

KWALITEITSBEELD THUISZORG AINA ZORG

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld over 2024. Dit kwaliteitsbeeld geeft een beeld van de kwaliteit van onze organisatie. Zo laten wij zien hoe wij werken aan “kwaliteit van bestaan en zorg” en aan welke doelen we de komende jaren willen werken.

Het kwaliteitsbeeld geeft ons inzicht in hoe onze cliënten en betrokkenen de kwaliteit van de geboden zorg ervaren. Het geeft inzicht in onze visie op “kwaliteit van bestaan en zorg” en hoe het reflecteren, leren en ontwikkelen vorm krijgt.

Het kwaliteitsbeeld is een terugblik, een reflectie en een vooruitblik op de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas:

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



In dit kwaliteitsbeeld blikken wij terug op het afgelopen jaar, maar kijken we ook vooruit naar 2025:

- Wat ging er goed
- Wat kan anders en
- Wat vraagt om doorontwikkeling?
- Hoe nu verder in 2025?

Inhoud

Voorwoord	1
Inleiding:.....	3
Onze cliënten	4
Wie is Aina Zorg:	8
Deskundigheid, Bevoegd en Bekwaam bij Aina Zorg	10
Incidenten en calamiteiten	11
Klachtenreglement en Onafhankelijk Advies bij Aina Zorg.....	12
Organisatiebeoordeling:	12
Hoe zag 2024 eruit:.....	13
Hoe ziet 2025 eruit:	14
Doelen van Informatiegebruik bij Aina Zorg:.....	16
Veilig Uitwisselen van Informatie:.....	17

Inleiding:

In een wereld waarin zorg vaak gepersonaliseerd en nabij moet zijn, is een kleine zorgorganisatie de ideale oplossing voor mensen die behoefte hebben aan zowel professionaliteit als persoonlijke aandacht. Bij onze zorgorganisatie staan de wensen en behoeften van de cliënt centraal. Door korte lijnen en een persoonlijke benadering zorgen wij ervoor dat iedere cliënt zich gehoord en ondersteund voelt in zijn of haar dagelijkse leven. Of het nu gaat om thuiszorg, begeleiding of huishoudelijke ondersteuning, wij leveren zorg op maat en werken samen met de cliënt, familie en andere betrokkenen. Wij geloven in de kracht van een hechte, vertrouwde relatie en streven ernaar om kwalitatief goede zorg te bieden, die het dagelijks leven van onze cliënten verlicht.

Missie van Aina Zorg

Bij Aina Zorg bieden we ondersteuning aan mensen die zich in de meest kwetsbare momenten van hun leven bevinden. Onze missie is om, door middel van maatwerk, de perfecte match te maken tussen zorgvrager en zorgbieder. Op deze manier willen wij de zwaarste en meest pijnlijke momenten in het leven verlichten, zodat onze cliënten zich gesteund en verzorgd voelen. Aina Zorg richt zich niet alleen op zorg en verpleging, maar biedt ook begeleiding en ondersteuning bij het nemen van afscheid. Wij geloven dat het proces van afscheid nemen makkelijker wordt wanneer je bewust en met zorg deze stap kunt zetten. In moeilijke tijden staan wij voor je klaar, zodat je niet alleen hoeft te zijn.

Als Algemeen Directeur ben ik verantwoordelijk voor de kwaliteit van de zorg bij Aina Zorg. Voor mij staat *u* als mens altijd centraal. Dit betekent dat de zorg die wij bieden niet alleen van hoge kwaliteit moet zijn, maar ook altijd persoonlijk en zorgvuldig.

Daarom ben ik niet alleen actief achter de schermen, maar ook bij u thuis. Een deel van de begeleiding zal ik zelf op mij nemen, zodat ik betrokken blijf bij de zorg die u ontvangt. Op deze manier kan ik er zeker van zijn dat de zorg aan al uw verwachtingen voldoet en dat u de ondersteuning krijgt die u verdient.

Visie van Aina Zorg

Bij Aina Zorg staat de zorgvrager altijd centraal. Wij geloven dat zorg meer is dan alleen het bieden van medische ondersteuning; het gaat om het erkennen van de mens achter de zorgvraag. Onze visie is om zorg te leveren die niet alleen effectief, maar ook warm en persoonlijk is.

Wij streven ernaar om kwaliteit te leveren die verder gaat dan verwachtingen, waarbij elke zorgvrager zich gehoord, gezien en ondersteund voelt. De betrokkenheid van onze directie, inclusief de actieve deelname van onze Algemeen Directeur, Neela Gajadhar, zorgt ervoor dat de zorg altijd in lijn blijft met de hoogste standaarden. Door zowel achter de schermen als bij de zorgvragers thuis aanwezig te zijn, blijven wij nauw betrokken bij de zorgverlening.

Onze visie is eenvoudig: **zorg die écht het verschil maakt**. Dit doen wij door zorg te bieden die niet alleen adequaat is, maar ook respectvol, empathisch en gericht op de unieke behoeften van elke persoon.

Kernwaarden van Aina Zorg

1. **Persoonlijke aandacht:** Aina Zorg gelooft dat zorg meer is dan alleen fysieke ondersteuning. Door tijd te nemen voor een gesprek en de cliënt als persoon centraal te stellen, wordt er een vertrouwensband opgebouwd die essentieel is voor de kwaliteit van de zorg.
2. **Kwaliteit en veiligheid:** Het leveren van zorg van hoge kwaliteit is een belangrijke focus. Aina Zorg streeft ernaar om altijd zorg te bieden die veilig is en die aansluit bij de behoeften van de cliënt.
3. **Zelfredzaamheid:** Aina Zorg ondersteunt cliënten bij het behouden of vergroten van hun zelfstandigheid, zodat zij hun dagelijkse activiteiten met zo min mogelijk hulp kunnen uitvoeren. Het doel is om hen te helpen zoveel mogelijk zelf te kunnen doen.
4. **Betrokkenheid en communicatie:** De organisatie hecht veel waarde aan open communicatie en zorgt ervoor dat zowel cliënten als hun naasten altijd goed geïnformeerd zijn. De directie is actief betrokken bij het zorgproces en cliënten kunnen altijd terecht voor vragen of zorgen.
5. **Emotionele ondersteuning:** Aina Zorg biedt niet alleen praktische hulp, maar ook een luisterend oor. Dit helpt bij het verminderen van eenzaamheid en het verbeteren van het welzijn van cliënten.

Onze cliënten

Persoonlijke aandacht en zorg op maat

Bij Aina Zorg stellen we onze cliënten altijd centraal. Na de aanmelding plannen we een persoonlijk gesprek om zowel de zorgbehoefte als de noodzaak van de zorg in kaart te brengen. Tijdens dit gesprek leren we niet alleen de cliënt beter kennen, maar ook hun contactpersoon, zodat we een volledig beeld krijgen van de situatie en de wensen van de cliënt.

Op basis van dit gesprek stellen we een zorgplan op, waarin alle gemaakte afspraken duidelijk worden vermeld. Het zorgplan wordt vervolgens samen met de zorgvrager besproken, zodat zij volledig op de hoogte zijn van de afgesproken zorg en de verwachte ondersteuning. Het zorgplan wordt opgeslagen in Nedap EDC voor een betrouwbare en veilige administratie.

Daarnaast vindt er tussentijdse evaluatie en, indien nodig, herindicatie plaats om ervoor te zorgen dat de zorg altijd goed aansluit bij de veranderende behoeften van de cliënt.

Bij Thuiszorg Aina zorg vinden we het essentieel dat zowel onze cliënten als hun naasten tevreden zijn over de zorg die wij bieden. Daarom moedigen wij hen altijd aan om feedback aan ons te geven, zodat wij onze zorg voortdurend kunnen verbeteren en afstemmen op hun wensen en behoeften.

Eens per jaar voeren wij een cliënttevredenheidsonderzoek uit om te peilen hoe onze zorg ervaren wordt. Dit stelt ons in staat om inzicht te krijgen in de tevredenheid van onze cliënten en om eventuele verbeterpunten te identificeren. In het najaar van 2024 heeft het tevredenheidsonderzoek de volgende resultaten opgeleverd:

In het najaar van 2024 hebben wij het cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, waarin we verschillende aspecten van onze zorgverlening hebben beoordeeld. De gemiddelde scores van de ervaringsvragen variëren van 7,3 tot 8,9, wat een goed overzicht biedt van hoe onze cliënten de zorg ervaren.

De hoogste score werd behaald op de vraag of cliënten zich op hun gemak voelen bij de zorgverleners, met een score van 8,9. Daarnaast werd de zorgverlening met aandacht behandeld (8,7) en werd vaak aangegeven dat de zorgverleners de wensen van cliënten meenemen bij het bepalen van de zorg (8,5). Verder kwam uit het onderzoek naar voren dat er veel vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners is (8,1) en het feit dat de zorg aansluit bij de manier waarop cliënten willen leven (8,1).

Er waren ook enkele punten voor verbetering. De vraag of de zorgverleners altijd op de afgesproken tijd komen, kreeg een lagere score van 7,3, wat wij beschouwen als een aandachtspunt voor verbetering.

Al met al geven de resultaten een positief beeld van de zorgverlening bij Thuiszorg Aina zorg met ruimte voor verdere verbetering op bepaalde gebieden. We blijven ons inzetten om de kwaliteit van onze zorg te optimaliseren en blijven openstaan voor feedback van onze cliënten en hun naasten.

Medezeggenschap van Cliënten en Naasten bij Aina Zorg

Bij Aina Zorg vinden wij de medezeggenschap van cliënten en hun naasten een belangrijk onderdeel van onze zorgverlening. Hoewel onze organisatie momenteel nog te klein is om een formele cliëntenraad in te richten, nemen wij de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek en PREM altijd zeer serieus. Wij staan altijd open voor feedback, ideeën en suggesties, zodat we onze zorg continu kunnen verbeteren en nog beter kunnen afstemmen op de wensen en behoeften van onze cliënten.

De vragenlijst bestaat uit verschillende vraagtypes. Eerst worden ervaringsvragen gesteld die de cliënten bevragen over hun ervaringen met de zorgverlening. Een voorbeeld hiervan is: "Behandelen de zorgverleners u met aandacht?". Hierna volgen vragen zoals de Net Promoter Score (NPS), open vragen, vragen over ervaren gezondheid, de PROM-vraag over de kwaliteit van leven, en achtergrondvragen.

De resultaten van de ervaringsvragen worden weergegeven in gestapelde staafdiagrammen, waarbij de antwoordopties 1 t/m 10 worden gegroepeerd in drie categorieën: '1 t/m 5' (negatief), '6 t/m 8' (positief) en '9 t/m 10' (enthousiast). Kleuren worden gebruikt om deze categorieën weer te geven: rood voor negatieve ervaringen, lichtgroen voor positieve, en donkergroen voor enthousiaste antwoorden. De grafieken zijn ontworpen om in één oogopslag inzicht te geven in de vragen die goed scoren en waar verbetering mogelijk is. Ook wordt voor elke vraag een tabel weergegeven met het aantal antwoorden per categorie en de gemiddelde score.

Voor de achtergrondvragen wordt een liggende staafdiagram gebruikt, omdat deze vragen geen waardeoordeel bevatten. Hier worden de antwoorden eenvoudig weergegeven zonder onderscheid in positief of negatief.

De grafieken kunnen worden geanalyseerd om verbeterpunten voor de zorg te identificeren. Wanneer de rode kleur in het diagram overheerst, betekent dit dat de antwoorden overwegend negatief waren en dat dit een aandachtspunt is voor verbetering. Ook sterke variatie in meningen kan een punt van zorg zijn.

De rapportage bevat ook een responsanalyse die inzicht geeft in het aantal respondenten (50 cliënten) die werden benaderd voor het onderzoek.

Aina Zorg Thuiszorg levert een breed scala aan zorg- en ondersteuningsdiensten, waaronder verzorging, verpleging, huishoudelijke ondersteuning en begeleiding. Onze zorg is altijd afgestemd op de specifieke behoeften van onze cliënten, zodat zij zich ondersteund en gewaardeerd voelen in hun dagelijkse leven.

- **Verzorging en Verpleging:**

Aina Zorg biedt professionele verzorging en verpleging aan cliënten die tijdelijk of langdurig zorg nodig hebben. Dit kan variëren van dagelijkse persoonlijke verzorging tot medische zorg, zoals het toedienen van medicatie en injecties, wondverzorging en het monitoren van de gezondheidstoestand.

- **Huishoudelijke Ondersteuning:**

Naast zorg en verpleging bieden wij ook huishoudelijke ondersteuning, zodat cliënten zich kunnen richten op hun welzijn. Dit kan onder meer het schoonmaken van het huis, boodschappen doen, en het helpen bij andere huishoudelijke taken omvatten.

- **Begeleiding:**

Voor cliënten die extra ondersteuning nodig hebben in hun dagelijkse leven, biedt Aina Zorg begeleiding. Dit kan hulp zijn bij het uitvoeren van dagelijkse activiteiten, het begeleiden bij sociale contacten, of het bieden van emotionele en praktische steun bij moeilijke momenten.

Aina Zorg Thuiszorg – Zorg aan 80 Cliënten in 2024

In 2024 levert Aina Zorg thuiszorg aan **80 cliënten** en biedt een breed scala aan zorg- en ondersteuningsdiensten, afgestemd op de persoonlijke behoeften van elke cliënt. De zorg wordt geleverd vanuit de **Zorgverzekeringswet (ZVW)** en de **Wet langdurige zorg (WLZ)**, afhankelijk van de zorgbehoefte van de cliënt.

De activiteiten die wij aanbieden variëren van basiszorg tot gespecialiseerde verpleging, en omvatten onder andere:

- **Aan- en uitdoen van steunkousen**
- **Wassen en douchen**
- **Aankleden**
- **Katheterzorg**
- **Wondzorg**
- **Alle verpleegtechnische handelingen die onder BIG vallen**

Onze zorgverleners zijn gekwalificeerd om zowel lichte als intensieve zorg te leveren, waardoor cliënten de juiste ondersteuning ontvangen op het gebied van persoonlijke verzorging en medische zorg. Aina Zorg streeft er altijd naar om de zorg zo comfortabel en respectvol mogelijk te maken, met de focus op de wensen en behoeften van de cliënt.

We zorgen voor maatwerk, zodat cliënten kunnen blijven genieten van hun zelfstandigheid, terwijl ze de nodige zorg ontvangen om hun kwaliteit van leven te behouden en te verbeteren.



Huishoudelijk ondersteuning

Aina Zorg – Zorg die het Leven Verbetert

In 2024 heeft Aina Zorg zorg geboden aan 120 cliënten, met een breed scala aan diensten gericht op het verbeteren van de kwaliteit van leven. Een belangrijk aspect van onze zorg is de ondersteuning bij huishoudelijke taken, waarmee we bijdragen aan een schoon, leefbaar huis en de hygiëne van onze cliënten waarborgen.

Ondersteuning voor Zelfredzaamheid en Persoonlijke Aandacht

Onze zorg is gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid van cliënten. Wij bieden ondersteuning bij dagelijkse activiteiten en houden altijd rekening met de wensen van onze cliënten. Naast praktische zorg, besteden we veel aandacht aan het opbouwen van een vertrouwensband en het bieden van een luisterend oor. Dit helpt ons om een veilige en comfortabele omgeving te creëren waarin cliënten zich op hun gemak voelen.

Daarnaast streven we ernaar om eenzaamheid te verkleinen door middel van gesprekken en het bieden van een sociaal vangnet. Persoonlijke aandacht staat bij ons centraal, en we zorgen ervoor dat elke cliënt zich gehoord en gewaardeerd voelt.

Verbetering van Kwaliteit van Leven

Aina Zorg zet zich in om de kwaliteit van leven van haar cliënten te verbeteren, zowel door praktische zorg als door emotionele ondersteuning. Zo zorgen wij ervoor dat cliënten zich gesteund voelen in hun dagelijks leven, wat bijdraagt aan hun welzijn en gemoedsrust.

Huishoudelijke Ondersteuning

Aina Zorg biedt huishoudelijke ondersteuning aan cliënten die hulp nodig hebben bij het uitvoeren van dagelijkse taken in en rondom het huis. Het doel is om een schoon, hygiënisch en leefbaar huis te behouden, zodat cliënten zich veilig en comfortabel voelen in hun eigen omgeving.

Onze huishoudelijke ondersteuning omvat onder andere:

- Schoonmaken van de woning (stofzuigen, afstoffen, dweilen, etc.)
- Wassen en strijken van kleding

Deze ondersteuning is gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid, zodat cliënten langer zelfstandig in hun eigen huis kunnen blijven wonen. Wij zorgen ervoor dat cliënten zich meer op hun gemak voelen in hun dagelijkse leven.

Persoonlijke Aandacht en Vertrouwensband

Bij Aina Zorg nemen we de wensen van onze cliënten serieus en maken we tijd voor een gezellig praatje. Persoonlijke aandacht is essentieel in ons werk. Wij geloven dat dit niet alleen de fysieke zorg ten goede komt, maar ook bijdraagt aan het welzijn en de emotionele gezondheid van onze cliënten.

Onze huishoudelijke ondersteuning heeft als bijkomend doel om eenzaamheid te verkleinen. Dit doen we door een vertrouwensband op te bouwen en cliënten te helpen hun woning in een schone en aangename staat te houden.

Wie is Aina Zorg:

Aina Zorg is een zorgorganisatie die zich richt op het leveren van **persoonlijke en professionele zorg** aan mensen die thuis verblijven en ondersteuning nodig hebben in hun dagelijks leven. De organisatie biedt **thuiszorgdiensten** aan cliënten die zorg nodig hebben vanuit de **Zorgverzekeringswet (ZVW)** en de **Wet langdurige zorg (WLZ)**. Aina Zorg is erop gericht om de zorg en ondersteuning op maat te bieden, afgestemd op de persoonlijke wensen en behoeften van de cliënten.

De zorg die Aina Zorg levert varieert van **verzorging en verpleging**, zoals het toedienen van medicatie, wondzorg en katheterzorg, tot **huishoudelijke ondersteuning** en **begeleiding**. Het doel is altijd om de **zelfredzaamheid** van cliënten te bevorderen en hen te ondersteunen in hun eigen vertrouwde omgeving, zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen.

Aina Zorg staat bekend om haar **persoonlijke aandacht, betrokkenheid** en **goede communicatie**. Het team van zorgverleners werkt nauw samen met cliënten, hun naasten en andere zorgprofessionals om de zorg zo goed mogelijk af te stemmen en te waarborgen. Bij Aina Zorg is het creëren van een **vertrouwensband** en het bieden van **emotionele steun** minstens zo belangrijk als de fysieke zorg die geleverd wordt.

Missie van Aina Zorg is om niet alleen zorg te bieden, maar ook om de kwaliteit van leven van de cliënten te verbeteren, hen te ondersteunen bij het omgaan met ziekte of ouderdom, en om ervoor te zorgen dat zij zich **gehoord, ondersteund en gewaardeerd** voelen.

Aina Zorg staat voor het leveren van **persoonlijke, hoogwaardige zorg** die gericht is op de **behoeften en wensen** van de cliënt. De organisatie heeft als doel om cliënten te ondersteunen in hun **zelfredzaamheid**, zodat zij zo lang mogelijk in hun eigen vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen. Aina Zorg richt zich op zowel **verzorging, verpleging** als **huishoudelijke ondersteuning**, en legt daarbij de nadruk op **persoonlijke aandacht, betrokkenheid en respect**.

De kernwaarden van Aina Zorg zijn:

6. **Persoonlijke aandacht:** Aina Zorg gelooft dat zorg meer is dan alleen fysieke ondersteuning. Door tijd te nemen voor een gesprek en de cliënt als persoon centraal te stellen, wordt er een vertrouwensband opgebouwd die essentieel is voor de kwaliteit van de zorg.
7. **Kwaliteit en veiligheid:** Het leveren van zorg van hoge kwaliteit is een belangrijke focus. Aina Zorg streeft ernaar om altijd zorg te bieden die veilig is en die aansluit bij de behoeften van de cliënt.
8. **Zelfredzaamheid:** Aina Zorg ondersteunt cliënten bij het behouden of vergroten van hun zelfstandigheid, zodat zij hun dagelijkse activiteiten met zo min mogelijk hulp kunnen uitvoeren. Het doel is om hen te helpen zoveel mogelijk zelf te kunnen doen.
9. **Betrokkenheid en communicatie:** De organisatie hecht veel waarde aan open communicatie en zorgt ervoor dat zowel cliënten als hun naasten altijd goed geïnformeerd zijn. De directie is actief betrokken bij het zorgproces en cliënten kunnen altijd terecht voor vragen of zorgen.
10. **Emotionele ondersteuning:** Aina Zorg biedt niet alleen praktische hulp, maar ook een luisterend oor. Dit helpt bij het verminderen van eenzaamheid en het verbeteren van het welzijn van cliënten.

Samengevat, Aina Zorg staat voor zorg die **persoonlijk, betrouwbaar, betrokken en van hoge kwaliteit** is. De cliënt staat altijd centraal, en de zorg wordt afgestemd op wat voor hen het beste werkt om een zo hoog mogelijke levenskwaliteit te behouden.



Deskundigheid, Bevoegd en Bekwaam bij Aina Zorg

Bij **Aina Zorg** staat deskundigheid hoog in het vaandel. Alle zorgverleners zijn **bevoegd** en **bekwaam** om de zorg die zij bieden op een professionele en verantwoorde manier uit te voeren. Het team wordt voortdurend ondersteund in hun ontwikkeling, zodat ze in staat zijn om hoogwaardige zorg te leveren en de cliënt op de juiste manier te ondersteunen.

Aina Zorg is een **erkend leerbedrijf voor Zorg en Welzijn**, wat betekent dat de organisatie stageplekken biedt voor studenten die hun opleiding in de zorgsector volgen. Dit zorgt ervoor dat **praktijkervaring** wordt gecombineerd met theoretische kennis, en het team blijft up-to-date met de nieuwste zorgmethoden en technieken.

In **2024** biedt Aina Zorg stageplaatsen voor **Helpende Plus** en **Verzorgende IG**. Dit stelt toekomstige zorgprofessionals in staat om praktijkervaring op te doen in een ondersteunende en leerzame omgeving. Studenten krijgen de kans om in de dagelijkse zorgpraktijk aan de slag te gaan, terwijl ze begeleid worden door ervaren zorgverleners. Dit versterkt niet alleen de ontwikkeling van de studenten, maar zorgt ook voor een **positieve bijdrage aan de zorgkwaliteit** van de organisatie.

Aina Zorg streeft ernaar om een **opleidingsklimaat** te bieden waarin medewerkers en stagiaires zich kunnen ontwikkelen, zodat de zorg voor cliënten altijd van de hoogste kwaliteit blijft.

Kwalificatieniveaus en Aantal Zorgverleners/Vrijwilligers:

1. **Verpleegkundige**
 - Aantal: 5 personen
 - FTE: 4,5
2. **Helpende Plus/leerling**
 - Aantal: 2 persoon
 - FTE: 1,4
3. **Verzorgende IG**
 - Aantal: 2 personen
 - FTE: 1,7
4. **Huishoudelijke Hulp**
 - Aantal: 9 personen
 - FTE: 5,8
5. **Administratief Medewerker**
 - Aantal: 3 personen
 - FTE: 3
6. **Directie**
 - Aantal: 2 personen
 - FTE: 2,0

Totaal:

- **Aantal Personen:** 23
- **Totaal FTE:** 18.4

Dit overzicht geeft een duidelijk beeld van de personeelsbezetting in termen van zowel aantal personen als het totaal aantal FTE (voltijds equivalent). Heb je nog specifieke vragen over dit overzicht? Of kan ik je ergens anders mee helpen?

Incidenten en calamiteiten

Bijhouden in het Verbeterregister: MIC- en MIM-Meldingen, Incidenten en Calamiteiten bij Aina Zorg

Aina Zorg hecht veel waarde aan **kwaliteit, veiligheid** en **verantwoordelijkheid** in de zorgverlening. Om deze zaken goed te monitoren en waar nodig te verbeteren, wordt er een **verbeterregister** bijgehouden waarin zowel **MIC- (Meldingen Incidenten en Calamiteiten)** als **MIM- (Meldingen Incidenten en Maatregelen)** meldingen zorgvuldig worden geregistreerd en geëvalueerd.

In 2024 zijn er verschillende meldingen geregistreerd, waaronder:

1. **MIC-melding: Medicatie vergeten en niet afgetekend.** Dit is een incident waarbij medicatie niet op tijd werd toegediend of niet correct werd afgetekend in het dossier. Dit wordt zorgvuldig onderzocht en geëvalueerd om herhaling te voorkomen. Maatregelen zullen worden genomen, zoals extra training of verbeterde controlemechanismen, om ervoor te zorgen dat de medicatieverstrekking nauwkeurig en volledig wordt uitgevoerd.
2. **Incident:** Een **huishoudelijk medewerker** heeft per ongeluk een **glazen douchewand gebroken** tijdens de huishoudelijke ondersteuning. Dit incident is gemeld en de schade wordt geëvalueerd. Er wordt onderzocht hoe het incident heeft kunnen plaatsvinden, en er zullen maatregelen worden getroffen om dit soort schade in de toekomst te

voorkomen, zoals het verhogen van de waakzaamheid tijdens de uitvoering van huishoudelijke taken.

Na elk incident worden er **maatregelen** en **verbeterpunten** besproken en opgenomen in het verbeterregister, zodat er een **structurele aanpak** wordt gegarandeerd. Dit registreerproces helpt Aina Zorg om niet alleen te reageren op incidenten, maar ook actief te werken aan **preventieve maatregelen** om de zorg verder te verbeteren.

De meldingen en de genomen maatregelen worden periodiek geëvalueerd in overleg met het zorgteam, zodat er een cultuur van **openheid, leerbaarheid** en **kwaliteit** wordt bevorderd. Het doel is om de veiligheid en tevredenheid van de cliënten te waarborgen en continu te verbeteren.

Klachtenreglement en Onafhankelijk Advies bij Aina Zorg

Aina Zorg hecht veel waarde aan transparantie en klanttevredenheid. Om ervoor te zorgen dat cliënten altijd een manier hebben om hun zorgen en klachten kenbaar te maken, is er een **klachtenreglement** beschikbaar op de website van Aina Zorg. Dit reglement biedt cliënten duidelijke informatie over hoe zij een klacht kunnen indienen en welke stappen er worden gevolgd om de klacht te behandelen.

Aina Zorg is tevens **aangesloten bij Quasir**, een organisatie die gespecialiseerd is in het bieden van **onafhankelijk advies** en het ondersteunen van cliënten bij het indienen van klachten. Via dit lidmaatschap van **ZorgthuisNL** kunnen cliënten altijd rekenen op deskundige begeleiding in geval van een klacht. Quasir biedt ook toegang tot een **klachtencommissie** die onafhankelijk oordeelt en zorgt voor een eerlijke afhandeling van klachten.

In **2024** heeft Aina Zorg gelukkig geen klachten ontvangen. Dit is een resultaat van de voortdurende inzet van het zorgteam om de zorg te verbeteren en goed te luisteren naar de behoeften van cliënten. Toch blijft Aina Zorg het belangrijk vinden dat cliënten zich gehoord voelen en een makkelijk toegankelijke manier hebben om klachten in te dienen, mocht dit ooit nodig zijn.

Het klachtenreglement en de mogelijkheid tot onafhankelijk advies geven cliënten de zekerheid dat hun zorgen serieus worden genomen en dat er altijd ruimte is voor verbetering.

Organisatiebeoordeling:

Aina Zorg streeft naar het leveren van **hoogwaardige zorg** en voldoet aan de kwaliteitsnormen die zijn vastgesteld door het **Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ)**. In 2024 heeft Aina Zorg opnieuw het **HKZ Kleine Onderneming Certificaat** behaald, wat getuigt van de **toegankelijke, verantwoorde en kwaliteitsvolle zorg** die wordt geleverd. Het certificaat wordt jaarlijks gecontroleerd door een **externe audit** uitgevoerd door een erkend keurmerkinstelling, in dit geval het **Keurmerk Instituut**.

De jaarlijkse audit werd in **januari 2025** uitgevoerd en heeft enkele bevindingen opgeleverd met betrekking tot **medicatieveiligheid**. De belangrijkste bevindingen waren:

1. **BEM (Behandel- en Evaluatie Formulier) niet ingevuld:** Het bleek dat de BEM in sommige gevallen niet volledig was ingevuld, wat nodig is voor een goed overzicht van de medicatietoediening en evaluatie van de zorg.
2. **Individuele risicoanalyse ontbreekt per cliënt:** Voor enkele cliënten werd de **individuele risicoanalyse** niet teruggevonden. Deze analyse is essentieel voor het in kaart brengen van de specifieke risico's rondom medicatiegebruik, zodat passende maatregelen kunnen worden genomen.
3. **Geen terugvindbaarheid in het zorgplan:** In sommige gevallen werd de medicatieveiligheid en risicoanalyse niet duidelijk gedocumenteerd in het zorgplan van de cliënt, wat kan leiden tot verwarring of onduidelijkheid bij zorgverleners.

Aina Zorg neemt deze bevindingen zeer serieus en heeft een **verbeterplan** opgesteld om de medicatieveiligheid verder te verbeteren. De verbetermaatregelen omvatten:

- Het **vullen van de BEM** bij alle medicatie gerelateerde zorg.
- Het **opstellen van een individuele risicoanalyse** voor elke cliënt, specifiek gericht op medicatie.
- **Herverificatie en verbetering van het zorgplan**, zodat alle medicatie- en risicogegevens duidelijk en volledig worden gedocumenteerd.

Deze verbeteringen zullen regelmatig worden gecontroleerd en geëvalueerd om ervoor te zorgen dat de kwaliteit van zorg, met name op het gebied van medicatieveiligheid, continu wordt gewaarborgd.

Aina Zorg blijft zich inzetten voor het naleven van de hoogste kwaliteitsnormen en het verbeteren van de zorgprocessen op basis van feedback uit de externe audits en bevindingen.



Hoe zag 2024 eruit:

1. Kwaliteitsmanagementsysteem Onderhoud: In 2024 is het kwaliteitsmanagementsysteem voldoende onderhouden. Twee medewerkers zijn aangesteld in het laatste kwartaal om het systeem verder te verbeteren, met focus op documentenbeheer, evaluaties en verbetermanagement. Een jaarplanning wordt opgesteld om acties tijdig te monitoren en uit te voeren.

2. Acties en Status:

- **Certificering HKZ Kleine Organisaties:** Certificaat is behouden.
- **AVG Compliance:** Alle documenten voldoen aan AVG eisen.
- **Opstarten Nieuw Kwaliteitssysteem en Implementatie NEN 7510 en NIS2:** Het verbeterregister wordt beter bijgehouden sinds eind 2024.
- **Teamversterking:** Het doel van 3 verpleegkundigen en 3 verzorgenden werd behaald.
- **Tevredenheidsonderzoek:** De cliëntenprem is uitgevoerd, maar het rapport is nog niet ontvangen. Personeels tevredenheidsonderzoek is gepland voor 2025.
- **Klachten en Incidenten:** Klachten over huishoudelijke ondersteuning, voornamelijk door niet-Nederlands sprekende medewerkers en geen vervanging bij vakantie/ziekte. Actie: meer Nederlands sprekende medewerkers werven en trainingen aanbieden.
- **Corrigerende Maatregelen:** Het verbeterregister werd niet volledig bijgehouden, maar een medewerker is nu verantwoordelijk voor het bijhouden en opvolgen van acties.
- **Risicoanalyse:** De Prospectieve Risico Analyse (PRI) is geëvalueerd en wordt in 2025 verder opgepakt. Het grootste risico blijft de continuïteit van de organisatie.
- **Functioneringsgesprekken:** Er is een hoge werkdruk door personeelstekorten. Er werden maatregelen genomen, zoals het afschalen van cliënten en het bieden van nascholing.
- **Veiligheid en Arbeidsomstandigheden:** De Zorg-RI&E wordt in het eerste kwartaal van 2025 uitgevoerd.

3. Interne- en Externe Ontwikkelingen:

- **Arbeidsmarktkrapte:** Dit blijft een uitdaging voor de organisatie.
- **Nieuw Kwaliteitssysteem:** Er wordt gewerkt aan het opzetten van een systeem waar medewerkers gemakkelijk documenten kunnen vinden.

4. Algemene Conclusie: Het kwaliteitsmanagementsysteem moet verder ontwikkeld worden. Het verbetermanagement moet zichtbaarder worden, en er is meer aandacht nodig voor het bijhouden van het verbeterregister. De jaarplanning is opgesteld zodat acties tijdig worden uitgevoerd en opvolging gewaarborgd blijft.

5. Evaluaties en Metingen in 2024: Er zijn verschillende metingen uitgevoerd, zoals cliënttevredenheid, RI&E, klachten, incidenten, en functioneringsgesprekken. Alle metingen en evaluaties worden jaarlijks herzien en besproken tijdens de systeembeoordeling. Het kwaliteitsmanagementsysteem wordt continu gevolgd en aangepast op basis van de verkregen feedback en evaluaties. Het doel is om Aina Zorg in 2025 verder te optimaliseren en te voldoen aan de relevante wet- en regelgeving.

Hoe ziet 2025 eruit:

Speerpunten en Jaarplan 2025 voor Aina Zorg

1. Uitbreiding en Groei van Personeel en Cliëntenbestand
2. Contracteren van Meerdere Zorgverzekeraars
3. Uitbreiding van Taken en Verantwoordelijkheden in de Zorg en Kantoor
4. Verbetering van het Kwaliteitssysteem
5. Innovatie
6. Scholing
7. Toetsing op de werkvloer

Jaarplan 2025 Aina Zorg

Doel	Prestatie Indicatoren	Acties
Uitbreiding + Groei Personeel/Cliëntenbestand	<ul style="list-style-type: none"> - Minimaal 5x verpleegkundigen - Minimaal 4x VIG - Minimaal 3x Helpende Plus - Minimaal 100 cliënten in de zorg - Minimaal 200 cliënten in de huishoudelijke hulp 	<ul style="list-style-type: none"> - Richten op werving van personeel uit binnen- en buitenland. - Vacatures plaatsen op werk.nl, Indeed en op scholen.
Contracteren meerdere zorgverzekeraars	<ul style="list-style-type: none"> - Minimaal 5 contracten 	<ul style="list-style-type: none"> - Mail versturen naar afdeling inkoop voor vragenlijst.
Uitbreiding van taken/verantwoordelijkheden in de zorg/kantoor	<ul style="list-style-type: none"> - Het kunnen leveren van 20% complexere zorg. - Taken m.b.t. kwaliteitszorg en administratie zelfstandig door medewerkers uitgevoerd. 	<ul style="list-style-type: none"> - Werven van minimaal 5 verpleegkundigen. - Bijscholing en specialisering van medewerkers. - 1 verantwoordelijke aanstellen voor dossiercontrole en vorming. - Overdracht cliëntenadministratie, verbeterregister en documentenregistratiebeheer. - Taken en verantwoordelijkheden vastleggen bij de behorende functie.
Verbetering Kwaliteitssysteem	<ul style="list-style-type: none"> - Alle informatie op een duidelijke en makkelijk te vinden locatie opslaan - Voldoen aan Nis2 en NEN7510 - Functionaris Gegevensbescherming 	<ul style="list-style-type: none"> - Herinrichting van documentenmap. - Samenwerken met Zorginkoper om dit alles te realiseren.
Innovatie	<ul style="list-style-type: none"> - Implementeren van innovatieve middelen 	<ul style="list-style-type: none"> - Spraakgestuurd rapporteren. - Medicatie digitaal aftekenen. - Zelfredzaamheidskoffer.
Scholing	<ul style="list-style-type: none"> - Professionalisering van personeel. - Behoud en verbetering van kwaliteit 	<ul style="list-style-type: none"> - CME online training. - Klinische les tijdens werkoverleg. - Toetsing op de werkvloer.

In 2025 richt Aina Zorg zich op de verdere groei en professionalisering van zowel het personeel als het cliëntenbestand, met de volgende speerpunten:

1. **Uitbreiding en Groei:** Aina Zorg wil haar team uitbreiden met minimaal 5 verpleegkundigen, 4 verzorgenden IG en 3 Helpende Plus. Daarnaast wordt het aantal cliënten in de zorg en huishoudelijke hulp vergroot tot respectievelijk 100 en 200 cliënten. Hiervoor worden vacatures geplaatst en personeel geworven zowel nationaal als internationaal.
2. **Contracten met Zorgverzekeraars:** Aina Zorg streeft ernaar om minimaal 5 zorgverzekeraars te contracteren, wat bijdraagt aan de flexibiliteit en toegankelijkheid voor cliënten.
3. **Uitbreiding van Taken en Verantwoordelijkheden:** Het doel is om 20% complexere zorg te kunnen leveren. Er worden meer verantwoordelijkheden gedelegeerd aan medewerkers, zoals dossiercontrole en administratie, en nieuwe functies en taken worden vastgelegd in functieomschrijvingen.
4. **Verbetering van het Kwaliteitssysteem:** De organisatie wil de kwaliteit van zorg verbeteren door documenten en informatie beter te organiseren en te voldoen aan de noodzakelijke veiligheidsnormen (Nis2, NEN7510). Samenwerking met zorginkopers zal hierbij helpen.
5. **Innovatie:** Aina Zorg zet in op innovatieve middelen, zoals spraakgestuurd rapporteren en digitaal aftekenen van medicatie, wat de zorgprocessen efficiënter en veiliger maakt.
6. **Scholing en Professionalisering:** Het verbeteren van de kennis en vaardigheden van medewerkers blijft een prioriteit. Dit gebeurt via online trainingen, werkoverleggen en klinische lessen. Aina Zorg wil ervoor zorgen dat medewerkers zich blijven ontwikkelen om de zorgkwaliteit te waarborgen.

In 2025 zet Aina Zorg dus stevig in op groei, kwaliteitsverbetering en innovatie om zo de zorg voor haar cliënten te optimaliseren en haar organisatie toekomstbestendig te maken.

Doelen van Informatiegebruik bij Aina Zorg:

- **Effectieve registratie van cliëntinformatie:** Het doel van het registreren van informatie is om deze te gebruiken voor beleids- en stuurinformatie. Het registreren van data is dus geen doel op zich, maar een middel om de zorg te verbeteren.
- **Klantenfeedback:** Aina Zorg hecht waarde aan het verkrijgen van betrouwbare en bruikbare klantfeedback. De organisatie gelooft niet in het systeem van anonieme beoordelingen zoals op Zorgkaart Nederland, omdat dit niet objectief genoeg wordt geacht. In plaats daarvan worden cliënten actief en persoonlijk benaderd om hun ervaringen en klanttevredenheid te delen.
- **Persoonlijke benadering:** De voorkeur ligt bij persoonlijke en telefonische benaderingen om feedback te verzamelen. Dit zorgt voor een directere en meer betrouwbare bron van informatie, omdat cliënten zich vaak comfortabeler voelen om hun ervaringen in een persoonlijk gesprek te delen.
- **Digitale toegankelijkheid:** Veel cliënten van Aina Zorg zijn in staat om digitaal informatie te delen, wat de organisatie in staat stelt om gebruik te maken van digitale middelen om feedback te verzamelen.

Waarom deze aanpak?

- **Betrouwbaarheid:** Door actief in contact te staan met cliënten, wordt er meer betrouwbare en gedetailleerde informatie verzameld die meer inzicht biedt dan anonieme reviews.

- **Persoonlijke betrokkenheid:** Deze benadering zorgt ervoor dat de cliënten zich gehoord en gewaardeerd voelen, wat de kwaliteit van de zorg en het contact kan verbeteren.
- **Digitale mogelijkheden benutten:** De mogelijkheid voor cliënten om digitaal informatie te delen wordt volledig benut, wat de efficiëntie van het proces kan verhogen, zonder afbreuk te doen aan de persoonlijke benadering.

Aina Zorg kiest voor een persoonlijke benadering in het verzamelen van klantfeedback en gegevensregistratie, waarbij digitale middelen ook effectief worden ingezet. Dit is een bewuste keuze om de kwaliteit van de informatie die gebruikt wordt voor beleids- en stuurdoeleinden te waarborgen.

Heb je specifieke vragen over hoe je deze benadering verder kunt optimaliseren? Of kan ik je helpen met een ander aspect van informatieverzameling binnen Aina Zorg?

Bij **Aina Zorg** wordt de uitwisseling van informatie op een zorgvuldige en veilige manier georganiseerd. Hier is een overzicht van de gebruikte platforms en kanalen:

Veilig Uitwisselen van Informatie:

Aina Zorg maakt gebruik van betrouwbare en veilige systemen om informatie te delen en te communiceren:

1. **Zivver:** Een platform voor veilige e-mailcommunicatie, waarmee gegevens versleuteld kunnen worden verzonden, zodat de privacy van cliënten wordt gewaarborgd.
2. **Sillo:** Een systeem voor veilige communicatie en samenwerking binnen zorgorganisaties, met nadruk op het uitwisselen van gegevens op een veilige en compliant manier.
3. **Caren:** Een digitaal platform voor zorgprofessionals waarmee veilig patiënt- en cliëntinformatie kan worden gedeeld, terwijl het voldoet aan de privacywetgeving.
4. **Nedap ONS:** Een zorgplatform dat gebruikt wordt om informatie uit te wisselen en cliëntgegevens veilig te registreren, in lijn met de geldende wet- en regelgeving.

Gebruik van Whatsapp:

- **Whatsapp** wordt **alleen voor niet-privacygevoelige informatie** gebruikt. Dit betekent dat informatie die geen vertrouwelijke of persoonlijke gegevens bevat, via dit platform kan worden gedeeld.

Social Media Kanalen:

Aina Zorg maakt actief gebruik van social media om haar activiteiten te delen en verbinding te maken met andere organisaties:

- **LinkedIn:** Dit wordt gebruikt voor netwerken en het delen van informatie met andere zorgprofessionals en organisaties. Het platform is een belangrijk instrument voor zakelijke communicatie.
- **Facebook:** Aina Zorg deelt regionale activiteiten en evenementen op dit platform, waarmee ze zich richt op het versterken van haar aanwezigheid binnen de lokale gemeenschap.
- **Instagram:** Visueel georiënteerd platform voor het delen van foto's en updates over activiteiten binnen de organisatie, en om betrokkenheid te creëren bij een breder publiek.

Waarom deze keuzes?

- **Veiligheid:** De gekozen platformen (Zivver, Sillo, Caren, Nedap ONS) zijn specifiek gericht op het voldoen aan de privacywetgeving en het veilig uitwisselen van gevoelige gegevens.
- **Netwerken en communicatie:** Door actief gebruik te maken van social media kanalen zoals LinkedIn, Facebook en Instagram, versterkt Aina Zorg haar netwerk en deelt het belangrijke informatie met een breder publiek. Dit bevordert niet alleen de zichtbaarheid van de organisatie, maar biedt ook kansen voor samenwerking met andere zorginstellingen en organisaties in de regio.

Aina Zorg maakt gebruik van betrouwbare en veilige communicatieplatformen voor de uitwisseling van gevoelige informatie. Social media wordt strategisch ingezet om activiteiten te delen, te netwerken en een breder publiek te bereiken. Whatsapp wordt alleen gebruikt voor algemene informatie, zonder privacygevoelige data.

