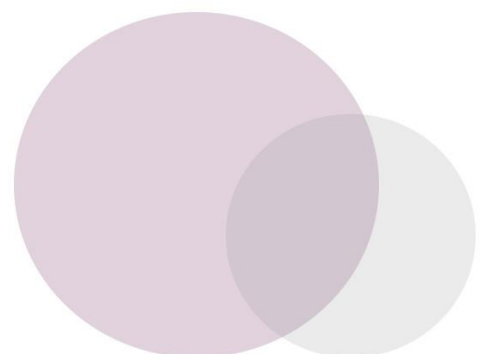
Zorg&Co beperkt zoveel mogelijk inzet van vrijheidsbeperkende middelen omdat we dit zien als allerlaatste redmiddel. Wel wordt het besproken met de cliënt en eventueel beschreven in het ondersteuningsplan. Streven is wel, indien ze ingezet worden, de inzet van deze vrijheidsbeperkende middelen zo snel mogelijk af te bouwen omdat ieder middel en iedere maatregel een inbreuk is op de vrijheid.

Medewerkers hebben tijdens hun werkzaamheden altijd de beschikking om in de protocollen en procedures van Zorg&Co te kijken. Deze protocollen en procedures zijn op basis van de vigerende



richtlijnen. Zorg&Co maakt gebruik van de Vilans protocollen. Deze databank bevat zo'n 500 (actuele) protocollen voor voorbehouden, risicovolle en overige handelingen. Waar het gaat om bevoegd en bekwaam personeel zorgt de coöperatie ervoor dat de bevoegdheid bij aanmelding tot een lidmaatschap van de coöperatie wordt nagegaan. De bekwaamheid wordt periodiek getoetst door (interne) toetsers, met als doel in elk team afdoende bekwaam personeel te hebben.

Ook onze zorgprofessionals worden ondersteund om hun werk op een zo veilig mogelijke manier uit te voeren. Mocht er toch iets gebeuren, dan wordt er een MIC melding van gemaakt. Tijdens overleggen met de teams worden MIC meldingen uitvoerig besproken ter lering en verbetering.



Leren en verbeteren

Vereisten vanuit het addendum

Er is voor alle zorgverleners voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. De organisatie faciliteert dit zowel binnen de eigen organisatie, als waar nodig, ook buiten de organisatie door het inzetten van externe deskundigheid. Elke zorgorganisatie van langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie heeft voor 1 juli na afloop van het betreffende jaar op bij hen passende en toegankelijke manier openbaar gemaakt hoe zij invulling geven aan de verschillende eisen uit het addendum. Zorgorganisaties bespreken met vertegenwoordigers van cliënten en medewerkers hoe zij invulling geven aan de eisen. De uitkomst stellen zij beschikbaar voor het zorgkantoor als basis voor de dialoog over de kwaliteit van de geleverde zorg. Elke zorgorganisatie die langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie levert maakt uiterlijk 1 juli 2019 deel uit van een lerend netwerk met tenminste twee andere collega-zorgorganisaties. Elke zorgorganisatie die langdurige zorg thuis met een Wlz indicatie levert, beschikt voor 1 juli 2019 over een kwaliteitsmanagementsysteem.

Hoe geeft Zorg&Co invulling aan deze eisen?

Zorg&Co voldoet aan alle vereisten binnen het thema leren en verbeteren. Zorg&Co heeft een eigen Zorg&Co Academy opgericht. Op grond van de uit te voeren werkzaamheden en de cliënt groep met wie de zorgprofessional werkt, is een lijst van deskundigheden samengesteld waarvoor elke medewerker verplicht training/scholing moet volgen. Dit is de kerndeskundigheid die de medewerker nodig heeft om in de praktijk goede ondersteuning te kunnen leveren. Daarnaast zijn er thema's die horen bij de rol of het aandachtsveld dat een medewerker heeft in het team. Zorg&Co kent ook een facultatief aanbod voor onderwerpen die de medewerker mogelijk interessant vindt en die de medewerker op eigen initiatief kan doorlopen. Vanuit de Zorg&Co Academy zijn er mogelijkheden voor e-learning, inschrijfmogelijkheden voor workshops en een leerlingvolgsysteem voor de zorgprofessionals die andere leden begeleiden. Aan zorgprofessionals wordt de mogelijkheid geboden de aantoonbare bekwaamheid bij te houden op voorbehouden handelingen die voor de functie van toepassing zijn. Binnen de coöperatie is managementinformatie te genereren om te beoordelen of alle professionals voldoen aan de minimumeisen en -standaarden.

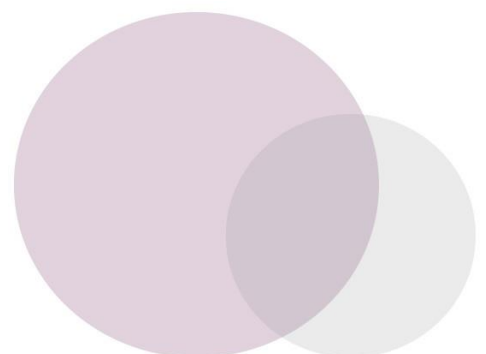
Parallel aan theoretische kennis wordt er aandacht besteed aan praktijkleren. Het gaat dan om het opdoen van kennis door zelf te doen, te ontdekken, te reflecteren en te evalueren. Mede in het kader van zelforganisatie wordt hier binnen de teams veel aandacht aan besteed. We gebruiken

daarvoor veel de coaching-systematiek door de verpleegkundige of werkbegeleider die daartoe bevoegd is.

Verpleegkundigen en verzorgenden die aangesloten zijn bij Zorg&Co zijn ingeschreven in het voor hen wettelijk van toepassing zijnde register. Zorg&Co biedt medewerkers de randvoorwaarden om hun werk goed te kunnen doen. We leiden in de Zorg&Co Academie dan ook graag professionals op tot verzorgende niveau 3.

De visie en uitgangspunten van onze zorgverlening staan beschreven in het kwaliteitshandboek en het businessplan. Uitgangspunten hierin zijn dat de cliënt altijd uit mag gaan van goede, veilige en kwalitatief hoogstaande zorg. Zorg&Co heeft in 2018 het Gouden Keurmerk in de Zorg van PREZO behaald. Jaarlijks wordt door een extern bureau getoetst of deze PREZO certificering voortgezet kan worden. De opvolgingsaudit staat gepland voor oktober 2019.

Zorg&Co participeert in diverse netwerken en intercollegiale intervisiegroepen. Ook wordt op het niveau van bestuur samengewerkt in netwerken. Om te voldoen aan de eisen die het kwaliteitskader stelt op het gebied van een lerend netwerk, wil Zorg&Co niet iets nieuws opzetten, maar aansluiten bij de netwerken waarin Zorg&Co al participeert.



Leiderschap, governance en management

Vereisten vanuit het addendum

De zorgorganisatie organiseert de zorg zo, dat dit leidt tot goede zorg. Daarbij faciliteert de organisatie zorgprofessionals om te leren en verbeteren en ondersteunt de organisatie de zorgprofessional in de afstemming met externe partijen en zorgprofessionals van andere zorgorganisaties. Elke Raad van Bestuur van een zorgorganisatie voor langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie werkt volgens de geldende versie van de Zorgbrede Governance Code.

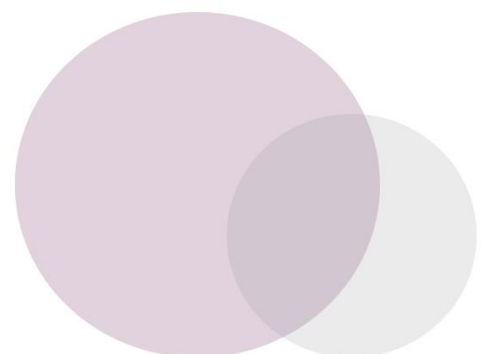
Hoe geeft Zorg&Co invulling aan deze eisen?

Zorg&Co voldoet aan de vereisten binnen het thema leiderschap, governance en management. De borging van de professionele inbreng in de aansturing van de organisatie ligt verankerd in de statuten en reglementen van de coöperatie. In 2018 is een cliëntenraad opgericht. Het is de taak van de cliëntenraad om de gemeenschappelijke belangen van cliënten op het gebied van wonen, welzijn en zorg te behartigen. Via deze medezeggenschap kunnen cliënten invloed uitoefenen op het beleid van de coöperatie.

Het bestuur voert structureel overleg met deze adviesraad waarin de cliëntenraad op hun gebied inbreng hebben in de aansturing van de organisatie. Jaarlijks wordt tenminste één van de overleggen bijgewoond door een lid van de Raad van Commissarissen.

Het bestuur werkt volgens de wettelijke kaders van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) die praktisch zijn vertaald in de statuten. Eer wordt gehandeld vanuit de Wet Kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (WKKGZ) en de leden van Zorg&Co hebben een aansluiting bij een onafhankelijke Geschillencommissie.

Het bestuur en de Raad van Commissarissen houden zich aan de afspraken in de geldende Zorgbrede Governance Code, welke tevens geborgd zijn in de statuten het Huishoudelijk Reglement van de coöperatie.



Gebruik van informatie

Vereisten vanuit het addendum

Elke zorgorganisatie van langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie dient in het kader van onderlinge landelijke vergelijkbaarheid vanaf verslagjaar 2020 minimaal één keer per jaar informatie over de Net Promotor Score (NPS) score van de eigen organisatie aan te leveren. Hiervoor mag ook de aanbevelingsvraag van Zorgkaart Nederland gebruikt worden. Elke zorgorganisatie van langdurige zorg thuis met een WLZ indicatie dient minimaal één keer per jaar de cliëntervaringen te verzamelen met een instrument dat voldoet aan bovenstaande criteria.

Hoe geeft Zorg&Co invulling aan deze eisen?

Zorg&Co voldoet aan de vereisten binnen het thema gebruik van informatie.

Cliënttevredenheid wordt met regelmaat gemeten. Allereerst bij iedere halfjaarlijkse zorgevaluatie met iedere cliënt. Aanvullend doen wij éénmaal per twee jaar een cliënttevredenheidsonderzoek door middel van een korte vragenlijst. Deze vragenlijst is de vervanger van de eerdere CQ-index en meet de ervaring en beleving van cliënten met wijkverpleging. Onderdeel van deze vragenlijst is onder andere de aanbevelingsvraag.

Verder nemen wij actief deel aan Zorgkaart Nederland. Hierop kunnen cliënten een beoordeling over hun zorgaanbieder achterlaten en wordt ook de aanbevelingsvraag gesteld. Wij stimuleren cliënten om Zorgkaart Nederland in te vullen en bellen zelf regelmatig cliënten op met de vraag dit in te vullen. Indien er een verbeterpunt beschreven staat in de waardering van een cliënt start er een verbetercyclus op.

