



ROZA zorg

Kwaliteitsbeeld 2024–2025

www.rozazorg.nl

Adresgegevens organisatie:

Jasonstraat 52

Postcode 1076 LC Amsterdam

Email info@rozazorg.nl

Telefoon nummer 020-6108555

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Indeling.....	4
Ambities	
Missie & Visie	
2. Onze cliënten	5
Huidige stand	
Strategie	
3. Organisatie	6
Wie zijn wij	
Waar staan we voor	
Doelgroepen	
Diensten	
4. Medewerkers	8
5. Kwaliteit	9
Meldingen	
Klachten	
Organisatie beoordeling	
Externe audit	
Samenvoeging 2024	
Hoe gaat 2025 eruit zien	

Voorwoord

Middels dit kwaliteitsbeeld van ROZA zorg geven wij zoveel mogelijk inzichtelijk en transparant voor, ex- en interne belanghebbenden hoe ROZA zorg het kwaliteitsbeeld vorm heeft gegeven.

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

- Bouwsteen 1: Het kennen van de 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?

1 Inleiding

ROZA zorg is een middel grote thuiszorgorganisatie en opgericht om zorg thuis te verlenen aan cliënten, die recht hebben op kwalitatief goede, veilige en professionele zorg thuis. De meeste van onze cliënten kunnen niet (meer) adequaat voor zichzelf zorgen of voor zichzelf opkomen. Dat schept de (maatschappelijke) verplichting om zelf als thuiszorgorganisatie continu bezig te zijn met het kwaliteit van onze producten en dienstverlening.

Onze cliënten zijn voornamelijk wijkgericht in Amsterdam en komen voort uit ziekenhuis verplaatste zorg vanuit Amsterdam en omgeving. Daarnaast via huisartsen in de wijk en andere disciplines. Ook weten cliënten ons zelf te vinden via de website of omgeving. Hoofd werkgebied van ROZA zorg is Amsterdam en omgeving.

Ambities

De voornaamste ambitie is het bieden van een passend en compleet aanbod van verzorging en verpleging in de thuissituatie. Daarnaast bieden wij ook begeleiding in een thuis. In goed overleg wordt een verantwoorde zorgverlening bepaald. Van het helpen met een aanvraag voor zorg tot en met de uitvoer door de zorg professioneel.

Missie & visie

Missie. ROZA zorg biedt een samenhangend aanbod van zorg. Zelfstandigheid, verantwoordelijkheid en keuze van de cliënt zijn uitgangspunten voor onze werkwijze. Op betrokken, ondernemende en betrouwbare wijze geven wij gestalte aan alle activiteiten.

Visie. ROZA zorg is kleinschalig, daarom zijn de lijnen kort voor de cliënt en de medewerkers. Door de cliënt centraal te stellen zal het maximale aan kwaliteit geleverd worden. Dit wordt bekrachtigd door het één op één moment dat de cliënt heeft met de medewerker. Zolang de medewerker geen robot wordt en doelmatig met de cliënt en hun naasten omgaat, zal kwaliteit en veiligheid gewaarborgd zijn.

2 Onze cliënten

Huidige situatie van het leveren van zorg thuis voor onze cliënten

Bij ROZA zorg staat de cliënt centraal en brengen wij en houden rekening met de eigen regie en de omgeving. Gebruiken wij hiervoor de methode passende zorg.

- Elke klant krijgt bij aannname een zorgplan.
- Bij iedere cliënt vindt tenminste één maal per jaar een evaluatie van de zorgverlening en het zorgplan plaats. Al naar gelang de zorgduur.
- Er is een methode ontwikkeld om uit de individuele cliëntevaluaties informatie op geaggregeerd niveau te verkrijgen. Deze geaggregeerde informatie moet leiden tot aandachtspunten voor de zorg waarop nadere inhoudelijke (ontwikkel)doelstellingen geformuleerd kunnen worden. Dit is één van de getoetste richtlijnen van de organisatie. De uitkomst is belangrijk voor de meting van de kwaliteit. Periodieke tevredenheid wordt bijgehouden in het zorgdossier en wordt per kwartaal gemonitord door de EVV-er.
- Het streven is om continuïteit te bieden voor wat betreft de verzorgende die de feitelijke zorg levert:

De meeste cliënten die thuiszorg van ROZA zorg ontvangen, hebben een vaste eerstverantwoordelijke verzorgende/verpleegkundige. De EVV-er.

- ROZA zorg werkt met een softwarepakket op maat gemaakt waarin alle relevante informatie ten aanzien van de zorgverlening staat opgeslagen en van waaruit de cliënten en medewerkers kunnen worden gepland. Bij de intake worden de risico's met betrekking tot cliëntveiligheid beschreven en ingevoerd in het systeem. Daarnaast wordt via een ticket-systeem de behoefte van de cliënt en de bekwaamheid van de medewerker ingevoerd. Dit software systeem wordt per week ingevuld en na elke week gecontroleerd op juistheid van de zorginzet. Het systeem is naar de behoefte van de organisatie ingericht door een automatiseerder waarbij alle noodzakelijke 'veiligheidskleppen' zijn ingebouwd.
- Client heeft altijd toegang tot haar/zijn zorgdossier indien gewenst.
- Mocht er incident voorkomen dan is er op de website een formulier wat 24 uur per dag kan worden ingevuld door de klant of door hun naasten.

Strategie

ROZA zorg heeft de volgende strategische doelen met betrekking tot cliënten:

1. ROZA zorg richt zich met haar zorg- en dienstverlening op een brede doelgroep die thuiszorg nodig heeft.
2. ROZA zorg biedt een samenhangend en concurrerend dienstenpakket met als kernactiviteiten: verzorging, verpleging, begeleiding en ondersteuning.

3. Er wordt met de zorg- en dienstverlening een bijdrage geleverd aan het welzijn en de autonomie van de cliënt.
4. Samen met de cliënt wordt een pakket aan passende en gewenste diensten en producten samengesteld. Die op persoonlijke wensen zijn afgestemd. Met daarbij in acht genomen. “Wat kan de klant zelf en wat heeft de client daadwerkelijk nodig”. Wij werken dan volgens het passende zorg model.
5. Het aanbod is eenvoudig toegankelijk, beschikbaar als de cliënt het vraagt en snel leverbaar.

In het najaar van 2024 heeft ROZA zorg een cliënttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. Dit is een manier om inzicht te krijgen in hoe tevreden cliënten zijn over de dienstverlening van een organisatie.

Op de meeste aspecten wordt een ruime 8 gescoord.

Cliënten zijn tevreden over in hoeverre ze zich op hun **gemak 8.2** voelen en hebben **vertrouwen in de deskundigheid 8.2** van de zorgverleners.

Ook vinden ze dat hun **gezondheid goed in de gaten wordt gehouden 8.1** en dat ze **met aandacht 8.1** worden behandeld.

Ook zijn er punten waar ROZA zorg aan moet werken om ook deze op een ruime 8 te krijgen. **Beter omgaan met ziekte** vanwege hulp zorgverlener 7.8, **passende zorg bij manier van leven 7,9**, **vast team 7.4** en als laagste cijfer **op afgesproken tijd komen** scoren het laagst 7.2 dit zal als een verbeterpunt meegenomen worden.

Het hele document staat op de website van ROZA zorg. Het is een overzichtelijk document en weer gegeven in grafieken om in één oogopslag inzicht te geven in de vragen die goed scoren en waar verbetering mogelijk is.

3 ROZA zorg als organisatie.

Waarom heten wij ROZA zorg?

Dit komt voort uit een voorliefde voor bloemen bij de directie. Een roos is iets waar je niet omheen kunt, hij straalt liefde en geborgenheid uit.

Waar staat ROZA zorg voor?

Het leveren van zorg bij ouderdom of bij een ziekte.

Deze zorg is in de eigen thuissituatie in de eigen omgeving en worden door een verzorgende, ziekenverzorgende of een verpleegkundige op een professionele manier geleverd.

Doelgroepen

De belangrijkste doelgroepen zijn cliënten met somatisch klachten en daarnaast ook cliënten met psychogeriatrische klachten. Voor deze cliënten verzorgen wij thuiszorg. Dit kan zijn van zorg 1 keer per week, 1 keer per dag dan wel welke zorg er verantwoord nodig is.

Cliënten die vragen hebben op het gebied van: decubitus, diabetes, CVA (beroerte), wonden of chronische ziektes, kunnen advies en instructie krijgen.

Mantelzorgers bij de dementie ziekte zoals Alzheimer krijgen een casemanager die hen helpt en informatie geeft over de ziekten.

Zijn er bepaalde complexe en technische handelingen noodzakelijk, dan kunnen wij deze inzetten.

Is er zorg op afstand nodig, denk hier bij aan de Medido de automatische medicatie dispenser of de Compaan met zorg op afstand via een tablet. Dan kunnen wij deze hulpmiddelen inzetten. Of het nu 1 keer per week is of meerdere malen per dag, wij kunnen deze middelen inzetten.

Voor psychogeriatrische cliënten is er een apart aanbod rondom de zorg dan bij andere gelijke thuiszorginstellingen.

Diensten

De geboden producten en diensten stellen een cliënt in staat om, met z'n eigen unieke behoeften, zelfstandig thuis te blijven functioneren of sneller naar de thuissituatie terug te keren. Ons uitgangspunt is dat cliënten mondige, kiezende individuen zijn, die zo lang mogelijk de regie over hun eigen leven voeren. Wij helpen en ondersteunen daarbij en nemen alleen over wat een cliënt zelf niet meer kan. Zelfstandigheid betekent voor ROZA zorg dat de cliënt zelf bepaalt welke zorg en diensten hij nodig heeft en wenst te ontvangen. De zorg is passend, dat wil zeggen niet meer dan afgesproken en niet minder dan verantwoord. Dus passende zorg.

Hieronder volgt een opsomming van de producten en diensten die door ROZA zorg geleverd worden.

- Persoonlijke verzorging en verpleging thuis. Denk hierbij hulp bij het wassen en aankleden – wondzorg – zwachtelen – insuline – het aanreiken van medicatie en medische handelingen
- Verpleegkundig advies en voorlichting. Denk hierbij aan de intake met de verpleegkundige die bekwaam is om medische zorgvragen te beantwoorden en vragen waar u moet zijn voor extra ondersteuning.

- Aanvullende thuiszorg. Denk hier bij aan de samenwerking die ROZA zorg heeft met andere instellingen zoals een gespecialiseerde wondverpleegkundige.
- Zorg innovaties als hulpmiddelen

ROZA zorg levert zorg via:

- de **WLZ** (wet langdurige zorg) via de **MPT** (modulair pakket), delen van dat pakket zoals hulp bij wassen, douchen en aankleden – begeleiding thuis (bv. dag structuur) – eten en drinken en huishoudelijke hulp en via de **VPT** (volledig pakket thuis) met alle onderdelen zoals hierboven met als extra – personenalarm – boodschappen – ondersteuning – administratie – nachtzorg indien nodig.
- **ZVW** (zorg verzekering wet) met hulp bij het wassen en aankleden – medische handelingen.

ROZA zorg is een organisatie die betrouwbaar, betrokken en ondernemend is. Doelen voor de aankomende jaren staan beschreven.

De organisatie betreft het cliëntenraadadviesorgaan bij het opstellen van het veiligheids(meerjaren)beleid en neemt de uitkomsten van de contextanalyse hierin mee. Het doel is om dit in 2025 vorm te geven.

De plannen van ROZA zorg met betrekking tot de jaren 2025 en 2026 zijn gebaseerd op 3 kernthema's:

1. Realisatie zorgcontinuüm;
2. Samenwerking ketenpartners;
3. Verbetering bedrijfsvoering zoals uitkomsten uit de PREM meting en de context.

4 Medewerkers

Ons team bestaat uit verschillende zorg professionals. Onze planner zorgt dat alle cliënten in een postcode gebied geclusterd worden en met de begeleiding van de teamleider wordt de zorg bij cliënten ingezet.

Elke maand zijn er 2 vergaderingen, ze starten met cliënten overleggen en het laatste deel wordt gebruikt voor teambuilding.

Medewerkers hebben jaarlijks minimaal 3 zorgtrainingen, zowel in-house als extern. De professionaliteit wordt door personeelszaken in de gaten gehouden. Ook zijn er jaarlijkse medewerkers evaluatie. Deze hebben tot nu geleid dat de medewerkers tevreden zijn met hun baan bij de organisatie.

ROZA zorg werkt samen met het ROC en Hoge school van Amsterdam om nieuw zorgprofessional een kans te geven doormiddel van een stage plaats aan te bieden.

Medewerkers zijn de kwaliteit van ROZA zorg.

Daarom hebben we onderstaande strategische doelen in relatie tot hen geformuleerd:

1. We ontwikkelen flexibele arbeidsrelaties om medewerkers en onze eigen organisatie maatwerk te kunnen bieden bij de inzet van medewerkers.
2. Medewerkers kennen en hanteren de missie, visie en ambities van ROZA zorg ten gunste van de cliënten en dragen hieraan aantoonbaar bij.
3. Medewerkers zijn tevreden over hun werk: zowel over de inhoud van de functie als over de werkomgeving.

Indicatoren op het gebied van bedrijfsvoering zorginhoudelijk

100 procent van de geïndiceerde indicaties worden geleverd.

○ Verzorgende niveau II (2)	3.33 %
○ Verzorgende IG (6)	68.00 %
○ Verpleegkundige, MBO (2)	15.33 %
○ (Wijk)verpleegkundige, HBO (2)	13.33 %

5 Kwaliteit

Door continu verbeteren en monitoren is er bij ROZA zorg een Verbeterregister en de Risicomatrix aanwezig.

Melding incident cliënt en Melding incident medewerker

Doelstelling

Het doel van de procedure MIC (Melding Incident Cliënt) en MIM (Melding Incident Medewerker) is het in kaart brengen van aard en frequentie van (bijna) incidenten en calamiteiten, waarbij de nadruk ligt op preventie: het voorkomen van voorvallen die voor de cliënt en/of medewerker schadelijk kunnen zijn.

Meetinstrument

Registratieformulier incidenten en zowel MIC als MIM zijn beschikbaar.

Aan de hand van gemelde incidenten worden situaties geanalyseerd op frequentie, oorzaak en gevolg en aanbevelingen geformuleerd aangaande preventieve maatregelen. Het gaat hierbij om vermijdbaarheid en niet om verwijtbaarheid van incidenten.

Melding incident wordt zorgvuldig onderzocht en geëvalueerd om herhaling te voorkomen. Er is een commissie die de meldingen beoordelen en al gelang van de

uitkosten wordt er beoordeeld wat de verbetermaatregel zal gaan zijn. Denk hierbij aan het niet aftekenen van een gegeven medicijn of denk aan het niet gebruiken van het richtlijn de klant doet de deur niet open. Maatregelen zullen worden genomen, zoals extra training of verbeterde controlemechanismen, om ervoor te zorgen dat de medicatieverstrekking nauwkeurig en volledig wordt uitgevoerd en protocollen of richtlijnen meer aandacht krijgen.

De melding incident medewerker wordt ook nauwkeuring gemonitord. Denk hierbij aan seksuele uitingen of discriminatie door een client naar een medewerker toe. Dit kan schadelijk zijn voor een medewerker. Ook deze wordt meegenomen bij de commissie en beoordeeld. Denk hierbij aan een gesprek met de desbetreffende client.

Beide meldingen zowel de MIC als MIM zijn geregistreerd geweest in 2024. Met door de commissie geschreven verbeterpunten en deze zijn uitgevoerd door ROZA zorg

Klachten

Op de website staat een klachtenformulier en in het zorgdossier bij de klant thuis. We hebben een klachtenreglement, deze staat op de website en in het zorgdossier thuis. Via de branche organisatie zijn we aangesloten bij Quasir, waar cliënten onafhankelijk een klacht kunnen melden. Ook is ROZA zorg lid van een geschillen commissie. Maar de client wordt gewezen op de volgorden die staat beschreven op het klachtenformulier. 2024 heeft ROZA zorg geen officiële meldingen van klachten binnen gekregen.

Organisatie beoordeling

Binnen ROZA zorg is gekozen voor een kwaliteitsmanagementsysteem dat voldoet aan de criteria volgens HKZ-ISO 9001. Essentieel van dit systeem is dat de medewerkers kritisch zijn en via processen, procedures en werkinstructies kwaliteitsverbeteringen kunnen bewerkstelligen.

Daarnaast is essentieel dat de organisatie zich open naar buiten opstelt en bereid is zich extern te laten toetsen via een jaarlijkse externe audit door een daartoe gecertificeerde organisatie.

Externe Audit

De externe audit vindt plaats in oktober 2025. Het certificaat is gehaald in 2009 en elke derde jaar van het certificaat is er een certificaat vernieuwing. In januari 2024 was de grote certificaat vernieuwing. Deze is behaald en de aankomende twee jaren is het een eventuele bijstelling van het certificaat.

Er is in het jaar 2024 geen bezoek geweest van de inspectie van volksgezondheid.

Handboek

–Middels het kwaliteitssysteem heeft ROZA zorg haar strategie, beleid en werkwijzen voor de activiteiten inzichtelijk en transparant gemaakt voor ex- en

interne belanghebbenden, waardoor werk beter beheerst wordt en noodzakelijke verbeteringen sneller onderkend en doorgevoerd kunnen worden.

–Het kwaliteitssysteem is beschreven in het handboek

–ROZA zorg is als organisatie open, transparant, duidelijk qua verdeling van bevoegdheden, verantwoordelijkheden en taken. ROZA zorg is volop in beweging, waarbij publieke ontwikkelingen op de voet gevolgd worden, en wat veel uitdagingen oplevert.

Samenvoeging op 2024

In grote lijnen en kijken we terug op het jaar 2024 en heeft ROZA zorg stappen gemaakt op het gebied van de AVG. Het handboek is gedeeltelijk in gebruik. 2024 heeft ROZA zorg nieuwe medewerkers kunnen aantrekken. Via de medewerkers tevredenheid kunnen we beoordelen dat medewerkers tevreden zijn.

Via het klanttevredenheidsonderzoek kunnen we opmerken dat klanten tevreden zijn met de geleverde zorg. ROZA zorg is overgegaan naar digitaal rapporteren van de zorg.

Hoe gaat 2025 eruit zien

De eis van de cliënt is een goede zorg- en dienstverlening. Voor cliënten is het essentieel dat zij zeggenschap (kunnen) hebben en dat zij zich veilig voelen met de geboden zorg- en dienstverlening. Ook de mogelijkheid om de zorg- en dienstverlening te beëindigen (indien gewenst), behoort hier ook bij.

Interne en externe ontwikkelingen die het beeld voor 2025 kunnen beïnvloeden:

–De externe ontwikkeling zijn de wet- en regelgeving omtrent de zorg in zorgland.

–De interne ontwikkeling zijn interne processen die staan beschreven in het handboek.

Beide zijn belangrijk en daarom is het goed ze te volgen.

Continu, tijdig en regelmatig evaluatie laten plaatsvinden. Hierdoor zal ROZA zorg kunnen bijsturen terwijl het proces nog loopt.

Het creëren van een open feedbackcultuur, de tijd is er niet meer voor een afrekencultuur in de organisatie. De krapte op de arbeidsmarkt vraagt hier niet meer om. Samen zijn we sterk met een gezond feedbackcultuur.

De verbeter mogelijkheden van: MIC, MIM en Klachten worden goed beschreven in 2025. Meet instrument is het registratie formulier. Dit formulier blijven onder de aandacht brengen bij de medewerkers. Als er een verbetering uit komt en deze is geïmplementeerd heeft het vaak een positieve en soms zelfs strategische impact. Of

het nu gaat om kleine procesaanpassingen of grote innovaties, verbeteringen zorgen ervoor dat ROZA zorg sterker, wendbaarder en toekomstbestendiger wordt.

Audit: Externe audit klanttevredenheid 'evaluatie zorgverlening' (PREM) vindt plaats. Start is september 2025 en het eindigt in november 2025.

Training voor de zorgmedewerkers gaan digitaliseren- kennis delen - inzetten op talent met frisse ideeën.

Meerjarenbeleid

ROZA zorg thuishuis: Een intramurale zetting voor hulpbehoevende ouderen gaan organiseren en dan wel in een plan van aanpak gaan opzetten Dit plan bevat de ontwikkeldoelstellingen van ROZA zorg in relatie tot bovenstaande thema.