

Verlag externe audit

De externe audit is uitgevoerd bij:

Naam organisatie: Thuiszorg Comfort BV

Datum: 9 november 2023

Geïnterviewden en functie en bezochte locaties:

Zie Gevoerde gesprekken (programma audit) vanaf pagina 17

Beoordelaar: Hester de Bok

(senior adviseur Bureau De Bok,
lead auditor ISO 9001:2015)

Scope: Verpleging en Verzorging Thuis vanuit de ZVW en de WLZ, respijtzorg (WMO) en kortdurende logeeropvang (WLZ/MPT), WMO huishoudelijke zorg, begeleiding, en dagbesteding en alle ondersteunende processen die daarbij een rol spelen

Inhoud van de rapportage

- Beslissing: P2
- Samenvatting sterke punten, aanbevelingen en tekortkomingen n.a.v. bevindingen: P3 t/m 7
- Beleid: Context, processen, leiderschap en planning: P8 en 9
- Uitvoering: P10 t/m 12
- Ondersteuning: P 13 en 14
- Evaluatie en verbetering: P15 en 16
- Gevoerde gesprekken (programma): P17

ISO 9001:2015

Deze organisatie krijgt jaarlijks een objectieve en onafhankelijke externe audit door een toetser van Bureau De Bok (gediplomeerd Lead Auditor). Hierin worden de processen van Thuiszorg Comfort tegen een zo groot mogelijk deel van de ISO-norm ISO 9001:2015 getoetst (doch steekproefsgewijs) en wordt bekeken of Thuiszorg Comfort voldoet aan haar eigen eisen.

De maatregelen n.a.v. deze audit worden in het verbetermanagement van de organisatie bijgehouden en geëvalueerd in de managementreview.

Beslissing

- Er is besloten tot een **positief** advies op het gebied van het verlengen van de verklaring van een werkend kwaliteitsmanagementsysteem
- Managementsysteem voldoet aan ISO 9001:2015 en het kwaliteitskader V&V
- Eigen doelen, indicatoren, interne toetsing/audits, afspraken, en verbeterpunten dragen voldoende bij aan kwaliteitsverbetering
- Er is nog steeds voldoende aandacht is voor risico's, veiligheid en uitkomsten van evaluaties hiervan
- Er is nog steeds samenhang binnen het managementsysteem en tussen het systeem en beleid, doelstellingen, processen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden
- De tekortkomingen uit de vorige audit zijn voldoende (aantoonbaar) verwerkt in het KMS, m.u.v. de RI&E. Hier geldt een dringende aanbeveling deze in Q1 2024 uit te voeren.

Sterke punten

Beleid en evaluatie

Complimenten

- Deze punten zijn een samenvatting. Uitgebreide bevindingen zijn te lezen vanaf pagina 8.
- Sterke punten van Thuiszorg Comfort worden hier benoemd
- Thuiszorg Comfort kan deze delen met teams (dit wordt aangeraden!)

- Er is sprake van een organisatiecultuur waar mensen elkaar nog steeds snel en goed kunnen vinden. Dit is terug te zien en horen in de manier waarop beleid tot stand komt. De structuur en organisatie die is neergezet voor WMO van intake, planning en uitvoering is een goed voorbeeld van de samenwerking die kan worden neergezet. Het is de daadkracht die Thuiszorg Comfort kenmerkt.
- Het leiderschap van de wijk- en aandachtverpleegkundigen en EVV'ers is nog steeds goed zichtbaar en het is goed te zien dat er ook nieuwe wijkverpleegkundigen worden opgeleid en meegenomen in de visie en werkwijze van Thuiszorg Comfort.
- In de hele organisatie worden dezelfde aandachtspunten gesignaleerd en wordt op dezelfde manier gekeken naar hoe die vorm te geven in beleid. Er zijn al goede stappen gemaakt met vaste plannings- en overlegmomenten.
- Er is meer bewustwording ontstaan op het gebied van delen van documenten, borging op 1 plek en een systeem om dit vorm te kunnen geven.
- Iedereen probeert zo efficiënt mogelijk om te gaan met het neerzetten van nieuwe dingen/documenten/afspraken. Er wordt eerst gekeken in welk proces dit logisch kan worden opgenomen. Bijvoorbeeld een nieuwe manier van evalueren van risico's bij de cliënt. Dit wordt geen doel op zich, maar onderdeel van de vaste evaluatie.

Primair proces Zorg Thuis, Hulp bij het Huishouden en Ondersteuning

- De integrale aanpak rond de cliënt wordt nog steeds goed georganiseerd met een signalerende functie van de ene (zorg)vorm naar de anderen. De dossiervoering wordt hierin goed op orde gehouden. Hierdoor kan TZ Comfort nog steeds cliënten die deze aanpak ook nodig hebben goed aan. Er wordt ook goed buiten de grenzen van de eigen organisatie gekeken en als het nodig is, staat de hele organisatie van zorgverlener tot management voor de cliënt.
- Het is mooi om te zien hoe het medewerkers lukt om vertrouwen te wekken van cliënten en persoonlijkheden en persoonlijke wensen van de cliënten heel goed weten te vertalen naar zorg. Dit ook nog overdraagbaar houden is een grote uitdaging in het huidige zorglandschap, maar Thuiszorg Comfort slaagt daar goed in.
- De positie van zorg via WMO is gegroeid door de aanbesteding, en dit is ook al goed merkbaar in de manier waarop deze zorg geboden wordt. Van intake naar uitvoering zijn er goede lijnen neergezet en is er meteen sprake van een goede start.
- Er is meer bewustwording gekomen voor vaste manieren van overleggen, agenderen en vaste bronnen van informatie (zoals MIC/MIM-meldingen). Dit wordt al steeds meer gekoppeld aan het zorgproces.
- Er is meer ruimte gekomen voor reflectie op casussen en intervisie. Deze zaken zijn weer opgestart en dit is terug te horen en te zien in de gevoerde gesprekken.

Sterke punten

Complimenten

Ondersteunende processen in de organisatie

- Deze punten zijn een samenvatting. Uitgebreide bevindingen zijn te lezen vanaf pagina 8.
- Sterke punten van Thuiszorg Comfort worden hier benoemd
- Thuiszorg Comfort kan deze delen met teams (dit wordt aangeraden!)

- Goede afstemming 'op kantoor' voor het WMO-proces. Duidelijke afspraken, snelle terugkoppeling. Complimenten voor de structuur en professionalisering. Met deze structuur is de organisatie snel in staat hun mensen te matchen aan cliënten. Er wordt ook goed gekeken welke medewerker bij welke cliënt past en er wordt zoveel mogelijk gehoor gegeven aan wensen van cliënten.
- Duidelijk aantoonbaar oog voor en actie op veiligheid van medewerkers, in inwerktrajecten en de dagelijkse praktijk. De zorg wordt indien nodig gestopt en het 'exitmoment' is duidelijk. Thuiszorg Comfort staat daarin voor haar mensen. Dit 'verankeren' in een recente versie van een RI&E wordt een goede volgende stap.
- Mooie stappen in het overzicht en onderhoud binnen de Slimotheek.

Aanbevelingen

Beleid en evaluatie

Afhandeling

- Deze punten zijn een samenvatting. Uitgebreide bevindingen zijn te lezen vanaf pagina 8.
- Een aanbeveling is een kans om iets beter te doen, maar **geen** afwijking van de ISO-norm.
- Aanbevelingen zijn richting gevend, niet bindend: Thuiszorg Comfort beoordeelt de aanbevelingen en kijkt of zij passen in huidige doelstellingen en planning.
- De opvolging van aanbeveling wordt in de volgende externe audit (opvolgaudit 2) besproken.

- Om nieuw beleid en plannen neer te zetten en hierin tot een goede afstemming van taken en verantwoordelijkheden te komen met Actief Zorg, is er een duidelijk (evaluatie)kader nodig. Besproken en aanbevolen is hierbij uit te gaan van de principes/gebieden uit een Balanced Score Card. Het gaat dan om: de cliënt, de medewerker, de financiën en de (door)ontwikkeling/innovatie (wat willen we nog nieuw neerzetten, welke systemen moeten we hiervoor gebruiken/implementeren, wat heeft prioriteit om verder te verbeteren etc.).
- In de organisatie zijn al veel stappen gemaakt om de onderwerpen helder te krijgen waar stuurinformatie op nodig is. De volgende stap kan nu zijn om deze informatie te categoriseren op bovenstaande gebieden en er duidelijke definities van tevredenheid (indicator) aan te koppelen. Gezien de doelen voor 2024 is het nodig om deze informatie structureel te evalueren.
- Thuiszorg Comfort moet zich richting Actief Zorg positioneren met deze indicatoren, resultaten en gebieden en vervolgens aantoonbaar vastgelegd afstemmen waar beleid- en handelingsvrijheid bestaat en waar het nodig is te committeren aan het totale beleid van Actief Zorg.
- In de gesprekken zijn de volgende (meetbare) indicatoren/definities voor tevredenheid naar voren gekomen, die kunnen helpen met het structureren van de stuurinformatie. Dit zijn de zaken die tijdens de audit zijn genoemd. TZ Comfort kan hier uiteraard zaken aan toevoegen/zelf bepalen wat er meegenomen wordt. Gearceerde zaken zijn ook aanbevelingen vanuit de audit (om te evalueren/op te zetten).
 - Cliënt:
 - PREM-scores + evt. scores **ervaringsonderzoek WMO**
 - Zorg op wenstijden en door wenspersonen
 - Aantal MIC + **trends in onderwerpen**
 - Volledige vs. onvolledige dossiers n.a.v. **interne audit** (hier kan nog verder op gespecificeerd worden, bijvoorbeeld aan- of afwezigheid evaluatie, Plan B, risico-inventarisatie, meldingen, etc.)
 - Opvolging alarmering
 - Medewerker:
 - **MTO-scores** (naar keuze opnemen in het dashboard welke de meeste prioriteit hebben, **herhaling in 2024**)
 - Verzuimpercentage
 - Inzet externen
 - Aantal MIM + **trends in onderwerpen**
 - Formatie en functiemix
 - Openstaande vacatures vs. vervuld
 - Financiën:
 - Productie
 - Aantal cliënten WMO/V&V (per postcodegebied)
 - Indicaties vanuit WMO naar V&V
 - (Door)ontwikkeling en innovatie:
 - Overgang naar systemen (Afas/Nedap)
 - **Doorontwikkeling interne auditstructuur en evaluatie meldingen/veiligheid**
 - **Geborgde structuur van informatie-uitwisseling en overzicht over afspraken en taken (in Teams)**
 - Overleggen volgens planning gevoerd

Aanbevelingen

Afhandeling

Primair proces Zorg Thuis, Hulp bij het Huishouden en Ondersteuning

- Deze punten zijn een samenvatting. Uitgebreide bevindingen zijn te lezen vanaf pagina 8.
- Een aanbeveling is een kans om iets beter te doen, maar **geen** afwijking van de ISO-norm.
- Aanbevelingen zijn richting gevend, niet bindend: Thuiszorg Comfort beoordeelt de aanbevelingen en kijkt of zij passen in huidige doelstellingen en planning.
- De opvolging van aanbeveling wordt in de volgende externe audit (opvolgaudit 2) besproken.

- De vorige audit was aangegeven dat er tijdens drukke tijden aandacht moet blijven voor de cliënten waarbij alles 'loopt'. Dit wordt wel door veel geïnterviewden gedaan, op hun eigen persoonlijke manier. In intervisie of werkoverleg kan er aandacht komen voor een eenduidige manier om dit te doen, ook voor de verpleegkundigen in de 'kweek'.
- Dossieraudit: zie dit als een thermometer en reflectiemoment. Nu is het nog teveel een 'bijwerkmoment' om de dossiers weer op orde te krijgen. Leg de geconstateerde afwijkingen vast en analyseer overkoepelend (met elkaar) de trends. Dan gaat het meer bijdragen aan verbetering op de lange termijn van alle dossiers. Neem ook de goede voorbeelden mee om van te leren in dit overleg.
- Het auditformat aanpassen aan de huidige werkwijzen, standaarden en verwachtingen binnen Thuiszorg Comfort.
- Voor sommige cliënten werd aangegeven dat het nodig is een 'Plan B' te maken: wat te doen in geval van een grote (lichamelijke) terugval etc. Neem dit op in een evaluatie van de cliënten en dossieraudit.

Aanbevelingen

Afhandeling

Ondersteunende processen in de organisatie

- Deze punten zijn een samenvatting. Uitgebreide bevindingen zijn te lezen vanaf pagina 8.
- Een aanbeveling is een kans om iets beter te doen, maar **geen** afwijking van de ISO-norm.
- Aanbevelingen zijn richting gevend, niet bindend: Thuiszorg Comfort beoordeelt de aanbevelingen en kijkt of zij passen in huidige doelstellingen en planning.
- De opvolging van aanbeveling wordt in de volgende externe audit (opvolgaudit 2) besproken.

- De RI&E uitvoeren in Q1 2024. Bij de volgende opvolgaudit wordt ervan uitgegaan dat TZ Comfort een recente RI&E kan presenteren met aantoonbare acties/planningen op de acties waar nodig.
- Aanbevolen/besproken is het MTO te herhalen in 2024.

Beleid: Context, processen, leiderschap en planning

Getoetst: H4, 5 en 6 ISO 9001:2015

Onderwerp	Bevindingen	Bewijs (cursief = document)	Voldoet?	Norm
Leiderschap en betrokkenheid	<ul style="list-style-type: none"> Het betrokken leiderschap in alle lagen van de organisatie blijft een sterk punt. In de aankomende overgang van directie/management en afstemming met Actief Zorg is het soms nog zoeken naar de handelingsvrijheid. Een duidelijk eigen kader van informatie en evaluatie kan hierbij helpen. Het is al wel goed duidelijk geworden t.o.v. vorig jaar waar TZ Comfort kan en wil staan en hier worden ook acties op ondernomen. Het leiderschap van de wijk- en aandachtsverpleegkundigen en EVV'ers is nog steeds goed merkbaar in de praktijk en in de dossiers. Men vindt elkaar ook steeds beter in afstemming en uitwisseling van informatie. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Beleidsplan en directiebeoordeling 2023 Thuiszorg Comfort</i> <i>Presentatie visie Thuiszorg Comfort 2024</i> <i>Dossiers 2 cliënten</i> 	Proces voldoet.	5.1 Leiderschap en betrokkenheid
Kwaliteitsbeleid opstellen en kenbaar maken	<ul style="list-style-type: none"> Thuiszorg Comfort beschikt over de benodigde stukken en doelen op het gebied van kwaliteitsbeleid. Medewerkers in alle lagen zijn zich bewust van de plannen van de organisatie. De doelen en de afspraken die er liggen 'op papier', worden in de praktijk meerdere malen gezien en bevestigd. Het kader waartegen de afspraken uiteindelijk geëvalueerd worden, kan duidelijker worden neergezet. Aanbevolen en besproken is dit volgens de principes te doen van een Balanced Score Card en doelen neer te zetten op 4 gebieden. Zie evaluatie H9. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Beleidsplan en directiebeoordeling 2023 Thuiszorg Comfort</i> <i>Presentatie visie Thuiszorg Comfort 2024</i> 	Proces voldoet.	5.2 : Beleid

Beleid: Context, processen, leiderschap en planning

Getoetst: H4, 5 en 6 ISO 9001:2015

Onderwerp	Bevindingen	Bewijs (cursief = document)	Voldoet?	Norm
Rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen de organisatie	<ul style="list-style-type: none"> In de praktijk getoetst of het functieprofiel van WMO-coördinator goed is neergezet en uitgevoerd. Dit is zeker het geval! Verantwoordelijkheden en bevoegdheden staan nog steeds goed benoemd in de dossiers. Er is duidelijk sprake van bewaking van uitvoeren van voorbehouden handelingen in de praktijk. T.o.v. Actief Zorg moet de handelingsvrijheid worden bepaald en vastgelegd (op het gebied van beleid en financiën). Zie aanbevelingen op pagina 5. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Uitvoering WMO- coördinator volgens formats intake en indicatiestelling (herindiceren)</i> <i>Dossiers 2 cliënten</i> 	Proces voldoet.	5.3: Rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen de organisatie
Omgevingsgerichtheid: Beschrijving context, sterktes, zwaktes en de kansen en risico's die hier uit voortkomen. Afspraken ketenpartners Evaluatie ketenpartners Acties om risico's en kansen op te pakken	<ul style="list-style-type: none"> De organisatie is erg daadkrachtig en slagvaardig als het gaat om handelen naar de veranderende (maatschappelijke) omstandigheden. Dit is terug te zien in verschillende zaken: <ul style="list-style-type: none"> Doorontwikkeling WMO Overname Thuisgenoten Overleggen met de gemeente Constant oog voor de omstandigheden waarin cliënten verkeren en een signalerende functie van de ene zorgvorm naar de andere. Duidelijk gebruik van de kennis in de keten bij verschillende organisaties om de eigen zorg te verbeteren, zoals TOPzorg en Team 290. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Dossiers 2 cliënten</i> <i>Beleidsplan en directiebeoordeling 2023 Thuiszorg Comfort</i> <i>Presentatie visie Thuiszorg Comfort 2024</i> 	Proces voldoet.	4 totaal: Context van de organisatie
Kwaliteitsdoelstellingen en de planning om ze te bereiken Planning van wijzigingen	<ul style="list-style-type: none"> De organisatie handelt snel bij wijzigingen en kijkt tijdens het proces of alles loopt zoals het zou moeten. Er zijn duidelijk stappen gezet om meer met elkaar te overleggen, beter zaken uit te wisselen en er ligt een goede jaaragenda voor overleg voor 2024. Verder zijn wijzigingen getoetst in de uitvoering in de teams. Zie de bevindingen op pagina 12. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Overlegverslagen uit de teams</i> <i>Jaarplanning 2024</i> <i>Presentatie visie Thuiszorg Comfort 2024</i> 	Proces voldoet.	6 totaal: planning

Uitvoering (incl. primair proces)

Getoetst: H8 ISO 9001:2015

Onderwerp	Bevindingen	Bewijs (cursief = document)	Voldoet?	Norm
<p>Het leveren van de dienst Dossievoering en uitvoering volgens wet- en regelgeving en eigen interne afspraken en eisen In praktijk brengen van zorgproces van intake tot evaluatie/einde zorg</p> <p>Communicatie met en over cliënten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informatie nieuwe cliënten • Vastleggen historie (nieuwe) cliënten • Beoordelen wie welke zorg dient te krijgen (in- en exclusiecriteria) 	<ul style="list-style-type: none"> • Complete dossiers. Aanwezig in dossier: intake, zorgplan, risico's, medische en persoonlijke historie, risico's op cliëntniveau, zorgovereenkomst, afspraken/doelen met cliënt en waar nodig naasten, evaluatie op de doelen met cliënt en waar nodig naasten, dagelijkse terugkoppeling, MDO, documentatie (bijlagen) waar nodig, meldingen. • Aandacht voor de cliënt, integrale samenwerking, aandacht voor de persoonlijke wensen en de inzet van keten, casemanagers en aandachtsvelders blijven erg sterke punten van TZ Comfort. • De vorige audit was aangegeven dat er tijdens drukke tijden aandacht moet blijven voor de cliënten waarbij alles 'loopt'. Dit wordt wel door veel geïnterviewden gedaan, op hun eigen persoonlijke manier. In intervisie of werkoverleg kan er aandacht komen voor een eenduidige manier om dit te doen, ook voor de verpleegkundigen in de 'kweek'. • Voor sommige cliënten werd aangegeven dat het nodig is een 'Plan B' te maken: wat te doen in geval van een grote (lichamelijke) terugval etc. Neem dit op in een evaluatie van de cliënten en dossieraudit. • AVG: Ok, geen veranderingen. 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 multidisciplinaire dossiers • Gesprekken met 8 medewerkers (zie programma) 	Proces voldoet	<p>8.2.2 Het vaststellen van de eisen voor producten en diensten</p> <p>8.2.3 Beoordeling van de eisen voor producten en diensten</p> <p>8.5.1 Beheersing van productie en het leveren van diensten</p>
<p>Operationele planning/formatie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Er wordt continu bekeken en geëvalueerd of de formatie passend is voor de zorg- en welzijnsvraag. Bij de WMO-zorg zijn hier goede processen voor neergezet in korte tijd. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planning en inzet via dossiers medewerkers en gesprekken 	Proces voldoet	<p>8.2.2 Het vaststellen van de eisen voor producten en diensten</p> <p>8.2.3 Beoordeling van de eisen voor producten en diensten</p> <p>8.5.1 Beheersing van productie en het leveren van diensten</p>

Uitvoering (incl. primair proces)

Getoetst: H8 ISO 9001:2015

Onderwerp	Bevindingen	Bewijs (cursief = document)	Voldoet?	Norm
Noteren en bespreken van afwijkingen: klachten, incidenten, calamiteiten, verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none"> Meldingen worden goed gedaan en bijgehouden. Klachtenregeling en afhandeling is geborgd. Analyse van meldingen heeft een plek in het teamoverleg Het gaat hier om het aantoonbaar doen en bespreken van meldingen. Het diepgaander analyseren van trends en afwijkingen kan nog steeds een duidelijkere plek krijgen. Hier zijn wel goede stappen op gemaakt binnen de teams en de overleggen, maar aanbevolen wordt dit goed te blijven koppelen aan de totale (stuur)informatie in de organisatie. 	<ul style="list-style-type: none"> MIC-meldingen en formulier in dossiers <i>Beleidsplan en directiebeoordeling Thuiszorg Comfort 2023</i> <i>Notulen diverse teamoverleggen en overleggen Veiligheid</i> 	Proces voldoet	8.7 Beheersing van afwijkende outputs
Onderlinge samenwerking en teamoverleg	<ul style="list-style-type: none"> Er wordt op regelmatige en gestructureerde wijze overlegd. Het aantoonbaar houden van dit overleg en uitwisselen van informatie is verbeterd. Er wordt nog wel gezocht naar een goede structuur binnen Teams. Aanbevelingen m.b.t. die structuur: <ul style="list-style-type: none"> Algemene structuur voor iedereen voor de documenten die voor iedereen vindbaar moeten zijn Teams goed evalueren: zijn het er niet teveel, opzetten van teams via structuren van de organisatie Documentenindeling binnen afzonderlijke teams volgens vaste mappen en structuren Samenwerken in documenten (via Microsoft 365-sharepoint) 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Notulen diverse teamoverleggen</i> Structuur Teams 	Proces voldoet	<u>6.2Totaal</u> Kwaliteitsdoelstellingen en de planning om ze te bereiken

Uitvoering (incl. primair proces)

Getoetst: H8 ISO 9001:2015

Onderwerp	Bevindingen	Bewijs (cursief = document)	Voldoet?	Norm
<p>Wijzigingen in de processen Implementeren onder beheerste omstandigheden</p> <p>Ter voorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proces WMO-begeleiding en huishouding van intake tot uitvoering/stoppen zorg • Wijzigingen jaarplanning en structuur overleggen 	<ul style="list-style-type: none"> • Er is veel zichtbaar en aantoonbaar van de wijzigingen in de processen. • Er is sprake van aantoonbare afstemming • Stappen zijn met elkaar geëvalueerd in overleggen • Rollen binnen de wijzigingen zijn duidelijk met elkaar afgesproken 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Presentatie visie Thuiszorg Comfort 2024</i> • <i>Jaarplanning 2024</i> • <i>Documenten intake en herindiceren WMO</i> • <i>Planning WMO</i> 	Proces voldoet	<p>8.2.1 Communicatie met de klant</p> <p>8.2.4 Wijzigingen in eisen voor producten en diensten</p> <p>8.5.6 Beheersing van wijzigingen</p>
<p>Beheersen van extern geleverde diensten: eisen en beoordeling leveranciers</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Leveranciers en hun functioneren zijn in de praktijk in beeld en er is een overzicht aanwezig. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Overzicht kosten leveranciers Thuiszorg Comfort</i> 	Proces voldoet.	<p>8.4 totaal Beheersing van extern geleverde processen, producten en diensten</p>
<p>Bevoegdheid en bekwaamheid op het gebied van risicovolle en voorbehouden handelingen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Niet veranderd: <ul style="list-style-type: none"> • Planning geeft aan wanneer er sprake is van een conflict (inzet van medewerker die handeling niet mag uitvoeren) • Bij twijfel wordt onderling navraag gedaan. • Scholing vindt plaats, medewerkers hebben zelf initiatief om zich te laten toetsen. Allen geven aan dat dit gebeurt. • Wanneer een cliëntvraag omvat dat er bijgeschoold moet worden, dan gebeurt dit aantoonbaar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planning en inzet via dossiers medewerkers en gesprekken 	Proces voldoet.	<p>8.2.2 Het vaststellen van de eisen voor producten en diensten</p> <p>8.2.3 Beoordeling van de eisen voor producten en diensten</p> <p>8.5.1 Beheersing van productie en het leveren van diensten</p>

Uitvoering (incl. primair proces)

Getoetst: H8 ISO 9001:2015

Onderwerp	Bevindingen	Bewijs (cursief = document)	Voldoet?	Norm
Evalueren functioneren/verzuim	<ul style="list-style-type: none"> Niet veranderd: <ul style="list-style-type: none"> In de praktijk is er veel aandacht voor het elkaar aanspreken op wanneer zaken minder goed gaan. Functioneren wordt formeel geëvalueerd. Er is bij verzuim sprake van persoonlijke aandacht en begeleiding en de inzet van een vaste bedrijfsarts. Dit is kenmerkend voor de cultuur van de organisatie. 	<ul style="list-style-type: none"> Gesprekken 	Proces voldoet	<u>7.1.6</u> Kennis binnen de organisatie <u>7.2</u> Competentie
Scholing en opleiding	<ul style="list-style-type: none"> Niet veranderd: <ul style="list-style-type: none"> Scholingsbehoefte is onder zorgteams in beeld gebracht In de praktijk is er aandacht voor de ontwikkeling van de teams door de inzet van het project Verpleegkundige Topzorg en casemanagers/aandachtsvelders. Zij nemen medewerkers goed mee. 	<ul style="list-style-type: none"> Planning en inzet via gesprekken 	Proces voldoet.	<u>7.1.2</u> Personeel <u>7.1.6</u> Kennis binnen de organisatie <u>7.2</u> Competenties

Ondersteuning

Getoetst: H7 ISO 9001:2015

Onderwerp	Bevindingen	Bewijs (cursief = document)	Voldoet?	Norm
Infrastructuur (gebouwen, ICT, hard- en software) RI&E Arbo Calamiteiten	<ul style="list-style-type: none"> De RI&E uitvoeren in Q1 2024. Bij de volgende opvolgaudit wordt ervan uitgegaan dat TZ Comfort een recente RI&E kan presenteren met aantoonbare acties/planningen op de acties waar nodig. Hier wordt dan beleid rond prikaccidenten ook weer verder in doorontwikkeld. 	<ul style="list-style-type: none"> Gesprekken 	Nog niet, RI&E uitvoeren	<u>7.1.3</u> Infrastructuur <u>7.1.4</u> Omgeving voor de uitvoering van processen
Middelen voor monitoring en meting (onderhoud infrastructuur)	<ul style="list-style-type: none"> In de dossiers is beschreven welke hulpmiddelen aanwezig zijn. Deze zijn veelal in eigen beheer. Met betrekking tot medicatieveiligheid beschikt de organisatie over voldoende instrumenten om de toediening te monitoren. Slimotheek: goede vorderingen in inzichten en overzichten en onderhoud. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Overzicht Slimotheek</i> Dossiers cliënten 	Proces voldoet.	<u>7.1.5</u> Middelen voor monitoring en meten
Gedocumenteerde informatie Naspeurbaarheid: traceerbaarheid van acties, personen, wijzigingen, versies	<ul style="list-style-type: none"> Zie Onderlinge samenwerking en teamoverleg 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Alle documentatie genoemd in deze rapportages</i> 	Proces voldoet	8.5.2

Evaluatie en verbetering

Getoetst: H9 en 10 ISO 9001:2015

Onderwerp	Bevindingen	Bewijs (cursief = document)	Voldoet?	Norm
<p>Evalueren beleid, doeltreffendheid, mensen, middelen, risico's</p> <p>Analyseren en opvolgen n.a.v. afwijkingen: klachten, incidenten, calamiteiten, verbeterpunten</p>	<ul style="list-style-type: none"> In de praktijk komen veel verbeterpunten naar boven door de organisatiestructuur en –cultuur. Er is een open sfeer waar mensen elkaar aanspreken en het liefst de zaken meteen oplossen. Het totale kader van evalueren kan duidelijker. Om nieuw beleid en plannen neer te zetten en hierin tot een goede afstemming van taken en verantwoordelijkheden te komen met Actief Zorg, is er een duidelijk (evaluatie)kader nodig. Besproken en aanbevolen is hierbij uit te gaan van de principes/gebieden uit een Balanced Score Card. Het gaat dan om: de cliënt, de medewerker, de financiën en de (door)ontwikkeling/innovatie (wat willen we nog nieuw neerzetten, welke systemen moeten we hiervoor gebruiken/implementeren, wat heeft prioriteit om verder te verbeteren etc.). In de organisatie zijn al veel stappen gemaakt om de onderwerpen helder te krijgen waar stuurinformatie op nodig is. De volgende stap kan nu zijn om deze informatie te categoriseren op bovenstaande gebieden en er duidelijke definities van tevredenheid (indicator) aan te koppelen. Gezien de doelen voor 2024 is het nodig om deze informatie structureel te evalueren. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Beleidsplan en directiebeoordeling 2023 Thuiszorg Comfort</i> <i>Presentatie visie Thuiszorg Comfort 2024</i> 	<p>Proces voldoet</p>	<p>9.1.3 Analyse en evaluatie</p> <p>9.3 totaal</p> <p>Directiebeoordeling</p>
<p>Ervaringen van cliënten</p>	<ul style="list-style-type: none"> Niet veranderd: <ul style="list-style-type: none"> Er worden metingen gedaan naar de ervaringen van de cliënten (PREM Wijkverpleging) De ervaringen en verbeterpunten die hieruit voortkomen vinden hun weg naar directie(beoordeling), medewerkers en toezichthoudende organen. Zij leiden ook aantoonbaar tot acties en verbeteringen. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Rapportage PREM meting Wijkverpleging</i> 	<p>Proces voldoet</p>	<p>9.1.2</p> <p>Klanttevredenheid</p>
<p>Ervaringen medewerkers</p>	<ul style="list-style-type: none"> Er worden metingen gedaan naar de ervaringen van de medewerkers (MTO). Aanbeveling is dit in 2024 te herhalen. Dit past ook bij de doelen van de organisatie. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Rapport_MTO_Wijkzorg Comfort_teamV&V_v2022-1</i> <i>Totaalrapport_MTO_Thuiszorg Comfort_v2022</i> 	<p>Proces voldoet</p>	<p>9.1.3 Analyse en evaluatie</p>

Evaluatie en verbetering

Getoetst: H9 en 10 ISO 9001:2015

Onderwerp	Bevindingen	Bewijs (cursief = document)	Voldoet?	Norm
Interne audit en verdere toetsing	<ul style="list-style-type: none"> Er is een goed begin gemaakt met kritischer en toetsender kijken naar de eigen processen. De audit op dossiers is hier een voorbeeld van. Dossieraudit: zie dit als een thermometer en reflectiemoment. Nu is het nog teveel een 'bijwerkmoment' om de dossiers weer op orde te krijgen. Leg de geconstateerde afwijkingen vast en analyseer overkoepelend (met elkaar) de trends. Dan gaat het meer bijdragen aan verbetering op de lange termijn van alle dossiers. Neem ook de goede voorbeelden mee om van te leren in dit overleg. Het auditformat aanpassen aan de huidige werkwijzen, standaarden en verwachtingen binnen Thuiszorg Comfort. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Interne audits dossiervoering</i> 	Proces voldoet.	<u>9.2 totaal</u> <i>Interne audit</i>
Toezicht op de organisatie en de processen <ul style="list-style-type: none"> Raad van Commissarissen Clëntenraden OR 	<ul style="list-style-type: none"> Niet veranderd: <ul style="list-style-type: none"> Er is aantoonbaar werkzaam toezicht in de organisatie (RvC, Clëntenraad) Deze worden betrokken waar nodig en hun feedback telt mee in de organisatie en processen (en leidt waar nodig tot aanpassingen). In de overname worden duidelijke afspraken gemaakt over personen en hun rollen. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Notulen Clëntenraad 20230622</i> <i>2022 Verslag Raad van Toezicht</i> 	Proces voldoet	Governancecode Zorg

Gevoerde gesprekken (programma audit)

9 november 2023	
Personen	Onderwerpen
Annemiek, zorgmanager	Opening, organisatieveranderingen en hun gevolgen voor koers en beleid, directiebeoordeling, risico's, omgeving, maatregelen n.a.v. uitkomsten van audit 2023.
Louise - zorgcoördinator WMO Jeannet - coördinator backoffice	Planning WMO Coördinatie en afstemming Start en matching WMO
Janet – teamleider Oost Leonie – teamleider Zuid	Teamleiding Bevoegdheid en bekwaamheid Zorgevaluaties Coaching Interne audit Risico's in primair proces
Rik, Belinda, Annie, Lianne Team 1	Toepassing WMO en V&V, zorg en veiligheid in de praktijk Bevoegdheid en bekwaamheid, taakdelegatie -en overdracht, professioneel handelen, veiligheid, overleg, inwerken
Marijne, Janet, Mendy, Ina, Jannie Team 2	Toepassing WMO en V&V, zorg en veiligheid in de praktijk Bevoegdheid en bekwaamheid, taakdelegatie -en overdracht, professioneel handelen, veiligheid, overleg, inwerken
Mirjam – P&O Adviseur Ellen – WMO regisseur	WMO-proces intake, (her)indicatie P&O
Annemiek, zorgmanager	Totale terugkoppeling

