

Fantastisch resultaat HKZ-audit!

Icare

Icare opnieuw voor 3 jaar HKZ gecertificeerd

Over de audit



Vond plaats op 7 t/m 11, 14 en 15 februari 2022 door onafhankelijke auditoren van LRQA Nederland



Er is geaudit op de HKZ-norm Verpleeghuizen, Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties



Deelnemende medewerkers (auditees)



(online) audit gesprekken

Waar werd getoetst?

- Boshof: centrum voor revalidatie en herstelzorg
- Altingerhoes: kleinschalige woonvoorziening
- Kloosterakker: kleinschalige woonvoorziening
- Rayon Noord Midden Drenthe/Groningen: extramurale zorg en kindzorg
- Rayon Veluwe Zuid; inclusief HdS Zorg: extramurale zorg en huishoudelijke hulp
- Icare hoofdvestiging: management en ondersteuning



Onderwerpen van gesprek

Shared Governance verpleging verzorging begeleiding behandeling verblijf huishoudelijke hulp kindzorg nachtzorg gespecialiseerde verpleging topzorg eenvoudige administratie en registratie medezeggenschap onderhoud apparatuur inkoop ICT/informatiebeveiliging personeelsproces financiën AO/IC en compliance klachtenafhandeling incidenten en calamiteiten interne audits systeembeoordeling kwaliteitsdashboard zeggenschap over je vak continu verbeteren stakeholders en samenwerking in de keten risicobeheersing



Positieve punten waar we trots op zijn >

Algemeen >

Intramuraal >

Extramuraal >



Verbeterpunten >

Lees meer >



Positieve punten die genoemd zijn en waarop we trots zijn:

Algemeen



- Bij Icare werken betrokken en zelfbewuste medewerkers.
- Digitale toedienregistratie nCare is ingevoerd en heeft geleid tot reductie van het aantal medicatie-incidenten.
- Inzet digicoaches en chief nursing information officers om te zorgen dat de dagelijkse praktijk en ICT-toepassingen goed op elkaar aansluiten.
- Proces van medezeggenschap (OR) is geborgd ten aanzien van advies, instemming en initiatief.
- Medezeggenschap van cliënten (CR) verloopt in overeenstemming met wettelijke vereisten en naar tevredenheid van de leden.
- Er is aandacht en borging voor professionele zeggenschap Shared Governance.

Intramuraal



- Implementatie "Weet wie ik ben" zodat zorg zo optimaal mogelijk aansluit als iemand bij Icare komt wonen.
- Er wordt professionele en in de zorgketen verankerde zorg & behandeling geboden aan cliënten Geriatrische Revalidatiezorg (Boshof).
- Bespreekbaarheid van ethische en morele vraagstukken. Continu willen verbeteren (Altingerhoes).
- Professioneel handelen, werkplezier en cliëntgerichtheid komen sterk naar voren (Kloosterakker).

Extramuraal



- Medewerkers reppen over een prettige werksfeer, ervaren goed werkgeverschap en voldoende regelruimte. De dossiers zijn compleet en roepen geen vragen op. Zowel de samenwerking binnen de organisatie als binnen de keten verloopt goed. (Wijkteams Lunteren en Voorthuizen).
- Het project acute nachtzorg is geborgd. Medewerkers nachtzorg zijn goed op de hoogte van procedures en protocollen. Er is veel oog voor veiligheid, wetgeving en zorg op maat naar de cliënten.
- Het ervaren opleidingsklimaat en structurele intervisie bijeenkomsten. Het team is de preferente zorgverlener van de huisartsen (Wijkteam Beilen).
- Proces rond PG-cliënt verloopt beheerst aan de hand van heldere zorgplannen en periodieke evaluatie (PG-teams Roden en Barneveld).
- Gerichtheid op samenwerking is nadrukkelijk aanwezig, bijvoorbeeld met transferverpleegkundigen. Medewerkers zijn goed op de hoogte van professionele richtlijnen, bijvoorbeeld rond medicatie en de meldcode. (Kindzorg)
- Proces rond huishoudelijke hulp verloopt overzichtelijk en beheerst door korte lijnen tussen medewerkers en coördinator, door de intake aan huis, eenvoudige maar heldere ondersteuningsplannen en telefonische evaluatie na 6-8 weken.
- Consistentie tussen beleid en uitvoering. De totstandkoming van de teams en de invulling van de taken en de verantwoordelijkheden van de teams is een gedegen doorlopen proces. (gespecialiseerde verpleging)



Verbeterpunten die genoemd zijn:

- Het proces rond beschikbaarheid van vereiste competenties en kennis verloopt in de Kindzorg onvoldoende adequaat.
- De processen betreffende het functiehuis, niet gevoerde jaargesprekken en geen bewijsvoering voor een diploma in Youforce zijn niet voldoende geborgd binnen het eigen systeem.
- Uitkomsten maken duidelijk dat voortvarend aan verbeteringen wordt gewerkt rond de minor Wet Zorg en Dwang extramuraal, maar dat het eindresultaat nog niet is bereikt. Zo zijn extramuraal nog geen WZD-functionarissen beschikbaar (overigens in lijn met het landelijke beeld) en ontbreekt ook nog helder inzicht in aard & omvang van onvrijwillige zorg. Ook blijkt dat de verplichte elearning nog niet door iedereen is gevolgd (60%).
- In de periodieke evaluaties met de cliënt, ook met het oog op de visie van Icare ('welbevinden geeft ons richting') de focus nog nadrukkelijker leggen op het aandacht schenken aan de ervaringen van de cliënt ten aanzien van het zorgproces. Hoe beleeft de cliënt dit? Dit komt in de rapportages minder goed tot uitdrukking.



Hier gaan we de komende tijd mee aan de slag.