



Rafiek's Zorg B.V.

KWALITEITSBEELD 2024

Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Ons profiel	4
❖ Missie en visie op zorg	4
❖ Kernwaarden	5
Reflectie bouwstenen	
❖ B1. Het kennen van wensen en behoeften	6
❖ B2. Het bouwen van netwerken	7
❖ B3. Het werk organiseren	8
❖ B4. Het leren & ontwikkelen	9
❖ B5. Inzicht in kwaliteit	10

Inleiding

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld van Rafiekszorg B.V. (hierna Rafiekszorg) voor het jaar 2024. In dit rapport blikken we terug op het afgelopen jaar en vooruit op onze dienstverlening. Wat hebben we bereikt in 2024 en wat willen we in beweging zetten om de huidige en toekomstige kwaliteit van zorg te verbeteren? Dit doen wij aan de hand van de vijf bouwstenen vanuit het landelijk Generiek Kwaliteitskompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan':

1. Het kennen van wensen en behoeften
2. Het bouwen van netwerken
3. Het werk organiseren
4. Het leren & ontwikkelen
5. Inzicht in kwaliteit



Ons profiel

Over ons

Rafiekszorg is een flexibele, dynamische en kleinschalige thuiszorgorganisatie, die niet alleen hoogwaardige zorg levert, maar ook écht luistert naar het levensverhaal, de wensen en behoeften van haar cliënten. Dit doen we vanuit liefde en met compassie, bij de cliënt thuis, in de eigen vertrouwde omgeving.

We zijn actief in Amsterdam, Diemen en Ouder-Amstel. Hier leveren we verpleging, verzorging, huishoudelijke hulp en ambulante begeleiding vanuit de WMO, WLZ en ZWV aan jongeren en ouderen met een beperking. Dit met respect voor de eigen regie en autonomie, waar mogelijk.

Missie en Visie

Sinds de oprichting in 2018 werkt Rafiekszorg samen met een toegewijde team aan het realiseren van onze missie en visie. Ons doel is om kwalitatief goede zorg te verlenen zoals we die zelf ook zouden willen ontvangen. Daarom staat in alles wat wij doen, de welzijn en welbevinden van de client centraal. We geloven dat deze elementen de basis vormen voor een hoge kwaliteit van leven.

Bij Rafiekszorg omarmen we iedereen die niet in staat is hun leven op eigen kracht vorm te geven. De focus ligt hierbij op het zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen. In het bijzonder zetten we ons in voor de kwetsbare ouderen met complexe ondersteuningsvragen die zorg en begeleiding nodig hebben. Wij willen dat iedere oudere de kans krijgt om op een waardige, respectvolle en betekenisvolle manier ouder te worden in de eigen vertrouwde omgeving. Dat zij hun leven kunnen blijven leven als mens tussen mensen. Hiervoor werken we belevings- en oplossingsgericht.

Ons uitgangspunt: *‘Iedere mens moet gezien en geborgen voelen, ook in de laatste levensfase’*



Kernwaarden

De volgende kernwaarden vormen de onderlegger van onze strategie en zijn de basis van waaruit wij keuzes maken:

- ▶ Persoonlijk
- ▶ Aandacht
- ▶ Samenwerking
- ▶ Service
- ▶ Integriteit
- ▶ Effectief



B1

Het kennen van wensen en behoeften

Wat hebben wij bereikt in 2024?

- > Bij Rafiekszorg hechten we veel waarde aan zorg die is afgestemd op de persoonlijke behoeften, wensen en voorkeuren van de client. Daarom voeren wij bij de start van zorg een (intake)gesprek om de zorg te inventariseren en samen afspraken te maken. Dit wordt vertaald naar een zorgplan waarin afspraken, doelen en interventies staan omschreven middels het Omaha systeem.
- > Jaarlijks wordt een cliënttevredenheid uitgevoerd, waarbij cliënten hun ervaringen en verbeterpunten kunnen delen. De resultaten laten zien dat cliënten hun tevredenheid uitten op de mate van bereikbaarheid en aandacht hebben voor de cliënt. Ook vinden doorlopend andere vormen van clientmetingen plaats c.q. gesprekken (met client en het sociaal netwerk) en evaluaties om de voortgang en de kwaliteit van zorg te monitoren en bij te sturen waar nodig.
- > Cliënten hebben bij Rafiekszorg een vast aanspreekpunt. Ook wordt de zorg verleend door een vast team op vaste momenten.
- > In 2024 is Rafiekszorg volledig overgestapt op het elektronisch clientdossier van Thuiszorgplanner dat ons beter ondersteunt in de registratie van de zorg en bewaking van de termijnen. Hierdoor kunnen wij het methodisch werken en de informatieveiligheid beter waarborgen. Ook stelt Thuiszorgplanner ons in staat om cliënten en naasten inzicht te geven in het dossier.

Wat gaan wij doen in 2025?

- > De inspraak en medezeggenschap van cliënten vergroten door het oprichten van een cliëntenraad. Hierdoor komen de wensen en behoefte van de cliënt beter in beeld.
- > Mogelijkheden onderzoeken voor het uitvoeren van het jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek door een extern bureau
- > Verder ontwikkelen van het mantelzorg- en naastenbeleid, zodat wij de betrokkenheid van het sociaal netwerk kunnen vergroten.



B2

Het bouwen van netwerken

Wat hebben wij bereikt in 2024?

- > In 2024 heeft Rafiekszorg de samenwerking opgezocht en uitgebreid met huisartspraktijken, apotheken, het sociaal domein (WMO) en andere thuiszorgaanbieders in de regio. Dit ten behoeve van de continuïteit van zorg en het verder ontwikkelen van ons professioneel netwerk.
- > Ook zochten wij vaak contact met het sociale netwerk van de client voor afstemming van de zorg.

Wat gaan we doen in 2025

- > Samenwerkingen blijven opzoeken met andere thuiszorgaanbieders, huisartspraktijken en het sociaal domein (WMO) ten behoeve van continuïteit van zorg en het ontwikkelen van ons professioneel netwerk.
- > Inventariseren welke landelijke, regionale en lokale netwerken van belang zijn voor onze organisatie op het gebied van integraal samenwerken
- > In 2025 willen wij ook de mogelijkheden gaan onderzoeken voor het bijwonen van netwerkbijeenkomsten binnen de VVT.



B3

Het werk organiseren

Wat hebben we bereikt in 2024?

- > De toenemende zorgvraag, mede door de vergrijzing, en verhoogde werkdruk zet de kwaliteit van zorg onder druk. Daarom is een heldere visie en een passende deskundigheidsmix nodig met kennis van bepaalde verpleegtechnische handelingen. Dit stelt ons in staat aandacht, ondersteuning en zorg te bieden die passend zijn bij de behoeften van onze cliënten. Rafiekszorg stemt haar team af op de actuele zorgvraag en complexiteit van de cliënten. Om de deskundigheid van de zorgverlener te waarborgen maken wij gebruik van een scholingsplan.
- > Ons team bestaat uit verzorgenden, helpenden(+), maatschappelijk begeleiders en huishoudelijke hulpen. Ook bieden wij een lerende omgeving aan stagiaires op MBO niveau. Het team kan daarnaast rekenen op de inzet van een ZZP'ers ter aanvulling op het team of als vervanging bij uitval. Ook maken we gebruik van de diensten van een externe HBO verpleegkundige voor het indiceren en het opstellen van de zorgplannen. Zie onderstaande voor onze deskundigheidsmix.

Functie	Aantal medewerkers	Opleidingsniveau
Loondienst		
Huishoudelijke hulp	3	N.v.t
Helpende (Plus)	2	MBO niveau 2
Leerling Verzorgende-IG	2	MBO niveau 3
Verzorgende-IG	2	MBO niveau 3
Maatschappelijk begeleider	1	MBO niveau 3
Sociaal Maatschappelijk Dienstverlener	1	MBO niveau 4
ZZP		
Huishoudelijke hulp	1	N.v.t
Helpende (Plus)	2	MBO niveau 2
Verzorgende-IG	5	MBO niveau 3
Verpleegkundige	1	MBO niveau 4

Wat gaan we doen in 2025?

- > Rafiekszorg wil zich blijven inspannen voor voor goede zorg en een fijne werkomgeving. Daarom komt er in 2025 extra aandacht voor het bijscholen en vakbekwaam houden van ons personeel
- > Bij Rafiekszorg zullen wij, waar nodig, ZZP'ers blijven inzetten om de continuïteit van zorg te kunnen waarborgen en aan de actuele zorgvraag te kunnen voldoen op momenten dat dit niet lukt met eigen medewerkers. Gezien de verscherpte handhaving op de Wet DBA zullen wij wel het proces rondom de inzet van zzp'ers evalueren en zoeken naar alternatieven voor 2026 indien dit nodig blijkt te zijn.



B4

Het leren & ontwikkelen

Wat hebben we bereikt in 2024?

- Rafiekszorg heeft het scholingsplan herzien, met meer aandacht voor het opfrissen van voorbehouden en risicovolle handelingen, medicatieveiligheid, BHV en klinische lessen. Ook bieden wij medewerkers meer ruimte voor bijscholing via bijv. e-learnings.
- Tijdens functioneringsgesprekken wordt gereflecteerd op het handelen van een zorgverlener en wordt gekeken naar hoe de medewerker zich verder wil ontwikkelen binnen de organisatie.
- Rafiekszorg biedt medewerkers de mogelijkheid voor vervolgoopleidingen, zodat medewerkers zich verder kunnen ontwikkelen. In 2024 hebben 2 medewerkers zich omgeschoold tot verzorgende IG (niveau 3). Ook is ruimte voor zij-instromers die onder supervisie ervaring kunnen opdoen die leiden tot het behalen van een diploma/certificering.
- Verder heeft Rafiekszorg het inwerkprogramma herzien om nieuwe medewerkers beter in te werken voor betere aansluiting op de werkvloer en zo de kwalitatieve vereisten te waarborgen. Op deze wijze willen wij meer grip krijgen op het verloop en te kunnen inspelen op huidige ontwikkelingen m.b.t. wet DBA

Wat gaan we doen in 2025?

- In 2025 zal meer aandacht worden besteed aan de ontwikkeling van onze medewerkers. Werknemers krijgen meer mogelijkheden om deel te nemen aan workshops, webinars en informatiesessie. Ook worden zij bemoedigd om meer e-learnings te volgen. Op deze willen we de kennis en de individuele bevoegd- en bekwaamheden van zorgverleners op peil brengen en houden.
- Onderzoeken welke intervisiemethoden bij onze organisatie passen



B5

Inzicht in kwaliteit

Wat hebben we bereikt in 2024?

- > Het kwaliteitsmanagementsysteem is herzien en volledig ingericht volgens de HKZ kleine organisaties richtlijnen. Dit hebben wij vastgelegd in Qlink. Qlink helpt om continu te verbeteren en de kwaliteit van ondersteuning en zorg systematisch te waarborgen.

Wat gaan we doen in 2025?

- > Rafiekszorg wil een kwaliteitskeurmerk behalen (HKZ kleine organisaties) en daaropvolgend onze eerste aanbesteding doen in kader van WLZ en ZWV.
- > Doel is ook om in 2025 het ziekteverzuim te verminderen, zodat wij bij uitval minder afhankelijk zijn van ZZP'ers om de continuïteit van zorg te waarborgen.
- > Generiek kompas opnemen in het meerjarig

