

**Titel rapportage:** Jaarplan 2024 Stichting Zorgzaken

**Datum:** januari 2024

## Inleiding

### 1.1 **Praktisch**

Dit jaarplan is opgesteld voor : Stichting Zorgzaken

### 1.2 **Resultaatgebieden**

Teneinde een overzichtelijk beleidsdocument te creëren heeft Stichting Zorgzaken een negental resultaatgebieden benoemd. Deze resultaatgebieden komen overeen met het model zoals ontwikkeld door het Instituut Nederlandse Kwaliteit (INK). Het betreft hierbij 'strategie en beleid', 'leiderschap', 'management van medewerkers', 'management van middelen', 'management van processen', 'waardering door klanten', 'waardering door medewerkers', 'waardering door de maatschappij' en 'ondernemingsresultaten'. Deze resultaatgebieden zijn vertaald naar concrete beleidsdoelstellingen waarbij deze SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden) zijn geformuleerd. Dit jaarplan is een één op één afgeleide van het meerjarenbeleidsplan.

### 1.3 **Verantwoordelijkheid en bewaking**

Bewaking over de voortgang van dit jaarplan is neergelegd bij de kwaliteitsfunctionaris. De kwaliteitsfunctionaris verzorgt communicatie aan de medewerkers. Daarnaast neemt de kwaliteitsfunctionaris , daar waar nodig, aanvullende acties teneinde alle gestelde doelen tijdig te realiseren dan wel een alternatief aan te dragen.

## Organisatiegebieden

### 1. Strategie en beleid:

Beoogd resultaat / prestatie-indicator	Geplande activiteit	Verantwoordelijke	Tijdspad/planning			
			Kw1	Kw2	Kw3	Kw4
Aanbieden van: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Thuiszorg / wijkverpleging</li> <li>• Ambulante ondersteuning</li> <li>• Hulp bij het huishouden</li> <li>• Dagbesteding</li> <li>• Kortdurend verblijf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marktverkenning</li> <li>• Productontwikkeling</li> <li>• Implementatie nieuwe producten</li> </ul>	Directie / Hoofd kwaliteit	X	X	X	X
Met tenminste 1 zorgverzekeraar (Zilveren Kruis/Achmea) een contract tot het leveren van zorg in natura wijkverpleging	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criteria zorgverzekeraar analyseren en aan voldoen</li> <li>• Uiterlijk 01-07 indienen offerte wijkverpleging met Zilveren Kruis en VGZ.</li> </ul>	Directie / hoofd kwaliteit	X	X X	X X	
Behouden van het contract met zorgkantoor Zilveren kruis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criteria zorgkantoor analyseren en voldoen aan alle wet- en regelgeving rondom het leveren van zorg vanuit de WLZ.</li> <li>• Voldoen aan postcode ratio gebied, per 1-08-2024, anders verloopt contract eind 2024.</li> </ul>	Directie / Hoofd kwaliteit	X  X	X  X		

Behouden van het contract met gemeente Purmerend voor HBH, AO, DB en LO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Criteria gemeente Purmerend analyseren en voldoen aan alle wet- en regelgeving rondom het leveren van zorg vanuit de WMO.</li> </ul>	Directie/ Hoofd kwaliteit	X	X	X	X

**2. Leiderschap:**

Beoogd resultaat / prestatie-indicator	Geplande activiteit	Verantwoordelijke	Tijdspad/planning			
			Kw1	Kw2	Kw3	Kw4
<ul style="list-style-type: none"> <li>Directie heeft ruimte voor beleid en organisatieontwikkeling</li> <li>Team ZVW, WLZ, WMO heeft een eigen zorgcoördinator welke aanspreekpunt is voor de medewerkers</li> <li>Stafororganisatie is qua bezetting en inhoud afgestemd op de toekomst (P&amp;O, kwaliteit, administratie, ICT)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Door ontwikkelen van organisatie structuur</li> <li>Vaststellen taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden</li> <li>Aanstellen functionarissen inclusief coördinatoren en staffunctionarissen.</li> </ul>	Directie / hoofd P&O	X	X	X	X
			X	X	X	X
			X	X	X	X

**3. Management van medewerkers:**

Beoogd resultaat / prestatie-indicator	Geplande activiteit	Verantwoordelijke	Tijdspad/planning			
			Kw1	Kw2	Kw3	Kw4
Het personeelsbestand ZVW / WLZ / WMO is dusdanig dat de groei-doelstellingen kunnen worden bereikt. Daarbij wordt vooral ingestoken op niveau 3 IG en hoger	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continu wervingscampagne via de eigen website om medewerkers te werven.</li> <li>• Daar waar mogelijk contacten leggen met praktijkopleiders.</li> <li>• Intern medewerkers opleiden tot een hogere medische deskundigheid.</li> </ul>	Directie / hoofd P&O	X	X	X	X
Alle medewerkers vanaf niveau 3 IG: <ul style="list-style-type: none"> <li>• BIG geregistreerd (vanaf niveau 4)</li> <li>• Aantoonbaar bevoegd en bekwaam</li> <li>• Ingeschreven kwaliteitsregister V&amp;VN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controle BIG registraties tijdens functioneringsgesprekken</li> <li>• Praktijktoltsen inplannen en registeren</li> <li>• Inschrijvingen verzorgen door P&amp;O functionaris</li> </ul>	Directie / Wijkverpleegkundige	X	X	X	X
Personeel intern opleiden van helpende zorg en welzijn naar Verzorgende IG en/of hoger.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cursussen en trainingen aanbieden aan het personeel.</li> </ul>	Directie	X	X	X	X
Ziekteverzuimpercentage < 8%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Goed werkgeverschap betrachten</li> <li>• Actief verzuimbeleid hanteren</li> </ul>	Directie	X	X	X	X

**4. Management van middelen:**

Beoogd resultaat / prestatie-indicator	Geplande activiteit	Verantwoordelijke	Tijdspad/planning			
			Kw1	Kw2	Kw3	Kw4
Alle cliëntendossiers zijn opgenomen in een digitaal systeem (Nedap). Hierdoor worden efficiency voordelen gerealiseerd, is verantwoording aan zorgverzekeraars 100% en wordt voldaan aan criteria welke vanuit wet- en regelgeving worden gesteld	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimalisatie gebruik Ons Nedap</li> <li>• Instructies aan medewerkers verzorgen inzake dossiervoering</li> <li>• Controle op dossiervoering en feedback aan medewerkers verzorgen</li> </ul>	Wijkverpleegkundige	X	X	X	X
Alle locaties voldoen aan alle veiligheid- en comforteisen, bij locatie is een actuele RI&E aanwezig.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgdragen voor de uitvoering van RI&amp;E en werken volgens plan van aanpak</li> </ul>	Directie	X	X	X	X
Organisatie zal zich de komende jaren gaan richten op naamsbekendheid binnen de regio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wijzigingen doorvoeren op de communicatie kanalen</li> <li>• Website optimaliseren</li> <li>• Producten aanbod aanpassen</li> <li>• Producten promotie.</li> </ul>	Directie	X	X	X	X

**5. Management van processen:**

Beoogd resultaat / prestatie-indicator	Geplande activiteit	Verantwoordelijke	Tijdspad/planning			
			Kw 1	Kw2	Kw3	Kw4
Behalen en behouden HKZ certificaat en uitbreiding m.b.t. WLZ zorg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelen en implementeren kwaliteitsmanagementsysteem op basis van HKZ VVT 2015</li> <li>• Uitvoeren interne audit</li> <li>• Uit laten voeren externe audit</li> </ul>	Directie/ Hoofd kwaliteit	X	X	X	X
Alle medewerkers werken eenduidig en aantoonbaar volgens vastgestelde protocollen, richtlijnen en instructies waarbij het kwaliteitshandboek in Q link leidend is	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acties afstemmen in samenhang met het kwaliteitssysteem en medewerkers hierover informeren en motiveren tot handelen.</li> </ul>	Directie	X	X	X	X
EHealth zorgt voor proces optimalisatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderzoek doen naar E-Health toepassingen</li> </ul>	Directie / Zorg	X	X	X	
Medewerkers werken 100% digitaal. O.a. het digitaal afteken van medicatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acties afstemmen met de verschillende afdelingen</li> <li>• Vastgestelde acties implementeren binnen de verschillende afdelingen.</li> </ul>	Directie	X	X	X	X
Er wordt 100% voldaan aan alle geldende regelgeving rondom dossiervorming bij het leveren van zorg en ondersteuning vanuit de ZVW, WLZ en WMO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acties afstemmen in samenhang met de Nederlandse wet- en regelgeving bij het leveren van zorg en ondersteuning.</li> </ul>	Directie/ Hoofd kwaliteit	X	X	X	X
Het kwaliteitsmanagementsysteem is	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continu actualiseren kwaliteitsmanagementsysteem</li> </ul>	Directie/ Hoofd kwaliteit	X	X	X	X

<p>ingericht conform HKZ VVT 2015 en voldoet continu aan de actuele wet- en regelgeving</p> <p>Het kwaliteitsmanagementsysteem is ingericht conform HKZ VVT 2015 en voldoet continu aan de actuele wet- en regelgeving</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementeren/verder ontwikkelen indicatoren Kwaliteitskader Wijkverpleging</li> </ul>					
<p>Aanbieden HR- Portaal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderzoek naar verschillende programma's</li> <li>• Offertes opvragen</li> <li>• Inzet nieuw HR programma</li> </ul>	<p>Directie</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>

## Prestatiegebieden

### 6. Waardering door cliënten:

Beoogd resultaat / prestatie-indicator	Geplande activiteit	Verantwoordelijke	Tijdspad/planning			
			Kw1	Kw2	Kw3	Kw4
Uit cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat de cliënten Stichting Zorgzaken scoren met minimaal een rapportcijfer 8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uitvoeren PREM wikverpleging</li> </ul>	Directie				X
Aantal klachten of incidenten van of bij cliënten is maximaal 1 per maand	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registeren meldingen en klachten. Analyseren trends en mogelijke procesaanpassingen doorvoeren</li> </ul>	Directie	X	X	X	X

### 7. Waardering door medewerkers:

Beoogd resultaat / prestatie-indicator	Geplande activiteit	Verantwoordelijke	Tijdspad/planning			
			Kw1	Kw2	Kw3	Kw4
Uit medewerkers tevredenheidsonderzoek blijkt dat medewerkers Stichting Zorgzaken tevreden zijn met een Score tevredenheid > 8,0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uitvoeren medewerkers tevredenheidsonderzoek</li> </ul>	Directie		X		
Klachten/meldingen maximaal 3 per kwartaal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Metten klachten/meldingen</li> <li>Anticiperen op resultaten metingen</li> </ul>	Directie	X	X	X	X



**8. Waardering door de maatschappij:**

Beoogd resultaat / prestatie-indicator	Geplande activiteit	Verantwoordelijke	Tijdspad/planning			
			Kw1	Kw2	Kw3	Kw4
Minimaal 2 samenwerkingsverbanden welke leiden tot vergroten van kennis en kunde binnen de organisatie  Minimaal 2 samenwerkingsverbanden welke leiden tot het vergroten van het dienstenaanbod.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oriëntatie op mogelijke samenwerkingspartijen</li> <li>Trachten samenwerkingsafspraken te maken/toe te treden tot samenwerkingsverband</li> <li>Opbouwen langdurige relaties in Purmerend en Amsterdam met organisatie die zorg en/of ondersteuning in onder aanneming willen uitvoeren voor Stichting Zorgzaken</li> </ul>	Directie / wijkverpleegkundige	X	X	X	X
Opleidingsprogramma aanbieden voor informele mantelzorger	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opstellen opleidingsprogramma</li> <li>Aanbieden opleidingen</li> </ul>	Directie / verpleegkundige		X	X	X

**9. Ondernemingsresultaten:**

Beoogd resultaat / prestatie-indicator	Geplande activiteit	Verantwoordelijke	Tijdspad/planning			
			Kw1	Kw2	Kw3	Kw4
Financiële continuïteit is gewaarborgd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Een gedegen en volgbare administratie</li> <li>Nader te bepalen met accountant</li> </ul>	Directie	X	X	X	X