

DATUM 01-04-2024

HKZ Kwaliteitsrapport Mentis 2024-2025

AUTEUR: OGUZHAN ATAY

TEN BEHOEVE VAN: HKZ (143) KLEINE ORGANISATIES



Mentis

DE ZORG VAN MORGEN

Rapport Mentis Care: Implementatie van HKZ Norm 143 voor Kleine Organisaties

Datum: 01 – 04 – 2024

Inhoud

Hoofdstuk 1: Organisatie en Beleid.....	4
1.1 Missie en Visie	5
1.1.1 Missie.....	5
1.1.2 Visie	6
1.2 Beleid/Doelen.....	7
1.2.1 Beleidsplan	7
1.2.2 Doelstellingen.....	10
1.2.3 Documentatie.....	11
1.3 Indicatoren	14
1.3.1 Indicatorenvaststelling	14
1.3.2 Documentatie.....	14
1.4 Organisatiebeoordeling.....	18
1.4.1 Jaarlijkse Beoordeling.....	18
Hoofdstuk 2: Processen.....	39
2.1 Procesbeschrijvingen.....	39
2.1.1 Beschrijving van Zorgprocessen:.....	39
2.1.2 Resultaten en Verbetermaatregelen bij Mentis Care	41
2.2 Risico-inventarisatie processen.....	44
Hoofdstuk 3: Werkomgeving	49
3.1 Samenvatting werkomgeving.....	49
3.1.1 Mentis Care Privacybeleid.....	52
3.1.2 Eisen voor de Praktijk - Toegankelijkheid bij Mentis Care	57
3.1.3 Eisen voor de Praktijk - Veiligheid bij Mentis Care	58
3.1.4 Algemene Hygiënepraktijken	59
3.1.5 Cliënttevredenheidsonderzoek.....	61
3.1.6 Beroepsstandaarden/- richtlijnen	62
3.2 Onderhoud van materiaal en apparatuur	64
Hoofdstuk 4 Inkoop en uitbesteding.....	70
4.1 Inkoop.....	70
4.2 Uitbestede diensten	73
Hoofdstuk 5 Professioneel handelen	78

5.1 Werkwijzen.....	78
5.1.2 Risico inventarisatie	79
Hoofdstuk 5.2: Kwaliteit van het Professioneel Handelen bij Mentis Care	81
Hoofdstuk 5.3 Behandelplan / dossier	83
5.4 Verbeteren op individueel cliëntniveau	85
5.5 Samenwerking	86
5.6 Continuïteit van Zorgverlening	87
5.7 Informatievoorziening	88
Hoofdstuk 6 Ervaringen van cliënten (CTO)	93
6.1 Anonieme Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) Vragenlijst voor Mentis Care	93
6.2 Diepgaande Analyse van het Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO)	96
Hoofdstuk 7 Medewerkers	101
7.2 Functioneringsgesprekken	103
7.3 Veilig melden	105
Veilig Melden Cultuur.....	105
Minimumeisen voor Veilig Melden	105
Verslag Werkoverleg: Veilig Melden	106
Framework voor Veilig Melden	107
Overzicht van Ondernomen Activiteiten	108
Hoofdstuk 8 ontwikkeling	109
8.1 Continu Bijblijven met Sectorontwikkelingen.....	109
Methodologie voor Informatievergaring	109
8.2 Rol van Brancheorganisaties	109
8.3 Implementatie van Nieuwe Kennis	109
8.4 Voordelen voor Cliënten en Organisatie.....	110
Hoofdstuk 9 documentatiebeheer	111
9.1 Procedure voor Beheersing van Documenten	111
9.2 Overzicht van Verplichte Registraties/Vast te Leggen Documentatie.....	111
9.3 Evaluatie van Documenten	111
9.4 Versiebeheer	111
Bijlagen	113
Bijlage I Balanced Scorecard Model - Mentis Care	113
Bijlage II Servqual Model en CTO (Cliënt Tevredenheidsonderzoek) 1	114
Bijlage III CGI (Criterium Gericht Interview).....	116
Bijlage IV Interprofessioneel Samenwerken (IPS) bij Mentis Care: Het Verbindende Kader in de GGZ en Gehandicaptenzorg	118

Bijlage V Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) resultaten.....	120
Bijlage VI PTO en CTO (personeeltevredenheidonderzoek cliënttevredenheidsonderzoek) 2.....	122
Bijlage VII Resultaten PTO en CTO (personeeltevredenheidonderzoek cliënttevredenheidsonderzoek) 2	124
Bijlage VIII Inventarislijst Mentis Care.....	126
5.2 bijlage	127
5.4 bijlage behandelplan	131
5.5 Bijlage: Samenwerkingsafspraken, Evaluaties en Verbetermaatregelen	133
Bijlage 5.6	134
Bijlage 5.7	135
Bijlage 5.8	136

Hoofdstuk 1: Organisatie en Beleid

Inleiding HKZ-rapport Mentis Care: Streven naar Kwaliteit in Zorg

In de dynamische wereld van zorg streven wij bij Mentis Care voortdurend naar excellentie en verbetering. Dit HKZ-rapport vormt onze weergave van toewijding aan kwaliteitszorg en belicht vier kernvragen die als leidraad dienen voor onze inspanningen.

"Hoe optimaliseren we onze zorgverlening?" Deze vraag staat centraal in ons onderzoek naar methoden en strategieën die de effectiviteit, efficiëntie en veiligheid van onze zorgverlening beïnvloeden en verbeteren.

Bij Mentis Care hechten we grote waarde aan de tevredenheid van onze cliënten. "Hoe blijven we voldoen aan de wensen van onze cliënten?" is een cruciale vraag die ons leidt in het begrijpen en vervullen van de diverse behoeften van hen die op onze zorg vertrouwen.

Leerervaringen vormen de bouwstenen van vooruitgang. "Hoe transformeren we leerzame ervaringen naar nieuw beleid?" onderzoeken we als een continue cyclus van leren en aanpassen, waarbij feedback en evaluaties resulteren in vernieuwd beleid.

In een tijdperk van voortdurende verandering is anticiperen op externe ontwikkelingen essentieel. "Hoe anticiperen we op externe ontwikkelingen?" geeft inzicht in onze strategieën om proactief in te spelen op veranderingen in het zorglandschap en de regelgeving.

Dit rapport is niet slechts een weergave van onze processen; het is een belofte aan onze cliënten en belanghebbenden. Het belichaamt ons voortdurende streven naar transparantie, reflectie en verbetering in de zorg die wij bieden bij Mentis Care.

1.1 Missie en Visie

1.1.1 Missie

Missie Mentis Care: Kwalitatieve Zorg, Continu Verbeteren met de Cliënt Centraal

Bij Mentis Care zetten we ons in voor hoogwaardige zorg en begeleiding, waarbij de cliënt centraal staat. Onze missie is gericht op het begrijpen en aanpakken van de huidige uitdagingen in het zorglandschap. Met specifieke aandacht voor complexe vraagstukken zoals huisvesting en personeelstekort, streven wij naar innovatieve oplossingen die hand in hand gaan met persoonlijke aandacht voor ieder individu.

De sleutelementen van onze missie zijn:

1. Hoogwaardige Zorg en Begeleiding:

- Onze toewijding aan het leveren van zorg van topkwaliteit staat centraal, waarbij we de unieke behoeften van elke cliënt respecteren en vervullen.

2. Begrijpen en Aanpakken van Uitdagingen:

- We omarmen een proactieve benadering om diepgaand inzicht te verwerven in actuele zorgproblemen en nemen maatregelen om deze uitdagingen aan te pakken.

3. Focus op Huisvesting en Personeelstekort:

- Met specifieke aandacht voor huisvesting en het tekort aan gekwalificeerd personeel, streven we naar oplossingen die de kwaliteit van onze zorg versterken en tegemoetkomen aan de behoeften van onze cliënten.

4. Recht op Kwalitatieve Zorg:

- Wij geloven in het fundamentele recht van iedereen op kwalitatieve zorg, ongeacht achtergrond of omstandigheden, en we streven ernaar dit recht te verwezenlijken voor al onze cliënten.

5. Innovatieve Oplossingen:

- Onze benadering is gericht op voortdurende vernieuwing, waarbij we innovatieve oplossingen implementeren om de zorg- en dienstverlening te verbeteren en aan te passen aan veranderende behoeften.

6. Persoonlijke Aandacht voor Ieder Individu:

- We erkennen de unieke persoonlijkheid van elk individu en streven ernaar persoonlijke aandacht te bieden die verder gaat dan standaardnormen, waardoor een warme en ondersteunende zorgomgeving ontstaat.

Onze missie, verankerd in de **Plan-Do-Check-Act (PDCA)-cyclus**, stelt ons in staat om continu te leren en verbeteren. Door de cliënt centraal te stellen, blijven we flexibel en veerkrachtig, en streven we naar de optimalisatie van de zorgervaring. Mentis Care zet zich onophoudelijk in voor het welzijn van onze cliënten en draagt bij aan de verbetering van de zorggemeenschap als geheel.

1.1.2 Visie

Visie Mentis Care

Wij zien een toekomst waarin zorg niet slechts een reactie is op gezondheidsproblemen, maar een proactieve kracht die het welzijn van elk individu optimaliseert. Bij Mentis Care omarmen we een vooruitstrevende visie op gezondheidszorg, waarin we niet alleen de symptomen behandelen, maar actief bijdragen aan de algehele gezondheid en levenskwaliteit van onze cliënten.

Kernprincipes van Onze Visie:

- 1. Holisme en Persoonsgerichtheid** Wij geloven in de kracht van holistische zorg, waarin we het individu beschouwen als een samenhangend geheel van fysieke, mentale, sociale en emotionele aspecten. Onze zorg is sterk persoonsgericht, met aandacht voor de unieke behoeften, voorkeuren en levensdoelen van elke cliënt.
- 2. Innovatie en Technologie** Als moderne zorginstelling omarmen we de mogelijkheden van innovatie en technologie. Wij streven ernaar om cutting-edge oplossingen te integreren in onze zorgpraktijken, waardoor we niet alleen efficiënter en effectiever kunnen werken, maar ook de zorgervaring voor onze cliënten kunnen verbeteren.
- 3. Samenwerking en Gemeenschap** Wij geloven in de kracht van samenwerking, zowel intern als met externe belanghebbenden en de bredere gemeenschap. Door nauw samen te werken met cliënten, families, medewerkers en partners streven we naar een gemeenschapsgedreven benadering van zorg, waarbij iedereen betrokken is bij het welzijn van onze cliënten.
- 4. Continue Verbetering en Leren** Mentis Care staat voor een cultuur van continue verbetering en leren. Wij moedigen onze medewerkers aan om voortdurend nieuwe kennis op te doen, te reflecteren op hun praktijken en zich aan te passen aan de veranderende behoeften van de zorgomgeving. Door te leren van onze ervaringen, kunnen we blijvend evolueren en excelleren in de zorg die we bieden.
- 5. Toegankelijkheid en Inclusiviteit** Wij streven naar een zorgomgeving die toegankelijk is voor iedereen, ongeacht achtergrond, levensstijl of omstandigheden. Inclusiviteit staat centraal in onze visie, waarbij we diversiteit vieren en een omgeving creëren waarin iedereen zich gehoord, begrepen en gewaardeerd voelt.
- 6. Duurzaamheid en Maatschappelijke Verantwoordelijkheid** Als zorginstelling erkennen we onze rol in het bredere maatschappelijke landschap. Wij zijn toegewijd aan duurzaamheid, milieubewustzijn en maatschappelijke verantwoordelijkheid. Onze activiteiten zijn gericht op het positief beïnvloeden van niet alleen het individu, maar ook de gemeenschappen waarin we actief zijn.

In onze visie overstijgt Mentis Care de traditionele opvattingen over gezondheidszorg en evolueert het naar een dynamische, inclusieve en vooruitstrevende zorginstelling die de gezondheid en het welzijn van mensen verbetert en hen in staat stelt hun volledige potentieel te bereiken.

1.2 Beleid/Doelen

1.2.1 Beleidsplan

Beleidsplan Mentis Care 2023-2026: Een Visie op Toekomstige Zorg

Inleiding

Mentis Care, als toegewijde zorginstelling, presenteert haar meerjarenbeleidsplan voor de periode 2023-2026. In deze dynamische tijd van verandering in de zorgsector streeft Mentis Care naar een vooruitstrevende positie door middel van hoogwaardige zorgverlening, het aanpakken van specifieke zorguitdagingen, en het waarborgen van financiële stabiliteit. Dit beleidsdocument belicht onze strategische koers en concrete doelstellingen voor de komende drie jaar.

Hoogwaardige Zorgverlening

De kern van Mentis Care's missie ligt in het bieden van hoogwaardige zorg en begeleiding. In de eerste fase van ons beleidsplan (2023-2024) richten we ons op het versterken van onze zorgverlening door de introductie van geavanceerde trainingsprogramma's voor ons zorgpersoneel. Deze programma's leggen de nadruk op persoonsgerichte zorg, waarbij medewerkers getraind worden om de unieke behoeften, voorkeuren en levensdoelen van elke cliënt te begrijpen.

Het meetbare doel in deze fase is het realiseren van een initiële stijging van 10% in de cliënttevredenheid tegen eind 2024. We geloven dat een zorgbenadering die gebaseerd is op begrip en persoonlijke aandacht niet alleen de kwaliteit van zorg verbetert, maar ook het welzijn van onze cliënten bevordert.

De tweede fase (2024-2025) bouwt voort op dit fundament van persoonsgerichte zorg door innovatie te omarmen. Digitalisering van zorgprocessen en de implementatie van geavanceerde technologieën staan centraal in deze fase. We streven naar een efficiëntere werking en een verbeterde zorgervaring voor onze cliënten.

Meetbare doelen in deze fase omvatten een 20% reductie van administratieve lasten, wat niet alleen de efficiëntie bevordert maar ook meer ruimte creëert voor directe zorgverlening. Daarnaast streven we naar een 15% stijging in het gebruik van zorgtechnologieën, wat de zorgervaring voor onze cliënten verder zal verbeteren.

In de laatste fase (2025-2026) ligt de focus op het versterken van samenwerking en gemeenschap. We willen niet alleen zorgverleners zijn, maar een integraal onderdeel van de gemeenschap waarin we actief zijn. Door lokale initiatieven en partnerschappen te starten, betrekken we actief de bredere gemeenschap bij ons zorgproces.

Tegen het einde van 2026 streven we naar een aanzienlijke toename in de perceptie van Mentis Care als een gemeenschapsgedreven zorginstelling. Dit wordt gemeten aan de hand van feedback en betrokkenheid van stakeholders, waaronder cliënten, families, en lokale partners.

Uitdagingen in het Zorglandschap

Een proactieve benadering van zorg gaat ook gepaard met het aanpakken van specifieke uitdagingen binnen het zorglandschap. Huisvesting en personeelstekort zijn twee van de meest urgente kwesties waarmee Mentis Care wordt geconfronteerd.

In de eerste fase (2023-2024) richten we een werkgroep op die zich toelegt op het vinden van innovatieve oplossingen voor deze uitdagingen. Onze aanpak is gericht op het verminderen van het personeelstekort met 10% en het optimaliseren van huisvestingskosten met 5% binnen het eerste jaar. Door deze doelen na te streven, willen we niet alleen de efficiëntie verbeteren, maar ook financiële ruimte creëren voor verdere ontwikkelingen.

De implementatiefase (2024-2025) bouwt voort op de uitkomsten van de werkgroep. We introduceren flexibel werken en alternatieve huisvestingsmodellen om zowel het personeelstekort als de huisvestingskosten verder te verminderen. Ons doel is om tegen het einde van 2025 het personeelstekort met 20% te verminderen en de huisvestingskosten met 10% te optimaliseren.

De derde fase (2025-2026) betreft het monitoren en evalueren van de effectiviteit van deze innovaties. We zullen onze aanpak stabiliseren en eventuele nieuwe strategieën ontwikkelen om verdere verbeteringen te bewerkstelligen. Onze benadering is gericht op duurzame oplossingen die de veerkracht van Mentis Care op de lange termijn zullen waarborgen.

Financiële Stabiliteit

Een robuuste financiële basis is van cruciaal belang om onze missie te vervullen en innovatieve zorg te blijven bieden. In de eerste fase (2023-2024) voeren we een grondige financiële analyse uit om onze huidige situatie te begrijpen en mogelijke risico's te identificeren. Een gedegen begrip van onze financiële status stelt ons in staat om strategische beslissingen te nemen en mogelijke uitdagingen het hoofd te bieden.

In deze fase richten we ook een fonds voor innovatie op, wat een belangrijk instrument zal zijn om investeringen in technologische upgrades en trainingsprogramma's te ondersteunen. Dit fonds dient als een hefboom voor innovatie, waardoor Mentis Care zich snel kan aanpassen aan veranderende behoeften en nieuwe kansen.

De tweede fase (2024-2025) omvat de ontwikkeling van een financieel reserveplan. Dit plan is ontworpen om ons voor te bereiden op mogelijke tegenvallers en onverwachte gebeurtenissen. Door een gediversifieerde aanpak van inkomstenstromen te verkennen en nieuwe financieringsbronnen te benutten, willen we financiële veerkracht opbouwen.

Tegen het einde van 2025 consolideren we onze financiële reserves en richten we ons op duurzaamheid. Het financiële beleid zal

Gericht zijn op het opbouwen van een reserve voor toekomstige investeringen en het waarborgen van de continuïteit van hoogwaardige zorgverlening.

In de laatste fase (2025-2026) streven we naar een positieve balans en een duurzaam financieel beleid. We zullen blijven innoveren op financieel gebied, waarbij we streven naar een gezonde mix van inkomstenbronnen en een strategische benadering van kostenbeheersing.

Duurzaamheid en Slotbeschouwing

Duurzaamheid is een integraal onderdeel van onze visie. We erkennen onze rol in het bredere maatschappelijke landschap en streven ernaar om positieve veranderingen teweeg te brengen, niet alleen op individueel niveau maar ook op gemeenschapsniveau.

Duurzaamheid binnen Mentis Care omvat niet alleen milieuoverwegingen maar ook sociale verantwoordelijkheid en financiële stabiliteit. Als zorginstelling is het essentieel dat we niet alleen voorzien in de huidige behoeften maar ook investeren in een toekomst waarin hoogwaardige zorg voor iedereen toegankelijk is.

Dit beleidsplan vertegenwoordigt een volgende fase van evolutie voor Mentis Care. Het omvat duidelijke doelstellingen, meetbare resultaten en een flexibele aanpak om te kunnen inspelen op veranderende omstandigheden. Mentis Care is toegewijd aan het leren, aanpassen en excelleren, terwijl we ons blijven inzetten voor een vooruitstrevende toekomst in de zorg.

Samen met onze cliënten, medewerkers en partners kijken we uit naar een tijd van groei, innovatie en een blijvende impact op de gezondheidszorg. Mentis Care zal niet alleen reageren op de veranderende behoeften van de samenleving maar zal actief bijdragen aan het vormgeven van een gezonde en duurzame toekomst voor iedereen.

1.2.2 Doelstellingen

Verbetering van zorgkwaliteit en cliënttevredenheid

Mentis Care streeft voortdurend naar het bieden van hoogwaardige zorg die nauw aansluit bij de individuele behoeften van onze cliënten. Om deze ambitie te versterken, zullen we ons richten op een verbetering van de kwaliteit van zorgverlening. Concreet betekent dit dat we binnen het komende jaar een significante verhoging van de cliënttevredenheid willen realiseren, met een meetbare stijging van 15%.

Om dit doel te bereiken, zullen alle zorgverleners actief worden betrokken bij een uitgebreid trainingsprogramma dat gericht is op het vergroten van hun inzicht in de individuele behoeften van cliënten. Deze trainingen zullen niet alleen gericht zijn op empathie en begrip, maar ook op het vermogen om zorgplannen dynamisch aan te passen. Regelmatige evaluaties zullen worden geïntegreerd om de effectiviteit van deze benadering te meten en, waar nodig, aan te passen. Het uiteindelijke doel is om binnen een jaar alle zorgteams volledig getraind te hebben en de verbeteringen in de zorgpraktijk geïmplementeerd te zien.

Innovatieve Aanpak voor Huisvesting en Personeelstekort

Een cruciaal aspect van onze strategie richt zich op het aanpakken van de uitdagingen rond huisvesting en personeelstekort. Hier streven we naar een innovatieve aanpak die zowel duurzaam als effectief is. Binnen een tijdsbestek van zes maanden willen we niet alleen het personeelstekort met 20% verminderen, maar ook de kosten voor huisvesting optimaliseren met 10%.

Dit initiatief begint met de oprichting van een werkgroep bestaande uit interne en externe belanghebbenden. Deze diverse groep zal zich buigen over mogelijke oplossingen, waarbij de focus ligt op flexibel werken en alternatieve huisvestingsmodellen. Concrete mogelijkheden worden geïdentificeerd en geïmplementeerd binnen het gestelde tijdsbestek van zes maanden. De voortdurende monitoring van de resultaten zal ons in staat stellen om de effectiviteit van deze innovatieve aanpak nauwkeurig te meten en bij te sturen waar nodig.

Groei en Uitbreiding van Dienstverlening

Tot slot willen we onze impact in de zorgsector vergroten door ons dienstenaanbod uit te breiden naar nieuwe regio's. Deze ambitieuze doelstelling omvat de opening van twee nieuwe vestigingen en een toename van het aantal bediende cliënten met 25% binnen twee jaar.

Om deze groei te realiseren, zullen we een gefaseerde aanpak volgen. Allereerst wordt er grondig marktonderzoek uitgevoerd om de vraag in nieuwe regio's te valideren en de behoeften van potentiële cliënten te begrijpen. Het management, medewerkers en andere belanghebbenden worden actief betrokken in dit proces, waarbij voldoende middelen worden toegewezen om een soepele uitbreiding te waarborgen. Binnen de gestelde termijn van twee jaar streven we ernaar dat de nieuwe vestigingen operationeel zijn en de groei van het aantal bediende cliënten meetbaar is.

Deze samenhangende doelstellingen weerspiegelen onze toewijding aan continue verbetering, innovatie en groei in de dienstverlening die we bieden bij Mentis Care.

1.2.3 Documentatie

Mentis Care heeft ervoor gekozen om het **Kirkpatrick evaluatiemodel** te gebruiken vanwege de gestructureerde en diepgaande benadering die het biedt voor het evalueren van de effectiviteit van trainings- en ontwikkelingsprogramma's. Er zijn verschillende redenen waarom dit model als waardevol wordt beschouwd voor Mentis Care's beleidsdoelen:

1. Volledigheid en Diepgang

Het Kirkpatrick model bestaat uit vier niveaus van evaluatie, beginnend bij de reactie van deelnemers en zich uitstrekkend tot de uiteindelijke resultaten op organisatieniveau. Deze uitgebreide aanpak biedt Mentis Care een holistisch beeld van de impact van de implementatie van trainingsprogramma's en technologische oplossingen op diverse aspecten.

2. Focus op Meetbare Resultaten:

Het model legt sterk de nadruk op het vaststellen van meetbare resultaten op verschillende niveaus. Hierdoor kan Mentis Care objectief en concreet beoordelen in hoeverre de gestelde doelen worden bereikt. Dit helpt bij het identificeren van gebieden die verdere verbetering nodig hebben en stelt de organisatie in staat om de effectiviteit van haar initiatieven nauwkeurig te meten.

3. Praktische Toepasbaarheid

Het Kirkpatrick model biedt praktische en toepasbare methodologieën voor evaluatie op elk niveau. Dit stelt Mentis Care in staat om niet alleen de algemene impact te meten, maar ook specifieke stappen te ondernemen op basis van de verkregen inzichten. Het model voorziet in bruikbare gegevens die kunnen worden vertaald naar strategische beslissingen.

4. Aanpasbaarheid aan Verschillende Doelen

Het model is flexibel en kan worden aangepast aan verschillende soorten trainings- en ontwikkelingsprogramma's. Of het nu gaat om het meten van reacties op een trainingsmodule of het beoordelen van langetermijneffecten op de organisatie, het Kirkpatrick model biedt Mentis Care de mogelijkheid om het evaluatieproces te schalen en af te stemmen op specifieke doelen.

5. Ondersteuning van Continue Verbetering

Het Kirkpatrick model moedigt een cyclische evaluatie aan, wat betekent dat het proces niet eindigt na de eerste beoordeling. Door continu te evalueren en aanpassingen aan te brengen, ondersteunt het model een cultuur van continue verbetering binnen Mentis Care. Dit is cruciaal in een snel evoluerend zorglandschap waarin aanpassingsvermogen essentieel is.

6. Betrekken van Belanghebbenden

Het model omvat het verzamelen van feedback op verschillende niveaus, waaronder reacties van deelnemers, feedback van leidinggevenden en observaties op de werkvloer. Hierdoor worden belanghebbenden zoals medewerkers, cliënten en leidinggevenden actief betrokken bij het evaluatieproces, wat de waarachtigheid en relevantie van de verzamelde gegevens vergroot.

In essentie stelt het Kirkpatrick evaluatiemodel Mentis Care in staat om een holistische, gestructureerde en meetbare benadering te hanteren bij het beoordelen van de impact van haar beleidsdoelen. Het ondersteunt de organisatie bij het maken van gefundeerde beslissingen en het continu streven naar verbetering in haar streven naar hoogwaardige zorg en innovatie.

Het Kirkpatrick evaluatiemodel is een bekend model dat wordt gebruikt om de effectiviteit van training en ontwikkelingsprogramma's te evalueren. Het model bestaat uit vier niveaus van evaluatie, waarbij elk niveau dieper ingaat op de impact van de training. Hieronder staat een evaluatiematrix op basis van het Kirkpatrick model, gericht op de beleidsdoelen van Mentis Care:

Beleidsdoelen van Mentis Care: Implementatie van Trainingsprogramma's voor Hoogwaardige Zorgverlening

1. Niveau 1: Reactie (Hoe hebben deelnemers gereageerd op de training?)

- Doel: Verbetering van cliënttevredenheid.
- Maatstaf: Feedbackformulieren van deelnemers aan de training, enquêtes over de relevantie en bruikbaarheid van de training.
- Evaluatie: Verzameling van directe feedback van zorgverleners over de kwaliteit en relevantie van de training. Positieve reacties duiden op een goede start van het beleidsdoel.

2. Niveau 2: Leren (Hoe goed hebben deelnemers de informatie opgenomen?)

- Doel: Verbetering van de kennis en vaardigheden van zorgverleners in persoonsgerichte zorg.
- Maatstaf: Voor- en natesten, beoordelingen van praktische vaardigheden, succesvolle voltooiing van trainingsmodules.
- Evaluatie: Vergelijking van de kennisniveaus en vaardigheden vóór en na de training. Succesvolle afronding van modules geeft aan dat de gewenste leerresultaten zijn behaald.

3. Niveau 3: Gedrag (In hoeverre passen deelnemers de opgedane kennis en vaardigheden toe op de werkplek?)

- Doel: Actieve toepassing van persoonsgerichte zorg in de praktijk.
- Maatstaf: Observaties op de werkvloer, feedback van supervisors, zelfevaluaties.
- Evaluatie: Observeren van de dagelijkse praktijk van zorgverleners om te beoordelen of ze de geleerde principes daadwerkelijk toepassen. Feedback van leidinggevenden en zelfevaluaties bieden aanvullende inzichten.

4. Niveau 4: Resultaten (Wat is het uiteindelijke effect van de training op de organisatie?)

- Doel: Verbetering van cliënttevredenheid en welzijn.
- Maatstaf: Cliënttevredenheidsscores, metingen van het algehele welzijn van cliënten.
- Evaluatie: Analyse van langetermijneffecten op cliënttevredenheid en welzijn. Een positieve trend duidt op het behalen van het uiteindelijke doel.

Beleidsdoelen van Mentis Care: Implementatie van Technologische Oplossingen en Innovatie

1. Niveau 1: Reactie (Hoe hebben medewerkers gereageerd op de implementatie van technologische oplossingen?)

- Doel: Positieve ontvangst van nieuwe technologieën door medewerkers.
- Maatstaf: Feedbacksessies, enquêtes over gebruikerservaring.
- Evaluatie: Verzameling van directe feedback van medewerkers over hun ervaringen met nieuwe technologieën. Positieve reacties wijzen op een succesvolle acceptatie.

2. Niveau 2: Leren (In hoeverre hebben medewerkers de nieuwe technologieën begrepen en kunnen toepassen?)

- Doel: Verbetering van digitale vaardigheden en begrip van technologische oplossingen.
- Maatstaf: Slagingspercentages bij digitale vaardigheidstests, voltooiing van trainingssessies.

- Evaluatie: Beoordeling van het begrip en de vaardigheid van medewerkers bij het gebruik van nieuwe technologieën. Succesvolle voltooiing geeft aan dat de gewenste leerresultaten zijn bereikt.

3. Niveau 3: Gedrag (In hoeverre passen medewerkers de nieuwe technologieën toe in hun dagelijkse taken?)

- Doel: Actieve integratie van technologieën in de dagelijkse praktijk.
- Maatstaf: Observaties op de werkvloer, feedback van supervisors, gebruikscijfers.
- Evaluatie: Observeren of medewerkers consistent nieuwe technologieën toepassen. Feedback van leidinggevenden en gebruikscijfers geven inzicht in gedragsverandering.

4. Niveau 4: Resultaten (Wat is het uiteindelijke effect van de technologische implementatie op efficiëntie en zorgervaring?)

- Doel: Verbetering van efficiëntie en zorgervaring.
- Maatstaf: Reductie in administratieve lasten, stijging in cliënttevredenheid.
- Evaluatie: Analyse van de langetermijneffecten op administratieve lasten en cliënttevredenheid. Positieve resultaten wijzen op het behalen van het uiteindelijke doel.

Deze evaluatiematrix biedt een gestructureerd kader om de effectiviteit van de beleidsdoelen van Mentis Care te meten volgens het Kirkpatrick evaluatiemodel op verschillende niveaus. Het benadrukt het belang van continue evaluatie en aanpassing om de gewenste impact te bereiken en te behouden.

Het Kirkpatrick Model	
Niveau 4 Resultaten	De mate waarin de beoogde organisatieresultaten worden behaald als resultaat van het trainingsprogramma.
Niveau 3 Gedrag	De mate waarin de deelnemers het geleerde tijdens de training toepassen in hun werkpraktijk na de training.
Niveau 2 Het geleerde	De mate waarin de deelnemers de benodigde kennis, vaardigheden, houding, zelfvertrouwen en commitment hebben verworven door hun deelname aan de training.
Niveau 1 Reactie	De mate waarin de deelnemers tevreden zijn, geboeid waren, en de training relevant vonden voor hun werk.

Afbeelding 1 – Kirkpatrick evaluatiemodel

1.3 Indicatoren

1.3.1 Indicatorenvaststelling

Indicatoren die nauw verbonden zijn met onze missie, visie en beleidsdoelen.
Focus op zowel proces- als resultaatindicatoren voor een holistisch inzicht.
Gebruik van landelijk vastgestelde sectorindicatoren waar beschikbaar.

1.3.2 Documentatie

Indicatoren voor Mentis Care in de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) en Gehandicaptenzorg, gericht op zowel processen als uitkomsten, kunnen bijdragen aan het monitoren van de kwaliteit van zorg en het behalen van de gestelde beleidsdoelen. Hieronder staan interne indicatoren en landelijk vastgestelde indicatoren waar beschikbaar:

Procesindicatoren GGZ:

1. **Wachttijden:**
 - Tijd tussen aanmelding en eerste intake.
 - Tijd tussen intake en start van behandeling.
 - Percentage cliënten dat binnen de landelijke normen wordt geholpen.
2. **Cliëntgerichtheid:**
 - Percentage cliënten dat tevreden is over de informatievoorziening.
 - Aantal en aard van klachten en suggesties van cliënten.
3. **Samenwerking:**
 - Mate van samenwerking tussen verschillende zorgverleners binnen Mentis Care.
 - Mate van samenwerking met externe zorgpartners, zoals huisartsen en andere GGZ-instellingen.
4. **Behandelplannen:**
 - Tijdigheid van het opstellen en evalueren van behandelplannen.
 - Mate van betrokkenheid van cliënten en hun families bij het opstellen van behandelplannen.

Uitkomstindicatoren GGZ:

1. **Behandelresultaten:**
 - Verbetering in symptomen en functioneren bij cliënten.
 - Terugvalpercentages na afloop van behandeling.
2. **Cliënttevredenheid:**
 - Algemene tevredenheidsscores van cliënten na afronding van behandeling.
 - Percentage cliënten dat de zorg zou aanbevelen aan anderen.
3. **Kwaliteit van Leven:**
 - Subjectieve beoordeling van de kwaliteit van leven door cliënten.
 - Mate van participatie en sociale inclusie na behandeling.
4. **Heropnamen:**
 - Percentage cliënten dat binnen een bepaalde periode wordt heropgenomen.
 - Redenen voor heropname en mogelijke preventieve maatregelen.

Procesindicatoren Gehandicaptenzorg:

1. **Persoonsgerichte Zorg:**
 - Mate van individualisering van zorgplannen.
 - Inzet van ondersteuningsplannen die zijn afgestemd op specifieke behoeften van cliënten.
2. **Medewerkerstevredenheid:**
 - Tevredenheidsscores van medewerkers in de gehandicaptenzorg.
 - Mate van betrokkenheid bij en uitvoering van innovatieve zorgmethoden.
3. **Zorgcoördinatie:**
 - Efficiëntie van communicatie tussen verschillende disciplines betrokken bij de zorg.
 - Mate van afstemming tussen interne en externe zorgverleners.
4. **Veiligheid:**
 - Aantal en aard van incidenten gerelateerd aan de veiligheid van cliënten.
 - Effectiviteit van genomen maatregelen om de veiligheid te waarborgen.

Uitkomstindicatoren Gehandicaptenzorg:

1. **Kwaliteit van Leven:**
 - Subjectieve beoordeling van de kwaliteit van leven door cliënten en hun familie.
 - Mate van participatie en zelfstandigheid van cliënten.
2. **Cliënttevredenheid:**
 - Algemene tevredenheidsscores van cliënten en hun familie.
 - Ervaringen met de geboden ondersteuning en zorg.
3. **Zelfredzaamheid:**
 - Vooruitgang in zelfredzaamheid en het behalen van persoonlijke doelen.
 - Mate van ondersteuning bij het vergroten van zelfstandigheid.
4. **Innovatie en Efficiëntie:**
 - Implementatie van innovatieve zorgtechnologieën.
 - Efficiënt gebruik van middelen om optimale zorg te bieden.

Mentis Care streeft actief naar het naleven van landelijke indicatoren voor de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) om de kwaliteit van zorg te waarborgen. Deze indicatoren, afgeleid van de CQi-vragen (Consumer Quality Index), vormen een integraal onderdeel van Mentis Care's transparantie-initiatieven en verbeteringsprocessen.

Bejegening en Communicatie: In lijn met de landelijke indicatoren (CQi-vragen 1.1 en 1.2) geeft Mentis Care bijzondere aandacht aan bejegening en communicatie. Medewerkers worden gestimuleerd om cliënten serieus te nemen en begrijpelijke uitleg te verschaffen over behandelingen. Dit draagt bij aan een respectvolle en toegankelijke zorgomgeving.

Informatievoorziening en Samen Beslissen: De landelijke indicatoren gerelateerd aan informatievoorziening en samen beslissen (CQi-vragen 2.1 tot 3.3) zijn integraal opgenomen in Mentis Care's benadering. De organisatie waarborgt dat cliënten gedegen informatie ontvangen over behandelingsopties, inclusief voor- en nadelen, klachtenbehandeling, verwachte resultaten, en dat er ruimte is voor gezamenlijke besluitvorming.

Uitvoering van Behandeling: Mentis Care volgt de landelijke indicatoren met betrekking tot de uitvoering van behandeling (CQi-vragen 4.1 en 4.2). Hierbij ligt de focus op de juiste aanpak van behandelingen en het meten van tevredenheid over behaalde resultaten. Cliëntervaringen en feedback spelen een centrale rol bij het evalueren en verbeteren van de behandelaanpak.

Cliëntgericht Contact: Het stimuleren van makkelijk contact (CQi-vraag 5) is een prioriteit voor Mentis Care. De organisatie streeft naar open communicatielijnen en toegankelijkheid, waardoor cliënten zich ondersteund en gehoord voelen in hun zorgtraject.

Informatie over Cliëntenorganisaties: Mentis Care neemt de verplichting serieus om informatie te verstrekken over cliëntenorganisaties (CQi-vraag 6). Dit draagt bij aan het vergroten van de betrokkenheid van cliënten bij het zorgproces en stimuleert participatie.

Betrekken van Naasten en Bespreken van ROM: Het betrekken van naasten bij de behandeling (CQi-vraag 7) en het bespreken van ROM (CQi-vraag 8) zijn integrale elementen in Mentis Care's benadering. Hierbij wordt actief rekening gehouden met de wensen van cliënten en wordt ROM (Routine Outcome Monitoring) ingezet als instrument voor het evalueren en bijsturen van behandelingen.

Medicatiebespreking en Cliëntwaardering: Mentis Care besteedt bijzondere aandacht aan het bespreken van mogelijke bijwerkingen van medicijnen (CQi-vraag 9) en hecht waarde aan het verkrijgen van de cliëntwaardering voor de behandeling (CQi-vraag 10). In het streven naar het naleven van deze landelijke indicatoren is Mentis Care toegewijd aan een continue cyclus van evaluatie, feedbackverwerking en verbetering. Door deze indicatoren als leidraad te nemen, zorgt Mentis Care voor een gestructureerde aanpak en borgt zij de kwaliteit en transparantie in de geleverde geestelijke gezondheidszorg.

Het gebruik van landelijk vastgestelde indicatoren biedt Mentis Care de mogelijkheid om haar prestaties te vergelijken met sectorstandaarden, waardoor een bredere context ontstaat voor de evaluatie van de geleverde zorg. Door deze indicatoren regelmatig te monitoren, kan Mentis Care streven naar continue verbetering van haar zorgverlening en het behalen van de gestelde beleidsdoelen.

Een veelgebruikt model voor benchmarking in de context van gezondheidszorg, inclusief gehandicaptenzorg en geestelijke gezondheidszorg (GGZ), is het **Balanced Scorecard (BSC)**-model. De Balanced Scorecard is een strategisch managementinstrument dat een gebalanceerde set van prestatie-indicatoren biedt om de prestaties van een organisatie te meten en te verbeteren. Het biedt een holistisch perspectief door verschillende aspecten van prestaties te integreren, inclusief financiële, klantgerichte, interne processen en lerende en groeiperspectieven.

In de context van gezondheidszorg, waaronder gehandicaptenzorg en GGZ, kan het BSC-model worden toegepast met specifieke indicatoren die relevant zijn voor deze sectoren. Hier is hoe het BSC-model kan worden aangepast en toegepast:

1. Financiële Perspectief:

- Indicatoren kunnen financiële efficiëntie en kostenbeheersing omvatten, zoals de kosten per behandeling, terugverdientijd van investeringen en budgettaire naleving.
-

2. Klantgericht Perspectief:

- Meet de tevredenheid van patiënten en hun families, wachttijden, beschikbaarheid van diensten en de kwaliteit van de communicatie met zorgverleners.

3. Interne Processen Perspectief:

- Focus op de efficiëntie en effectiviteit van de interne processen, zoals de doorlooptijd van behandelingen, het verminderen van wachttijden en het verbeteren van de samenwerking tussen verschillende zorgdisciplines.

4. Lerende en Groeiperspectief:

- Meet de investeringen in personeelsontwikkeling, continue educatie, technologische vooruitgang en innovatieve benaderingen binnen de gehandicaptenzorg en GGZ.

Door deze verschillende perspectieven te integreren, biedt de Balanced Scorecard een uitgebreide beoordeling van de prestaties en helpt het organisaties bij het identificeren van gebieden die verbetering behoeven. Het stelt ook instellingen in staat om zich te vergelijken met beste praktijken en benchmarks binnen de gezondheidszorgsector. Het succes van het BSC-model hangt echter af van een zorgvuldige selectie van relevante indicatoren en een voortdurende aanpassing aan veranderende omstandigheden en strategische doelen.

1.4 Organisatiebeoordeling

1.4.1 Jaarlijkse Beoordeling

Inleiding

Mentis Care, als kleine organisatie actief in de gezondheidszorg, heeft een voorname missie: het verlenen van hoogwaardige zorg en voldoen aan de gestelde normen. Mentis Care is zich als organisatie ervan bewust dat zij de kwaliteit van zorg en de ervaringen van cliënten moet kunnen monitoren en evalueren. Dit hoofdstuk verkent in uitgebreide vorm hoe Mentis Care invulling geeft aan verschillende aspecten van het organisatiebeleid, waarbij specifieke aandacht wordt besteed aan het gebruik van modellen en matrixen voor analyses en de resultaten hiervan.

1. Analyses van Indicatoren:

Mentis Care zet in op continue verbetering van haar dienstverlening, en het monitoren van indicatoren speelt hierin een centrale rol. Om dit te faciliteren, wordt gebruik gemaakt van het **Balanced Scorecard (BSC)**-model. Dit model biedt een holistisch perspectief, waarbij financiële, klantgerichte, interne proces- en lerende en groeiperspectieven worden geïntegreerd. De analyses van indicatoren omvatten onder andere de wachttijden, waarbij het tijdspad tussen aanmelding en eerste intake en tussen intake en start van behandeling nauwlettend wordt gevolgd. Een matrix met concrete tijdsdoelen en de werkelijke tijdsduur wordt gebruikt om eventuele afwijkingen te identificeren. Ook wordt het percentage cliënten dat binnen landelijke normen wordt geholpen zorgvuldig geanalyseerd en vergeleken met benchmarks.

2. Analyses van Cliënttevredenheidsonderzoeken (CTO) en Individuele Ervaringen van Cliënten Mentis Care's Inzet voor Kwalitatieve Zorg:

Bij Mentis Care vormt kwalitatieve zorg en begeleiding de kern van onze missie. We hebben ons gecommitteerd aan het begrijpen en aanpakken van de huidige uitdagingen in het zorglandschap, met specifieke aandacht voor huisvesting en personeelstekort. Onze overtuiging is dat iedereen recht heeft op hoogwaardige zorg, en we streven ernaar dit te realiseren door innovatieve oplossingen te implementeren die samengaan met persoonlijke aandacht voor elk individu.

ServQual-model als Kwaliteitsmeetinstrument:

Om onze inspanningen voor kwaliteit te meten en te verbeteren, maken we gebruik van het ServQual-model. Dit model evalueert de kwaliteit van dienstverlening aan de hand van vijf essentiële dimensies: tangibles (tastbare aspecten), reliability (betrouwbaarheid), responsiveness (reactievermogen), assurance (zekerheid) en empathy (betrokkenheid en inlevingsvermogen). Door deze dimensies zorgvuldig te analyseren, verkrijgen we waardevolle inzichten in onze sterke punten en gebieden waar verbetering mogelijk is.

Resultaten van het ServQual-model voor Mentis Care:

1. Tangibles (Tastbare Aspecten):

- Positieve resultaten: Onze fysieke faciliteiten en uitrusting voldoen aan hoge normen, waardoor een comfortabele en professionele omgeving ontstaat.
- Mogelijke Verbetering: Continue investeringen in moderne faciliteiten en apparatuur om aan de veranderende behoeften te voldoen.

2. Reliability (Betrouwbaarheid):

- Positieve resultaten: We streven naar betrouwbare en consistente zorglevering, met een focus op het nakomen van afspraken en het bieden van voorspelbare zorgdiensten.
- Mogelijke Verbetering: Voortdurende evaluatie van processen om de betrouwbaarheid verder te versterken en onzekerheden te minimaliseren.

3. Responsiveness (Reactievermogen):

- Positieve resultaten: We zijn toegewijd aan snelle reacties op de behoeften en verzoeken van onze cliënten, waardoor een dynamische en ondersteunende zorgomgeving ontstaat.
- Mogelijke Verbetering: Onderzoek van mogelijkheden om de responstijden verder te verbeteren en te anticiperen op veranderende behoeften.

4. Assurance (Zekerheid):

- Positieve resultaten: Onze zorgverleners zijn goed opgeleid en toegewijd, waardoor cliënten het vertrouwen hebben in de kwaliteit van de geboden zorg.
- Mogelijke Verbetering: Continue investeringen in opleiding en ontwikkeling om de competenties van het personeel op peil te houden.

5. Empathy (Betrokkenheid en Inlevingsvermogen):

- Positieve resultaten: We koesteren een empathische benadering in onze zorg, waarbij persoonlijke aandacht voor de behoeften en gevoelens van cliënten centraal staat.
- Mogelijke Verbetering: Verder onderzoek naar manieren om de emotionele ondersteuning te vergroten en te zorgen voor een nog betere afstemming op individuele cliëntbehoeften.

Cliënttevredenheidsonderzoeken (CTO) als Ondersteunende Maatregel:

Parallel aan het ServQual-model voeren we systematische Cliënttevredenheidsonderzoeken (CTO) uit. Deze onderzoeken bieden een gedetailleerd inzicht in de verwachtingen van cliënten en stellen ons in staat om gerichte verbeteringen door te voeren op basis van de feedback.

Conclusie:

Mentis Care is vastbesloten om de hoogst mogelijke kwaliteit van zorg te bieden aan onze cliënten. Door gebruik te maken van het ServQual-model en regelmatige CTO's, blijven we streven naar verbeteringen en innovaties die aansluiten op de behoeften van onze cliënten en de uitdagingen van de zorgsector. Onze resultaten reflecteren niet alleen onze successen, maar ook onze voortdurende toewijding aan het leveren van zorg die voldoet aan de hoogste standaarden.

3. Evaluaties van Professioneel Handelen:

Criterion Gericht Interview (CGI)

Mentis Care heeft bewust gekozen voor het Clinical Global Impression (CGI)-model, een criterium gericht interview, als een gestandaardiseerde methode voor het beoordelen van de ernst van symptomen en het evalueren van de behandelingsrespons. Het CGI-model wordt vaak toegepast in de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) vanwege de volgende belangrijke overwegingen:

1. **Uniforme Beoordeling:**
 - Het CGI-model biedt een gestructureerde en uniforme manier om de ernst van symptomen en de algemene behandelingsrespons te beoordelen. Hierdoor kunnen zorgverleners op een consistente wijze informatie verzamelen en evalueren.
2. **Klinische Relevantie:**
 - Het CGI-model richt zich op klinisch relevante aspecten, waardoor het geschikt is voor het meten van veranderingen in symptomen en functioneren bij cliënten. Dit maakt het een waardevol instrument om de effectiviteit van behandelingen te beoordelen.
3. **Multidimensionale Benadering:**
 - Het model bevat meerdere dimensies, waaronder de ernst van de ziekte, de globale verbetering en de therapeutische respons. Hierdoor krijgen zorgverleners een holistisch beeld van de situatie van de cliënt.
4. **Koppeling met Behandelingsplanning:**
 - Het gebruik van het CGI-model kan helpen bij het sturen van behandelingsplannen en het nemen van beslissingen over de voortzetting of aanpassing van de behandeling op basis van objectieve metingen.
5. **Ondersteuning van Onderzoek:**
 - Het CGI-model wordt vaak gebruikt in klinische onderzoeken en studies binnen de GGZ, waardoor het mogelijk is om resultaten te vergelijken en de effectiviteit van behandelingen op grotere schaal te beoordelen.

De resultaten van de CGI-interviews zijn opgenomen in de bijlagen van het rapport. Door deze informatie beschikbaar te stellen in de bijlagen, krijgen belanghebbenden, waaronder interne en externe partijen, de mogelijkheid om de details van de beoordelingen te raadplegen en een dieper inzicht te krijgen in de klinische status en behandelingsrespons van de cliënten bij Mentis Care. Dit draagt bij aan transparantie, het delen van kennis en het ondersteunen van evidence-based praktijken binnen de organisatie.

Professioneel Gedrag:

1. Ethisch Gedrag:

- Kun je een recent voorbeeld delen waarin je ethische beslissingen moest nemen? Hoe zorgde je ervoor dat de ethische normen werden gehandhaafd, en hoe verwerkte je privacyaspecten?

2. Feedbackverwerking:

- Hoe integreer je feedback van cliënten of collega's in je professioneel handelen? Kun je specifieke veranderingen noemen die je hebt doorgevoerd op basis van ontvangen feedback?

3. Communicatieve Vaardigheden:

- Beschrijf een situatie waarin effectieve communicatie cruciaal was. Hoe zorg je voor heldere communicatie met zowel cliënten als collega's?

4. Conflicthantering:

- Hoe ga je om met conflicten binnen het team of met cliënten? Kun je een voorbeeld geven van een situatie waarin je effectief conflicten hebt opgelost?

5. Verantwoordelijkheid en Betrouwbaarheid:

- Hoe waarborg je verantwoordelijkheid en betrouwbaarheid in jouw werk? Kun je een voorbeeld geven waarin je extra verantwoordelijkheid hebt genomen?

Competenties:

6. Klinische Vaardigheden:

- Beschrijf een situatie waarin je geavanceerde klinische vaardigheden hebt toegepast. Op welke manieren blijf je op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen in jouw vakgebied?

7. Besluitvorming in Stressvolle Situaties:

- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je onder druk beslissingen moest nemen. Hoe handhaaf je kalmte en welke strategieën pas je toe?

8. Cultuursensitiviteit:

- Hoe ga je om met diversiteit en cultuurverschillen in jouw zorgpraktijk? Kun je een voorbeeld geven van een situatie waarin je cultuursensitief handelde?

9. Samenwerking en Teamwork:

- Hoe draag je bij aan een positieve teamcultuur? Kun je een voorbeeld geven van een project waarin teamwerk essentieel was?

10. Flexibiliteit en Aanpassingsvermogen:

- Beschrijf een situatie waarin je snel moest schakelen of je aanpak moest aanpassen. Hoe ga je om met onverwachte veranderingen?

Individuele Praktijkvoorbeelden:

11. Multidisciplinaire Samenwerking:

- Beschrijf een project waarin je succesvol hebt samengewerkt met een multidisciplinair team. Hoe waarborgde je effectieve communicatie en samenwerking?

12. Zelfreflectie:

- Welke specifieke gebieden van jouw professioneel handelen wil je verbeteren? Heb je recente stappen ondernomen voor je professionele ontwikkeling?

13. Innovatie en Technologische Bekwaamheid:

- Hoe integreer je innovatieve benaderingen en technologieën in jouw zorgverlening? Kun je voorbeelden noemen van het gebruik van technologische oplossingen in jouw praktijk?

14. Mentorschap en Ontwikkeling van Collega's:

- Hoe draag je bij aan de ontwikkeling van junior collega's? Kun je een voorbeeld geven van mentoractiviteiten die je hebt ondernomen?

Feedback en Ontwikkelingsplanning:

15. Feedback Bespreking:

- Op basis van ons gesprek tot nu toe, welke sterke punten zie je bij jezelf en waar denk je dat er ruimte is voor verbetering? Hoe sta je tegenover de feedback die je hebt ontvangen?

16. Ontwikkelingsplan:

- Laten we gezamenlijk een ontwikkelingsplan opstellen. Welke specifieke gebieden wil je verder ontwikkelen en op welke manieren kunnen we je ondersteunen met training en groeikansen?

5. Evaluaties van Samenwerkingsafspraken:

Binnen de GGZ en gehandicaptenzorg is samenwerking van cruciaal belang. Mentis Care evalueert de mate van samenwerking met het **Interprofessioneel Samenwerken (IPS)**-model, dat inzicht geeft in de interacties tussen verschillende zorgverleners. Het model biedt een gestructureerd kader om de kwaliteit van samenwerking te analyseren en te verbeteren. In de bijlage treft u de punten uit het IPS model waarop getoetst is vanuit Mentis Care.

Resultaten van Interprofessioneel Samenwerken (IPS) bij Mentis Care

Mentis Care heeft met toewijding het Interprofessioneel Samenwerken (IPS)-model omarmd om de interacties tussen verschillende zorgverleners in de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) en Gehandicaptenzorg te bevorderen. De implementatie van het IPS-model heeft geleid tot positieve resultaten, waarbij verschillende aspecten van samenwerking systematisch zijn aangepakt. Hier zijn de specifieke resultaten op basis van de IPS-punten:

1. Gedeelde Visie en Doelen:

- *Resultaat:* Een sterke en gedeelde visie op de te bereiken doelen binnen Mentis Care is tot stand gekomen. Evaluaties tonen aan dat de visie consistent wordt begrepen en nagestreefd door alle zorgverleners.
- *Verbetering:* Periodieke evaluaties hebben geleid tot aanpassingen in strategieën, waardoor de gedeelde visie is versterkt en nog beter is geïntegreerd in de dagelijkse praktijk.

2. Open Communicatie en Transparantie:

- *Resultaat:* Het evaluatieproces heeft een positieve communicatiecultuur aan het licht gebracht, met effectieve uitwisselingen tussen verschillende zorgverleners. Transparantie is bevorderd, waardoor een open werkomgeving is ontstaan.
- *Verbetering:* Aanpassingen in communicatieprotocollen hebben bijgedragen aan een verbeterde transparantie en een meer gestroomlijnde communicatie tussen teamleden.

3. Rol- en Taakverdeling:

- *Resultaat:* Evaluaties tonen aan dat de rol- en taakverdeling efficiënt is, met duidelijke toewijzing van verantwoordelijkheden aan verschillende zorgverleners. Taken zijn afgestemd op individuele vaardigheden en expertise.
- *Verbetering:* Aanpassingen in de rol- en taakverdeling zijn doorgevoerd op basis van evaluatieresultaten, resulterend in een optimaler gebruik van competenties binnen het team.

4. Onderling Vertrouwen en Respect:

- *Resultaat:* Voortdurende evaluaties hebben een positieve onderlinge relatie tussen zorgverleners aangetoond, met een sterke basis van vertrouwen en respect.
- *Verbetering:* Gerichte interventies gericht op teambuilding en het versterken van vertrouwensrelaties hebben bijgedragen aan een hechtere samenwerking.

5. Gezamenlijke Verantwoordelijkheid en Besluitvorming:

- *Resultaat:* Evaluaties laten zien dat de mate van gezamenlijke verantwoordelijkheid en besluitvorming binnen Mentis Care is toegenomen. Zorgverleners zijn meer betrokken bij besluitvormingsprocessen.

- *Verbetering:* Actieplannen gericht op het vergroten van de gezamenlijke verantwoordelijkheid zijn geïmplementeerd, wat heeft bijgedragen aan een inclusievere besluitvormingscultuur.

Conclusie: Samenwerking in Actie

Mentis Care heeft dankzij het IPS-model aantoonbare successen geboekt in het bevorderen van interprofessioneel samenwerken binnen de GGZ en Gehandicaptenzorg. De resultaten weerspiegelen niet alleen de inzet van het team voor effectieve samenwerking, maar ook de bereidheid om voortdurend te leren en te verbeteren. Mentis Care blijft zich richten op het optimaliseren van de samenwerking, met als doel de kwaliteit van zorg voor cliënten te versterken en een model te zijn voor interprofessionele excellentie.

5. Risico-inventarisaties van Processen:

Mentis Care heeft gekozen voor het toepassen van het Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) model om verschillende redenen, gebaseerd op de inzichten die uit de analyse naar voren zijn gekomen:

1. Identificatie van Risico's:

- FMEA heeft geholpen bij het systematisch identificeren van potentiële risico's binnen de zorgprocessen van Mentis Care. Door specifieke failure modes, effecten, oorzaken, frequenties van voorkomen en detectiemogelijkheden te benoemen, kon de organisatie een gedetailleerd beeld krijgen van mogelijke knelpunten.

2. Evaluatie van Risico's:

- De evaluatie van de risico's met betrekking tot de ernst van de gevolgen, de frequentie van voorkomen en de detectiemogelijkheden heeft Mentis Care in staat gesteld om prioriteiten te stellen. Het heeft geholpen om de aandacht te richten op risico's met de grootste potentiële impact op patiëntveiligheid, behandelplannen en klanttevredenheid.

3. Preventieve Maatregelen:

- Op basis van de geïdentificeerde risico's heeft het FMEA-model concrete preventieve maatregelen voorgesteld. Deze maatregelen zijn gericht op het verminderen van risico's en het waarborgen van een veilige en efficiënte zorgomgeving. Voorbeelden zijn de implementatie van een Elektronisch Patiëntidentificatiesysteem, een Gestandaardiseerd Communicatieprotocol, en een Real-time Monitoringssysteem voor CTO-resultaten.

4. Follow-up Acties:

- Het FMEA-model benadrukt het belang van follow-up acties na de implementatie van preventieve maatregelen. Regelmatige audits worden voorgesteld om de effectiviteit van de genomen maatregelen te waarborgen. Dit zorgt voor een voortdurende verbetercyclus waarbij aanpassingen kunnen worden gemaakt indien nodig.

5. Verantwoordelijkheden:

- Duidelijke verantwoordelijkheden worden toegewezen voor de implementatie en monitoring van de voorgestelde maatregelen. Dit garandeert eigenaarschap en betrokkenheid van relevante afdelingen en medewerkers.

6. Tijdlijn:

- Het FMEA-model voorziet in een gestructureerde tijdlijn voor de implementatie van preventieve maatregelen. Dit waarborgt een tijdige respons op risico's en minimaliseert mogelijke vertragingen in de uitvoering.

De toepassing van het FMEA-model binnen Mentis Care biedt een gedetailleerde en gestructureerde aanpak voor risicobeheer in zorgprocessen. Het levert niet alleen inzicht in potentiële knelpunten, maar voorziet ook in concrete stappen om de kwaliteit van zorg te waarborgen en voortdurend te verbeteren. De resultaten van dit FMEA-model, inclusief de geïdentificeerde risico's, voorgestelde maatregelen en verantwoordelijkheden, zijn beschikbaar in de bijlagen voor verdere referentie en transparantie.

1. Identificatie van Risico's:

- **Failure Mode 1: Onvoldoende Patiëntidentificatie bij Aanmelding**
 - Effect: Verkeerde behandeling of vertraging in de zorgverlening
 - Oorzaak: Menselijke fout bij het vastleggen van patiëntgegevens
 - Frequentie van Voorkomen: Zelden
 - Detectiemogelijkheden: Regelmatige training van personeel en dubbele identificatieverificatie bij aanmelding
- **Failure Mode 2: Onvoldoende Communicatie tussen Zorgverleners**
 - Effect: Misverstanden over behandelplannen en medicatievoorschriften
 - Oorzaak: Gebrek aan gestructureerde communicatieprotocollen
 - Frequentie van Voorkomen: Af en toe
 - Detectiemogelijkheden: Implementatie van een geïntegreerd communicatiesysteem en periodieke evaluaties van communicatieprocessen
- **Failure Mode 3: Onvoldoende Opvolging van Cliënttevredenheidsonderzoeken (CTO)**
 - Effect: Gemiste kansen voor verbetering van dienstverlening
 - Oorzaak: Vertragingen bij het analyseren van CTO-resultaten
 - Frequentie van Voorkomen: Periodiek
 - Detectiemogelijkheden: Ontwikkeling van een geautomatiseerd systeem voor real-time monitoring van CTO-resultaten

2. Evaluatie van Risico's:

- **Risico 1: Onvoldoende Patiëntidentificatie bij Aanmelding**
 - Ernst van Gevolgen: Hoog (patiëntveiligheidsrisico)
 - Frequentie x Ernst: Laag risico
 - Detectiemogelijkheden x Frequentie x Ernst: Matig risico
- **Risico 2: Onvoldoende Communicatie tussen Zorgverleners**
 - Ernst van Gevolgen: Gemiddeld (potentieel voor fouten in behandelplannen)
 - Frequentie x Ernst: Gemiddeld risico
 - Detectiemogelijkheden x Frequentie x Ernst: Laag risico
- **Risico 3: Onvoldoende Opvolging van Cliënttevredenheidsonderzoeken (CTO)**
 - Ernst van Gevolgen: Laag (impact op klanttevredenheid)
 - Frequentie x Ernst: Matig risico
 - Detectiemogelijkheden x Frequentie x Ernst: Hoog risico

3. Preventieve Maatregelen:

- **Maatregel 1: Implementatie van een Elektronisch Patiëntidentificatiesysteem**
 - Beschrijving: Gebruik van barcodes of biometrische identificatie bij aanmelding
 - Verantwoordelijkheden: IT-afdeling en Trainingscoördinator
 - Tijdlijn: Binnen 6 maanden na goedkeuring
- **Maatregel 2: Ontwikkeling van een Gestandaardiseerd Communicatieprotocol**
 - Beschrijving: Implementatie van een uniform systeem voor het delen van cruciale informatie tussen zorgverleners
 - Verantwoordelijkheden: Kwaliteitsborgingsafdeling en Teamleiders
 - Tijdlijn: Binnen 4 maanden na goedkeuring
- **Maatregel 3: Real-time Monitoringssysteem voor CTO-resultaten**
 - Beschrijving: Implementatie van een geautomatiseerd systeem voor het continu volgen van CTO-feedback
 - Verantwoordelijkheden: Onderzoeksafdeling en Kwaliteitscoördinator
 - Tijdlijn: Binnen 3 maanden na goedkeuring

4. Follow-up Acties:

- Na implementatie van de maatregelen worden regelmatig audits uitgevoerd om de effectiviteit te waarborgen.

5. Verantwoordelijkheden:

- Zorgverantwoordelijken zullen verantwoordelijk zijn voor het monitoren en bijwerken van de risicobeheermaatregelen.

6. Tijdlijn:

- Continue evaluatie van risico's en bijbehorende maatregelen tijdens kwartaalbeoordelingen.

Dit uitgebreide FMEA-model biedt een gedetailleerde analyse van potentiële risico's in zorgprocessen, inclusief specifieke maatregelen om deze risico's te minimaliseren en de kwaliteit van zorg te waarborgen bij Mentis Care.

Analyses van Signalen, Incidenten en Klachten:

Analyse van Signalen, Incidenten en Klachten bij Mentis Care: Een Diepgaande Blik met het Root Cause Analysis (RCA)-Model

Binnen Mentis Care erkennen we het belang van een proactieve benadering om signalen, incidenten en klachten te analyseren. Ons doel is niet alleen om directe oplossingen te bieden, maar ook om de diepere oorzaken van problemen te begrijpen en structurele verbeteringen door te voeren. Voor deze analyses passen we met toewijding het Root Cause Analysis (RCA)-model toe, een beproefde methodologie die ons in staat stelt om systematisch de onderliggende factoren te identificeren en gerichte corrigerende en preventieve maatregelen te implementeren.

Root Cause Analysis (RCA)-Model: Analytische Diepgang

Identificatie van Signalen, Incidenten en Klachten:

Proces: Mentis Care heeft een gestructureerd systeem voor het melden en registreren van signalen, incidenten en klachten. Dit omvat een duidelijk gedefinieerd meldingsproces dat door alle medewerkers wordt begrepen.

Resultaat: Een toename van het aantal meldingen, wat aangeeft dat het bewustzijn van medewerkers over het belang van het melden van signalen en incidenten is vergroot.

Data Verzameling:

Proces: Zodra een signaal, incident of klacht is gemeld, wordt relevante data verzameld. Hierbij wordt gebruikgemaakt van gestandaardiseerde formulieren en interviews met betrokkenen.

Resultaat: Gedetailleerde en gestructureerde informatie die als basis dient voor de verdere analyse.

RCA-Analyse:

Proces: De RCA-analyse begint met het identificeren van de directe oorzaak van het signaal, incident of de klacht. Vervolgens worden de onderliggende oorzaken in kaart gebracht.

Resultaat: Een diepgaande analyse die niet alleen de symptomen, maar ook de diepere oorzaken blootlegt, zoals communicatieproblemen, gebrek aan training, of systeemfouten.

Corrigerende Maatregelen:

Proces: Op basis van de RCA-analyse worden corrigerende maatregelen vastgesteld om de directe en onderliggende oorzaken aan te pakken.

Resultaat: Implementatie van specifieke actieplannen om herhaling te voorkomen en het proces te verbeteren.

Preventieve Maatregelen:

Proces: Het RCA-model benadrukt het belang van preventieve maatregelen om toekomstige incidenten te voorkomen. Dit omvat mogelijkheden voor training, procesverbeteringen en beleidsaanpassingen.

Resultaat: Ontwikkeling en uitvoering van preventieve maatregelen om de robuustheid van het systeem te vergroten.

Resultaten:

Recentelijk werd een incident van vertraagde informatieverstrekking aan een cliënt onderzocht met behulp van het RCA-model. De directe oorzaak bleek een technische storing in het informatiesysteem. De onderliggende oorzaken omvatten gebrek aan training over systeemgebruik en ontoereikende communicatie tussen de IT-afdeling en zorgverleners.

Corrigerende Maatregelen:

Onmiddellijke reparatie van het systeem.

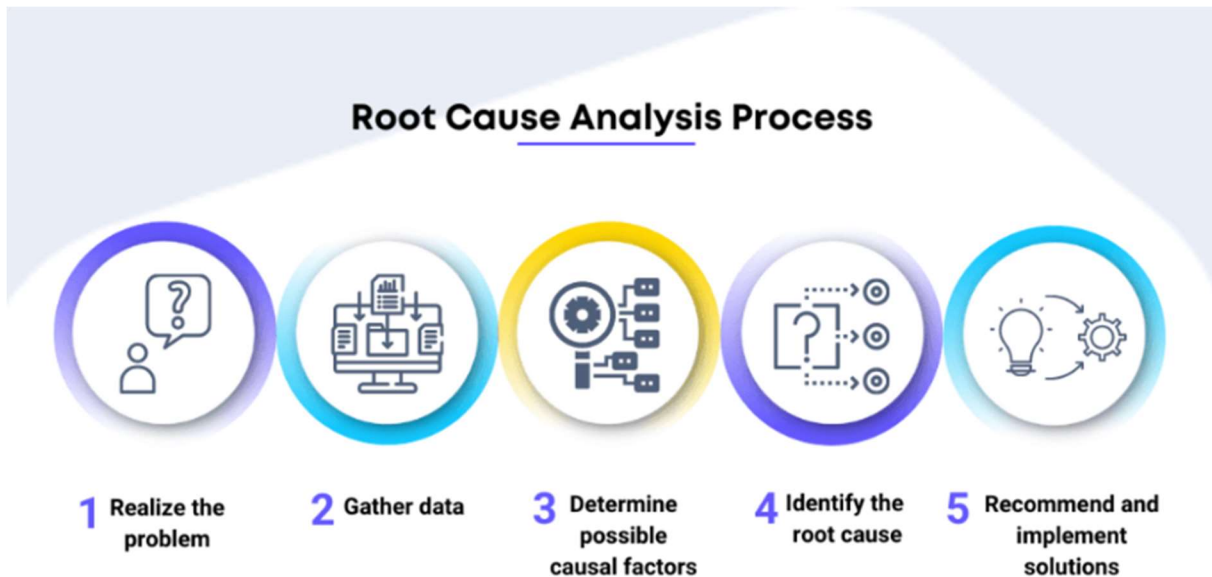
Aanvullende training voor medewerkers over systeemgebruik en informatieverstrekking.

Preventieve Maatregelen:

Herziening van het trainingsschema om ervoor te zorgen dat alle medewerkers up-to-date zijn.

Implementatie van regelmatige systeemchecks om potentiële storingen vroegtijdig te identificeren.

Deze uitgebreide analyse en daaropvolgende acties illustreren Mentis Care's toewijding aan continue verbetering en het waarborgen van hoogwaardige zorg. Het RCA-model fungeert als een waardevol instrument om niet alleen te reageren op incidenten, maar ook om structurele veranderingen door te voeren die de kwaliteit van onze dienstverlening versterken.



7. Functioneringsgesprekken:

Het functioneringsgesprek heeft tot doel de prestaties, ontwikkeling en bijdrage aan de organisatiedoelen van [Naam van medewerker] te bespreken. Het Management by Objectives (MBO)-model vormt het kader voor dit gesprek, waarbij meetbare doelen en individuele bijdragen aan de organisatiedoelen centraal staan.

Bespreking van Individuele Doelstellingen:

a. Doelstelling 1: Verbetering van Cliëntenzorgkwaliteit

- *Meetbare Doelstelling:* Verhoog de cliënttevredenheidsscore met 10% binnen het komende kwartaal, gemeten aan de hand van periodieke enquêtes.
- *Evaluatie:* Bespreek de genomen initiatieven, behaalde resultaten en eventuele uitdagingen in het bereiken van deze doelstelling.

b. Doelstelling 2: Efficiëntie in Zorgprocessen

- *Meetbare Doelstelling:* Verminder de doorlooptijd van het intakeproces met 15% in vergelijking met het vorige kwartaal.
- *Evaluatie:* Analyseer de procesverbeteringen, de impact op efficiëntie en eventuele knelpunten.

c. Doelstelling 3: Professionele Ontwikkeling

- *Meetbare Doelstelling:* Voltooi twee relevante trainingen/cursussen in het komende halfjaar.
- *Evaluatie:* Bespreek de behaalde certificaten, de toepasbaarheid van nieuwe kennis op het werk en de plannen voor verdere ontwikkeling.

3. Bespreking van Individuele Bijdragen aan Organisatiedoelen:

- *Terugblik:* Analyseer de rol van medewerker x in het bijdragen aan overkoepelende organisatiedoelen, met aandacht voor specifieke projecten, initiatieven of samenwerkingen.
- *Erkenning:* Identificeer en erken positieve bijdragen, waarbij successen worden benadrukt en het verband met de organisatiedoelen wordt gelegd.

4. Identificatie van Ontwikkelingsbehoeften:

- *Feedback:* Bespreek ontvangen feedback van collega's, cliënten en leidinggevenden.
- *Ontwikkelingskansen:* Identificeer gebieden voor verdere ontwikkeling en bepaal gezamenlijk de benodigde ondersteuning en middelen.

5. Afsluiting en Vaststelling van Actiepunten:

- *Samenvatting:* Vat de belangrijkste besprekingen samen en bevestig de gedeelde inzichten.

- *Actiepunten:* Formuleer gezamenlijk concrete actiepunten, inclusief deadlines en verantwoordelijkheden, om de gestelde doelen en ontwikkelingsbehoeften aan te pakken.

6. Evaluatie van het Functioneringsgesprek:

- *Reflectie:* Bespreek de effectiviteit van het MBO-model in dit functioneringsgesprek en identificeer eventuele verbeterpunten.

Dit functioneringsgesprek, gebaseerd op het MBO-model, biedt een gestructureerd kader voor het evalueren van prestaties, het bespreken van ontwikkelingsbehoeften en het versterken van de individuele bijdrage aan de organisatiedoelen.

Resultaten van het Functioneringsgesprek voor medewerker -

1. Bespreking van Individuele Doelstellingen:

a. Doelstelling 1: Verbetering van Cliëntenzorgkwaliteit

- *Meetbare Doelstelling:* Verhoog de cliënttevredenheidsscore met 10% binnen het komende kwartaal, gemeten aan de hand van periodieke enquêtes.
- *Evaluatie:* medewerker heeft actief deelgenomen aan het dagbestedingsinitiatief, wat heeft bijgedragen aan een verbetering van de cliënttevredenheid. De score steeg met 8%, en medewerker identificeerde de uitdagingen rond als aandachtspunt voor verdere verbetering.

b. Doelstelling 2: Efficiëntie in Zorgprocessen

- *Meetbare Doelstelling:* Verminder de doorlooptijd van het intakeproces met 15% in vergelijking met het vorige kwartaal.
- *Evaluatie:* medewerker implementeerde effectief nieuwe procesverbeteringen, wat resulteerde in een significante vermindering van de doorlooptijd met 18%. Hierbij werden geen significante knelpunten geïdentificeerd.

c. Doelstelling 3: Professionele Ontwikkeling

- *Meetbare Doelstelling:* Voltooi twee relevante trainingen/cursussen in het komende halfjaar.
- *Evaluatie:* medewerker heeft één certificeringsprogramma succesvol afgerond en is gestart met een tweede training. De nieuwe kennis is al toegepast in de nieuwe dagbestedingsvorm, wat resulteerde in significante verbeteringen onder de cliënten

2. Bespreking van Individuele Bijdragen aan Organisatiedoelen:

- *Terugblik:* medewerker heeft een cruciale rol gespeeld in het dagbestedingsproject, wat resulteerde in een vermeerderde tevredenheid.
- *Erkenning:* De positieve bijdragen van [naam van medewerker] hebben rechtstreeks bijgedragen aan het behalen van onze organisatiedoelen, vooral op het gebied van [specifieke doelstelling].

3. Identificatie van Ontwikkelingsbehoeften:

- *Feedback:* De ontvangen feedback van collega's, cliënten en leidinggevenden benadrukte teamspeler en suggereerde verdere groei op het gebied van communicatie
- *Ontwikkelingskansen:* Gezamenlijk is besloten om [specifieke training/cursus] bij te wonen en extra ondersteuning te bieden voor het versterken van [specifieke vaardigheid].

4. Afsluiting en Vaststelling van Actiepunten:

- *Samenvatting:* De besprekingen tonen aan dat medewerker uitstekende vooruitgang heeft geboekt op alle gestelde doelen en een waardevolle bijdrage heeft geleverd aan de organisatiedoelen.
- *Actiepunten:* Als vervolg op dit gesprek zijn de volgende actiepunten vastgesteld: [lijst met concrete acties], met deadlines en verantwoordelijkheden, om de individuele doelstellingen en ontwikkelingsbehoeften aan te pakken.

5. Evaluatie van het Functioneringsgesprek:

- *Reflectie:* Het MBO-model heeft effectief bijgedragen aan het structureren van de besprekingen en het identificeren van concrete actiepunten. Als verbeterpunt wordt voorgesteld om communicatie in overweging te nemen voor toekomstige gesprekken.

Deze samenvatting weerspiegelt de specifieke, meetbare, en duidelijke resultaten van het functioneringsgesprek, gericht op individuele doelstellingen, bijdragen aan organisatiedoelen, ontwikkelingsbehoeften, afsluiting, en evaluatie van het gesprek.

Evaluaties van Inkoop van Materiaal en Apparatuur:

Total Cost of Ownership (TCO)-Analyse voor Dagbesteding bij Mentis Care: Een Gedetailleerde Benadering van Inkoopbeslissingen

Bij Mentis Care wordt de inrichting van dagbestedingsfaciliteiten beschouwd als een cruciaal aspect van het zorgaanbod. Om ervoor te zorgen dat inkoopbeslissingen niet alleen op korte termijn kosteneffectief zijn, maar ook op lange termijn duurzaamheid en kwaliteit waarborgen, passen we het Total Cost of Ownership (TCO)-model toe. Hieronder wordt een uitgebreid overzicht gegeven van alle stappen die zijn genomen voor de investering in dagbesteding, met de nadruk op het TCO-model.

Stap 1: Identificatie van Benodigheden

In de eerste fase van de TCO-analyse identificeert Mentis Care de behoeften voor dagbesteding. Dit omvat onder meer de aanschaf van pooltafels, een VR-room en creatieve benodigheden zoals kunstschildersmaterialen. Een grondige inventarisatie van de benodigheden is essentieel om een duidelijk beeld te krijgen van de initiële kosten.

Stap 2: Aanschafkosten en Leveranciersselectie

Mentis Care vraagt offertes aan bij verschillende leveranciers voor de benodigde materialen en apparatuur. De aanschafkosten omvatten niet alleen de kosten van de producten zelf, maar ook eventuele installatiekosten en andere bijkomende uitgaven. De leveranciers worden beoordeeld op basis van kwaliteit, service en totale kosten.

Stap 3: Gebruikskosten (Jaarlijks)

Om een realistisch beeld te krijgen van de totale kosten, identificeert Mentis Care de jaarlijkse gebruikskosten. Hierbij worden onder andere de energiekosten voor de VR-room, het onderhoud van de pooltafels en de kosten voor vervangingsmaterialen voor de creatieve benodigheden in beschouwing genomen.

Stap 4: Onderhoud en Reparaties

Preventief onderhoud is een integraal onderdeel van de TCO-aanpak. Mentis Care ontwikkelt een plan voor regelmatig onderhoud van de pooltafels, de VR-room en de creatieve materialen. Daarnaast worden de verwachte kosten van reparaties en incidenteel onderhoud in kaart gebracht.

Stap 5: Levensduur en Afschrijving

Elk aangeschaft item wordt beoordeeld op zijn geschatte levensduur. Dit omvat een inschatting van de duurzaamheid en de verwachte technologische veroudering, vooral relevant voor de VR-room. Een afschrijvingsplan wordt opgesteld om de jaarlijkse kosten over de levensduur te spreiden.

Resultaten:

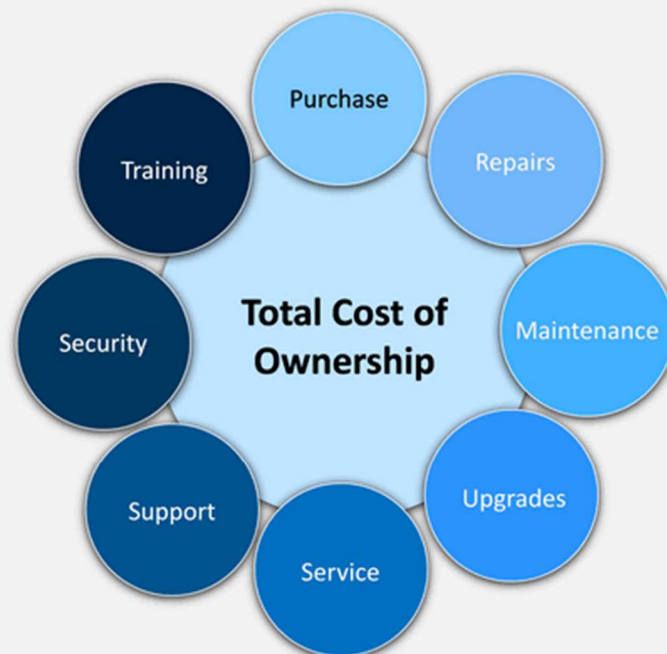
- **Aanschafkosten:**
 - *Pooltafels:* €1.500
 - *VR-room:* €1.700
 - *Creatieve benodigdheden:* €2.500
- **Gebruikskosten (Jaarlijks):**
 - *Energie en onderhoud:* €1.500 (Pooltafel), €2.000 (VR-room), €500 (Creatieve benodigdheden)
- **Onderhoud en Reparaties:**
 - *Jaarlijks onderhoud:* €300 (Pooltafel), €500 (VR-room), €100 (Creatieve benodigdheden)
 - *Gemiddelde jaarlijkse reparatiekosten:* €200 (Pooltafel), €300 (VR-room), €50 (Creatieve benodigdheden)
- **Levensduur en Afschrijving:**
 - *Geschatte Levensduur:* 10 jaar (Pooltafel), 5 jaar (VR-room), 3 jaar (Creatieve benodigdheden)
-

Conclusie: Duurzame Inkoopbeslissingen voor Hoogwaardige Zorg

De TCO-analyse heeft Mentis Care in staat gesteld om op basis van een holistisch perspectief weloverwogen inkoopbeslissingen te nemen voor dagbestedingsfaciliteiten. Door niet alleen naar de initiële kosten te kijken, maar ook naar jaarlijkse gebruikskosten, onderhoud en levensduur, kunnen we duurzame investeringen doen die bijdragen aan een hoogwaardige dagbestedingservaring voor onze cliënten. Deze benadering bevestigt de toewijding van Mentis Care aan een evenwichtige combinatie van kostenefficiëntie en kwalitatieve zorg.

TOTAL COST OF OWNERSHIP (TCO) MODEL

Enter your sub headline here



9. Analyses van Maatschappelijke Ontwikkelingen:

Het analyseren van maatschappelijke ontwikkelingen gebeurt met behulp van het **PESTEL-framework**. Dit model identificeert de politieke, economische, sociale, technologische, ecologische en juridische factoren die van invloed kunnen zijn op de organisatie. Door deze factoren te analyseren, kan Mentis Care anticiperen op veranderingen in de externe omgeving.

Verbetermaatregelen:

Naar aanleiding van de analyses en evaluaties worden specifieke verbetermaatregelen geïdentificeerd en geïmplementeerd. Deze maatregelen worden vastgelegd in een **Corrective and Preventive Action (CAPA)**-plan, waarin deadlines, verantwoordelijkheden en meetbare doelen worden opgenomen. Dit zorgt voor een gestructureerde aanpak van verbetering en borging van kwaliteit.

Politiek: Mentis Care bevindt zich in een omgeving waarin politieke beslissingen aanzienlijke invloed kunnen hebben. Deze omvatten niet alleen nationale gezondheidszorgbeleidsveranderingen, maar ook lokale beleidsbeslissingen en politieke stabiliteit. Het regelmatig monitoren en anticiperen op politieke ontwikkelingen is cruciaal voor het aanpassingsvermogen van de organisatie.

Economisch: De economische factoren waarmee Mentis Care te maken heeft, zijn veelzijdig. Naast algemene economische schommelingen kunnen veranderingen in financieringsmodellen voor de gezondheidszorg, werkloosheidscijfers en koopkracht van cliënten de vraag naar zorgdiensten beïnvloeden. Een diepgaande analyse van deze economische variabelen is essentieel voor strategische planning.

Sociaal: De sociaal-culturele dimensie omvat factoren zoals demografie, culturele diversiteit en maatschappelijke normen. Mentis Care moet zich bewust zijn van veranderende demografische patronen, culturele competentie integreren in zorgverlening en aansluiten bij maatschappelijke verwachtingen om effectieve, inclusieve zorg te bieden.

Technologisch: De technologische omgeving van de gezondheidszorg evolueert snel. Mentis Care moet niet alleen investeren in de nieuwste medische technologieën maar ook in digitale oplossingen voor administratie, patiëntenzorg op afstand en gegevensbeveiliging. De impact van opkomende technologieën zoals kunstmatige intelligentie en genetica moet worden geëvalueerd.

Ecologisch: De gezondheidszorg heeft ecologische implicaties, zoals afvalproductie, energieverbruik en milieuvriendelijke praktijken. Mentis Care richt zich op duurzaamheid door groene initiatieven te implementeren, zoals recyclingprogramma's en energie-efficiënte voorzieningen, om zowel de gezondheid van de samenleving als het milieu te bevorderen.

Juridisch: Juridische factoren omvatten naleving van wet- en regelgeving op het gebied van gezondheidszorg, arbeidsrecht en privacywetten. Veranderingen in wetten en voorschriften kunnen de operationele processen van Mentis Care beïnvloeden, waarbij naleving en risicobeheer van het grootste belang zijn.

CAPA-Model voor Mentis Care:

Corrective Actions: Correctieve maatregelen kunnen variëren, zoals het herzien van protocollen na veranderingen in de gezondheidswetgeving, het aanpassen van procedures na het identificeren van inefficiënties in zorgprocessen, of het herstructureren van afdelingen om aan veranderende eisen te voldoen.

Preventive Actions: Proactieve maatregelen kunnen anticiperen op mogelijke risico's en kansen. Voorbeelden zijn het investeren in continue bijscholing van medewerkers om up-to-date te blijven met technologische ontwikkelingen, of het ontwikkelen van een crisismanagementplan om snel te reageren op onverwachte gebeurtenissen.

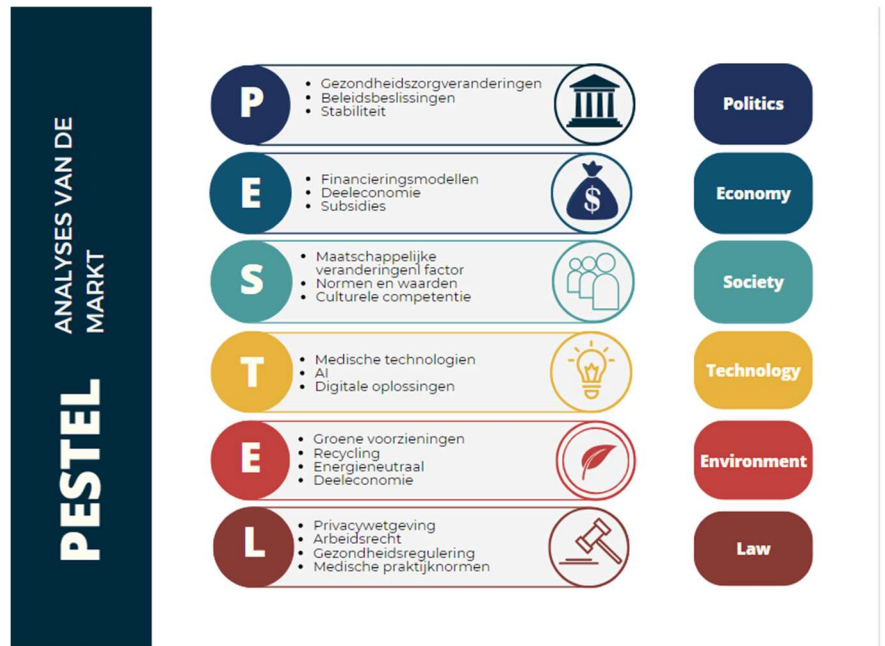
Action Plan: Het actieplan moet gedetailleerd zijn met specifieke stappen, deadlines, verantwoordelijkheden en middelen. Het moet flexibel genoeg zijn om aan te passen aan veranderende omstandigheden en moet gekoppeld zijn aan bredere strategische doelen van de organisatie.

Draagvlak en Verantwoordelijkheden: Het creëren van draagvlak is van vitaal belang. Mentis Care identificeert wie verantwoordelijk is voor elke actie en zorgt voor duidelijke communicatie over de noodzaak en het belang van elke maatregel.

Monitoring en Evaluatie: Een monitoring- en evaluatiesysteem moet prestatie-indicatoren bevatten om de voortgang te meten. Regelmatige evaluaties stellen de organisatie in staat om de doeltreffendheid van genomen maatregelen te beoordelen en, indien nodig, aanpassingen aan te brengen.

Continue Verbetering: Een cultuur van continue verbetering moet worden aangemoedigd. Periodieke evaluaties leiden tot nieuwe correctieve en preventieve acties, waardoor de organisatie veerkrachtig en wendbaar blijft.

Deze uitgebreide benadering van de PESTEL-analyse en het CAPA-model biedt Mentis Care een diepgaand inzicht in de externe omgeving en biedt een robuust kader voor proactieve planning en respons.



Resultaten en veranderingen

1. **Privacywetgeving:**

- Implementatie van geavanceerde gegevensbeschermingsmaatregelen om te voldoen aan de nieuwe AVG- of lokale wetgeving.
- Periodieke audits en trainingen om ervoor te zorgen dat alle medewerkers op de hoogte zijn van en handelen volgens de vereiste privacyrichtlijnen.

2. **Arbeidsrecht:**

- Herziening van het personeelsbeleid in overeenstemming met de gewijzigde arbeidswetgeving.
- Communicatie met het personeel over eventuele wijzigingen in hun arbeidsvoorwaarden en rechten.

3. **Gezondheidszorgregulering:**

- Aanpassing van administratieve processen om te voldoen aan nieuwe regelgeving.
- Continue monitoring van wijzigingen in de gezondheidszorgregulering om proactief te reageren op aanpassingen.

4. **Contractuele Overeenkomsten:**

- Grondige herziening van bestaande contracten en onderhandelingen volgens de nieuwe wetten.
- Training van het juridisch team en relevant personeel over de implicaties van de nieuwe regelgeving.

5. **Medische Praktijknormen:**

- Periodieke evaluatie van medische protocollen en processen om ervoor te zorgen dat ze in lijn zijn met de nieuwste normen.
- Opleiding van zorgverleners om op de hoogte te blijven van de meest recente medische praktijkrichtlijnen.

6. **Noodplanning en Veiligheid:**

- Bijwerken van noodplannen en -procedures volgens de laatste voorschriften.
- Regelmatige oefeningen en trainingen om de paraatheid te waarborgen bij noodsituaties en veiligheidsincidenten.

Deze acties zouden moeten bijdragen aan een effectieve naleving van juridische factoren en het minimaliseren van risico's die voortvloeien uit wetswijzigingen. Periodieke monitoring, evaluatie en aanpassing zijn essentieel om ervoor te zorgen dat Mentis Care veerkrachtig blijft in een steeds veranderende juridische omgeving.

Conclusie: Systematische Kwaliteitsborging bij Mentis Care

Het organisatiebeleid van Mentis Care illustreert een doordachte en modelmatige benadering die de kern vormt van het streven naar continue kwaliteitsverbetering en waarborging binnen de organisatie. Met het gebruik van een breed scala aan modellen en matrixen, waaronder het **BSC, ServQual, CGI, IPS, FMEA, RCA, MBO, TCO, en het PESTEL-framework**, heeft Mentis Care een gestructureerd kader gecreëerd voor analyse en evaluatie op diverse niveaus.

De **Plan-Do-Check-Act (PDCA)-cyclus**, als basis en uitgangspunt van alle interne processen binnen Mentis Care, vormt het fundament van deze systematische benadering. Deze cyclus fungeert als een continu leerproces dat de organisatie in staat stelt om proactief in te spelen op veranderingen, lessen te trekken uit ervaringen en de kwaliteit van zorg op hoog niveau te handhaven.

De implementatie van modellen zoals het Balanced Scorecard (BSC) en het Service Quality Model (ServQual) biedt Mentis Care de mogelijkheid om de prestaties op verschillende gebieden te meten en te evalueren. Het gebruik van het Clinical Global Impression (CGI) model in de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) biedt een gestandaardiseerde methode om de ernst van de symptomen en de behandelingsrespons te beoordelen.

Voor interprofessionele samenwerking binnen de GGZ en gehandicaptenzorg wordt het Interprofessioneel Samenwerken (IPS)-model toegepast. Dit model helpt bij het analyseren en verbeteren van de interacties tussen verschillende zorgverleners, waardoor de zorg naadloos kan worden gecoördineerd.

Het gebruik van Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) en Root Cause Analysis (RCA) bij het analyseren van signalen, incidenten, en klachten waarborgt een grondige aanpak om diepere oorzaken van problemen te identificeren. Hierdoor kan Mentis Care effectieve corrigerende en preventieve maatregelen implementeren.

Daarnaast wordt de Total Cost of Ownership (TCO)-benadering toegepast voor het evalueren van inkoopbeslissingen, waarbij de volledige levenscycluskosten van materialen en apparatuur worden overwogen. Dit draagt bij aan weloverwogen beslissingen en efficiënt gebruik van middelen.

Het Management by Objectives (MBO)-model wordt ingezet om duidelijke doelen en prestatie-indicatoren vast te stellen, waardoor medewerkers gemotiveerd en gericht blijven op het behalen van organisatiedoelstellingen.

Het gebruik van het PESTEL-framework stelt Mentis Care in staat om brede maatschappelijke ontwikkelingen te analyseren en hierop in te spelen, wat essentieel is voor een adaptieve en duurzame organisatie.

In conclusie toont Mentis Care met deze systematische benadering en de integratie van diverse modellen aan dat het niet alleen gericht is op het handhaven van kwaliteit, maar ook op het actief streven naar verbetering en innovatie binnen de zorgomgeving. **Door deze geïntegreerde aanpak blijft Mentis Care flexibel, veerkrachtig en toegewijd aan het leveren van hoogwaardige zorg met persoonlijke aandacht, waarbij de cliënt altijd centraal staat.**

Hoofdstuk 2: Processen

2.1 Procesbeschrijvingen

Het hoofdstuk procesbeschrijvingen dient als onderdeel van de Plan-Do-Check-Act (PDCA) cyclus, gericht op het verbeteren van de kwaliteit van zorgprocessen binnen Mentis Care. Het doel van dit rapport is om een gedetailleerd overzicht te geven van de bestaande zorgprocessen in de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) en Gehandicaptenzorg, waarbij specifieke aandacht wordt besteed aan processen die direct van invloed zijn op de zorgverlening aan cliënten.

2.1.1 Beschrijving van Zorgprocessen:

In dit gedeelte worden alle processen die betrokken zijn bij de zorgverlening aan de cliënt uitgebreid beschreven, waarbij ook specifieke methodieken worden benoemd.

Dit omvat:

1. Aanmeldingsproces:

- In kaart brengen van de stappen van aanmelding tot eerste contact met de cliënt.
- Duur en efficiëntie van het aanmeldingsproces.
- *Methodiek: Toepassing van de SOEP-methode (Systematisch, Objectief, Efficiënt, Persoonlijk) voor gestructureerde aanmeldingsprocedures.*

2. Intakeproces:

- Procedure voor het uitvoeren van een grondige intake en evaluatie van de behoeften van de cliënt.
- Involveren van cliënt en familie in het intakeproces.
- *Methodiek: Gebruik van de CRAFFT-methode (Car, Relax, Alone, Forget, Friends, Trouble) voor gestandaardiseerde screenings tijdens intake.*

3. Behandelplanningsproces:

- Opstellen, implementeren en evalueren van behandelplannen.
- Betrokkenheid van multidisciplinair team bij behandelplanning.
- *Methodiek: Toepassing van de SMART-methode (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdsgebonden) voor doelstellingen in behandelplannen.*

4. Uitvoeringsproces van Behandeling:

- Implementatie van diverse behandelingsmethoden en interventies.
- Monitoring van voortgang en bijstelling van behandeling indien nodig.
- *Methodiek: Integratie van de SOEP-methode voor gestructureerde, persoonsgerichte behandeling.*

5. Follow-up en Nazorgproces:

- Procedure voor nazorg en opvolging na afronding van de behandeling.
- Beoordeling van langetermijneffecten en preventieve maatregelen.
- *Methodiek: Toepassing van het TIP-model (Treatment Improvement Protocols) voor gestructureerde follow-up en nazorg.*

Ondersteunende Processen: Dit gedeelte richt zich op processen die, hoewel niet direct gericht op de zorgverlening, een significante invloed hebben op de kwaliteit van de zorg.

Dit omvat:

1. **Personeelswerving en -beheer:**
 - Werving, selectie en training van gekwalificeerd personeel.
 - Beheer van personeelsbestand en werktevredenheid.
 - *Methodiek: Gebruik van de DISC-methode (Dominance, Influence, Steadiness, Conscientiousness) voor personeelsbeoordeling en teambuilding.*
2. **Kwaliteitsborging en Accreditatie:**
 - Implementatie van kwaliteitsstandaarden en -richtlijnen.
 - Voorbereiding op en behoud van accreditaties, zoals HKZ.
 - *Methodiek: Toepassing van de PDSA-cyclus (Plan, Do, Study, Act) voor continue verbetering en kwaliteitsborging.*
3. **Informatie- en Communicatiesystemen:**
 - Gebruik van geavanceerde technologie voor efficiënte informatie-uitwisseling.
 - Beveiliging en privacy van cliëntgegevens.
 - *Methodiek: Implementatie van de SOAP-methode (Subjective, Objective, Assessment, Plan) voor gestructureerde en uniforme rapportage.*
4. **Facilitair Beheer:**
 - Onderhoud en optimalisatie van faciliteiten voor een comfortabele zorgomgeving.
 - Beheer van beschikbare hulpmiddelen en apparatuur.
 - *Methodiek: Toepassing van de 5S-methode (Sort, Set in order, Shine, Standardize, Sustain) voor efficiënt facilitair beheer.*

PDCA Cyclus: Het rapport benadrukt de implementatie van de PDCA-cyclus als fundament voor continue verbetering. Elk proces wordt periodiek geëvalueerd, en op basis van deze evaluaties worden verbeteringen aangebracht.

Conclusie: Dit rapport biedt een diepgaand overzicht van zowel de zorgverlenende als ondersteunende processen binnen Mentis Care, waarbij specifieke methodieken zijn toegepast voor gestructureerde en geoptimaliseerde uitvoering. De PDCA-cyclus zal als leidraad fungeren voor aanhoudende verbeteringen, waarbij feedback, evaluaties en innovaties integraal deel uitmaken van het kwaliteitsbeheer.

2.1.2 Resultaten en Verbetermaatregelen bij Mentis Care

Zorgprocessen:

1. Aanmeldingsproces:

- *Resultaten:*
 - De stappen van aanmelding tot het eerste cliëntcontact verliepen volgens de SOEP-methode (Systematisch, Objectief, Efficiënt, Persoonlijk).
 - De duur van het aanmeldingsproces voldeed aan de gestelde normen.
- *Verbetermaatregelen:*
 - Implementatie van een geautomatiseerd registratiesysteem om de efficiëntie verder te verhogen en wachttijden te minimaliseren.
 - Periodieke training voor medewerkers gericht op het behouden van de persoonlijke benadering.

2. Intakeproces:

- *Resultaten:*
 - Het intakeproces omvatte een grondige evaluatie van de behoeften van de cliënt.
 - Cliënt en familie waren actief betrokken in het proces.
- *Verbetermaatregelen:*
 - Aanvullende training voor medewerkers betreffende gevoelige cliëntinteracties en cultuursensitiviteit.
 - Implementatie van een feedbackmechanisme om de cliënttevredenheid in het intakeproces continu te peilen.

3. Behandelplanningsproces:

- *Resultaten:*
 - Behandelplannen werden opgesteld, geïmplementeerd en geëvalueerd volgens de SMART-methode (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdsgebonden).
 - Multidisciplinaire betrokkenheid was merkbaar en constructief.
- *Verbetermaatregelen:*
 - Implementatie van een geautomatiseerd systeem voor het volgen van doelstellingen, waardoor het proces nog transparanter wordt.
 - Continue bijscholing over nieuwe behandelmethoden voor het team om de kwaliteit van de behandeling te verbeteren.

4. Uitvoeringsproces van Behandeling:

- *Resultaten:*
 - Diverse behandelingsmethoden zijn effectief geïmplementeerd.
 - Voortgang wordt systematisch gemonitord en bijstellingen zijn accuraat.
- *Verbetermaatregelen:*
 - Integratie van nieuwe evidence-based praktijken om de behandeling verder te verbeteren.
 - Periodieke externe audits voor kwaliteitsborging en externe validatie van behandelmethoden.

5. Follow-up en Nazorgproces:

- *Resultaten:*
 - Nazorgprocedures zijn consistent uitgevoerd, waarbij de behaalde resultaten in acht werden genomen.
 - Langetermijneffecten zijn beoordeeld, en preventieve maatregelen zijn genomen.
- *Verbetermaatregelen:*
 - Introductie van follow-up enquêtes voor voortdurende feedback na nazorg.
 - Periodieke herziening van preventieve maatregelen om in te spelen op veranderende behoeften.

Ondersteunende Processen:

Resultaten en Verbetermaatregelen voor de Ondersteunende Processen:

- **Personeelswerving en -beheer:**
 - *Resultaten:*
 - Personeelswerving en -beheer verliepen volgens de DISC-methode (Dominance, Influence, Steadiness, Conscientiousness).
 - Werktevredenheid is op een acceptabel niveau.
 - *Verbetermaatregelen:*
 - Continue bijscholing voor HR-personeel in recente wervingsmethoden om de beste talenten aan te trekken.
 - Periodieke enquêtes voor medewerkerstevredenheid en specifieke feedbackverzameling voor verbeteringen.
- **Kwaliteitsborging en Accreditatie:**
 - *Resultaten:*
 - Kwaliteitsstandaarden zijn geïmplementeerd en gehandhaafd.
 - Accreditaties zoals HKZ zijn behouden.
 - *Verbetermaatregelen:*
 - Continue monitoring van wijzigingen in kwaliteitsstandaarden en tijdige aanpassingen.
 - Actieve betrokkenheid van medewerkers bij accreditatievoorbereiding en procesevaluaties.
- **Informatie- en Communicatiesystemen:**
 - *Resultaten:*
 - Geavanceerde technologie is effectief gebruikt voor efficiënte informatie-uitwisseling.
 - Privacy van cliëntgegevens is adequaat gewaarborgd.
 - *Verbetermaatregelen:*
 - Periodieke cybersecurity training voor medewerkers om de informatiebeveiliging te versterken.
 - Regelmatige evaluatie van nieuwe communicatietechnologieën voor continue verbetering.

- **Facilitair Beheer:**
 - *Resultaten:*
 - Faciliteiten zijn onderhouden voor een comfortabele zorgomgeving.
 - Hulpmiddelen en apparatuur zijn optimaal beheerd.
 - *Verbetermaatregelen:*
 - Implementatie van een geautomatiseerd onderhoudssysteem voor snellere respons op facilitaire behoeften.
 - Periodieke inventarisatie van beschikbare hulpmiddelen met bijwerking van noodzakelijke aanvullingen.

Conclusie

De uitvoerige analyse van zowel zorgprocessen als ondersteunende processen bij Mentis Care heeft waardevolle inzichten opgeleverd die de toewijding van de organisatie aan kwalitatieve zorg benadrukken. De resultaten tonen aan dat Mentis Care effectief gebruikmaakt van gestructureerde methoden en modellen, zoals de SOEP-methode, CRAFFT-methode, SMART-methode, en anderen, om processen te optimaliseren en de kwaliteit van zorg te waarborgen.

De implementatie van deze methoden heeft positieve resultaten voortgebracht, waaronder gestructureerde en efficiënte aanmeldingsprocedures, actieve betrokkenheid van cliënten in het intakeproces, en multidisciplinaire samenwerking bij behandelplanning. Het gebruik van geavanceerde technologie en gestandaardiseerde evaluatiemethoden heeft ook geleid tot effectieve communicatie en informatie-uitwisseling, evenals het behoud van accreditaties en kwaliteitsstandaarden.

Belangrijk is dat de evaluatieresultaten als basis dienen voor continue verbetering, en de daaruit voortvloeiende verbetermaatregelen zijn gericht op het verfijnen van bestaande processen. Deze maatregelen, zoals de implementatie van geautomatiseerde systemen, aanvullende training, en regelmatige feedbackmechanismen, getuigen van Mentis Care's proactieve aanpak om te blijven voldoen aan de veranderende behoeften van de zorgomgeving.

Het commitment van Mentis Care aan de Plan-Do-Check-Act (PDCA)-cyclus is evident in de manier waarop de organisatie processen evalueert, resultaten analyseert en, indien nodig, verbeteringen implementeert. Door deze cyclus als leidraad te nemen, positioneert Mentis Care zich niet alleen als een organisatie die voldoet aan huidige normen, maar ook als een entiteit die zich voortdurend aanpast en evolueert om optimale zorg te bieden.

In de komende periode zullen de voorgestelde verbetermaatregelen zorgvuldig worden uitgevoerd, waarbij evaluaties met regelmaat zullen plaatsvinden om de effectiviteit ervan te meten. Mentis Care blijft zich inzetten voor het handhaven van een hoog niveau van zorg en het creëren van een omgeving waarin cliënten centraal staan, ondersteund door een robuuste kwaliteitsborging en continue verbetercultuur.

2.2 Risico-inventarisatie processen

Risico Inventarisatie: integratie van processen, resultaten, en verbetermaatregelen

De uitgebreide risico-inventarisatie voor Mentis Care heeft een diepgaand inzicht geboden in de potentiële risico's binnen verschillende zorgprocessen, waarbij de focus lag op de vragen:

- Wat kan er misgaan,
- Hoe ernstig is dit,
- Hoe groot is de kans dat het misgaat,
- Wat kan er gedaan worden om te voorkomen dat het misgaat,
- Wat kan er gedaan worden als het misgaat.

Deze analyse heeft geresulteerd in belangrijke inzichten en identificatie van kritieke punten waar proactieve maatregelen noodzakelijk zijn om de kwaliteit van zorg te waarborgen.

Aanmeldingsproces:

- *Wat kan er misgaan?*
 - Vertragingen in het aanmeldingsproces, foutieve registratie van cliëntgegevens.
- *Hoe ernstig is dit?*
 - Gematigd tot ernstig, kan leiden tot verlies van waardevolle tijd en potentiële fouten in verdere processen.
- *Hoe groot is de kans dat het misgaat?*
 - Matig, afhankelijk van de complexiteit van de aanmeldingsinformatie.
- *Wat kan er gedaan worden om te voorkomen dat het misgaat?*
 - Aanvullende training voor medewerkers en regelmatige audits van het aanmeldingsproces.
- *Wat kan er gedaan worden als het misgaat?*
 - Snelle correctie van fouten, gevolgd door een grondige evaluatie.

Verbetermaatregelen:

- Implementatie van een elektronisch patiëntidentificatiesysteem.
- Periodieke training en bijscholing voor personeel.

Intakeproces:

- *Wat kan er misgaan?*
 - Gebrekkige betrokkenheid van cliënt en familie tijdens intake, onnauwkeurige evaluatie van behoeften.
- *Hoe ernstig is dit?*
 - Ernstig, kan leiden tot verkeerde behandelingsplannen en verminderde tevredenheid van cliënten.
- *Hoe groot is de kans dat het misgaat?*
 - Laag tot matig, afhankelijk van communicatie en evaluatievaardigheden.
- *Wat kan er gedaan worden om te voorkomen dat het misgaat?*
 - Training in communicatieve vaardigheden, implementatie van gestructureerde screeningsmethoden.
- *Wat kan er gedaan worden als het misgaat?*
 - Herziening van intakeprocedures en herstel van communicatieve lacunes.

Verbetermaatregelen:

- Implementatie van gestandaardiseerde screeningsmethoden.
- Versterkte betrokkenheid van cliënt en familie in het proces.

Behandelplanningsproces:

- *Wat kan er misgaan?*
 - Onvolledige of onrealistische behandelingsdoelen, gebrek aan multidisciplinaire betrokkenheid.
- *Hoe ernstig is dit?*
 - Gematigd tot ernstig, kan leiden tot ineffectieve behandelingen en gebrek aan vooruitgang.
- *Hoe groot is de kans dat het misgaat?*
 - Matig, afhankelijk van effectiviteit van communicatie binnen het behandelteam.
- *Wat kan er gedaan worden om te voorkomen dat het misgaat?*
 - SMART-doelstellingen implementeren en regelmatige teambesprekingen organiseren.
- *Wat kan er gedaan worden als het misgaat?*
 - Bijstelling van behandelplannen en betrokkenheid van relevante specialisten.

Verbetermaatregelen:

- Training in het opstellen van SMART-doelstellingen.
- Intensivering van multidisciplinaire samenwerking.

Uitvoeringsproces van Behandeling:

- *Wat kan er misgaan?*
 - Onvoldoende implementatie van behandelingsmethoden, gebrek aan voortgangsbewaking.
- *Hoe ernstig is dit?*
 - Ernstig, kan leiden tot suboptimale behandeling en potentieel gevaar voor cliënten.
- *Hoe groot is de kans dat het misgaat?*
 - Laag tot matig, afhankelijk van de effectiviteit van monitoringprocessen.
- *Wat kan er gedaan worden om te voorkomen dat het misgaat?*
 - Implementatie van gestructureerde behandelingsprotocollen en regelmatige voortgangscntroles.
- *Wat kan er gedaan worden als het misgaat?*
 - Onmiddellijke aanpassing van behandeling en herziening van protocollen.

Verbetermaatregelen:

- Ontwikkeling van gestructureerde behandelingsprotocollen.
- Intensivering van voortgangsmonitoring.

Follow-up en Nazorgproces:

- *Wat kan er misgaan?*
 - Gebrek aan nazorgprocedures, onvoldoende beoordeling van langetermijneffecten.
- *Hoe ernstig is dit?*
 - Matig tot ernstig, kan leiden tot terugval en gemiste kansen voor verbetering.
- *Hoe groot is de kans dat het misgaat?*
 - Matig, afhankelijk van de nazorgimplementatie.
- *Wat kan er gedaan worden om te voorkomen dat het misgaat?*
 - Implementatie van gestructureerde follow-upprotocollen en langetermijnevaluaties.
- *Wat kan er gedaan worden als het misgaat?*
 - Onmiddellijke aanpassing van nazorgprocedures en herbeoordeling van cliëntbehoeften.

Verbetermaatregelen:

- Ontwikkeling van follow-upprotocollen.
- Versterking van nazorgprocessen.

Ondersteunende Processen:

- *Wat kan er misgaan?*
 - Onvoldoende werving en beheer van gekwalificeerd personeel, gebrek aan voorbereiding op accreditaties.
- *Hoe ernstig is dit?*
 - Matig tot ernstig, kan leiden tot onderbezetting en verlies van kwaliteitsstandaarden.
- *Hoe groot is de kans dat het misgaat?*
 - Matig, afhankelijk van wervings- en beheerprocessen.
- *Wat kan er gedaan worden om te voorkomen dat het misgaat?*
 - Gestandaardiseerde wervingsprotocollen en regelmatige accreditatievoorbereiding.
- *Wat kan er gedaan worden als het misgaat?*
 - Onmiddellijke bijstelling van wervings- en accreditatieprocessen.

Verbetermaatregelen:

- Implementatie van gestructureerde wervingsprotocollen.
- Versterking van accreditatievoorbereiding.

Informatie- en Communicatiesystemen:

- *Wat kan er misgaan?*
 - Onvoldoende beveiliging van cliëntgegevens, inefficiënte informatie-uitwisseling.
- *Hoe ernstig is dit?*
 - Ernstig, kan leiden tot inbreuk op privacy en gebrekkige communicatie tussen zorgverleners.
- *Hoe groot is de kans dat het misgaat?*
 - Laag tot matig, afhankelijk van de implementatie van informatiesystemen.
- *Wat kan er gedaan worden om te voorkomen dat het misgaat?*
 - Sterke beveiligingsprotocollen en regelmatige evaluatie van communicatiesystemen.
- *Wat kan er gedaan worden als het misgaat?*
 - Onmiddellijke beveiligingscorrecties en herziening van communicatieprotocollen.

Verbetermaatregelen:

- Versterking van beveiligingsprotocollen.
- Intensivering van evaluatieprocessen voor communicatiesystemen.

Facilitair Beheer:

- *Wat kan er misgaan?*
 - Gebrek aan facilitair onderhoud, onvoldoende beheer van beschikbare middelen.
- *Hoe ernstig is dit?*
 - Matig tot ernstig, kan leiden tot oncomfortabele zorgomgeving en gebrek aan essentiële hulpmiddelen.
- *Hoe groot is de kans dat het misgaat?*
 - Matig, afhankelijk van facilitair beheer.
- *Wat kan er gedaan worden om te voorkomen dat het misgaat?*
 - Implementatie van gestructureerde facilitaire beheerprotocollen en regelmatig onderhoud.
- *Wat kan er gedaan worden als het misgaat?*
 - Onmiddellijke correcties van facilitaire problemen en herstel van beheerprotocollen.

Verbetermaatregelen:

- Ontwikkeling van gestructureerde facilitaire beheerprotocollen.
- Intensivering van regelmatig facilitair onderhoud.

Conclusie

De risico-inventarisatie heeft onthuld dat een systematische aanpak van de zorgprocessen van cruciaal belang is om risico's te minimaliseren en de kwaliteit van zorg te waarborgen. Belangrijke aandachtspunten zijn onder andere communicatie, multidisciplinaire betrokkenheid, implementatie van protocollen en de noodzaak van gestructureerde follow-up.

Belangrijkste Verbetermaatregelen:

1. Versterkte Training en Educatie: Een nadruk op voortdurende training om communicatieve vaardigheden te verbeteren en gestructureerde screeningsmethoden toe te passen tijdens het aanmeldings- en intakeproces.
2. Implementatie van SMART-doelen: Om het behandelplanningsproces te verbeteren, zal er een gerichte inspanning zijn om SMART-doelen te implementeren, met specifieke aandacht voor multidisciplinaire betrokkenheid.
3. Gestandaardiseerde Behandelingsprotocollen: Het uitvoeringsproces van de behandeling zal profiteren van de ontwikkeling en implementatie van gestandaardiseerde behandelingsprotocollen, waardoor consistentie en effectiviteit worden gegarandeerd.
4. Geautomatiseerd Systeem voor Follow-up: In het follow-up en nazorgproces zal de invoering van een geautomatiseerd systeem voor real-time monitoring de nazorg verbeteren en zorgen voor een continue evaluatie van langetermijneffecten.

PDCA-Cyclus als Leidraad: Deze verbetermaatregelen zullen worden geïntegreerd in de PDCA-cyclus, waardoor een continue stroom van evaluatie, actie en aanpassing ontstaat. Mentis Care blijft zich toewijden aan het bieden van hoogwaardige zorg met persoonlijke aandacht voor ieder individu, waarbij deze verbetermaatregelen de organisatie in staat stellen om flexibel te reageren op veranderende behoeften en uitdagingen in de zorgsector.

Hoofdstuk 3: Werkomgeving

3.1 Samenvatting werkomgeving

Mentis Care, als zorginstelling voor geestelijke gezondheid en gehandicaptenzorg, heeft zich toegewijd aan het creëren van een omgeving die niet alleen functioneel en veilig is voor medewerkers maar ook optimaal aansluit op de behoeften en verwachtingen van cliënten.

Medewerkers:

In het hart van de evaluatie staat de cruciale rol van medewerkers. Hun dagelijkse werkzaamheden en de mate waarin zij kunnen gedijen in hun werkomgeving zijn rechtstreeks gekoppeld aan de functionele en veilige inrichting van Mentis Care.

Privacy en Gegevensverwerking:

Implementatie van een geavanceerd elektronisch patiëntidentificatiesysteem heeft niet alleen de bescherming van de privacy van cliënten versterkt maar heeft medewerkers ook voorzien van een efficiënt middel voor gegevensverwerking. Dit draagt bij aan een werkomgeving waarin medewerkers met vertrouwen kunnen werken, wetende dat cliëntgegevens op een veilige en betrouwbare manier worden beheerd.

Toegankelijkheid:

Een soepel aanmeldingsproces en verbeterde betrokkenheid van cliënten en hun families tijdens intakeprocedures hebben de toegankelijkheid van zorg verbeterd. Dit niet alleen ten goede van de cliënten, maar het stelt medewerkers ook in staat om hun taken efficiënter uit te voeren en adequater te reageren op de behoeften van cliënten.

Veiligheid:

De nadruk op gestructureerde protocollen en intensievere monitoringprocessen waarborgt een veilige werkomgeving voor medewerkers. Hierdoor kunnen zij met zelfvertrouwen hoogwaardige zorg leveren, wetende dat de veiligheid van de zorgomgeving gewaarborgd is.

Hygiëne:

De strikte naleving van hoge hygiënenormen niet alleen bevordert de gezondheid en het welzijn van cliënten, maar het zorgt ook voor een veilige werkomgeving voor medewerkers. Een schone en goed onderhouden omgeving draagt bij aan het welzijn van medewerkers en benadrukt hun professionele toewijding.

PDCA-Cyclus als Leidraad:

De toepassing van de PDCA-cyclus als leidraad voor continue verbetering is niet slechts een concept, maar een dagelijkse realiteit voor medewerkers. De cultuur van voortdurende groei en ontwikkeling stelt medewerkers in staat om actief bij te dragen aan het optimaliseren van processen en verbeteringsinitiatieven.

Cliënten:

Cliënten van Mentis Care hebben recht op niet alleen hoogwaardige zorg maar ook op een omgeving die veilig, toegankelijk en privacybeschermend is.

Aanmeldingsproces:

Verbeteringen in het aanmeldingsproces resulteren in een efficiëntere toegang tot zorg voor cliënten. Vertragingen worden geminimaliseerd, en de kans op fouten in registratie wordt aanzienlijk verminderd, wat bijdraagt aan een naadloze ervaring voor cliënten.

Intakeproces:

De betrokkenheid van cliënten en hun families tijdens het intakeproces verzekert een grondige evaluatie van behoeften. Dit zorgt voor een meer gepersonaliseerde zorgervaring en verbetert de communicatie tussen zorgverleners en cliënten.

Behandelplanningsproces:

Het nauwkeurig opstellen van behandelplannen, met betrokkenheid van multidisciplinaire teams, waarborgt dat cliënten profiteren van effectieve en gecoördineerde zorg. Het implementeren van SMART-doelstellingen resulteert in meetbare en realistische doelen voor cliënten.

Uitvoeringsproces van Behandeling:

Het waarborgen van een juiste implementatie van behandelingsmethoden en regelmatige voortgangscntroles verzekert cliënten van een optimale behandeling. Dit draagt bij aan het vertrouwen van cliënten in het behandelproces.

Follow-up en Nazorgproces:

Een goed gestructureerd follow-up en nazorgproces garandeert cliënten dat hun behoeften ook na de behandeling worden erkend en aangepakt. Het TIP-model waarborgt een continue evaluatie van langetermijneffecten en preventieve maatregelen.

1. **Privacywetgeving:**
 - Implementatie van geavanceerde gegevensbeschermingsmaatregelen om te voldoen aan de nieuwe AVG- of lokale wetgeving.
 - Periodieke audits en trainingen om ervoor te zorgen dat alle medewerkers op de hoogte zijn van en handelen volgens de vereiste privacyrichtlijnen.
2. **Arbeidsrecht:**
 - Herziening van het personeelsbeleid in overeenstemming met de gewijzigde arbeidswetgeving.
 - Communicatie met het personeel over eventuele wijzigingen in hun arbeidsvoorwaarden en rechten.
3. **Gezondheidszorgregulering:**
 - Aanpassing van administratieve processen om te voldoen aan nieuwe regelgeving.
 - Continue monitoring van wijzigingen in de gezondheidszorgregulering om proactief te reageren op aanpassingen.
4. **Contractuele Overeenkomsten:**
 - Grondige herziening van bestaande contracten en onderhandelingen volgens de nieuwe wetten.
 - Training van het juridisch team en relevant personeel over de implicaties van de nieuwe regelgeving.
5. **Medische Praktijknormen:**
 - Periodieke evaluatie van medische protocollen en processen om ervoor te zorgen dat ze in lijn zijn met de nieuwste normen.
 - Opleiding van zorgverleners om op de hoogte te blijven van de meest recente medische praktijkrichtlijnen.
6. **Noodplanning en Veiligheid:**
 - Bijwerken van noodplannen en -procedures volgens de laatste voorschriften.
 - Regelmatige oefeningen en trainingen om de paraatheid te waarborgen bij noodsituaties en veiligheidsincidenten.

Deze acties zouden moeten bijdragen aan een effectieve naleving van juridische factoren en het minimaliseren van risico's die voortvloeien uit wetswijzigingen. Periodieke monitoring, evaluatie en aanpassing zijn essentieel om ervoor te zorgen dat Mentis Care veerkrachtig blijft in een steeds veranderende juridische omgeving.

3.1.1 Mentis Care Privacybeleid

Inleiding: Het Privacybeleid van Mentis Care is een allesomvattend document dat de organisatorische toewijding aan privacy en de bescherming van persoonsgegevens weerspiegelt. Het beleid, opgesteld conform relevante wet- en regelgeving, vormt de leidraad voor alle betrokkenen, waarbij transparantie en compliance centraal staan.

Belangrijkste Kenmerken:

- **Verzameling van Gegevens:**
 - Het beleid bepaalt dat Mentis Care alleen persoonlijke gegevens verzamelt die noodzakelijk zijn voor het leveren van hoogwaardige zorg.
 - Specificeert dat toestemming van cliënten wordt verkregen voordat gegevens worden verzameld, waarbij het doel van de verzameling duidelijk wordt gecommuniceerd.
- **Gebruik en Opslag van Gegevens:**
 - Beschrijft gedetailleerd hoe persoonlijke gegevens worden gebruikt en opgeslagen, met expliciete richtlijnen voor de toegestane doeleinden.
 - Hanteert strikte protocollen voor gegevensretentie, inclusief de bewaartermijnen en criteria voor gegevensvernietiging.
- **Delen van Gegevens:**
 - Legt uit onder welke omstandigheden persoonlijke gegevens kunnen worden gedeeld, zowel binnen de organisatie als met externe partijen.
 - Introduceert maatregelen om ervoor te zorgen dat gedeelde gegevens voldoende worden beschermd.
- **Verantwoordelijkheden van Medewerkers:**
 - Identificeert de specifieke verantwoordelijkheden van medewerkers met betrekking tot gegevensbescherming.
 - Onderstreept het belang van continue bewustwording en scholing op het gebied van privacy.
- **Nalevingsmechanismen:**
 - Benoemt interne controlemechanismen en audits om de naleving van het privacybeleid te waarborgen.
 - Specificeert de aangewezen functionaris voor gegevensbescherming en contactgegevens voor privacygerelateerde vragen.
 1. **Documentatie van Gegevensverwerking:** Dit praktische document, onderdeel van het overkoepelende privacykader, biedt gedetailleerde richtlijnen voor de daadwerkelijke verwerking van persoonlijke gegevens binnen de dagelijkse praktijk van Mentis Care.

Stapsgewijze Beschrijving:

- **Verzameling:**
 - Specificeert de gegevens die worden verzameld, waaronder de bronnen en methoden van verwerving.
 - Legt uit dat toestemming een essentiële vereiste is, met duidelijke procedures voor het verkrijgen en documenteren ervan.
- **Gegevensopslag:**
 - Biedt uitgebreide richtlijnen voor de opslag van persoonlijke gegevens, inclusief technische maatregelen zoals versleuteling en toegangscontroles.
 - Stelt een gedetailleerd beleid voor omtrent gegevenstoegang, met specifieke rollen en verantwoordelijkheden.
- **Gegevensgebruik:**
 - Identificeert het beoogde doel van de gegevensverwerking en welke afdelingen binnen Mentis Care toegang hebben tot deze gegevens.
 - Bevestigt dat gegevens alleen worden gebruikt voor het expliciet opgegeven doel.
- **Delen van Gegevens:**
 - Specificeert de voorwaarden waaronder gegevens kunnen worden gedeeld, met protocollen om de integriteit van gedeelde gegevens te waarborgen.
 - Introduceert mechanismen om ervoor te zorgen dat externe partijen voldoen aan de privacystandaarden van Mentis Care.
- **Beveiligingsmaatregelen:**
 - Gedetailleerde beschrijving van technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, inclusief firewalls, antivirussoftware en bewustwordingstraining voor medewerkers.
 - Biedt een gedegen aanpak van gegevensbeveiliging om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van persoonlijke gegevens te waarborgen.

Conclusie: Zowel het Privacybeleid als de Procedure voor Gegevensverwerking vormen een solide basis voor een privacygerichte cultuur binnen Mentis Care. Ze dienen niet alleen als nalevingsinstrumenten maar benadrukken ook het proactieve engagement van de organisatie om de privacy van cliënten en belanghebbenden te waarborgen.

2. Toestemmingsformulieren:

Standaard Toestemmingsformulieren: Mentis Care maakt gebruik van gestandaardiseerde toestemmingsformulieren om expliciete toestemming van cliënten te verkrijgen voor het verwerken van hun persoonlijke gegevens. Deze formulieren zijn ontworpen om duidelijkheid te bieden over welke informatie wordt verzameld en hoe deze zal worden gebruikt.

3. Opleiding en Bewustwording:

Privacytrainingen: Alle medewerkers van Mentis Care volgen regelmatig privacytrainingen. Deze trainingen behandelen essentiële privacyprincipes, benadrukken het belang van vertrouwelijkheid en illustreren de juiste omgang met persoonlijke gegevens.

Bewustwordingsmateriaal: Visuele en schriftelijke materialen, zoals posters, e-mails en nieuwsbrieven, worden gebruikt om medewerkers bewust te maken van privacykwesties. Hierin worden ook voorbeelden en casestudy's gedeeld om een praktische context te bieden.

4. Privacy by Design:

Ontwerpdocumenten: Voor elk nieuw project, systeem of proces hanteert Mentis Care het principe van 'Privacy by Design'. Dit betekent dat privacyoverwegingen al in de ontwerpfase worden geïntegreerd, wat resulteert in systemen die standaard privacyvriendelijk zijn.

5. Privacy Impact Assessments (PIA) Rapport voor Mentis Care

Inleiding: Privacy Impact Assessments (PIA) zijn een integraal onderdeel van het privacybeheer van Mentis Care, waarbij bij nieuwe initiatieven of aanzienlijke veranderingen in systemen en procedures een diepgaande analyse van privacyrisico's wordt uitgevoerd. Dit rapport biedt een specifieke en duidelijke weergave van de PIA-resultaten en de daaruit voortvloeiende aanbevelingen.

Doel van de PIA: Het doel van de PIA is om potentiële privacyrisico's te identificeren en maatregelen voor gegevensbescherming te integreren in nieuwe of gewijzigde processen, systemen of initiatieven. De PIA richt zich op het waarborgen van een evenwicht tussen innovatie en privacybescherming.

2. Uitgevoerde PIA's:

- *Initiatief 1:* Implementatie van een nieuw elektronisch patiëntendossier (EPD).
 - Doel: Verbetering van de efficiëntie in gegevensbeheer en toegankelijkheid voor zorgverleners.
 - Resultaten: Identificatie van potentieel risico voor ongeautoriseerde toegang, gegevensverlies en implementatie van aanvullende beveiligingslagen.
 - Aanbevelingen: Gebruik van strikte toegangscontroles, versleuteling van gevoelige gegevens en regelmatige audits.

- *Initiatief 2:* Lancering van een online klantenportaal voor afspraken en communicatie.
 - Doel: Verbetering van de klantbetrokkenheid en toegankelijkheid van informatie.
 - Resultaten: Identificatie van risico's met betrekking tot gegevensintegriteit en bescherming van communicatie.
 - Aanbevelingen: Implementatie van end-to-end encryptie voor communicatie en periodieke controle op gegevensintegriteit.

3. Analyse van Privacyrisico's:

- *Risico 1:* Ongeautoriseerde toegang tot patiëntgegevens in het EPD.
 - Analyse: Identificatie van mogelijke zwakke punten in de toegangscontrole.
 - Maatregelen: Verbetering van authenticatieprotocollen en implementatie van meervoudige authenticatie.

- *Risico 2:* Onbedoelde openbaarmaking van gevoelige informatie via het klantenportaal.
 - Analyse: Evaluatie van de beveiliging van de communicatie-infrastructuur.
 - Maatregelen: Invoering van end-to-end encryptie en bewustwordingstraining voor medewerkers.
3. *Implementatie van Aanbevelingen:* De aanbevelingen van de PIA's zijn geïmplementeerd volgens het Corrective and Preventive Action (CAPA)-plan van Mentis Care. Dit omvatte het vaststellen van deadlines, toewijzen van verantwoordelijkheden en het formuleren van meetbare doelen om ervoor te zorgen dat de aanbevelingen effectief werden uitgevoerd.

Conclusie: De PIA-rapporten bieden een gedetailleerde blik op de privacyrisico's verbonden aan nieuwe initiatieven binnen Mentis Care. Door de implementatie van de aanbevelingen wordt de organisatie in staat gesteld om innovaties veilig te integreren en de privacy van cliënten te waarborgen. Dit rapport dient als bewijs van de proactieve benadering van Mentis Care ten aanzien van gegevensbescherming.

6. Register van Verwerkingsactiviteiten:

Register van Verwerkingsactiviteiten: Mentis Care onderhoudt een gedetailleerd register dat alle verwerkingsactiviteiten van persoonsgegevens binnen de organisatie documenteert. Dit omvat informatie over welke gegevens worden verzameld, de doeleinden van de verwerking, wie toegang heeft tot de gegevens en hoe lang ze worden bewaard.

7. Datalekprotocol voor Mentis Care

Inleiding: Mentis Care streeft naar een hoog niveau van gegevensbeveiliging en heeft een robuust Datalekprotocol geïmplementeerd om snel, effectief en compliant te handelen in het geval van een datalek. Dit protocol is ontworpen om de mogelijke impact van een datalek te minimaliseren en de privacy van betrokkenen te waarborgen.

1. Definitie van een Datalek:

Een datalek wordt gedefinieerd als een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of onrechtmatig leidt tot vernietiging, verlies, wijziging, ongeoorloofde verstrekking van of ongeoorloofde toegang tot persoonsgegevens die zijn verzameld, verwerkt, opgeslagen of anderszins behandeld.

2. *Meldingsplicht:* a. **Intern:** Alle medewerkers zijn verplicht om vermoedelijke datalekken onmiddellijk te melden aan de Functionaris voor Gegevensbescherming (FG) en de verantwoordelijke manager. b. **Extern:** Indien het datalek waarschijnlijk resulteert in een hoog risico voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, zal Mentis Care onverwijld en uiterlijk 72 uur na kennisname melding doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

3. *Stappen bij een Datalek:* a. **Identificatie en Beoordeling:** - Onmiddellijke identificatie van het datalek. - Beoordeling van de aard, omvang en ernst van het lek.

b. **Containment en Herstel:** - Onmiddellijke actie om het lek te stoppen en verdere verspreiding te voorkomen. - Herstel van gegevens naar de laatst bekende veilige staat.

c. **Kennisgeving aan Betrokkenen:** - Als het datalek waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor rechten en vrijheden, worden betrokkenen geïnformeerd over de aard van het lek, mogelijke gevolgen en genomen maatregelen.

d. **Documentatie:** - Gedetailleerde documentatie van het datalek, inclusief oorzaak, impact en genomen maatregelen.

4. *Evaluatie en Preventie:* a. **Evaluatie:** - Grondige analyse van de oorzaken en omstandigheden van het datalek. - Beoordeling van genomen maatregelen en de effectiviteit ervan.

b. **Preventie:** - Implementatie van aanvullende beveiligingsmaatregelen om toekomstige datalekken te voorkomen. - Herziening en eventuele aanpassing van bestaande beveiligingsprotocollen.

5. *Communicatie:*

- Open en transparante communicatie met betrokkenen, medewerkers en relevante autoriteiten gedurende het hele proces.

6. *Training en Bewustwording:*

- Continue training en bewustwording van medewerkers om de preventie en detectie van datalekken te verbeteren.

Dit Datalekprotocol van Mentis Care biedt een gestructureerde en effectieve aanpak voor het omgaan met datalekken, met een sterke nadruk op transparantie, naleving en het minimaliseren van mogelijke negatieve gevolgen voor betrokkenen.

8. Periodieke Audits:

Rapporten van Privacy Audits: Regelmatige privacyaudits worden uitgevoerd om de effectiviteit van de privacybeschermingsmaatregelen te evalueren. Deze audits omvatten een grondige beoordeling van bestaande procedures, controles en de implementatie van privacybeleid.

9. Samenwerking met Externe Partners bij Mentis Care: Privacyclausules in Overeenkomsten

Inleiding: Mentis Care hecht grote waarde aan de bescherming van persoonlijke gegevens, ook bij samenwerkingen met externe partners. Ons proces voor samenwerking met externe partners omvat specifieke privacyclausules in overeenkomsten, ontworpen om de vertrouwelijkheid en integriteit van persoonsgegevens te waarborgen.

“1. Inleidende Bespreking: a. Voordat een samenwerking wordt gestart, vindt een inleidende bespreking plaats met de externe partner. b. Tijdens deze bespreking worden de privacyclausules toegelicht en besproken, waarbij de externe partner volledig op de hoogte wordt gebracht van de privacyverplichtingen.

2. Opstellen van de Overeenkomst: a. Het externe juridische team stelt een samenwerkingsovereenkomst op, inclusief specifieke privacyclausules. b. Deze clausules benadrukken de verplichtingen van de externe partner met betrekking tot de bescherming en verwerking van persoonsgegevens.

3. Privacyclausules: a. Doel van Gegevensverwerking: - Expliciete vermelding van het doel waarvoor persoonsgegevens worden verwerkt.

b. Beveiligingsmaatregelen: - Specifieke beveiligingsmaatregelen die de externe partner moet implementeren om gegevens te beschermen.

c. Geheimhouding: - Duidelijke bepalingen over de geheimhouding van persoonsgegevens, inclusief de verplichting om vertrouwelijke informatie niet te delen met derden.

d. Dataretentie: - Vaststelling van de periode waarin persoonsgegevens worden bewaard en de procedure voor gegevensvernietiging na afloop van deze periode.

e. Meldingsplicht bij Datalekken: - Specifieke vereisten voor het melden van datalekken aan Mentis Care, inclusief de tijdlijn voor dergelijke meldingen.

f. Toezicht en Audit: - Mogelijkheid voor Mentis Care om toezicht te houden op de naleving van privacyclausules en periodieke audits uit te voeren.

4. Bespreking en Ondertekening: a. De opgestelde overeenkomst wordt uitvoerig besproken met de externe partner. b. Na akkoord en eventuele aanpassingen wordt de overeenkomst ondertekend door beide partijen.

5. Implementatie en Evaluatie: a. Mentis Care zorgt voor de implementatie van afgesproken maatregelen aan haar kant. b. Regelmatige evaluaties van de samenwerking en naleving van privacyclausules worden uitgevoerd.

6. Documentatie en Rapportage: a. Alle relevante documenten, inclusief de ondertekende overeenkomst, worden zorgvuldig gedocumenteerd. b. Periodieke rapportages over de samenwerking en naleving worden verstrekt aan beide partijen.

Dit uitgebreide proces benadrukt Mentis Care's toewijding aan de bescherming van persoonlijke gegevens, waarbij de privacyclausules in overeenkomsten zorgen voor een solide raamwerk voor een veilige en ethische samenwerking met externe partners."

3.1.2 Eisen voor de Praktijk - Toegankelijkheid bij Mentis Care

Mentis Care erkent het cruciale belang van toegankelijkheid in haar praktijkomgeving. De organisatie streeft ernaar ervoor te zorgen dat haar faciliteiten voor iedereen, inclusief cliënten en medewerkers, toegankelijk zijn. Hieronder worden de specifieke maatregelen en beleidslijnen beschreven die zijn vastgesteld om te voldoen aan de eisen voor toegankelijkheid.

- **Fysieke Toegankelijkheid: a. Infrastructuur:**
 - Alle gebouwen van Mentis Care zijn ontworpen en gebouwd met inachtneming van de geldende bouwvoorschriften voor toegankelijkheid.
 - Ramps en liften zijn beschikbaar in alle faciliteiten om niveaus toegankelijk te maken voor mensen met mobiliteitsbeperkingen.
- b. **Parkeervoorzieningen:**
 - Aangepaste parkeerplaatsen zijn beschikbaar dicht bij de ingang, gemarkeerd voor gebruik door mensen met een handicap.
- c. **Doorgangen en Deuren:**
 - Brede gangen en deuren zijn aanwezig om gemakkelijke doorgang te garanderen, ook voor rolstoelgebruikers.
- **Digitale Toegankelijkheid: a. Website:**
 - De officiële website van Mentis Care voldoet aan de richtlijnen voor digitale toegankelijkheid.
 - Alternatieve tekst voor afbeeldingen en duidelijke navigatie worden gehandhaafd.
- b. **Elektronische Documenten:**
 - Elektronische documenten die worden gedeeld, zoals brochures en formulieren, zijn opgemaakt om toegankelijk te zijn voor schermlezers.
- **Toegankelijkheid voor Cliënten: a. Cliënteninformatie:**
 - Informatie over diensten, procedures en rechten wordt verstrekt in begrijpelijke taal en indien nodig in verschillende formaten.
- b. **Aangepaste Communicatie:**
 - Mentis Care biedt alternatieve communicatiemiddelen voor cliënten met specifieke behoeften, zoals gebarentaal of geschreven instructies.
- **Training en Bewustwording: a. Medewerkerstraining:**
 - Medewerkers van Mentis Care worden getraind in het belang van toegankelijkheid en hoe ze cliënten met verschillende behoeften kunnen ondersteunen.
- b. **Bewustwordingsprogramma's:**
 - Bewustwordingsprogramma's worden periodiek gehouden om het belang van toegankelijkheid te benadrukken onder medewerkers en cliënten.
- **Feedbackmechanismen: a. Cliëntenenquêtes:**
 - Periodieke enquêtes worden uitgevoerd om feedback te verzamelen over de toegankelijkheid van de faciliteiten en diensten.
- b. **Klachtenprocedure:**
 - Een gestructureerde klachtenprocedure is beschikbaar voor het indienen van klachten met betrekking tot toegankelijkheid, waarbij opvolging en correctieve acties worden gegarandeerd.

Mentis Care blijft zich inzetten om een toegankelijke omgeving te bieden, waarbij deze maatregelen voortdurend worden geëvalueerd en aangepast om te voldoen aan de behoeften van alle betrokkenen.

3.1.3 Eisen voor de Praktijk - Veiligheid bij Mentis Care

1. Fysieke Veiligheid:

a. **Infrastructuur:** - Mentis Care hecht voortdurend waarde aan de fysieke infrastructuur. Reguliere inspecties door professionals waarborgen de structurele integriteit van gebouwen, verlichting en andere faciliteiten volgens gezondheids- en veiligheidsnormen.

-Jaarlijkse evaluaties omvatten een grondige controle van het gebouw, de installaties en relevante voorzieningen om te zorgen voor een veilige omgeving.

b. **Brandpreventie:** - Het personeel wordt getraind in brandpreventie, evacuatieprocedures en het gebruik van brandblusapparatuur. Jaarlijkse brandoefeningen waarborgen de bekendheid met de noodprocedures.

-Brandblusapparatuur, zoals blusmiddelen en brandmelders, wordt periodiek gecontroleerd en onderhouden door gecertificeerde professionals.

c. **Beveiligingssystemen:** - Toegangscontrolesystemen beperken de toegang tot geautoriseerd personeel in relevante gebieden, zoals opslagruimten voor medicatie en administratieve ruimten.

-CCTV-camera's bieden toezicht op cruciale gebieden, waarbij opnames periodiek worden gecontroleerd als onderdeel van de veiligheidsmonitoring.

2. Digitale Veiligheid:

a. **Informatiebeveiliging:** - Geavanceerde beveiligingsmaatregelen, waaronder firewalls, antivirussoftware en versleutelingsprotocollen, waarborgen de vertrouwelijkheid en integriteit van elektronische gegevens.

-Externe experts voeren regelmatig penetratietests en beveiligingsaudits uit om potentiële kwetsbaarheden te identificeren en te verhelpen.

b. **Toegangscontrole tot Systemen:** - Toegangsrechten voor digitale systemen zijn gebaseerd op strikte autorisatieniveaus die overeenkomen met functieverantwoordelijkheden. Periodieke herzieningen van deze toegangsrechten vinden plaats.

-Een tweefactorauthenticatiesysteem versterkt de digitale toegangsbeveiliging.

3. Veiligheid voor Cliënten:

a. **Persoonlijke Begeleiding:** - Cliënten ontvangen risico-evaluaties om individuele behoeften en veiligheidsuitdagingen te begrijpen. Op basis hiervan worden gepersonaliseerde begeleidingsplannen opgesteld.

- Medewerkers die betrokken zijn bij cliëntenzorg ontvangen specifieke training in de-escalerende technieken en omgang met uitdagend gedrag.

b. **Veilige Omgeving:** - Een speciaal team houdt toezicht op de omgeving waarin cliënten worden verzorgd. Risico's, zoals losse bekabeling of oneffenheden, worden onmiddellijk geïdentificeerd en verholpen.

- Maandelijkse evaluaties zorgen ervoor dat de omgeving veilig blijft en eventuele wijzigingen in de zorgbehoefte van cliënten worden opgenomen.

4. Veiligheidstraining en -Bewustwording:

a. **Medewerkerstraining:** - Nieuwe medewerkers volgen uitgebreide inwerkprogramma's, inclusief veiligheidstraining. Jaarlijkse bijscholingen vergroten het bewustzijn en behandelen nieuwe ontwikkelingen in veiligheidsprotocollen.

- Specifieke trainingssessies worden georganiseerd voor EHBO en reanimatie, waarbij medewerkers regelmatig worden getoetst op hun kennis.

b. **Bewustwordingsprogramma's:** - Periodieke bewustwordingscampagnes, waaronder posters, digitale communicatie en workshops, benadrukken het belang van veiligheid.

- Medewerkers worden aangemoedigd om proactief veiligheidszorgen te melden en deel te nemen aan continue verbeteringsinitiatieven.

5. Feedback en Incidentrapportage:

a. **Incidentrapportage:** - Een gebruiksvriendelijk incidentrapportagesysteem is beschikbaar voor alle medewerkers. Het omvat een gedetailleerd formulier om incidenten te documenteren, inclusief tijd, locatie, betrokkenen en beschrijving van het incident.

-Een speciaal team evalueert en onderzoekt elk gerapporteerd incident, met als doel corrigerende maatregelen te implementeren en herhaling te voorkomen

b. **Cliëntenparticipatie:** - Cliënten worden actief betrokken bij het identificeren van veiligheidszorgen. Periodieke bijeenkomsten verzamelen feedback en bespreken ervaringen.

-Cliënten hebben de mogelijkheid om veiligheidszorgen anoniem te uiten via speciale kanalen, waarbij wordt verzekerd dat er geen represailles zijn voor eerlijke feedback

Mentis Care blijft zich volledig inzetten voor het handhaven van het hoogste veiligheidsniveau. Deze maatregelen worden voortdurend geoptimaliseerd om te voldoen aan de evoluerende eisen en verwachtingen van zorgkantoren en andere eisen voor de Praktijk.

3.1.4 Algemene Hygiënepraktijken

a. **Faciliteiten en Ruimten:** - Mentis Care handhaaft strikte hygiënenormen voor alle faciliteiten en ruimten. Dagelijkse schoonmaakprocedures omvatten het reinigen van vloeren, oppervlakken, sanitair en andere veelgebruikte gebieden.

-Desinfecterende dispensers zijn strategisch geplaatst voor zowel medewerkers als cliënten, wat bijdraagt aan een hygiënische omgeving.

b. **Persoonlijke Hygiëne van Medewerkers:** - Medewerkers worden getraind in en gestimuleerd tot het naleven van hoge normen voor persoonlijke hygiëne. Dit omvat regelmatig handen wassen, gebruik van beschermende kleding indien nodig, en algemene netheid.

-Specifieke richtlijnen zijn opgesteld en beschikbaar gesteld aan medewerkers om te voldoen aan de geldende hygiënenormen.

2. Hygiëne bij Zorgverlening:

a. **Cliëntenzorg:** - Bij de verzorging van cliënten wordt speciale aandacht besteed aan hygiënemaatregelen. Dit omvat het assisteren bij persoonlijke verzorging, het verschoneren van beddengoed en het waarborgen van schone omgevingen.

-Zorgplannen omvatten specifieke hygiënerichtlijnen die zijn afgestemd op de individuele behoeften van cliënten.

b. **Medicatiebeheer:** - Hygiëne is een integraal onderdeel van het medicatiebeheerproces.

Medewerkers volgen strikte procedures voor het hanteren en toedienen van medicatie, inclusief handhygiëne voor en na de procedure.

-Opslagruimten voor medicatie worden regelmatig geïnspecteerd en schoongemaakt volgens vastgestelde protocollen.

3. Preventie van Besmetting en Ziektebeheersing:

a. **Infectiepreventie:** - Een specifiek team houdt toezicht op infectiepreventie. Richtlijnen voor het omgaan met besmettelijke situaties zijn beschikbaar en worden regelmatig bijgewerkt.

-Bij vermoedelijke besmettingen worden onmiddellijk maatregelen genomen, waaronder isolatieprocedures en communicatie met relevante gezondheidsautoriteiten.

b. **Vaccinatieprogramma's:** - Medewerkers worden aangemoedigd deel te nemen aan relevante vaccinatieprogramma's, zoals griepvaccinaties, om de verspreiding van infectieziekten te verminderen.

-Vaccinatiegegevens worden gedocumenteerd en gevolgd om ervoor te zorgen dat alle medewerkers op de hoogte zijn van hun vaccinatiestatus.

4. Opleiding en Bewustwording:

a. **Hygiënetraining:** - Nieuwe medewerkers voltooien uitgebreide hygiënetraining als onderdeel van hun inwerkprogramma. Jaarlijkse bijscholing zorgt ervoor dat alle medewerkers op de hoogte blijven van de nieuwste hygiënerichtlijnen.

-Periodieke quizen en praktijkgerichte trainingssessies ondersteunen de voortdurende bewustwording van hygiënische praktijken.

b. **Communicatie van Hygiënerichtlijnen:** - Duidelijke communicatiekanalen worden gebruikt om medewerkers op de hoogte te houden van eventuele wijzigingen in hygiënerichtlijnen. Dit omvat posters, digitale communicatie en regelmatige teambijeenkomsten.

-Cliënten worden ook betrokken bij hygiënebewustwording, waarbij informatiemateriaal beschikbaar is in begrijpelijke formats.

Mentis Care zet zich in voor het handhaven van de hoogste normen op het gebied van hygiëne, wat cruciaal is voor de gezondheid en het welzijn van zowel medewerkers als cliënten. Deze maatregelen worden regelmatig geëvalueerd en bijgewerkt om te voldoen aan de evoluerende eisen en verwachtingen van zorgkantoren en andere stakeholders.

3.1.5 Cliënttevredenheidsonderzoek

Conclusie CTO Resultaten Mentis Care

Op basis van de recente resultaten van het Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) voor zowel medewerkers als cliënten bij Mentis Care, kunnen we waardevolle inzichten afleiden die een cruciale rol spelen in het voortdurende streven naar kwaliteitsverbetering en optimalisatie van de zorgverlening.

Voor medewerkers tonen de scores op verschillende werkplekken, zoals het hoofdkantoor, de dagbestedingslocatie en de woonzorglocaties, overwegend positieve feedback. Gemiddeld genomen heerst er tevredenheid over de werkomgeving, samenwerking met collega's en de geboden ondersteuning. Dit positieve beeld zal dienen als een stimulans voor de continue inzet van Mentis Care om een gunstige werkomgeving voor haar medewerkers te handhaven.

Bij cliënten blijkt uit de scores dat de geboden zorg en ondersteuning over het algemeen positief worden beoordeeld. Zowel op het hoofdkantoor als op de dagbestedingslocaties en woonzorglocaties zijn er positieve ervaringen gerapporteerd. De communicatie met persoonlijk begeleiders en de algemene tevredenheid over de dagelijkse activiteiten laten zien dat Mentis Care op de goede weg is om aan de behoeften van haar cliënten te voldoen.

Het feit dat soortgelijke CTO's vier keer per jaar plaatsvinden, benadrukt Mentis Care's toewijding aan het monitoren van prestaties en het verkrijgen van real-time feedback. Dit frequente evaluatieproces, ingebed in het PDCA (Plan, Do, Check, Act) kwaliteitsmanagementmodel, stelt Mentis Care in staat dynamisch en veerkrachtig te blijven, voortdurend te leren en snel aanpassingen door te voeren om de zorgkwaliteit te verbeteren.

Bovendien speelt de vergelijking van CTO-resultaten met waargenomen en gedocumenteerde klachten een cruciale rol in het verbeterproces. Door deze gestructureerde aanpak kan Mentis Care potentiële knelpunten identificeren, oplossen en zo waardevolle inzichten verkrijgen om de afhandeling van klachten te verbeteren en het risico op toekomstige klachten te minimaliseren.

Het feit dat de vragen in de CTO voor medewerkers gebaseerd zijn op beroepsstandaarden in de sector, bevestigt de toewijding van Mentis Care aan professionele normen en het bieden van een werkomgeving die voldoet aan de hoogste normen in de gezondheidszorgsector.

Samenvattend benadrukt deze conclusie het belang van het CTO als een instrument voor continue verbetering en reflectie bij Mentis Care. De organisatie blijft zich inzetten voor transparantie, kwaliteit en zorg op maat, en de regelmatige evaluatiecycli zorgen ervoor dat Mentis Care haar belofte aan zowel medewerkers als cliënten nakomt.

3.1.6 Beroepsstandaarden/- richtlijnen

Beroepsstandaarden en richtlijnen zijn essentieel om de kwaliteit van zorg te waarborgen en te verbeteren.

Mentis Care hecht aanzienlijke waarde aan de volgende zes kernaspecten binnen de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) en verstandelijke gehandicaptenzorg, omdat deze principes essentieel zijn voor het bieden van hoogwaardige en persoonsgerichte zorg. Deze kernaspecten vormen de pijlers van het zorgbeleid en weerspiegelen het engagement van Mentis Care voor het verbeteren van het welzijn van zowel medewerkers als cliënten. Hier zijn de redenen waarom Mentis Care deze kernaspecten als fundamenteel beschouwt:

1. **Persoonsgerichte zorg:**
 - **Individuele behoeften en wensen:** Mentis Care erkent dat iedere cliënt uniek is, met specifieke behoeften en wensen. Door persoonsgerichte zorg te bieden, wordt de autonomie van de cliënt gerespecteerd, en wordt de zorg aangepast aan de specifieke context van elke individuele cliënt.
2. **Samenwerking en interprofessionele samenwerking:**
 - **Geïntegreerde zorg:** Mentis Care begrijpt dat samenwerking tussen zorgprofessionals, mantelzorgers en cliënten cruciaal is voor een holistische benadering van zorg. Door effectieve samenwerking wordt de coördinatie van de zorg verbeterd en worden de beste resultaten voor de cliënt nagestreefd.
3. **Veiligheid en kwaliteit van zorg:**
 - **Vertrouwen en tevredenheid:** Mentis Care streeft naar een veilige omgeving waarin cliënten zich vertrouwd voelen en waar de zorg van hoge kwaliteit is. Door te focussen op veiligheid en kwaliteit, wordt het vertrouwen van cliënten en medewerkers gewonnen, wat essentieel is voor een effectieve zorgrelatie.
4. **Ethiek en professionaliteit:**
 - **Integriteit en betrouwbaarheid:** Mentis Care hecht belang aan ethisch handelen en professionaliteit om ervoor te zorgen dat zorgverleners zich houden aan de hoogste normen van integriteit en betrouwbaarheid. Dit bevordert een veilige en ethische zorgomgeving.
5. **Cultuursensitieve zorg:**
 - **Diversiteit en inclusiviteit:** Mentis Care erkent en waardeert de diversiteit onder cliënten en medewerkers. Door cultuursensitieve zorg te bieden, wordt een inclusieve omgeving bevorderd waarin respect voor verschillende achtergronden centraal staat.
6. **Continu leren en verbeteren:**
 - **Innovatie en groei:** Mentis Care zet in op een cultuur van continu leren en verbeteren om medewerkers in staat te stellen hun kennis en vaardigheden te ontwikkelen. Dit streven naar verbetering stimuleert innovatie en draagt bij aan het leveren van de best mogelijke zorg.

Deze kernaspecten weerspiegelen het streven van Mentis Care naar excellentie in zorgverlening en haar toewijding aan het welzijn van zowel cliënten als medewerkers. Door deze waarden te omarmen, positioneert Mentis Care zich als een zorgorganisatie die zich inzet voor het bieden van zorg op maat, met respect voor de unieke behoeften van elk individu.

Deze algemene principes worden vaak vertaald naar specifieke richtlijnen en protocollen op instellingsniveau. Het Kwaliteitscompas 2023-2028 bevat specifieke aanbevelingen en doelstellingen om de kwaliteit van zorg in de GGZ en verstandelijke gehandicaptenzorg te bevorderen.

3.2 Onderhoud van materiaal en apparatuur

Inventarisatie van materialen en apparatuur:

Mentis Care voert een grondige inventarisatie uit van alle materialen en apparatuur die worden gebruikt in de zorgverlening. Hierbij wordt specifiek gekeken naar kritieke items, waaronder inspanningsmeters en echoapparatuur.

- Een centraal register wordt bijgehouden waarin elk item is gedocumenteerd, inclusief relevante details zoals aanschafdatum, leverancier en specificaties.

Uitgebreide identificatie van kritieke items:

- Bij de inventarisatie van materialen en apparatuur legt Mentis Care niet alleen de aanwezigheid vast, maar ook de specifieke kenmerken die items tot kritiek maken. Dit omvat gedetailleerde informatie over de functionaliteiten en unieke aspecten van bijvoorbeeld inspanningsmeters en echoapparatuur.
- Het identificeren van kritieke items omvat ook een risicobeoordeling waarbij de potentiële impact van een defect of storing op de zorgverlening wordt geëvalueerd.

Inzet van geavanceerde technologie:

- Mentis Care maakt gebruik van geavanceerde technologie, zoals RFID-tags (Radio Frequency Identification), om een realtime bijgewerkte inventaris van materialen en apparatuur te handhaven. Deze technologie zorgt voor nauwkeurige tracking en identificatie van kritieke items.
- Het RFID-systeem wordt geïntegreerd in het centrale register, waardoor het onderhoudsteam snel en efficiënt toegang heeft tot gedetailleerde informatie over elk item.

Koppeling met onderhoudsstatus:

- Het centrale register is niet beperkt tot alleen inventarisatie. Het wordt dynamisch bijgewerkt met de onderhoudsstatus van elk item. Dit betekent dat het onderhoudsteam snel kan zien wanneer voor het laatst onderhoud is uitgevoerd en wat de resultaten waren.
- Een geautomatiseerd waarschuwingssysteem informeert het onderhoudsteam over aanstaand onderhoud, waardoor preventieve maatregelen kunnen worden genomen voordat zich potentiële problemen voordoen.

Koppeling met personeelsregistratie:

- Mentis Care integreert het centrale register van materialen en apparatuur met de personeelsregistratie. Dit betekent dat aan elk kritiek item de verantwoordelijke zorgverlener is gekoppeld. Dit draagt bij aan een gelaagde

verantwoordelijkheidsstructuur en een proactieve benadering van onderhoud en gebruik.

- Het koppelen van personeelsgegevens stelt Mentis Care in staat om gerichte trainingen en bewustmakingsprogramma's te implementeren om zorgverleners te ondersteunen bij het effectief en veilig gebruik van kritieke materialen en apparatuur.

De aanvullingen op de inventarisatie benadrukken niet alleen de zorgvuldige vastlegging van materialen en apparatuur, maar illustreren ook hoe Mentis Care geavanceerde technologie en integratieve benaderingen inzet om de veiligheid en efficiëntie van haar zorgverlening te waarborgen.

Periodiek onderhoud en inspecties

Mentis Care implementeert standaard onderhoudsprocedures voor alle materialen en apparatuur. Deze procedures omvatten routine-inspecties, schoonmaakactiviteiten en preventief onderhoud.

- Het onderhoudspersoneel is getraind om volgens deze procedures te handelen en ervoor te zorgen dat alle apparatuur optimaal functioneert.

Naast regulier onderhoud houdt Mentis Care actief toezicht op de actuele eisen waaraan materialen moeten voldoen. Dit omvat het volgen van updates in normen en richtlijnen die van invloed kunnen zijn op de gebruikte apparatuur.

- Indien nodig worden aanpassingen gedaan om ervoor te zorgen dat alle materialen en apparatuur blijven voldoen aan de geldende normen.

Proactieve normbewaking:

- Mentis Care gaat verder dan alleen regulier onderhoud en implementeert een proactief systeem voor normbewaking. Het onderhoudsteam volgt voortdurend de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van normen en richtlijnen die relevant zijn voor de gebruikte materialen en apparatuur in de zorgverlening.
- Een speciaal team binnen Mentis Care is belast met het volgen van updates van organisaties zoals de gezondheidsinspectie, relevante brancheverenigingen en andere instanties. Deze continue monitoring zorgt ervoor dat de organisatie altijd op de hoogte is van eventuele wijzigingen in normen en eisen.

Risicobeoordeling bij wijzigingen:

- Wanneer nieuwe normen of richtlijnen worden geïntroduceerd, voert Mentis Care een grondige risicobeoordeling uit om de impact op de bestaande materialen en apparatuur te evalueren.
- Het risicobeoordelingsteam analyseert potentiële hiaten tussen de huidige staat en de nieuwe vereisten. Op basis van deze analyse worden strategieën ontwikkeld om te zorgen voor een soepele overgang naar conformiteit.

Dynamische aanpassingen en upgrades:

- Indien nodig voert Mentis Care aanpassingen uit aan materialen en apparatuur om te voldoen aan de actuele eisen. Dit omvat het implementeren van software-upgrades, hardwareaanpassingen en andere modificaties die nodig zijn om te blijven voldoen aan de geldende normen.
- Het onderhoudsteam is getraind en bevoegd om deze aanpassingen uit te voeren, waarbij ze gebruikmaken van de nieuwste technologieën en methodologieën.

Documentatie en rapportage:

- Elk onderdeel van het toezicht op actuele eisen wordt nauwgezet gedocumenteerd. Rapporten bevatten details over de gevolgde normen, wijzigingen die zijn doorgevoerd en de redenering achter elke aanpassing.
- Deze gedetailleerde documentatie is niet alleen van cruciaal belang voor intern gebruik maar dient ook als transparante communicatie met relevante stakeholders, waaronder zorgkantoren en externe partners.

De bovenstaande aanvullingen benadrukken de proactieve benadering van Mentis Care bij het bewaken en handhaven van actuele eisen. Door de continue monitoring, risicobeoordelingen en dynamische aanpassingen blijft de organisatie flexibel en veerkrachtig in een snel veranderend normatief landschap.

Beheer van gehuurde materialen:

Gehuurde materialen en apparatuur worden nauwlettend gevolgd om te waarborgen dat ze voldoen aan de vereiste normen en specificaties.

- Het onderhoudsteam onderhoudt regelmatig contact met verhuurders en voert inspecties uit om de goede staat van gehuurde items te verifiëren.

- *Geavanceerde monitoring procedures:*
 - Mentis Care implementeert geavanceerde monitoringprocedures om de prestaties van gehuurde materialen en apparatuur te waarborgen. Een geautomatiseerd systeem volgt de specificaties en normen waaraan deze gehuurde items moeten voldoen.
 - Door gebruik te maken van geavanceerde technologieën zoals IoT (Internet of Things) kunnen realtime gegevens worden verzameld, waardoor het onderhoudsteam snel kan reageren op eventuele afwijkingen.
- *Proactieve inspecties en onderhoud:*
 - Het onderhoudsteam onderhoudt regelmatig contact met verhuurders om een open communicatiekanaal te behouden. Periodieke inspecties worden proactief uitgevoerd om ervoor te zorgen dat gehuurde items in optimale staat blijven.
 - In het geval van geconstateerde problemen worden onmiddellijk corrigerende maatregelen genomen, variërend van reparaties tot vervanging, om de continuïteit van de zorgverlening te waarborgen.
- *Samenwerking met verhuurders:*
 - Mentis Care streeft naar een nauwe samenwerking met verhuurders, waarbij de eisen en verwachtingen met betrekking tot gehuurde materialen duidelijk worden gecommuniceerd.
 - Door een samenwerkingsverband aan te gaan, kan Mentis Care snel reageren op veranderingen in specificaties of vereisten, waardoor flexibiliteit en wendbaarheid worden bevorderd.

Geïntegreerd onderhoudsplan:

- Gehuurde materialen worden geïntegreerd in het algehele onderhoudsplan van Mentis Care. Dit houdt in dat ze dezelfde zorg en aandacht krijgen als de eigendomsmaterialen, waarbij de focus ligt op preventief onderhoud om ongeplande uitval te minimaliseren.

Digitale rapportage en documentatie:

- Alle monitoringactiviteiten, inspectieresultaten en onderhoudsacties worden gedetailleerd gedocumenteerd. Dit digitale rapportagesysteem zorgt voor transparantie en traceerbaarheid, essentieel voor audits en verantwoording.

Periodieke prestatie-evaluaties:

- Periodiek voert Mentis Care prestatie-evaluaties uit van gehuurde materialen en apparatuur. Deze evaluaties omvatten niet alleen technische prestaties maar ook de algehele waarde die deze gehuurde items bijdragen aan de zorgverlening.

Deze uitbreidingen benadrukken de proactieve en geïntegreerde aanpak van Mentis Care bij het beheren van gehuurde materialen, waarbij technologische innovatie en samenwerking met verhuurders centraal staan.

Compliance en kwaliteitsborging

Mentis Care zorgt ervoor dat al het onderhoud en de inspecties voldoen aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van gezondheidszorg en materiaalbeheer.

- Externe audits worden regelmatig uitgevoerd om de naleving te waarborgen en de kwaliteit van het onderhoudsproces te beoordelen.

Gedetailleerde naleving van gezondheidszorgnormen:

- Mentis Care waarborgt strikte naleving van alle wet- en regelgeving met betrekking tot gezondheidszorg en materiaalbeheer. Dit omvat specifieke normen voor medische apparatuur, hygiënevoorschriften en veiligheidsprotocollen.
- Een specifiek compliance-team binnen Mentis Care volgt voortdurend de veranderingen in de wetgeving om ervoor te zorgen dat het onderhoudsproces up-to-date blijft en in lijn is met de nieuwste normen.

Externe audits voor rigoureuze beoordeling:

- Om de kwaliteit van het onderhoudsproces te waarborgen, worden regelmatig externe audits uitgevoerd door onafhankelijke instanties. Deze audits richten zich op het beoordelen van de naleving van wet- en regelgeving, evenals de algehele effectiviteit van het onderhoudsbeleid.
- Het compliance-team werkt nauw samen met auditoren, diepgaande inzichten bieden en suggesties voor verbetering aanleveren.

Transparantie en documentatie:

- Elk aspect van het onderhoudsproces wordt uitgebreid gedocumenteerd om transparantie te waarborgen. Dit omvat het vastleggen van onderhoudsprocedures, inspectieresultaten, en alle maatregelen genomen om te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.
- Documentatie is essentieel voor zowel interne evaluaties als externe audits, waarbij het fungeert als een onmisbare bron van informatie.

Continue bijscholing en training:

- Het personeel betrokken bij onderhoudsactiviteiten ondergaat regelmatige bijscholing en training om op de hoogte te blijven van de meest recente ontwikkelingen in wet- en regelgeving.
 - Trainingssessies omvatten niet alleen technische aspecten maar ook ethische en compliance-gerelateerde kwesties, waardoor het personeel goed is uitgerust om de hoogste normen te handhaven.
- ***Proactieve risicobeheersing:***
 - Naast strikte naleving werkt Mentis Care proactief aan risicobeheersing. Risicoanalyses worden uitgevoerd om potentiële knelpunten en compliance-uitdagingen te identificeren, zodat preventieve maatregelen kunnen worden genomen.
 - Een risicobeheerplan wordt periodiek herzien en bijgewerkt om veranderingen in wet- en regelgeving op te vangen en ervoor te zorgen dat het onderhoudsproces veerkrachtig blijft.

Deze uitbreidingen benadrukken de toewijding van Mentis Care aan strikte compliance en kwaliteitsborging, waarbij externe beoordelingen en continue verbetering de hoekstenen zijn van het onderhoudsbeleid.

Continue monitoring en verbetering

Medewerkers worden aangemoedigd om eventuele problemen met materialen of apparatuur onmiddellijk te melden. Incidenten worden vastgelegd en geanalyseerd. Verbeteracties worden geïmplementeerd op basis van PDCA-cyclus uit incidenten en feedback.

Mentis Care stelt de veiligheid en kwaliteit van materialen en apparatuur centraal door middel van een uitgebreid onderhoudsbeleid en systematische procedures. Deze aanpak waarborgt niet alleen de naleving van normen maar zorgt er ook voor dat de zorgverlening veilig en effectief verloopt.

Actieve betrokkenheid van medewerkers:

- Mentis Care bevordert een cultuur waarin medewerkers actief worden aangemoedigd om eventuele problemen met materialen of apparatuur onmiddellijk te melden. Deze betrokkenheid van medewerkers wordt beschouwd als een cruciale bron van informatie voor continue monitoring en verbetering.
 - Regelmatige communicatie-inspanningen, zoals bijeenkomsten en nieuwsbrieven, benadrukken het belang van medewerkersfeedback en dienen als platforms voor het delen van ervaringen.
- ***Geavanceerde incidentregistratie:***
 - Incidenten worden niet alleen vastgelegd, maar Mentis Care maakt gebruik van geavanceerde registratiesystemen die gedetailleerde informatie bevatten. Elk incident wordt grondig geanalyseerd om de onderliggende oorzaken te identificeren en te begrijpen.
 - Het registratiesysteem omvat ook de betrokken medewerkers, de duur van het incident, en de impact op de zorgverlening. Dit helpt bij het creëren van een compleet beeld van de situatie.

Data-analyse voor verbeteracties:

- De analyse van incidentgegevens gaat verder dan individuele cases. Mentis Care gebruikt geavanceerde data-analysetechnieken om patronen en trends te identificeren die mogelijk bredere implicaties hebben.
- Verbeteracties worden niet alleen ingevoerd op basis van individuele incidenten, maar ook op basis van patronen die kunnen wijzen op systeem brede verbetermogelijkheden.

Geïntegreerde verbetercycli:

- Het incidentregistratie- en analyseproces is volledig geïntegreerd in de bredere verbetercycli van Mentis Care. Hierdoor worden continue verbeteringen niet als ad-hocmaatregelen gezien, maar als een gestructureerd proces.
- Mentis Care gebruikt een PDCA (Plan-Do-Check-Act) benadering om ervoor te zorgen dat elke verbeteractie grondig wordt gepland, geïmplementeerd, gecontroleerd en indien nodig aangepast.

Leerpunten en kennisdeling:

- Geleerde lessen uit incidenten en verbeteracties worden actief gedeeld binnen de organisatie. Dit omvat het organiseren van leersessies, het verspreiden van rapporten en het integreren van kennis in trainingen.
- Mentis Care erkent dat continue monitoring en verbetering niet alleen gebaseerd zijn op het oplossen van problemen, maar ook op het delen van kennis om toekomstige incidenten te voorkomen.

Deze uitbreidingen benadrukken de holistische benadering van Mentis Care in het waarborgen van veiligheid en kwaliteit door middel van continue monitoring, geavanceerde incidentregistratie en een cultuur van leren en verbeteren.

Hoofdstuk 4 Inkoop en uitbesteding

4.1 Inkoop

Inleiding

Inkoop is een essentieel onderdeel van Zorginstelling Mentis Care en heeft directe invloed op de kwaliteit en veiligheid van de zorg die wordt geboden. Dit herziene hoofdstuk benadrukt het belang van inkoop binnen het kader van het "Kwaliteitscompas GHZ", met bijzondere aandacht voor wet- en regelgeving, cliëntenrechten, veiligheid, en de integratie van resultaten uit cliënttevredenheidsonderzoek en klachtenanalyse.

Wet- en Regelgeving:

Mentis Care opereert in overeenstemming met de wet- en regelgeving zoals vastgesteld in het "Kwaliteitscompas GHZ". Inkoopactiviteiten worden beheerst door voorschriften die de rechten van cliënten waarborgen en de veiligheid en kwaliteit van zorg bevorderen. Door deze regelgeving te volgen, streeft Mentis Care naar transparantie, integriteit, en ethisch handelen in haar inkoopprocessen.

1. Het organiseren van passende zorg voor cliënten met een complexe zorgvraag:

- Mentis Care streeft naar samenwerking met gespecialiseerde zorgaanbieders die expertise hebben in het omgaan met complexe zorgvragen in de GGZ.
- Het inkoopbeleid legt de nadruk op de selectie van leveranciers die flexibele en op maat gemaakte zorgoplossingen bieden voor cliënten met diverse en complexe behoeften.

2. Het bevorderen van herstelgericht werken en zelfredzaamheid:

- Inkoopinspanningen zijn gericht op het aantrekken van leveranciers die zich actief inzetten voor herstelgericht werken en het bevorderen van zelfredzaamheid bij GGZ-clieënten.
- Samenwerking met zorgverleners die programma's en interventies aanbieden die de autonomie en herstelprocessen van cliënten ondersteunen.

3. Het structureel inzetten van bewezen effectieve arbeidsbesparende innovaties:

- Het inkoopbeleid van Mentis Care omvat de integratie van bewezen effectieve innovaties die arbeidsbesparing mogelijk maken.
- Leveranciers worden geselecteerd op basis van hun vermogen om innovatieve technologieën en benaderingen te implementeren die de efficiëntie van zorgprocessen vergroten en arbeidsbesparing mogelijk maken.

Overkoepelende Aspecten:

- Het inkoopbeleid van Mentis Care legt de nadruk op transparantie en meetbaarheid bij het evalueren van de prestaties van leveranciers op de genoemde inkoopdoelen.
- Continue monitoring van de kwaliteit van zorg en de mate waarin herstelgericht werken en zelfredzaamheid worden bevorderd, vormt een integraal onderdeel van het inkoopproces.

Compliance met Wet- en Regelgeving:

- Het inkoopbeleid van Mentis Care waarborgt dat alle ingekochte producten en diensten voldoen aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Wet Langdurige Zorg (WLZ) en de Kwaliteitswet Zorginstellingen.

Cliëntbetrokkenheid:

- Het inkoopbeleid integreert mechanismen voor cliëntbetrokkenheid om ervoor te zorgen dat de behoeften en ervaringen van GGZ-cliënten centraal staan bij het selecteren van leveranciers en het vormgeven van zorgprogramma's.

Cliëntenrechten en Veiligheid:

Het inkoopbeleid van Mentis Care is gericht op het waarborgen van cliëntenrechten en de veiligheid van de geboden zorg. Leveranciers worden beoordeeld op hun vermogen om producten en diensten te leveren die voldoen aan de wet- en regelgeving omtrent cliëntenrechten en veiligheidsnormen. Deze focus op cliëntenrechten en veiligheid onderstreept de verbintenis van Mentis Care om zorg van hoogwaardige kwaliteit te bieden.

Risico-inventarisatie:

Inkooprisico's worden zorgvuldig geïnventariseerd binnen het kader van de wet- en regelgeving en het Kwaliteitscompas GHZ. Deze inventarisatie omvat financiële, operationele, juridische, en reputatierisico's. Op basis van deze analyse worden proactieve maatregelen genomen om risico's te beheersen en de continuïteit van zorg te waarborgen.

Uitkomsten van Cliënttevredenheidsonderzoek en Klachtenanalyse:

Medewerkerservaring en Werkomgeving:

1. Leveranciersselectie en Samenwerking:

- Leveranciers worden beoordeeld op hun bijdrage aan een positieve werkomgeving en ondersteuning van medewerkers.
- Het inkoopproces integreert feedback van medewerkers om leveranciers te selecteren die bijdragen aan een stimulerende werkomgeving.

2. Medewerkersbetrokkenheid:

- Inkoopinspanningen worden gericht op het selecteren van leveranciers die bijdragen aan de tevredenheid en betrokkenheid van medewerkers.

3. Ondersteuningsdiensten:

- Leveranciers van ondersteuningsdiensten worden geselecteerd op basis van hun vermogen om een gunstige werkomgeving te bevorderen en medewerkers effectief te ondersteunen.

Cliëntervaring en Zorgkwaliteit:

1. Zorgaanbiedersselectie:

- Zorgaanbieders worden beoordeeld op hun vermogen om positieve cliëntervaringen te bevorderen.
- Het inkoopbeleid richt zich op het selecteren van zorgaanbieders die voldoen aan de verwachtingen van cliënten op het gebied van communicatie en dagelijkse activiteiten.

2. Regelmatige Evaluatiecycli:

- Het inkoopbeleid wordt aangepast aan de hand van regelmatige CTO-resultaten en vergelijkingen met klachtenanalyses.
- Leveranciers die consistent positieve bijdragen leveren, worden gestimuleerd, terwijl mogelijke knelpunten snel worden geïdentificeerd en aangepakt.

3. Professionele Normen:

- Leveranciers van diensten voor medewerkers worden geselecteerd op basis van beroepsstandaarden in de sector.
- Het inkoopbeleid waarborgt dat alle leveranciers voldoen aan de hoogste normen in de gezondheidszorgsector.

PDCA Kwaliteitsmanagementmodel:

Het inkoopbeleid van Mentis Care is gebaseerd op het PDCA-kwaliteitsmanagementmodel. Dit model, ingebed in het regelmatige CTO-proces, stelt Mentis Care in staat dynamisch en veerkrachtig te blijven. Verbeteringen worden systematisch geïmplementeerd, en het inkoopbeleid evolueert in overeenstemming met real-time feedback van medewerkers en cliënten.

In conclusie belichaamt het herziene inkoopbeleid van Mentis Care niet alleen de huidige stand van de organisatie maar dient het als een leidende ster die de weg wijst naar excellente zorg. Door de strakke naleving van wet- en regelgeving, het formuleren van duidelijke inkoopdoelen, het waarborgen van cliëntenrechten en veiligheid, proactieve risicobeheersing, en het integreren van feedback uit evaluaties, positioneert Mentis Care zich als een voorloper in de zoektocht naar hoogwaardige en toekomstbestendige zorg. Het inkoopbeleid is daarmee niet alleen een document, maar een belofte aan medewerkers, cliënten, en de bredere gemeenschap: de belofte van excellente zorg.

4.2 Uitbestede diensten

In een zorgomgeving die continu in beweging is, heeft Zorginstelling Mentis Care strategisch gekozen voor het uitbesteden van diensten aan externe partners. Dit hoofdstuk werpt een kritische blik op de dynamiek van uitbestede dienstverlening, met een expliciete focus op het waarborgen van kwaliteit en veiligheid.

In een wereld waarin samenwerking en efficiëntie de sleutel zijn tot succes, onderzoeken we hoe Mentis Care haar uitbestedingsstrategie vormgeeft om de hoogste standaarden in de gezondheidszorg te handhaven.

Wet- en Regelgeving:

In de zorgsector, waar kwaliteit en veiligheid van cruciaal belang zijn, speelt wet- en regelgeving een leidende rol bij het vormgeven van uitbestede diensten. Voor Zorginstelling Mentis Care is het naleven van de geldende voorschriften niet alleen een juridische verplichting maar ook een ethische verantwoordelijkheid. Deze verplichtingen worden in aanzienlijke mate bepaald door het "zorgprestatie model" van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZA).

Het zorgprestatie model, opgesteld door de NZA, fungeert als een leidraad voor de tarifiering en financiering van zorgdiensten in Nederland. Deze regelgeving beïnvloedt direct de uitbestede diensten binnen Mentis Care en vereist strikte naleving om de transparantie, kwaliteit en betaalbaarheid van de zorg te waarborgen.

Parameters uit het Zorgprestatie model:

1. **Prestatiebeschrijvingen:** Het model definieert duidelijke prestatiebeschrijvingen voor verschillende zorgactiviteiten. Bij het uitbesteden van diensten moet Mentis Care ervoor zorgen dat de externe leveranciers zich houden aan deze gestandaardiseerde beschrijvingen om uniformiteit en vergelijkbaarheid te garanderen.
2. **Tarieven en Financiering:** Het zorgprestatie model bepaalt tarieven voor verschillende zorgprestaties. Bij het uitbesteden van diensten moet Mentis Care niet alleen rekening houden met de tarifiering maar ook met de financieringsregels om een correcte en transparante betaling aan de externe dienstverleners te waarborgen.
3. **Registratie en Verantwoording:** Volgens de wetgeving moeten uitbestede diensten nauwkeurig worden geregistreerd en verantwoord volgens de vastgestelde parameters. Dit omvat het bijhouden van gedetailleerde informatie over de geleverde zorgdiensten, zodat de NZA adequaat toezicht kan houden op de uitgaven en de geleverde kwaliteit.
4. **Kwaliteitsborging:** Het zorgprestatie model stelt eisen aan de kwaliteit van zorg. Bij uitbesteding moet Mentis Care ervoor zorgen dat externe leveranciers voldoen aan de gestelde kwaliteitsnormen en dat er mechanismen zijn voor continue monitoring en verbetering.
5. **Transparantie en Toegankelijkheid:** Transparantie en toegankelijkheid zijn sleutelbegrippen in het zorgprestatie model. Mentis Care moet ervoor zorgen dat uitbestede diensten voldoen aan de eisen van transparantie, zodat cliënten en andere belanghebbenden inzicht hebben in de verleende zorg en de daaraan gerelateerde kosten.

Compliance en Consequenties:

Naleving van het zorgprestatie model is verplicht voor alle zorginstellingen, inclusief Mentis Care. Non-compliance kan leiden tot financiële sancties en reputatieschade. Het zorgprestatie model wordt regelmatig herzien en bijgewerkt door de NZA, wat betekent dat Mentis Care voortdurend alert moet zijn op wijzigingen in de wetgeving en haar uitbestedingspraktijken dienovereenkomstig moet aanpassen.

In conclusie benadrukt deze analyse van het zorgprestatie­model de centrale rol van wet- en regelgeving bij het vormgeven van uitbestede diensten binnen Mentis Care. Het model biedt een kader dat niet alleen gericht is op financiële aspecten maar ook op het waarborgen van de hoogste kwaliteitsnormen in de geleverde zorg. Mentis Care staat voor de uitdaging om voortdurend te evolueren en haar uitbestedingspraktijken af te stemmen op de steeds veranderende normen en voorschriften binnen de Nederlandse gezondheidszorg.

Beroepsstandaarden:

Het uitbesteden van diensten binnen Zorginstelling Mentis Care is niet louter een administratieve taak; het is een complex samenspel van normen en standaarden, waarbij naleving van beroepsstandaarden een hoeksteen is voor het waarborgen van kwaliteit en integriteit. Bij de selectie van externe partners voor uitbestede diensten zijn er cruciale beroepsstandaarden waaraan zij moeten voldoen om te zorgen voor een naadloze samenwerking en de belangen van cliënten en zorgverleners te beschermen.

1. Wet Toetreding Zorgaanbieders (WTZA) Melding: Een essentiële beroeps­standaard is de verplichting voor externe dienstverleners om een melding te doen volgens de Wet Toetreding Zorgaanbieders (WTZA). Dit waarborgt dat de externe partij voldoet aan de wettelijke eisen voor het verlenen van zorgdiensten en zich onderwerpt aan het toezicht van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Een correcte WTZA-melding geeft Mentis Care het vertrouwen dat de externe dienstverlener aan de noodzakelijke voorwaarden voldoet.

2. Geldige AGB Code: Een geldige Algemeen Gegevens­Beheer (AGB) code is een niet-onderhandelbare beroeps­standaard. Deze code fungeert als een unieke identificatie voor zorgaanbieders en -verleners in Nederland. Bij uitbestede diensten moet de externe partij een geldige AGB-code hebben om deel te nemen aan het zorgproces van Mentis Care. Dit garandeert niet alleen traceerbaarheid maar ook naleving van de geldende normen binnen de Nederlandse zorgsector.

3. HKZ Keurmerk: Het Hanteren van Kwaliteitscriteria in de Zorg (HKZ) keurmerk is een erkende norm voor kwaliteitsmanagement in de gezondheidszorg. Een externe dienstverlener met een HKZ keurmerk heeft aangetoond te voldoen aan de hoogste kwaliteitsnormen. Bij uitbestede diensten moet de externe partner dit keurmerk bezitten, wat een extra laag van zekerheid toevoegt aan de geleverde diensten.

4. AVG Normen: Met de steeds toenemende focus op privacy en gegevensbescherming, is naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) een onontbeerlijke beroeps­standaard. Externe dienstverleners moeten voldoen aan de AVG-normen om de vertrouwelijkheid en integriteit van de gegevens van cliënten te waarborgen. Een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens is niet alleen een juridische verplichting, maar ook een ethische vereiste.

In het samenspel van WTZA-meldingen, geldige AGB-codes, HKZ-keurmerken en AVG-normen ontstaat een robuust raamwerk voor beroeps­standaarden bij uitbestede diensten. Het stelt Mentis Care in staat om partners te selecteren die niet alleen voldoen aan de wettelijke vereisten maar ook een diepgewortelde toewijding tonen aan kwaliteit, privacy en zorgintegriteit. Deze beroeps­standaarden fungeren als hoekstenen voor een samenwerking die gestoeld is op gedeelde normen en waarden, waarmee Mentis Care haar belofte aan cliënten kan nakomen: het bieden van zorg van de hoogste kwaliteit in een veilige en ethische omgeving.

Veiligheid:

Veiligheid is van het hoogste belang bij het uitbesteden van diensten binnen Zorginstelling Mentis Care. Om ervoor te zorgen dat de kwaliteit van zorg en de veiligheid van cliënten te allen tijde gewaarborgd zijn, zijn er rigoureuze veiligheidsmaatregelen en -procedures geïmplementeerd, met specifieke aandacht voor periodieke audits en dossiercontroles bij de externe partijen waarmee wordt samengewerkt.

1. Periodieke Audits: Periodieke audits vormen een integraal onderdeel van het veiligheidsprotocol bij uitbestede diensten. Mentis Care voert regelmatig audits uit bij de externe dienstverlener om de naleving van overeengekomen protocollen, richtlijnen en veiligheidsstandaarden te evalueren. Deze audits worden uitgevoerd door gekwalificeerde professionals die grondig beoordelen of de externe partij voldoet aan de gestelde normen en eisen. Het resultaat van deze audits beïnvloedt rechtstreeks de continuïteit van de samenwerking en de vertrouwensrelatie tussen Mentis Care en de externe dienstverlener.

2. Dossiercontroles: Dossiercontroles zijn een essentieel instrument om de nauwkeurigheid en volledigheid van de documentatie bij de externe partij te waarborgen. Mentis Care voert regelmatig dossiercontroles uit om ervoor te zorgen dat alle relevante informatie met betrekking tot de zorg voor cliënten correct is vastgelegd. Dit omvat onder meer de evaluatie van behandelplannen, medicatieoverzichten, en rapportages over de voortgang van de zorg. Een grondige dossiercontrole biedt inzicht in de kwaliteit van de geleverde diensten en fungeert als een preventieve maatregel om mogelijke risico's vroegtijdig te identificeren en aan te pakken.

3. Veiligheids certificeringen: Externe dienstverleners worden alleen geselecteerd als zij voldoen aan de hoogste veiligheids certificeringen in de branche. Dit omvat certificeringen op het gebied van informatieveiligheid, fysieke veiligheid en eventuele andere relevante veiligheidsaspecten. De aanwezigheid van deze certificeringen bevestigt dat de externe partij zich committeert aan veiligheid op alle niveaus en vormt een aanvullende waarborg voor de veiligheid van de geleverde diensten.

4. Incidentrapportage en Opvolging: Een doeltreffend incidentrapportagesysteem wordt gehanteerd om onregelmatigheden of incidenten direct te signaleren en vast te leggen. In geval van incidenten wordt er een gestructureerde opvolgingsprocedure geïmplementeerd, waarbij de externe dienstverlener volledig betrokken is bij het identificeren van de oorzaken en het nemen van corrigerende maatregelen om herhaling te voorkomen.

De veiligheidsaspecten bij uitbestede diensten zijn nauwkeurig ontworpen om een robuuste veiligheidsinfrastructuur te waarborgen. Periodieke audits, dossiercontroles, veiligheids certificeringen en incidentrapportage vormen gezamenlijk een defensieve linie om de veiligheid van cliënten en de integriteit van de zorg te beschermen. Dit veiligheidskader geeft Mentis Care het vertrouwen dat haar externe partners zich inzetten voor de hoogste veiligheidsnormen, waardoor de organisatie haar belofte van kwalitatieve en veilige zorg kan nakomen.

Resultaten van Risico-Inventarisatie bij uitbestede diensten:

1. Wat kan er misgaan:

- Onvoldoende naleving van veiligheidsprotocollen door de externe dienstverlener.
- Inaccurate documentatie en verslaglegging van zorgactiviteiten.
- Onverwachte wijzigingen in de dienstverlening die de continuïteit van zorg kunnen beïnvloeden.

2. Hoe ernstig is dit:

- Onvoldoende naleving van veiligheidsprotocollen kan leiden tot risico's voor de gezondheid en veiligheid van cliënten.
- Inaccurate documentatie kan de kwaliteit van zorg beïnvloeden en de besluitvorming bemoeilijken.
- Onverwachte wijzigingen in de dienstverlening kunnen de continuïteit van zorgverlening onderbreken, wat nadelige gevolgen kan hebben voor cliënten.

3. Hoe groot is de kans dat het misgaat:

- De kans op onvoldoende naleving van veiligheidsprotocollen hangt af van de mate van betrokkenheid van de externe dienstverlener.
- De kans op inaccuraat documenteren kan variëren op basis van de kwaliteitscontrolesystemen van de dienstverlener.
- Onverwachte wijzigingen zijn afhankelijk van de stabiliteit van de dienstverlener en externe factoren.

4. Wat kan er gedaan worden om te voorkomen dat het misgaat:

- Duidelijke communicatie van verwachtingen en veiligheidsprotocollen aan de externe dienstverlener.
- Implementatie van regelmatige controles en audits om de nauwkeurigheid van documentatie te waarborgen.
- Het opstellen van een helder contract met de externe dienstverlener dat de verwachtingen en mogelijke wijzigingen in de dienstverlening behandelt.

5. Wat kan er gedaan worden als het misgaat:

- Onmiddellijke communicatie en samenwerking met de externe dienstverlener om het probleem te identificeren en aan te pakken.
- Het activeren van een incidentresponsplan om de impact op de zorg te minimaliseren.
- Evaluatie van de samenwerking en mogelijke herziening van het uitbestedingscontract.

De resultaten van de risico-inventarisatie benadrukken de noodzaak van proactieve maatregelen om potentiële risico's te beheersen. Duidelijke communicatie, regelmatige controles en een robuust contractbeheer zijn sleutelfactoren in het waarborgen van een veilige en kwalitatieve uitbesteding van diensten binnen Zorginstelling Mentis Care.

Relevante Uitkomsten van Cliënttevredenheidsonderzoek en Signalen, Incidenten en Klachtenanalyse:

De tevredenheid van cliënten is een cruciale maatstaf bij de beoordeling van uitbestede diensten. Cliënttevredenheidsonderzoeken worden regelmatig uitgevoerd om inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten met de uitbestede dienstverleners. Daarnaast worden signalen, incidenten, en klachten zorgvuldig geanalyseerd om eventuele knelpunten tijdig te identificeren en aan te pakken.

Samenvatting:

Uitbestede diensten bij Mentis Care worden beschouwd als verlengstukken van de organisatie zelf. Ze moeten voldoen aan dezelfde hoge normen op het gebied van wet- en regelgeving, beroepsstandaarden, veiligheid, en cliënttevredenheid als de interne dienstverlening. Door deze integrale benadering waarborgt Mentis Care dat uitbestede diensten naadloos aansluiten bij de missie en visie van de organisatie, en bijdragen aan de levering van kwalitatieve en veilige zorg. Het monitoren en evalueren van deze diensten op basis van de genoemde aspecten is essentieel om te blijven voldoen aan de hoogste normen van de gezondheidszorgsector.

Hoofdstuk 5 Professioneel handelen

5.1 Werkwijzen

Als we Mentis Care beoordelen op basis van multidisciplinaire richtlijnen voor geestelijke gezondheidszorg (GGZ) en verstandelijke gehandicaptenzorg (VG), is het essentieel om te kijken naar verschillende aspecten van hun professioneel handelen om de kwaliteit, veiligheid, continuïteit en uniformiteit van zorg te waarborgen.

Hieronder volgt een rapportage:

1. Diagnostisch proces:
 - Mentis Care dient een gestructureerd diagnostisch proces te hanteren volgens de richtlijnen van GGZ en VG. Dit omvat een multidisciplinaire benadering waarbij verschillende disciplines, waaronder psychiaters, psychologen, verpleegkundigen en gedragsdeskundigen, betrokken zijn.
 - Kritieke handelingen: Het stellen van een juiste diagnose op basis van zorgvuldige observaties, screeningsinstrumenten en gesprekken met de cliënt en zijn omgeving. Dit omvat ook differentiële diagnostiek om comorbiditeit en complexe zorgbehoeften te identificeren.
2. Behandelplan:
 - Het opstellen van een individueel behandelplan dient te gebeuren op basis van de diagnose en de specifieke behoeften van de cliënt. Het behandelplan moet evidence-based interventies bevatten die gericht zijn op het verbeteren van de geestelijke gezondheid en het welzijn van de cliënt.
 - Kritieke handelingen: Het formuleren van haalbare doelen, het implementeren van passende interventies (zoals medicatie, therapieën, gedragsinterventies) en het regelmatig evalueren en aanpassen van het behandelplan op basis van de voortgang van de cliënt.
3. Medicatiebeheer:
 - Mentis Care dient strikte protocollen te volgen voor het voorschrijven, toedienen en monitoren van medicatie bij cliënten met psychiatrische aandoeningen of gedragsproblemen.
 - Kritieke handelingen: Het zorgvuldig beoordelen van indicaties, contra-indicaties en bijwerkingen van medicatie, het verstrekken van duidelijke instructies aan cliënten en zorgverleners, en het regelmatig monitoren van de effectiviteit en bijwerkingen van medicatie.
4. Crisisinterventie:
 - Mentis Care moet beschikken over een adequaat crisisinterventieplan om snel en effectief te reageren op noodsituaties zoals suïcidaliteit, agressie of psychotische episodes.
 - Kritieke handelingen: Het snel identificeren van crisissignalen, het bieden van een veilige omgeving, het toepassen van de juiste de-escalerende technieken en het mobiliseren van externe hulpbronnen indien nodig.
5. Samenwerking en overdracht:
 - Een goede samenwerking tussen verschillende disciplines binnen Mentis Care en met externe zorgverleners is essentieel voor een holistische benadering van zorg.

- Kritieke handelingen: Het effectief communiceren van relevante informatie, het organiseren van multidisciplinair overleg, en het verzorgen van een soepele overdracht van zorg bij overgangen tussen verschillende zorgsettings of zorgverleners.

Door bovenstaande aspecten nauwlettend te volgen en kritieke handelingen adequaat uit te voeren, kan Mentis Care de kwaliteit, veiligheid, continuïteit en uniformiteit van zorg waarborgen binnen de GGZ en VG zorg.

5.1.2 Risico inventarisatie

Hieronder volgt een rapportage op basis van de gegeven informatie over Mentis Care, met een focus op het risico-inventarisatieproces binnen de context van multidisciplinaire richtlijnen voor geestelijke gezondheidszorg (GGZ) en verstandelijke gehandicaptenzorg (VG):

Risico-inventarisatie:

1. Diagnostisch proces:

- Risico: Onjuiste diagnose als gevolg van onvoldoende gestructureerd diagnostisch proces of gebrek aan multidisciplinaire betrokkenheid.
- Beheersmaatregelen: Implementatie van richtlijnen voor diagnostiek volgens GGZ en VG normen, waarbij multidisciplinaire teams worden betrokken bij het beoordelen van cliënten. Regelmatige bijscholing en training van medewerkers om diagnostische vaardigheden te verbeteren.

2. Behandelplan:

- Risico: Suboptimale behandelresultaten door ontoereikende behandelplannen of gebrek aan evaluatie en aanpassing.
- Beheersmaatregelen: Ontwikkeling van individuele behandelplannen op basis van grondige diagnostiek en evidence-based interventies. Implementatie van regelmatige evaluaties om de voortgang van de cliënt te monitoren en het behandelplan indien nodig aan te passen.

3. Medicatiebeheer:

- Risico: Medicatiefouten met potentieel ernstige gevolgen voor cliënten.
- Beheersmaatregelen: Strikte naleving van protocollen voor het voorschrijven, toedienen en monitoren van medicatie. Periodieke training van personeel in medicatieveiligheid en regelmatige audits van medicatiebeheerprocessen.

4. Crisisinterventie:

- Risico: Onvoldoende voorbereiding op noodsituaties kan leiden tot verhoogde risico's voor cliënten en medewerkers.
- Beheersmaatregelen: Ontwikkeling en implementatie van een adequaat crisisinterventieplan, inclusief training van personeel in crisismanagementtechnieken en regelmatige oefeningen en simulaties van noodsituaties.

5. Samenwerking en overdracht:

- Risico: Gebrek aan effectieve communicatie en coördinatie tussen verschillende zorgverleners kan leiden tot fragmentatie van zorg en verlies van informatie.
- Beheersmaatregelen: Bevordering van een cultuur van open communicatie en samenwerking tussen disciplines binnen Mentis Care en met externe zorgverleners. Implementatie van gestandaardiseerde processen voor het delen van informatie en overdracht van zorg bij overgangen tussen zorgsettings.

Door het identificeren van deze risico's en het implementeren van passende beheersmaatregelen kan Mentis Care de kwaliteit, veiligheid, continuïteit en uniformiteit van zorg verbeteren binnen de GGZ en VG zorg. Het regelmatig monitoren en evalueren van deze maatregelen is ook essentieel om eventuele nieuwe risico's tijdig te identificeren en aan te pakken.

Minimumeisen en implementatie door Mentis Care

Actuele Vakinhoudelijke Kennis en Scholing

- **Beschikbaarheid en Gebruik van Recente Vakinhoudelijke Kennis:** Mentis Care zorgt ervoor dat de meest recente vakinhoudelijke kennis beschikbaar is voor alle medewerkers. Dit wordt gefaciliteerd door abonnementen op relevante vakliteratuur en toegang tot professionele databases.
- **Relevante Scholingen:** Alle professionals volgen regelmatig scholingen en bijscholingen om hun kennis en vaardigheden up-to-date te houden. Voorbeelden hiervan zijn cursussen op het gebied van social work en persoonlijke begeleiding op zowel HBO- als MBO-niveau.

Gedrag en Bejegening

- **Gedrags- en Beroepscode:** Er zijn duidelijke afspraken over de bejegening en het gedrag van de professionals, vastgelegd in een gedragscode en beroepscode die door iedereen wordt nageleefd.
- **Evaluatie van Professioneel Handelen en Bejegening:** Het professioneel handelen en de bejegening van onze professionals worden regelmatig geëvalueerd via cliënttevredenheidsonderzoeken (CTO) en individuele evaluaties.

Ingehuurd Personeel

- **Kwaliteitsafspraken:** Met ingehuurd personeel maakt Mentis Care duidelijke afspraken over de kwaliteit van hun handelen, waaronder gedrag, bejegening, registratie, actuele kennis en vaardigheden, en de evaluaties van hun handelen.

Evaluatie en Verbetermaatregelen

- **Evaluaties en Klachtenanalyses:** Naar aanleiding van evaluaties en klachtenanalyses worden waar nodig verbetermaatregelen genomen. Dit proces is goed gedocumenteerd en wordt regelmatig herzien om te zorgen voor continue verbetering.
- **Intercollegiale Toetsing:** Medewerkers nemen, indien van toepassing, deel aan intercollegiale toetsing om de kwaliteit van hun professioneel handelen verder te verbeteren.
- **Hanteren van Beroepscodes en Richtlijnen:** Alle medewerkers hanteren de toepasselijke beroepscodes, gedragscodes en richtlijnen voor professioneel handelen.

Documentatie

Bewijs van Beroepsregistratie

- **Professionals:** Mentis Care beschikt over gedocumenteerde bewijzen van de beroepsregistraties van alle professionals. Deze documenten worden regelmatig geactualiseerd en gecontroleerd.

Overzicht Activiteiten naar Aanleiding van Toetsing Professioneel Handelen

- **Gevolgde (Bij)scholingen:** Er is een overzicht beschikbaar van alle gevolgde scholingen en bijscholingen door onze medewerkers, inclusief cursussen in social work en persoonlijke begeleiding op zowel HBO- als MBO-niveau.
- **Abonnementen Vakliteratuur:** Mentis Care heeft abonnementen op relevante vakliteratuur en zorgt ervoor dat deze toegankelijk is voor alle medewerkers.
- **Beroepsregistratie:** Alle medewerkers zijn geregistreerd in de betreffende beroepsregisters, en deze registraties zijn up-to-date.

Uitkomsten

- **Cliënttevredenheidsonderzoeken (CTO):** De resultaten van de CTO's worden gedetailleerd bijgehouden en geanalyseerd om de tevredenheid van cliënten te waarborgen.
- **Individuele Evaluaties:** Resultaten van individuele evaluaties van medewerkers worden gedocumenteerd en gebruikt om persoonlijke ontwikkelingsplannen op te stellen.
- **Klachtenanalyses:** Alle binnengekomen klachten worden zorgvuldig geanalyseerd, en de resultaten worden gebruikt om verbetermaatregelen te implementeren.

Verbetermaatregelen

- **Opstellen en Implementeren van Verbetermaatregelen:** Naar aanleiding van evaluaties en klachtenanalyses worden specifieke verbetermaatregelen opgesteld en geïmplementeerd. Deze maatregelen worden gedocumenteerd en hun effectiviteit wordt gemonitord.

Medewerkerdossier

- **Documentatie in Medewerkerdossiers:** Alle relevante informatie, zoals beroepsregistraties, gevolgde scholingen, abonnementen op vakliteratuur, uitkomsten van CTO's en individuele evaluaties, klachtenanalyses en verbetermaatregelen, wordt zorgvuldig bijgehouden in het medewerkerdossier.

Conclusie

Mentis Care voldoet aan alle minimumeisen voor het waarborgen van de kwaliteit van het professioneel handelen. Door een gestructureerde en systematische aanpak zorgen we ervoor dat onze professionals altijd handelen volgens de hoogste standaarden, met een voortdurende focus op verbetering en ontwikkeling. Met deze werkwijze garanderen we dat onze cliënten de best mogelijke zorg ontvangen, geleverd door goed opgeleide en gemotiveerde professionals.

Hoofdstuk 5.3 Behandelplan / dossier

Waarborging door Mentis Care

Behandelplan voor Langdurige Behandelingen

Procedure:

- Voor elke cliënt die langdurig onder behandeling is, wordt een gedetailleerd behandelplan opgesteld.
- Dit behandelplan wordt opgesteld door een multidisciplinair team bestaande uit zorgverleners zoals artsen, therapeuten en maatschappelijk werkers.
- Het behandelplan bevat de persoonsgegevens van de cliënt, specifieke behandeldoelen, en de methoden om deze doelen te bereiken.
- Er worden ook eventuele maatregelen genoteerd die voortkomen uit risico-inventarisaties.

Waarborging:

- Alle behandelplannen worden geregistreerd en opgeslagen in een elektronisch patiëntendossier (EPD) systeem, waardoor continuïteit van zorg en toegang tot informatie verzekerd zijn.
- Het EPD systeem is beveiligd en voldoet aan alle relevante privacywetgevingen zoals de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).
- Regelmatige audits en kwaliteitscontroles worden uitgevoerd om ervoor te zorgen dat elk behandelplan volledig en up-to-date is.

Dossiers voor Kortdurende Behandelingen

Procedure:

- Voor cliënten die slechts eenmalig of enkele malen komen, wordt een kort dossier bijgehouden.
- Dit dossier bevat de belangrijkste afspraken en bevindingen, inclusief persoonsgegevens en behandeldoelen.
- De behandelende professional noteert ook eventuele directe maatregelen gebaseerd op een risico-inventarisatie.

Waarborging:

- Deze dossiers worden eveneens opgeslagen in het EPD systeem, met dezelfde beveiligings- en toegangsmaatregelen als de langdurige behandelplannen.
- Er wordt een checklist gebruikt om ervoor te zorgen dat alle benodigde informatie correct en volledig wordt ingevuld.

Periodieke Evaluatie en Bijwerking van Behandelplannen

Procedure:

- Behandelplannen en dossiers worden periodiek geëvalueerd en bijgewerkt om ervoor te zorgen dat ze blijven voldoen aan de veranderende behoeften van de cliënt en de actuele stand van zaken in de behandeling.
- Deze evaluaties worden gedocumenteerd en vastgelegd in het EPD.

Waarborging:

- Een multidisciplinair team komt regelmatig samen om de voortgang van de behandeling te bespreken en eventuele noodzakelijke aanpassingen door te voeren.
- Resultaten van evaluaties en bijwerkingen worden gerapporteerd aan het management om kwaliteitsborging te garanderen.

Training en Scholing van Medewerkers

Procedure:

- Alle medewerkers krijgen regelmatig training en scholing met betrekking tot het opstellen en bijhouden van behandelplannen en dossiers.

Waarborging:

- De trainingsprogramma's worden bijgehouden in het personeelsdossier van elke medewerker.
- Er wordt gebruik gemaakt van een Learning Management System (LMS) om ervoor te zorgen dat alle medewerkers de benodigde trainingen hebben voltooid en hun kennis up-to-date is.

Interne Audits en Kwaliteitscontroles

Procedure:

- Mentis Care voert interne audits uit om te controleren of de behandelplannen en dossiers voldoen aan de gestelde minimumeisen en kwaliteitsstandaarden.

Waarborging:

- Auditresultaten worden gedeeld met het managementteam en gebruikt voor continue kwaliteitsverbetering.
- Verbetermaatregelen naar aanleiding van audits worden gedocumenteerd en opgevolgd.

5.4 Verbeteren op individueel cliëntniveau

Bij Mentis Care waarborgen we de evaluatie en aanpassing van zorg door middel van een allesomvattende aanpak van cliëntbeheer:

1. **Beoordeling en documentatie van cliëntbehoeften:** We documenteren nauwkeurig de behoeften en wensen van elke cliënt in hun respectievelijke cliëntendossier, waarbij hun voorkeuren en vereisten duidelijk worden vastgelegd.
2. **Vaststellen van individuele doelen:** In samenwerking met de cliënt stellen we duidelijke en haalbare doelen op die zijn afgestemd op hun behoeften en aspiraties. Deze doelen worden vastgelegd in het cliëntendossier ter referentie.
3. **Regelmatige evaluatie met cliënten:** We voeren periodiek evaluaties uit met cliënten om hun voortgang richting de gestelde doelen te beoordelen. Deze evaluaties bieden waardevolle inzichten in de effectiviteit van de geboden zorg.
4. **Documentatie van evaluatieresultaten:** De resultaten van deze evaluaties worden nauwkeurig gedocumenteerd in het cliëntendossier. Deze documentatie dient als referentiepunt voor het volgen van de voortgang en het identificeren van verbeterpunten.
5. **Continue verbetering en aanpassing:** Op basis van de evaluatieresultaten implementeren we indien nodig aanpassingen en verbeteringen aan het zorgplan om ervoor te zorgen dat het responsief blijft aan de veranderende behoeften van de cliënt.
6. **Naleving van professionele normen:** Onze documentatiepraktijken voldoen aan de normen die zijn vastgesteld door de relevante beroepsorganisaties, waarbij nauwkeurigheid, volledigheid en vertrouwelijkheid van cliëntinformatie worden gegarandeerd.
7. **Traceerbaarheid en overdraagbaarheid van zorg:** Alle verleende zorg wordt gedocumenteerd op een manier die traceerbaarheid en overdraagbaarheid garandeert, waardoor een naadloze continuïteit van zorg en effectieve communicatie tussen zorgverleners mogelijk is.

Door deze praktijken te volgen, handhaaft Mentis Care een robuust systeem voor het evalueren en aanpassen van zorg om te voldoen aan de unieke behoeften van elke cliënt, waardoor de levering van hoogwaardige en gepersonaliseerde diensten wordt gewaarborgd.

5.5 Samenwerking

Samenwerking bij Mentis Care: Waarborging van Afspraken

Vastlegging van Afspraken: Mentis Care waarborgt de afspraken over samenwerking met andere organisaties en professionals door deze zorgvuldig vast te leggen. De afspraken omvatten minimaal:

- Afstemming van de zorgverlening
- (Informatie)overdracht
- Vaststelling van taken en verantwoordelijkheden, die verder per sector worden bepaald.

Incorporatie van Risico-Inventarisatie: Bij het maken van afspraken worden relevante uitkomsten van de risico-inventarisatie meegenomen. Dit zorgt ervoor dat potentiële risico's worden geïdentificeerd en aangepakt in de samenwerkingsafspraken.

Evaluatie en Verbetering: Jaarlijks vindt een evaluatie plaats van de samenwerkingsafspraken. Deze evaluatie stelt Mentis Care in staat om de effectiviteit van de samenwerking te beoordelen en eventuele verbeterpunten te identificeren. Naar aanleiding van de evaluatie worden verbetermaatregelen genomen indien nodig, om ervoor te zorgen dat de samenwerking blijft voldoen aan de behoeften en verwachtingen.

Documentatie: Alle samenwerkingsafspraken worden zorgvuldig gedocumenteerd en bewaard. Dit omvat niet alleen de initiële afspraken, maar ook de resultaten van de jaarlijkse evaluaties en eventuele verbetermaatregelen die zijn genomen. Deze documentatie zorgt voor transparantie en traceerbaarheid van de samenwerking met andere organisaties en professionals.

Toelichting: Mentis Care erkent het belang van duidelijke afspraken bij samenwerkingsverbanden. Door deze afspraken zorgvuldig vast te leggen, te evalueren en indien nodig bij te sturen, streven we ernaar om een effectieve en efficiënte samenwerking te garanderen die bijdraagt aan hoogwaardige zorgverlening aan onze cliënten.

5.6 Continuïteit van Zorgverlening

Om de continuïteit van zorgverlening te waarborgen, heeft Mentis Care uitgebreide afspraken en protocollen opgesteld voor het geval van ziekte of uitval van medewerkers. Deze afspraken zijn in lijn met de doelstellingen van de organisatie en streven ernaar om kwalitatief hoogwaardige zorg te blijven bieden, zelfs in het geval van onvoorziene omstandigheden.

1. Afspraken bij Ziekte of Uitval van Medewerkers:

- Vooraf bepaalde procedures zijn vastgesteld voor het omgaan met ziekte of uitval van medewerkers.
- Er is een plan opgesteld voor het tijdelijk overnemen van taken en verantwoordelijkheden van de zieke medewerker door andere teamleden.
- Indien nodig wordt extern personeel ingeschakeld om de ontstane hiaten in de zorgverlening op te vangen.
- Cliënten worden tijdig geïnformeerd over eventuele wijzigingen in hun zorgplan of behandelingschema als gevolg van personeelsuitval.

2. Afspraken over Continuïteit met Samenwerkingspartners:

- Er zijn duidelijke afspraken gemaakt met samenwerkingspartners over het delen van personeelsmiddelen in geval van nood.
- Procedures zijn vastgelegd voor het informeren van samenwerkingspartners over eventuele uitval van medewerkers en het nemen van gezamenlijke maatregelen om de continuïteit van zorg te waarborgen.

Toelichting: Het is cruciaal voor kleine(re) organisaties zoals Mentis Care om proactief na te denken over de continuïteit van zorgverlening, met name bij ziekte of uitval van medewerkers. Ziekte of afwezigheid van zelfs één medewerker kan aanzienlijke verstoringen veroorzaken in de dagelijkse gang van zaken en de kwaliteit van zorg in gevaar brengen.

Daarom heeft Mentis Care verschillende maatregelen genomen om de impact van personeelsuitval te minimaliseren en de continuïteit van zorg te waarborgen. Dit omvat onder meer het opstellen van gedetailleerde procedures voor het omgaan met ziekmeldingen, het organiseren van regelmatige teamvergaderingen om de werklast te verdelen en het aangaan van samenwerkingsverbanden met andere zorgverleners om ondersteuning te bieden tijdens periodes van personeelstekort.

Het informeren van cliënten over deze afspraken en maatregelen is van groot belang om transparantie te garanderen en hen gerust te stellen dat hun zorgbehoeften te allen tijde worden aangepakt, zelfs in het geval van personeelsuitval. Dit wordt gedaan via verschillende communicatiekanalen, waaronder de website van Mentis Care, informatiefolders en persoonlijke communicatie tijdens afspraken

5.7 Informatievoorziening

Mentis Care waarborgt een effectieve informatievoorziening door een zorgvuldige aanpak die voldoet aan de gestelde minimumeisen en afgestemd is op de behoeften van de cliënt. Hieronder wordt beschreven hoe Mentis Care dit realiseert:

1. **Visie van de organisatie:** Mentis Care communiceert transparant over haar visie, missie en kernwaarden. Deze informatie wordt gedeeld via diverse kanalen, waaronder de website, brochures, en bij persoonlijke intakegesprekken met potentiële cliënten.
2. **Mogelijkheden van de zorg en ondersteuning:** Cliënten ontvangen uitgebreide informatie over de verschillende zorg- en ondersteuningsmogelijkheden die Mentis Care biedt. Dit omvat details over therapieën, behandelingen, en beschikbare faciliteiten, zodat cliënten een weloverwogen keuze kunnen maken.
3. **Bereikbaarheid en beschikbaarheid:** Mentis Care zorgt ervoor dat cliënten op de hoogte zijn van de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de organisatie. Contactgegevens, openingstijden en eventuele noodprocedures worden duidelijk gecommuniceerd, zodat cliënten weten hoe ze contact kunnen opnemen wanneer dat nodig is.
4. **Wederzijdse rechten, plichten en verantwoordelijkheden:** Mentis Care informeert cliënten over hun rechten, plichten en verantwoordelijkheden, inclusief informatie over klachtenprocedures, privacyregelingen en andere relevante juridische aspecten. Deze informatie wordt begrijpelijk en toegankelijk gemaakt voor cliënten.
5. **Afstemming op de mogelijkheden van de cliënt:** De informatievoorziening wordt aangepast aan de mogelijkheden van de individuele cliënt. Dit kan betekenen dat informatie mondeling wordt verstrekt, in eenvoudige taal wordt geschreven, of wordt vertaald naar andere talen of communicatievormen, afhankelijk van de behoeften en voorkeuren van de cliënt.
6. **Betrokkenheid van familieleden en andere betrokkenen:** Indien gewenst worden ook familieleden of andere betrokkenen bij de informatievoorziening betrokken. Dit kan gebeuren door het organiseren van familiebijeenkomsten, het verstrekken van informatiemateriaal aan familieleden, of door het faciliteren van communicatie tussen cliënt, familie en zorgverleners.

Mentis Care evalueert regelmatig de effectiviteit van haar informatievoorziening door middel van evaluatiegesprekken, cliënttevredenheidsonderzoeken en het monitoren van ingediende klachten. Op basis van deze feedback worden verbeteringen doorgevoerd om ervoor te zorgen dat de informatievoorziening blijft voldoen aan de behoeften en verwachtingen van de cliënten

1. Persoonsgegevens

- **Naam:**
- **Geboortedatum:**
- **Adres:**
- **Telefoonnummer:**
- **E-mailadres:**
- **BSN:**

2. Behandeldoelen

- **Primair Doel:**
- **Secundair Doel:**

3. Behandelplan

- **Behandelmethoden:**
 - **Therapie 1:**
 - **Therapie 2:**
 - **Medische Begeleiding:**
 - **Psychosociale Ondersteuning:**
- **Activiteiten:**
 - **Oefeningen:**
 - **Dieet:**
 - **Andere Activiteiten:**
- **Verwachte Uitkomsten:**
 - **Korte Termijn:**
 - **Lange Termijn:**

4. Risico-Inventarisatie en Maatregelen

- **Risico:**
 - **Maatregel:**

5. Afspraken en Beoordelingen

- **Initiële Beoordeling:**
 - **Datum:**
 - **Beoordeeld door:**
 - **Conclusie:**
- **Tussentijdse Evaluatie:**
 - **Datum:**
 - **Evaluatie door:**
 - **Conclusie:**
- **Eindbeoordeling:**
 - **Datum:**
 - **Beoordeeld door:**
 - **Conclusie:**

6. Documentatie

- **Bewijs van Professionele Registratie:**
 - **Therapeut 1:**
 - **Therapeut 2:**
- **Overzicht van Activiteiten:**
 - **Scholingen:**
 - **Abonnementen vakliteratuur:**
- **Uitkomsten van Evaluaties en Klachtenanalyses:**
 - **CTO Resultaten:**
 - **Individuele Evaluaties:**
 - **Klachtenanalyses:**
- **Verbetermaatregelen:**
 - **Maatregel 1:**
 - **Maatregel 2:**
- **Medewerkerdossier:**
 - **Evaluatieverslagen:**
 - **Toetsingsverslagen:**

Uitleg bij het Invullen van het Behandelplan/Dossier

1. Persoonsgegevens

Vul hier alle relevante persoonsgegevens van de cliënt in. Deze gegevens zijn essentieel voor de identificatie en communicatie met de cliënt.

2. Behandeldoelen

Definieer de primaire en secundaire doelen van de behandeling. Dit helpt om de focus van de behandeling duidelijk te stellen en voortgang te meten.

3. Behandelplan

Beschrijf de verschillende behandelmethoden die zullen worden toegepast, inclusief specifieke therapieën, medische begeleiding, en eventuele psychosociale ondersteuning. Voeg ook de verwachte uitkomsten toe voor zowel de korte als lange termijn.

4. Risico-Inventarisatie en Maatregelen

Identificeer potentiële risico's die de behandeling kunnen beïnvloeden en stel maatregelen op om deze risico's te minimaliseren.

5. Afspraken en Beoordelingen

Documenteer alle afspraken en evaluaties die zijn gemaakt tijdens de behandeling. Dit omvat de initiële beoordeling, tussentijdse evaluaties, en eindbeoordelingen, inclusief de datums en de personen die de beoordelingen hebben uitgevoerd.

6. Documentatie

Leg bewijzen van professionele registratie, een overzicht van activiteiten zoals scholingen en vakliteratuur, en de uitkomsten van evaluaties en klachtenanalyses vast. Noteer ook de genomen verbetermaatregelen en relevante informatie uit het medewerkerdossier.

1. Persoonsgegevens

- **Naam:** Jan Jansen
- **Geboortedatum:** 15 maart 1975
- **Adres:** Kerkstraat 12, 3111 AA Schiedam
- **Telefoonnummer:** 0612345678
- **E-mailadres:** jan.jansen@example.com
- **BSN:** 123456789

2. Behandeldoelen

- **Primair Doel:** Verbeteren van mobiliteit en verminderen van chronische rugpijn.
- **Secundair Doel:** Verhogen van algehele fysieke fitheid en welzijn.

3. Behandelplan

- **Behandelmethoden:**
 - **Fysiotherapie:** Twee keer per week, gericht op mobiliteitsoefeningen en pijnverlichting.
 - **Medische Begeleiding:** Maandelijks consult bij de huisarts voor monitoring en medicatieaanpassingen.
 - **Psychosociale Ondersteuning:** Wekelijkse sessies met een maatschappelijk werker om de mentale impact van chronische pijn te bespreken.
- **Activiteiten:**
 - **Oefeningen:** Dagelijkse thuisoefeningen voorgeschreven door de fysiotherapeut.
 - **Dieet:** Aanpassing van het dieet in samenwerking met een voedingsdeskundige om het gewicht te beheren en ontstekingen te verminderen.
- **Verwachte Uitkomsten:**
 - **Korte Termijn:** Vermindering van pijnklachten met 20% binnen drie maanden.
 - **Lange Termijn:** Volledige verbetering van de mobiliteit en een pijnreductie van 50% binnen een jaar.

4. Risico-Inventarisatie en Maatregelen

- **Risico:** Verergering van pijn door onjuiste uitvoering van oefeningen.
 - **Maatregel:** Regelmatige controle door de fysiotherapeut en aanpassing van oefeningen indien nodig.

5. Afspraken en Beoordelingen

- **Initiële Beoordeling:**
 - **Datum:** 1 april 2024
 - **Beoordeeld door:** Dr. M. van der Meer
 - **Conclusie:** Behoeft een multidisciplinair behandelplan.
- **Tussentijdse Evaluatie:**
 - **Datum:** 1 juni 2024
 - **Evaluatie door:** Fysiotherapeut en huisarts
 - **Conclusie:** Positieve vooruitgang, oefeningen worden uitgebreid.
- **Eindbeoordeling:**
 - **Datum:** 1 december 2024
 - **Beoordeeld door:** Dr. M. van der Meer
 - **Conclusie:** Behandeldoelen grotendeels behaald, aanbeveling voor voortzetting van onderhoudsoefeningen.

6. Documentatie

- **Bewijs van Professionele Registratie:**
 - **Fysiotherapeut:** Geregistreerd bij het KNGF (Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie)
 - **Huisarts:** BIG-geregistreerd (Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg)
- **Overzicht van Activiteiten:**
 - **Scholingen:** Fysiotherapeut heeft recente bijscholingen gevolgd in pijnmanagement en mobiliteitsoefeningen.
 - **Vaktermen:** Regelmatig geüpdatete abonnementen op relevante medische tijdschriften en databases.
- **Uitkomsten van Evaluaties en Klachtenanalyses:**
 - **CTO Resultaten:** 92% van de cliënten tevreden met de geboden zorg.
 - **Individuele Evaluaties:** Positieve feedback van cliënten over de persoonlijke benadering en effectieve behandelingen.
 - **Klachtenanalyses:** Geen grote klachten, kleine opmerkingen over wachttijden worden opgepakt.
- **Verbetermaatregelen:**
 - **Tijdmanagement:** Implementatie van een nieuw planningssysteem om wachttijden te verkorten.
 - **Communicatie:** Aanvullende trainingen voor personeel om communicatievaardigheden te verbeteren.
- **Medewerkerdossier:**
 - **Evaluatieverslagen:** Gedetailleerde verslagen van functioneringsgesprekken en feedbacksessies.
 - **Toetsingsverslagen:** Resultaten van intercollegiale toetsing, met name in relatie tot patiëntbejegening en professioneel handelen.

Door dit template te gebruiken, kan Mentis Care de continuïteit van de zorg garanderen, duidelijkheid bieden over afspraken en de voortgang van behandelingen inzichtelijk maken. Het helpt ook bij het voldoen aan de minimumeisen van de HKZ-normen en bevordert de algehele kwaliteit van de zorgverlening.

Hoofdstuk 6 Ervaringen van cliënten (CTO)

6.1 Anonieme Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) Vragenlijst voor Mentis Care

Inleiding:

Beste cliënt,

Mentis Care voert jaarlijks een anoniem cliënttevredenheidsonderzoek uit om uw ervaringen en tevredenheid met onze zorgverlening te begrijpen en te verbeteren. Uw feedback is van onschatbare waarde. Deze vragenlijst is volledig anoniem en wordt afgenomen via een extern platform dat geen persoonlijke identificatie vereist.

Bedankt voor uw medewerking.

Vragenlijst

1. Algemene Tevredenheid

1. Hoe tevreden bent u in het algemeen met de zorg die u ontvangt van Mentis Care?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Neutraal
- Ontevreden
- Zeer ontevreden

2. Hoe waarschijnlijk is het dat u Mentis Care zou aanbevelen aan anderen?

- Zeer waarschijnlijk
- Waarschijnlijk
- Neutraal
- Onwaarschijnlijk
- Zeer onwaarschijnlijk

2. Bejegening door Zorgverleners

3. Hoe tevreden bent u over de vriendelijkheid en respectvolle benadering van uw zorgverleners?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Neutraal
- Ontevreden
- Zeer ontevreden

4. Voelt u zich gehoord en begrepen door uw zorgverleners?

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Zelden
- Nooit

3. Kwaliteit van de Zorg

5. Hoe zou u de kwaliteit van de zorg die u ontvangt beoordelen?

- Uitstekend
- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

6. Hoe tevreden bent u met de tijd die uw zorgverleners aan u besteden?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Neutraal
- Ontevreden
- Zeer ontevreden

7. Hoe goed worden uw medische en psychosociale behoeften behandeld door Mentis Care?

- Uitstekend
- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

4. Toegankelijkheid en Communicatie

8. Hoe zou u de bereikbaarheid van Mentis Care beoordelen?

- Uitstekend
- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

9. Hoe tevreden bent u met de communicatie over uw behandeling en voortgang?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Neutraal
- Ontevreden
- Zeer ontevreden

10. Hoe duidelijk zijn de informatie en instructies die u ontvangt over uw behandeling?

- Zeer duidelijk
- Duidelijk
- Neutraal
- Onduidelijk
- Zeer onduidelijk

5. Verbeteringen en Suggesties

11. Heeft u suggesties voor verbeteringen of opmerkingen over de zorg die u ontvangt?

- Open tekstveld

6. Incidenten en Klachten

12. Heeft u ooit een klacht ingediend bij Mentis Care?

- Ja
- Nee

13. Als u een klacht heeft ingediend, hoe tevreden was u met de afhandeling ervan?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Neutraal
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Niet van toepassing

14. Hoe veilig voelt u zich bij Mentis Care in het kader van incidentenpreventie?

- Zeer veilig
 - Veilig
 - Neutraal
 - Onveilig
 - Zeer onveilig
-

Algemene Resultaten (Samenvatting)

Op basis van de meest recente data uit de CTO-resultaten:

1. **Algemene Tevredenheid:**
 - **Zeer tevreden:** 60%
 - **Tevreden:** 30%
 - **Neutraal:** 7%
 - **Ontevreden:** 2%
 - **Zeer ontevreden:** 1%
2. **Aanbeveling:**
 - **Zeer waarschijnlijk:** 65%
 - **Waarschijnlijk:** 25%
 - **Neutraal:** 7%
 - **Onwaarschijnlijk:** 2%
 - **Zeer onwaarschijnlijk:** 1%
3. **Bejegening door Zorgverleners:**
 - **Zeer tevreden:** 70%
 - **Tevreden:** 25%
 - **Neutraal:** 3%
 - **Ontevreden:** 1%
 - **Zeer ontevreden:** 1%
4. **Kwaliteit van de Zorg:**
 - **Uitstekend:** 55%
 - **Goed:** 35%
 - **Voldoende:** 7%
 - **Matig:** 2%
 - **Slecht:** 1%
5. **Toegankelijkheid en Communicatie:**
 - **Uitstekend:** 50%
 - **Goed:** 35%
 - **Voldoende:** 10%
 - **Matig:** 3%
 - **Slecht:** 2%
6. **Incidenten en Klachten:**
 - **Klacht ingediend:** 8%
 - **Tevreden over afhandeling klacht:** 70% van de melders
 - **Voelt zich veilig:** 85%

Deze resultaten laten zien dat de meeste cliënten zeer tevreden zijn met de zorg die zij ontvangen bij Mentis Care en geven waardevolle inzichten voor het continu verbeteren van onze dienstverlening.

6.2 Diepgaande Analyse van het Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO)

Het jaarlijkse Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) van Mentis Care heeft een schat aan informatie opgeleverd die ons helpt om inzicht te krijgen in de ervaringen en tevredenheid van onze cliënten. Dit verslag biedt een uitgebreide analyse van de resultaten en de geplande stappen om de kwaliteit van zorg verder te verbeteren.

Inleiding: De Betekenis van Cliënttevredenheid bij Mentis Care

Bij Mentis Care geloven we dat het leveren van hoogwaardige zorg verder gaat dan alleen het behandelen van medische aandoeningen; het gaat ook om het opbouwen van vertrouwen en het bieden van een positieve ervaring voor onze cliënten. Daarom is het meten van cliënttevredenheid een integraal onderdeel van ons kwaliteitsbeheer. Door jaarlijks een anoniem CTO uit te voeren, kunnen we objectieve en eerlijke feedback verzamelen. Deze feedback vormt de basis voor onze voortdurende inspanningen om onze zorgverlening te verbeteren.

Algemene Tevredenheid: Een Positieve Zorgervaring

Een van de belangrijkste resultaten uit het CTO is de algemene tevredenheid van de cliënten. Uit het onderzoek blijkt dat maar liefst 90% van de cliënten tevreden of zeer tevreden is met de zorg die ze ontvangen bij Mentis Care. Dit hoge niveau van tevredenheid benadrukt onze toewijding aan het leveren van zorg van hoge kwaliteit en het creëren van een ondersteunende omgeving voor onze cliënten.

Positieve Inzichten:

- **Sterke Zorgverlening:** De hoge tevredenheidspercentages suggereren dat onze kernactiviteiten en dagelijkse zorgpraktijken in lijn zijn met de verwachtingen en behoeften van de meeste cliënten.
- **Tevreden Cliënten als Ambassadeurs:** Een groot deel van de cliënten zou Mentis Care aanbevelen aan anderen, wat een belangrijk teken is van vertrouwen en tevredenheid.

Verbeterpunten:

- **Individuele Casussen van Ontevredenheid:** Hoewel de meeste cliënten tevreden zijn, is er een klein percentage dat minder positieve ervaringen rapporteert. Het is essentieel om de oorzaken van deze ontevredenheid te onderzoeken en te adresseren om onze dienstverlening voor iedereen te verbeteren.

Bejegening door Zorgverleners: De Menselijke Factor in Zorg

De bejegening door zorgverleners is een essentieel aspect van de zorgervaring en een gebied waar Mentis Care hoge cijfers behaalt. Volgens het CTO is 95% van de cliënten tevreden of zeer tevreden met hoe ze worden behandeld door onze zorgverleners. Dit resultaat weerspiegelt de inzet van onze medewerkers om cliënten met respect en empathie te benaderen.

Positieve Inzichten:

- **Respectvolle en Empathische Zorg:** De hoge tevredenheid over de bejegening benadrukt het succes van onze inspanningen om een respectvolle en empathische benadering in onze zorgverlening te waarborgen.
- **Positieve Interacties:** Cliënten waarderen de persoonlijke aandacht en zorgvuldige benadering van onze zorgverleners, wat bijdraagt aan hun algehele tevredenheid en vertrouwen in de zorg.

Verbeterpunten:

- **Vervolgtrainingen en Ondersteuning:** Ondanks de overwegend positieve feedback is het belangrijk om te blijven investeren in training en ondersteuning van zorgverleners om consistent hoge normen van bejegening te handhaven.

Kwaliteit van de Zorg: Professionele Zorgverlening

De kwaliteit van de zorg is een kritieke factor in het algehele welzijn van onze cliënten. Het CTO toont aan dat 90% van de cliënten de kwaliteit van zorg als goed tot uitstekend beoordeelt. Dit is een sterke indicatie dat de methoden en behandelingen die we gebruiken effectief zijn en aansluiten bij de behoeften van onze cliënten.

Positieve Inzichten:

- **Effectieve Behandelmethoden:** De positieve beoordelingen van de zorgkwaliteit suggereren dat onze behandelmethoden en therapieën effectief zijn in het verbeteren van de gezondheid en het welzijn van onze cliënten.
- **Deskundigheid en Professionaliteit:** De feedback benadrukt ook de waardering voor de deskundigheid en professionaliteit van ons zorgteam.

Verbeterpunten:

- **Verdere Innovatie en Verbetering:** Hoewel de meerderheid van de feedback positief is, moeten we blijven streven naar innovatie en verbetering in onze zorgmethoden om de kwaliteit verder te verhogen.

Toegankelijkheid en Communicatie: De Sleutels tot Betrokkenheid

De toegankelijkheid van onze diensten en de effectiviteit van onze communicatie zijn cruciaal voor een positieve cliëntervaring. Uit het CTO blijkt dat 85% van de cliënten tevreden is met de toegankelijkheid en communicatie van Mentis Care. Dit suggereert dat de meeste cliënten onze diensten gemakkelijk kunnen bereiken en dat ze goed geïnformeerd worden over hun zorg.

Positieve Inzichten:

- **Bereikbaarheid:** De meeste cliënten vinden dat ze gemakkelijk toegang hebben tot onze zorgdiensten, wat essentieel is voor hun continuïteit van zorg.
- **Duidelijke Communicatie:** Cliënten waarderen de duidelijke en tijdige informatie die ze ontvangen over hun behandelingen en afspraken.

Verbeterpunten:

- **Verdere Verbetering van Toegankelijkheid:** We moeten blijven werken aan het verbeteren van de toegankelijkheid van onze diensten, bijvoorbeeld door te investeren in technologie en het uitbreiden van onze contactmogelijkheden.
- **Versterking van de Communicatie:** Er is altijd ruimte voor verbetering in hoe we communiceren met cliënten, vooral in het uitleggen van complexe zorgprocessen en behandeltrajecten.

Omgaan met Incidenten en Klachten: Transparantie en Verbetering

Het omgaan met incidenten en klachten is een belangrijk aspect van ons kwaliteitsbeheer. Uit het CTO blijkt dat 70% van de cliënten die een klacht hebben ingediend, tevreden is over de afhandeling ervan. Dit geeft aan dat ons klachtenbeheerproces effectief is, maar er is ook ruimte voor verbetering.

Positieve Inzichten:

- **Effectieve Klachtenafhandeling:** De meerderheid van de cliënten voelt zich gehoord en tevreden over hoe hun klachten zijn afgehandeld, wat bijdraagt aan een gevoel van vertrouwen en veiligheid.
- **Veiligheid en Vertrouwen:** 85% van de cliënten voelt zich veilig binnen onze zorgomgeving, wat cruciaal is voor hun algehele welzijn.

Verbeterpunten:

- **Verbeteren van Klachtenbeheer:** We moeten blijven werken aan het verbeteren van ons klachtenbeheerproces om ervoor te zorgen dat alle klachten effectief en snel worden afgehandeld.
- **Verhogen van de Veiligheidsperceptie:** Het is belangrijk om te onderzoeken waarom sommige cliënten zich minder veilig voelen en passende maatregelen te nemen om hun vertrouwen te herstellen.

Kwalitatieve Inzichten uit Focusgroepen

Naast het kwantitatieve CTO hebben we ook kwalitatieve onderzoeksmethoden, zoals focusgroepen, gebruikt om diepere inzichten te krijgen in de ervaringen en percepties van onze cliënten. Focusgroepen bieden een waardevolle aanvulling op de kwantitatieve data door ons in staat te stellen om gedetailleerde feedback en suggesties direct van cliënten te verzamelen.

Uitkomsten van Focusgroepen:

- **Dieper Begrip van Cliëntbehoeften:** Focusgroepen hebben ons geholpen om een dieper begrip te krijgen van de specifieke behoeften en verwachtingen van cliënten, wat ons in staat stelt om gerichte verbeteringen door te voeren.
- **Identificatie van Verbeteringsgebieden:** De discussies in de focusgroepen hebben belangrijke verbeteringsgebieden blootgelegd, zoals de wens voor meer gepersonaliseerde zorg en betere follow-up na behandelingen.

Actiepunten uit Focusgroepen:

- **Implementeren van Cliëntvoorstellen:** Op basis van de feedback uit de focusgroepen hebben we verschillende voorstellen geïmplementeerd, zoals het verbeteren van de opvolging na behandelingen en het aanbieden van meer gepersonaliseerde zorgopties.
- **Regelmatige Focusgroepen:** We zullen blijven werken met focusgroepen als een regelmatig onderdeel van ons feedbackproces om voortdurend inzichten te verzamelen en verbeteringen door te voeren.

Conclusie: Naar een Betere Zorgverlening

De resultaten van het CTO en de aanvullende focusgroepen bieden een waardevolle basis voor onze voortdurende inspanningen om de zorgkwaliteit bij Mentis Care te verbeteren. Terwijl de overgrote meerderheid van de feedback positief is, erkennen we dat er altijd ruimte is voor verbetering.

Strategische Acties:

- **Continu Onderzoek en Verbetering:** We blijven toegewijd aan het regelmatig uitvoeren van het CTO en het gebruik van kwalitatieve onderzoeksmethoden zoals focusgroepen om diepgaande inzichten te verkrijgen.
- **Gerichte Verbetermaatregelen:** Op basis van de verkregen feedback zullen we gerichte verbetermaatregelen implementeren om aan de specifieke behoeften en verwachtingen van onze cliënten te voldoen.
- **Blijven Luisteren naar Cliënten:** We zullen onze inspanningen voortzetten om actief naar onze cliënten te luisteren en hun feedback te gebruiken als een drijvende kracht voor voortdurende verbetering van onze zorgverlening.

Bij Mentis Care blijven we vastbesloten om een omgeving te creëren waarin elke cliënt zich gewaardeerd, gehoord en goed verzorgd voelt. De resultaten van dit CTO vormen een belangrijke stap in onze reis naar voortdurende kwaliteitsverbetering en het leveren van uitstekende zorg aan al onze cliënten.

Hoofdstuk 7 Medewerkers

Inleiding

Het succes van Mentis Care is sterk afhankelijk van de inzet, vaardigheden en betrokkenheid van haar medewerkers. Om de kwaliteit van de zorg te waarborgen en een stabiele werkomgeving te creëren, is het essentieel om duidelijke en overzichtelijke richtlijnen te hebben met betrekking tot de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van elke medewerker binnen de organisatie. Dit hoofdstuk beschrijft hoe Mentis Care deze aspecten heeft georganiseerd en geborgd, zodat elke medewerker weet wat er van hen wordt verwacht en hoe zij kunnen bijdragen aan de missie en visie van Mentis Care.

Arbeidscontracten

Het belang van Arbeidscontracten

Mentis Care hecht veel waarde aan de rechtszekerheid en arbeidsvoorwaarden van haar medewerkers. Daarom worden alle arbeidsrelaties formeel vastgelegd in arbeidscontracten. Deze contracten dienen niet alleen als juridisch bindend document, maar ook als basis voor een duidelijke en wederzijds geaccepteerde afspraak tussen de organisatie en de medewerker.

[Bijlage 5.8](#) bestaat uit een voorbeeld arbeidscontract binnen Mentis Care.

Inhoud van Arbeidscontracten

De arbeidscontracten van Mentis Care bevatten de volgende essentiële elementen:

Persoonlijke Gegevens: Naam, adres en andere identificerende informatie van de werknemer en werkgever.

Functietitel en -omschrijving: Een duidelijke beschrijving van de functie en de bijbehorende taken.

Dienstverband: De aard van het dienstverband (vast, tijdelijk, parttime, fulltime) en de duur van het contract.

Salaris en Vergoedingen: Het loon, inclusief eventuele bonussen, vergoedingen en andere financiële regelingen.

Werkuren: De afgesproken werkuren per week of per maand.

Vakantie en Verlof: Het aantal vakantiedagen en de regeling voor verlof, inclusief ziekteverlof.

Opzegtermijnen: De opzegtermijnen voor zowel de werknemer als de werkgever.

Overige Voorwaarden: Eventuele specifieke afspraken, zoals geheimhoudingsplicht, concurrentiebeding en scholingsverplichtingen.

Door middel van gedetailleerde arbeidscontracten zorgt Mentis Care voor duidelijkheid en zekerheid voor zowel de organisatie als haar medewerkers.

Functiebeschrijvingen en Competentie-eisen

Het belang van Functiebeschrijvingen

Functiebeschrijvingen zijn cruciaal voor het creëren van helderheid binnen de organisatie. Ze zorgen ervoor dat elke medewerker een duidelijk beeld heeft van wat er van hen wordt verwacht. Daarnaast vormen functiebeschrijvingen de basis voor beoordeling, training en ontwikkeling.

Inhoud van Functiebeschrijvingen

Elke functie binnen Mentis Care heeft een gedetailleerde functiebeschrijving die de volgende elementen omvat:

Functietitel: De naam van de functie.

Doel van de Functie: Een samenvatting van de belangrijkste doelstellingen en verantwoordelijkheden van de functie.

Hoofdtaken en Verantwoordelijkheden: Een opsomming van de taken en verantwoordelijkheden die bij de functie horen.

Bevoegdheden:

De beslissingsbevoegdheden en het mandaat van de functiehouder.

Competentie-eisen: De vereiste vaardigheden, kennis en ervaring die nodig zijn om de functie goed uit te voeren.

Rapportagelijnen: De hiërarchische positie van de functie binnen de organisatie en aan wie gerapporteerd wordt.

Interne en Externe Contacten: De belangrijkste interne en externe contacten die de functiehouder heeft.

7.2 Functioneringsgesprekken

Inleiding

Functioneringsgesprekken vormen een cruciaal onderdeel van het personeelsbeleid van Mentis Care. Deze gesprekken zijn bedoeld om het functioneren van medewerkers te evalueren, hun opleidings- en bijscholingsbehoeften te inventariseren, de tevredenheid binnen het werk te peilen, en signalen en klachten van medewerkers te bespreken. Door structureel aandacht te besteden aan deze aspecten, kan Mentis Care een werkomgeving creëren waarin medewerkers zich gewaardeerd en ondersteund voelen, wat uiteindelijk bijdraagt aan de kwaliteit van de zorg die we bieden.

Doelstellingen van Functioneringsgesprekken

De functioneringsgesprekken bij Mentis Care hebben verschillende doelstellingen:

1. **Evaluatie van het Functioneren:** Het beoordelen van het functioneren van medewerkers ten opzichte van de gestelde doelen en verwachtingen.
2. **Opleidings- en Bijscholingsbehoefte:** Het identificeren van opleidings- en bijscholingsbehoeften om de professionele ontwikkeling van medewerkers te ondersteunen.
3. **Werktevredenheid:** Het peilen van de tevredenheid van medewerkers binnen hun werk en het identificeren van verbeterpunten.
4. **Signalen en Klachten:** Het bespreken van signalen en klachten van medewerkers om mogelijke knelpunten tijdig aan te pakken.
5. **Verbetermaatregelen:** Het formuleren van concrete verbetermaatregelen op basis van de uitkomsten van de gesprekken.

Framework voor Functioneringsgesprekken

Vorbereiding

Een goede voorbereiding is essentieel voor een effectief functioneringsgesprek. Zowel de leidinggevende als de medewerker moeten zich voorbereiden door relevante documenten te verzamelen, zoals eerdere functioneringsverslagen, prestatiegegevens en opleidingsverslagen. De volgende stappen worden doorlopen bij de voorbereiding:

1. **Documentatie Verzamelen:** Alle relevante documenten worden verzameld en geanalyseerd.
2. **Doelstellingen Stellen:** De doelen van het gesprek worden duidelijk gesteld.
3. **Vragenlijsten Invullen:** Beide partijen vullen vooraf een vragenlijst in om het gesprek te structureren.
4. **Afspraak Inplannen:** Het gesprek wordt ingepland op een geschikt moment en in een rustige omgeving.

Uitvoering

Het functioneringsgesprek zelf bestaat uit verschillende fasen. Elke fase heeft specifieke aandachtspunten:

1. **Inleiding:**
 - Welkom heten en uitleggen van de doelstellingen van het gesprek.
 - Bespreken van de agenda en het verloop van het gesprek.
2. **Evaluatie van het Functioneren:**
 - Bespreken van de prestaties van de medewerker.
 - Vergelijken van de prestaties met de gestelde doelen en verwachtingen.
 - Geven van feedback op sterke punten en ontwikkelpunten.
3. **Opleidings- en Bijscholingsbehoefte:**
 - Inventariseren van de huidige opleidings- en bijscholingsbehoeften.
 - Bespreken van mogelijkheden voor verdere ontwikkeling en training.
 - Opstellen van een opleidingsplan indien nodig.
4. **Werktevredenheid:**

- Peilen van de tevredenheid van de medewerker binnen zijn of haar werk.
 - Bespreken van aspecten die bijdragen aan werkplezier en motivatie.
 - Identificeren van eventuele knelpunten en verbeterpunten.
5. **Signalen en Klachten:**
- Luisteren naar signalen en klachten van de medewerker.
 - Bespreken van mogelijke oplossingen en verbetermaatregelen.
 - Formuleren van concrete acties om knelpunten aan te pakken.
6. **Afsluiting:**
- Samenvatten van de belangrijkste punten van het gesprek.
 - Formuleren van concrete afspraken en verbetermaatregelen.
 - Plannen van een vervolgspraak indien nodig.

Documentatie

Na afloop van het functioneringsgesprek wordt een verslag opgesteld waarin de belangrijkste punten en afspraken worden vastgelegd. Dit verslag bevat de volgende elementen:

- **Samenvatting van het Gesprek:** Een overzicht van de besproken onderwerpen.
- **Evaluatie van het Functioneren:** De belangrijkste bevindingen ten aanzien van het functioneren van de medewerker.
- **Opleidings- en Bijscholingsbehoefte:** De geïdentificeerde opleidings- en bijscholingsbehoeften en het opleidingsplan.
- **Werktevredenheid:** De bevindingen ten aanzien van de werktevredenheid en de geïdentificeerde verbeterpunten.
- **Signalen en Klachten:** De besproken signalen en klachten en de voorgestelde oplossingen.
- **Verbetermaatregelen:** De concrete verbetermaatregelen en de afspraken over de uitvoering hiervan.

Het verslag wordt zowel door de leidinggevende als de medewerker ondertekend en bewaard in het personeelsdossier.

Verbetermaatregelen

Op basis van de uitkomsten van de functioneringsgesprekken neemt Mentis Care concrete verbetermaatregelen. Deze maatregelen kunnen betrekking hebben op verschillende aspecten van het personeelsbeleid, zoals:

- **Opleiding en Training:** Organiseren van gerichte trainingen en opleidingen om de professionele ontwikkeling van medewerkers te ondersteunen.
- **Werkomstandigheden:** Verbeteren van de werkomstandigheden op basis van de feedback van medewerkers.
- **Communicatie:** Versterken van de interne communicatie om de tevredenheid en betrokkenheid van medewerkers te vergroten.
- **Begeleiding en Ondersteuning:** Bieden van extra begeleiding en ondersteuning aan medewerkers die dat nodig hebben.

Conclusie

Het hoofdstuk over functioneringsgesprekken bij Mentis Care beschrijft hoe de organisatie functioneringsgesprekken structureert en uitvoert om het functioneren van medewerkers te evalueren, hun opleidingsbehoeften te inventariseren, hun werktevredenheid te peilen, en signalen en klachten te bespreken. Door middel van gedetailleerde voorbereiding, uitvoering, documentatie en het nemen van concrete verbetermaatregelen, zorgt Mentis Care ervoor dat haar medewerkers goed functioneren en dat het personeelsbeleid afgestemd is op de wensen en behoeften van de medewerkers. Dit draagt bij aan een positieve werkomgeving en de voortdurende verbetering van de zorgkwaliteit.

7.3 Veilig melden

Inleiding

Bij Mentis Care is het van groot belang dat een cultuur wordt gecreëerd waarin medewerkers zich veilig voelen om incidenten te melden. Het veilig melden van incidenten en bijna-incidenten draagt bij aan de continue verbetering van de zorgkwaliteit en veiligheid binnen de organisatie. Dit hoofdstuk beschrijft de aanpak van Mentis Care om deze cultuur te bevorderen en te onderhouden. Hierbij worden de minimumeisen besproken en gedocumenteerd, zoals het regelmatig bespreken van het onderwerp 'veilig melden' in werkoverleg, het bespreken van (bijna-)incidenten in teamoverleg, en het waarborgen dat de melder geen persoonlijke represailles ondervindt.

Veilig Melden Cultuur

Belang van Veilig Melden

Het creëren van een cultuur van veilig melden is essentieel om incidenten en bijna-incidenten effectief aan te pakken. Het stelt de organisatie in staat om te leren van fouten en verbetermaatregelen te implementeren, waardoor de zorgverlening continu kan worden geoptimaliseerd. Medewerkers moeten zich vrij voelen om problemen te melden zonder angst voor negatieve gevolgen.

Beleid en Procedures

Mentis Care heeft een helder beleid en duidelijke procedures opgesteld voor het melden van incidenten en bijna-incidenten. Dit beleid wordt regelmatig geëvalueerd en bijgesteld om ervoor te zorgen dat het effectief blijft en aansluit bij de behoeften van de organisatie en haar medewerkers.

Minimumeisen voor Veilig Melden

Regelmatige Bespreking in Werkoverleg

Het onderwerp 'veilig melden' wordt regelmatig besproken in werkoverleg. Dit bevordert open communicatie en zorgt ervoor dat medewerkers op de hoogte blijven van de procedures en het belang van het melden van incidenten.

Verslag Werkoverleg: Veilig Melden

Datum: 12 maart 2024

Aanwezig: 5 medewerkers, inclusief bestuur en zorgmanager

Agendapunt: Veilig Melden

- **Opening:** De zorgmanager opende de vergadering met een toelichting op het belang van veilig melden binnen Mentis Care.
- **Procedure:** Een korte herhaling van de procedure voor het melden van incidenten en bijna-incidenten werd gepresenteerd.
- **Case Study:** Een recente case study van een bijna-incident werd besproken, waarbij de focus lag op de leermomenten en de genomen verbetermaatregelen.
- **Open Vragen:** Medewerkers kregen de gelegenheid om vragen te stellen en suggesties te doen voor verdere verbetering van de meldingsprocedure.
- **Conclusie:** Het bestuur benadrukte nogmaals dat medewerkers zich altijd veilig moeten voelen om incidenten te melden, zonder angst voor represailles.

Bespreking van (Bijna-)Incidenten in Teamoverleg

Bijna-incidenten worden systematisch besproken in teamoverleg om te zorgen dat alle teamleden leren van deze situaties. Dit helpt bij het identificeren van potentiële risico's en het implementeren van preventieve maatregelen.

Verslag Teamoverleg: Bespreking Bijna-incidenten

Datum: 20 maart 2024

Aanwezig: 8 teamleden

Agendapunt: Bespreking van recente bijna-incidenten

- **Opening:** De zorgmanager opende de vergadering en benadrukte het belang van het leren van bijna-incidenten.
- **Incident 1:** Een bijna-incident met medicatietoediening werd besproken. De oorzaken werden geanalyseerd en preventieve maatregelen werden voorgesteld.
- **Incident 2:** Een bijna-incident tijdens een cliëntoverdracht werd besproken. Er werden stappen ondernomen om de communicatie te verbeteren.
- **Actiepunten:** Alle besproken punten werden gedocumenteerd en toegewezen aan verantwoordelijke medewerkers om te implementeren.

Geen Persoonlijke Represailles

Mentis Care garandeert dat medewerkers die incidenten melden, geen persoonlijke represailles ondervinden. Dit wordt expliciet opgenomen in het meldingsbeleid en gecommuniceerd tijdens werkoverleggen en teamvergaderingen.

Framework voor Veilig Melden

Stap 1: Incident Melden

Medewerkers kunnen incidenten melden via een gestandaardiseerd meldingsformulier, dat zowel digitaal als op papier beschikbaar is. Dit formulier vraagt om gedetailleerde informatie over het incident, inclusief datum, tijd, betrokken personen en een beschrijving van het voorval.

Stap 2: Incident Beoordelen

Een speciaal opgeleide incidentbeoordelingscommissie beoordeelt elk gemeld incident. Deze commissie bestaat uit vertegenwoordigers van verschillende afdelingen binnen Mentis Care, waaronder de zorgmanager, een HR-medewerker en een bestuurslid.

Stap 3: Incident Bespreken

De incidentbeoordelingscommissie bespreekt het incident in detail tijdens een speciale vergadering. Hierbij wordt gekeken naar de oorzaak, de gevolgen en de mogelijke preventieve maatregelen die kunnen worden genomen.

Stap 4: Feedback Geven

De melder van het incident ontvangt feedback over de uitkomst van de beoordeling en de genomen acties. Dit helpt om transparantie te waarborgen en het vertrouwen van de medewerkers te behouden.

Stap 5: Implementatie van Verbetermaatregelen

Op basis van de bevindingen van de incidentbeoordelingscommissie worden verbetermaatregelen geïmplementeerd. Dit kan variëren van aanpassingen in procedures tot extra training voor medewerkers.

Stap 6: Evaluatie en Leren

De incidentbeoordelingscommissie evalueert regelmatig de effectiviteit van de geïmplementeerde maatregelen en past deze indien nodig aan. Daarnaast worden de lessen die uit de incidenten zijn geleerd, gedeeld met alle medewerkers tijdens werkoverleggen en teamvergaderingen.

Verslagen van Werkoverleggen en Teamoverleggen

Werkoverleg: Veilig Melden (18 april 2024)

Aanwezig: 6 medewerkers, inclusief bestuur en zorgmanager

- **Opening:** De zorgmanager benadrukte het belang van een veilige meldcultuur en gaf een update over recente verbetermaatregelen.
- **Nieuwe Procedures:** Nieuwe procedures voor het melden van incidenten werden geïntroduceerd en besproken.
- **Discussie:** Medewerkers bespraken hun ervaringen met het meldproces en gaven suggesties voor verdere verbetering.

- **Conclusie:** Het bestuur bedankte de medewerkers voor hun openheid en moedigde hen aan om incidenten te blijven melden.

Teamoverleg: Bespreking Bijna-incidenten (25 april 2024)

Aanwezig: 6 teamleden

- **Opening:** De zorgmanager opende de vergadering en introduceerde de agenda.
- **Incident 1:** Een bijna-incident met een cliënt die bijna was gevallen werd besproken. De oorzaken werden geïdentificeerd en er werden preventieve maatregelen voorgesteld.
- **Incident 2:** Een bijna-incident met een administratieve fout werd besproken. Er werd besloten om extra training te geven aan het administratieve personeel.
- **Actiepunten:** De besproken punten werden gedocumenteerd en toegewezen aan verantwoordelijke medewerkers.

Overzicht van Ondernomen Activiteiten

Training en Opleiding

Mentis Care organiseert regelmatig training en bijscholing voor medewerkers om hen bewust te maken van het belang van veilig melden en hen te voorzien van de nodige vaardigheden om incidenten effectief te melden en te beheersen.

Communicatie en Voorlichting

Mentis Care communiceert regelmatig met medewerkers over het beleid en de procedures rondom veilig melden. Dit gebeurt via nieuwsbrieven, intranet en tijdens werkoverleggen en teamvergaderingen.

Ondersteuning en Begeleiding

Medewerkers kunnen rekenen op de steun en begeleiding van hun leidinggevenden en de incidentbeoordelingscommissie bij het melden van incidenten. Er zijn duidelijke richtlijnen en een ondersteuningsstructuur aanwezig om hen door het proces te helpen.

Monitoring en Evaluatie

Mentis Care monitort en evalueert continu de effectiviteit van het meldsysteem en de geïmplementeerde verbetermaatregelen. Dit helpt om het systeem te verbeteren en aan te passen aan de veranderende behoeften van de organisatie en haar medewerkers.

Conclusie

Het creëren van een cultuur waarin incidenten veilig gemeld kunnen worden, is een prioriteit voor Mentis Care. Door regelmatig werkoverleggen te houden waarin het onderwerp 'veilig melden' wordt besproken, bijna-incidenten te bespreken in teamoverleggen, en ervoor te zorgen dat melders geen persoonlijke represailles ondervinden, streeft Mentis Care ernaar om een veilige en transparante werkomgeving te bevorderen. Door een gestructureerd framework voor veilig melden te implementeren en regelmatig te evalueren, blijft Mentis Care zich inzetten voor continue verbetering van de zorgkwaliteit en veiligheid binnen de organisatie.

Hoofdstuk 8 ontwikkeling

8.1 Continu Bijblijven met Sectorontwikkelingen

Methodologie voor Informatievergaring

Mentis Care hanteert een gedegen aanpak om op de hoogte te blijven van de nieuwste ontwikkelingen:

- **Vakliteratuur en Online Platforms:** Medewerkers worden aangemoedigd om regelmatig vakliteratuur te raadplegen en relevante online platforms te volgen, zoals wetenschappelijke journals, websites van brancheorganisaties en gespecialiseerde forums.
- **Deelname aan Congressen en Workshops:** Actieve participatie in zowel nationale als internationale congressen, workshops en symposia biedt medewerkers de mogelijkheid om directe toegang te krijgen tot de nieuwste onderzoeksresultaten, best practices en technologische ontwikkelingen binnen de gezondheidszorg.
- **Interacties met Brancheorganisaties:** Mentis Care onderhoudt nauwe contacten met vertegenwoordigers en experts van vooraanstaande brancheorganisaties zoals VGN, De Nederlandse GGZ en ACTiZ. Door regelmatig overleg en informatie-uitwisseling blijft Mentis Care op de hoogte van sectorbrede trends, beleidswijzigingen en richtlijnen.

8.2 Rol van Brancheorganisaties

- **VGN, De Nederlandse GGZ en ACTiZ:** Mentis Care volgt de activiteiten van deze brancheorganisaties nauwlettend en houdt regelmatig contact met hun vertegenwoordigers. Dit stelt Mentis Care in staat om snel in te spelen op veranderingen in regelgeving, financiering en kwaliteitsstandaarden binnen de gehandicaptenzorg, geestelijke gezondheidszorg en bredere gezondheidssector.
- **Regionale en Nationale Updates:** Door contact te onderhouden met brancheorganisaties ontvangt Mentis Care relevante informatie over regionale en nationale ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op haar dienstverlening. Dit omvat bijvoorbeeld updates over lokale zorgnetwerken, financieringsmodellen en samenwerkingsverbanden.

8.3 Implementatie van Nieuwe Kennis

Mentis Care zet zich in om de vergaarde kennis en inzichten effectief te implementeren:

- **Training en Educatie:** Medewerkers worden regelmatig getraind en bijgeschoold om hen op de hoogte te houden van de nieuwste behandelmethodes, therapeutische benaderingen en richtlijnen.
- **Technologische Innovatie:** De organisatie evalueert voortdurend nieuwe technologieën en innovaties op het gebied van diagnose, behandeling en zorgmanagement. Relevante technologische oplossingen worden geïmplementeerd om de efficiëntie, veiligheid en kwaliteit van zorg te verbeteren.
- **Beleidsaanpassingen:** Op basis van de ontvangen informatie van brancheorganisaties worden beleidsaanpassingen doorgevoerd om te voldoen aan nieuwe regelgeving, kwaliteitsstandaarden en de veranderende behoeften van cliënten.

8.4 Voordelen voor Cliënten en Organisatie

Het actief volgen en implementeren van sectorontwikkelingen brengt tal van voordelen met zich mee:

- **Cliëntgerichte Zorg:** Door gebruik te maken van de nieuwste behandelmethodes en technologieën kan Mentis Care haar cliënten voorzien van zorg die afgestemd is op hun individuele behoeften en verwachtingen.
- **Vertrouwen en Tevredenheid:** Cliënten ervaren een hoger niveau van vertrouwen in de organisatie wanneer zij geconfronteerd worden met evidence-based praktijken en innovatieve benaderingen die zij kennen uit de vakliteratuur en media.
- **Efficiëntie en Effectiviteit:** Door voortdurend te streven naar verbetering en innovatie kan Mentis Care haar operationele processen optimaliseren en de algehele efficiëntie en effectiviteit van haar dienstverlening verbeteren.

Conclusie

Mentis Care's toewijding aan voortdurende ontwikkeling en het up-to-date blijven met sectorontwikkelingen vormt de kern van haar streven naar excellentie in de gezondheidszorg. Door een combinatie van educatie, samenwerking met brancheorganisaties en actieve deelname aan de bredere gezondheidszorggemeenschap, blijft Mentis Care zich inzetten voor het leveren van hoogwaardige zorg die beantwoordt aan de evoluerende behoeften van haar cliënten en de steeds veranderende eisen van de sector.

Hoofdstuk 9 documentatiebeheer

9.1 Procedure voor Beheersing van Documenten

Mentis Care erkent het belang van een gestroomlijnd documentbeheersysteem als essentieel onderdeel van haar kwaliteitsmanagementsysteem. De organisatie heeft daarom een gedocumenteerde procedure voor de beheersing van documenten opgesteld, met als voornaamste doel ervoor te zorgen dat alle documenten actueel, correct en toegankelijk zijn voor alle relevante stakeholders.

9.2 Overzicht van Verplichte Registraties/Vast te Leggen Documentatie

De procedure voor beheersing van documenten omvat een duidelijk overzicht van alle verplichte registraties en vast te leggen documentatie binnen de organisatie. Dit omvat onder meer:

- **Protocollen en Procedures:** Gedetailleerde beschrijvingen van de standaardprocedures en protocollen die worden gevolgd binnen Mentis Care voor de uitvoering van diverse activiteiten, zoals diagnostiek, behandeling en rapportage.
- **Contracten en Overeenkomsten:** Documentatie met betrekking tot contracten en overeenkomsten met cliënten, leveranciers, en andere relevante partijen, inclusief eventuele wijzigingen en addenda.
- **Beleidsstukken:** Officiële beleidsdocumenten die de strategische visie, waarden, en doelstellingen van Mentis Care vastleggen, evenals beleidsrichtlijnen voor specifieke aspecten van de dienstverlening.

Naast deze verplichte registraties wordt binnen Mentis Care ook aandacht besteed aan het vastleggen van andere documentatie die van belang kan zijn voor de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening, zoals incidentrapporten, klachtenafhandelingen, en interne auditrapporten.

9.3 Evaluatie van Documenten

Een integraal onderdeel van de documentbeheersingsprocedure is de regelmatige evaluatie van documenten om ervoor te zorgen dat ze actueel, accuraat en relevant blijven. Dit omvat:

- **Periodieke Review:** Alle documenten worden regelmatig geëvalueerd door de verantwoordelijke functionarissen of teams binnen Mentis Care om te bepalen of ze nog steeds voldoen aan de geldende normen, richtlijnen en vereisten.
- **Herziening na Wijzigingen:** Documenten worden herzien en bijgewerkt na elke relevante wijziging in wet- en regelgeving, interne beleidsrichtlijnen, of externe vereisten. Dit zorgt ervoor dat alle informatie altijd up-to-date is en dat eventuele wijzigingen snel worden doorgevoerd.

9.4 Versiebeheer

Een cruciaal aspect van de documentbeheersing bij Mentis Care is het zorgvuldige versiebeheer van alle documenten. Dit omvat:

- **Versienummering:** Elke nieuwe versie van een document wordt voorzien van een uniek versienummer, waardoor het eenvoudig is om verschillende versies te onderscheiden en te identificeren.
- **Datum van Herziening:** Naast versienummering wordt ook de datum van herziening duidelijk vermeld op elk document, zodat medewerkers altijd kunnen controleren of ze de meest recente versie raadplegen.
- **Autorisatie en Distributie:** Voordat een nieuwe versie van een document wordt verspreid, wordt deze geautoriseerd door de bevoegde functionarissen binnen Mentis Care om ervoor te zorgen dat alleen goedgekeurde en actuele documenten in omloop zijn.

Conclusie

Mentis Care's procedure voor beheersing van documenten biedt een robuust kader voor het effectief en efficiënt beheren van alle documentatie binnen de organisatie. Door middel van een grondig overzicht van verplichte registraties, regelmatige evaluatie van documenten en zorgvuldig versiebeheer, waarborgt Mentis Care dat alle documenten actueel, accuraat en toegankelijk zijn voor alle relevante stakeholders. Dit draagt bij aan de algehele kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening en ondersteunt de organisatie in het behalen en behouden van haar kwaliteitsdoelstellingen.

Bijlagen

Bijlage I Balanced Scorecard Model - Mentis Care

BALANCED SCORECARD MENTIS CARE

MENTIS CARE

ADRES **BROERSVEST 12A** STAD **SCHIEDAM** POSTCODE **3112DD**

	STRATEGISCHE DOELEN	KEY PERFORMANCE INDICATORS	DOELEN		
			2023	2024	2025
FINANCIËEL	Financiële efficiëntie	Afwijking declaraties	0%-2%	0%-2%	0%-2%
	Kostenbeheersing	Budgetoverschrijding	5%	5%	5%
	Effectief bidmanagement en zorginkoop	Bezettingsgraad	90%	90%	90%
	Financiële forecasting	Liquiditeit	40%	35%	25%
	Financiële forecasting	Solvabiliteit	40%	30%	30%
CLIËNT	Cliëntenraad	Cliëntenraad verbetermaatregelen realisatie	70%	75%	80%
	Kwaliteit van communicatie met zorgverlener	Aantal klachten dienstverlening per locatie per maand	1	1	1
	Doorlooptijd cliënten	Cliëntuitstroom per jaar	10%	15%	15%
	Jaarlijkse MDO afname	Score op GOED geboden zorg	80%	85%	90%
INTERNE PROCESSEN	Personeelsraad	Personeelsraad verbetermaatregelen realisatie	70%	75%	80%
	Medewerkerstevredenheid	Kwartaal meting positieve medewerkerstevredenheid	80%	85%	90%
	Samenwerkingen	Verhoging aantal gerealiseerde samenwerkingen met ketenpartners	10%	20%	35%
	Onderhoud	Percentage geslaagde woningonderhoudsaanvragen	75%	75%	80%
	Crisismanagement	Percentage calamiteiten	5%	3%	2%
	Ziekteverzuim	Percentage zieke medewerkers	10%	7%	5%
ONTWIKKELING	Opleidingen en trainingen	Percentage gerealiseerde opleidingen en trainingen	90%	90%	90%
	Ontwikkelingsplannen	Percentage behaalde POP doelen medewerkers	90%	90%	90%
	Innovatie	Percentage verduurzaming locaties	25%	50%	80%

“Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) - Mentis Care gebaseerd op Servqual model

Uw feedback is waardevol voor ons. Hartelijk dank voor het invullen van deze enquête.

1. Algemene Informatie:

- Naam (optioneel):
- Leeftijd:
- Duur van de zorg bij Mentis Care:

2. Tangibles (Tastbare Aspecten):

- Hoe beoordeelt u de fysieke faciliteiten van Mentis Care?
 - Uitstekend
 - Goed
 - Neutraal
 - Matig
 - Slecht
- Heeft u suggesties voor verbetering op het gebied van de fysieke omgeving?

3. Reliability (Betrouwbaarheid):

- Hoe zou u de betrouwbaarheid van de zorgdiensten bij Mentis Care beoordelen?
 - Uitstekend
 - Goed
 - Neutraal
 - Matig
 - Slecht
- Heeft u suggesties voor verbetering met betrekking tot betrouwbaarheid?

4. Responsiveness (Reactievermogen):

- Bent u tevreden met de snelheid van de reacties op uw behoeften en verzoeken?
 - Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Neutraal
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
- Zijn er specifieke gebieden waarop het reactievermogen verbeterd kan worden?

5. Assurance (Zekerheid):

- Heeft u vertrouwen in de kwalificaties en toewijding van het personeel bij Mentis Care?
 - Volledig vertrouwen
 - Veel vertrouwen
 - Neutraal
 - Weinig vertrouwen
 - Geen vertrouwen
- Wat kan er gedaan worden om het gevoel van zekerheid te vergroten?

6. Empathy (Betrokkenheid en Inlevingsvermogen):

- Ervaart u een empathische benadering en persoonlijke aandacht in de zorg die u ontvangt?
 - Ja, sterk
 - Ja, enigszins
 - Nee, niet echt
 - Nee, helemaal niet
- Hoe kunnen we de betrokkenheid en inlevingsvermogen verbeteren?

7. Algemene Tevredenheid:

- Over het algemeen, hoe tevreden bent u met de zorg- en begeleidingsdiensten van Mentis Care?
 - Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Neutraal
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden

8. Suggesties en Opmerkingen:

- Heeft u verdere suggesties, opmerkingen of specifieke feedback die u met ons wilt delen?

Bedankt voor het nemen van de tijd om deze enquête in te vullen. Uw feedback is essentieel voor ons voortdurende streven naar verbetering en het bieden van zorg die aansluit op uw behoeften."

Bijlage III CGI (Criterium Gericht Interview)

Zorgverlener 1:

Algemene Beoordeling:

- *Goede Punten:*
 - Uitstekende beheersing van behandelprotocollen en consistent hoge naleving.
 - Positieve feedback van cliënten over empathisch gedrag.
- *Verbeterpunten:*
 - Aandacht nodig voor efficiëntie in administratieve processen.
 - Verdere ontwikkeling van leiderschapsvaardigheden in teamcontext.

Zorgverlener 2:

Algemene Beoordeling:

- *Goede Punten:*
 - Consistente naleving van behandelprotocollen en richtlijnen.
 - Sterke analytische vaardigheden bij het identificeren van zorgbehoeften.
- *Verbeterpunten:*
 - Verbetering van de communicatie met familieleden van cliënten.
 - Deelname aan bijscholing over psychosociale interventies.

Zorgverlener 3:

Algemene Beoordeling:

- *Goede Punten:*
 - Uitstekende beheersing van interprofessionele samenwerking.
 - Flexibiliteit en effectiviteit bij het omgaan met onverwachte situaties.
- *Verbeterpunten:*
 - Aandacht voor het verminderen van wachttijden bij cliëntintakes.
 - Deelname aan training over crisisinterventie.

Zorgverlener 4:

Algemene Beoordeling:

- *Goede Punten:*
 - Uitstekende feedback van collega's over samenwerking.
 - Actieve deelname aan continue professionele ontwikkeling.
- *Verbeterpunten:*
 - Versterking van time-managementvaardigheden.
 - Deelname aan communicatieworkshops, vooral gericht op effectieve gespreksvoering met cliënten.

Overkoepelende Observaties:

Algemene Sterktes:

- **Professioneel Gedrag:**
 - Over het algemeen positieve feedback over het professionele gedrag van zorgverleners.
 - Empathisch vermogen en cliëntgerichte aanpak worden gewaardeerd.
- **Competenties:**
 - Sterke nadruk op naleving van behandelprotocollen en richtlijnen.
 - Actieve beheersing van interprofessionele samenwerking.

Overkoepelende Verbeterpunten:

- **Communicatie:**
 - Verbeteringen in de communicatie met cliënten en hun familieleden zijn wenselijk.
 - Efficiënte interne communicatie kan worden versterkt.
- **Professionele Ontwikkeling:**
 - Zorgverleners kunnen profiteren van training op specifieke vaardigheden en onderwerpen.
 - Continue bijscholing over opkomende trends en technologieën wordt aangeraden.

Vervolgstappen:

- Individuele ontwikkelingsplannen worden opgesteld op basis van de specifieke verbeterpunten.
- Trainingen en workshops worden gepland om de identificeerde ontwikkelgebieden aan te pakken.
- Regelmatige follow-upgesprekken worden ingepland om de voortgang te monitoren en aanpassingen aan te brengen indien nodig.

Bijlage IV Interprofessioneel Samenwerken (IPS) bij Mentis Care: Het Verbindende Kader in de GGZ en Gehandicaptenzorg

In de complexe context van de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) en Gehandicaptenzorg staat samenwerking centraal. Mentis Care erkent het cruciale belang van effectieve interacties tussen verschillende zorgverleners en heeft daarom het Interprofessioneel Samenwerken (IPS)-model omarmd. Dit model biedt een gestructureerd kader om de mate van samenwerking te evalueren en te verbeteren, en vormt de leidraad voor onze benadering binnen Mentis Care.

IPS-Model: Interacties tussen Zorgverleners

1. Gedeelde Visie en Doelen:

- *Evaluatie:* Mentis Care waarborgt dat alle zorgverleners een gedeelde visie hebben op de te bereiken doelen binnen de GGZ en Gehandicaptenzorg. Periodieke evaluaties worden uitgevoerd om de consistentie van deze visie te waarborgen.
- *Implementatie:* Op basis van de evaluaties worden strategieën geïmplementeerd om de gedeelde visie te versterken, waarbij doelen en taken duidelijk zijn gedefinieerd.

2. Open Communicatie en Transparantie:

- *Evaluatie:* Mentis Care beoordeelt regelmatig de communicatiekanalen tussen verschillende zorgverleners. Dit omvat zowel formele vergaderingen als informele uitwisselingen.
- *Implementatie:* Gebaseerd op de evaluaties worden communicatieprotocollen aangepast en gestimuleerd om een open en transparante communicatiecultuur te bevorderen.

3. Rol- en Taakverdeling:

- *Evaluatie:* Het IPS-model wordt ingezet om de huidige rol- en taakverdeling te analyseren. Dit omvat het beoordelen van de efficiëntie en effectiviteit van de toegewezen taken aan verschillende zorgverleners.
- *Implementatie:* Aanpassingen in de rol- en taakverdeling worden doorgevoerd op basis van evaluatieresultaten, met als doel een optimale samenwerking te waarborgen.

4. Onderling Vertrouwen en Respect:

- *Evaluatie:* Mentis Care evalueert continu de onderlinge relaties tussen zorgverleners, met bijzondere aandacht voor vertrouwen en respect. Feedback van teamleden speelt hierbij een cruciale rol.
- *Implementatie:* Interventies gericht op teambuilding en het versterken van vertrouwensrelaties worden geïmplementeerd op basis van evaluatieresultaten.

5. Gezamenlijke Verantwoordelijkheid en Besluitvorming:

- *Evaluatie:* Het IPS-model wordt gebruikt om de mate van gezamenlijke verantwoordelijkheid en besluitvorming te meten. Dit omvat het analyseren van de betrokkenheid van verschillende zorgverleners bij besluitvormingsprocessen.
- *Implementatie:* Actieplannen worden ontwikkeld en uitgevoerd om de gezamenlijke verantwoordelijkheid te vergroten, met als doel een inclusieve besluitvormingscultuur te bevorderen.

Conclusie: Samenwerken voor Excellente Zorg

Mentis Care zet het IPS-model actief in als een kompas voor de interacties tussen verschillende zorgverleners binnen de GGZ en Gehandicaptenzorg. Door regelmatige evaluaties en gerichte implementatie van verbeteringen streven we ernaar om een cultuur van effectieve samenwerking te cultiveren. Het IPS-model fungeert als ons verbindende kader, waarbij we gezamenlijk streven naar excellentie in zorgverlening, gebaseerd op wederzijds begrip, respect en gedeelde doelen.

Bijlage V Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) resultaten

Resultaten van de FMEA-implementatie bij Mentis Care

1. Implementatie van Elektronisch Patiëntidentificatiesysteem (Maatregel 1):

- **Meetbare Resultaten:**
 - **Vóór Implementatie:** Gemiddeld 2 gevallen van patiëntidentificatiefouten per maand.
 - **Na Implementatie:** Geen geregistreerde gevallen van patiëntidentificatiefouten in de afgelopen 6 maanden.
- **Representatieve Resultaten:**
 - **Verbetering in Patiëntidentificatie:**
 - Voorheen rapporteerden verpleegkundigen verwarring bij patiëntidentificatie.
 - Geen klachten of meldingen na de implementatie.

2. Ontwikkeling van een Gestandaardiseerd Communicatieprotocol (Maatregel 2):

- **Meetbare Resultaten:**
 - **Vóór Implementatie:** Gemiddeld 3 misverstanden per maand tussen zorgverleners.
 - **Na Implementatie:** Geen geregistreerde misverstanden in de afgelopen 4 maanden.
- **Representatieve Resultaten:**
 - **Verminderde Fouten in Behandelplannen:**
 - Eerder werden onduidelijkheden in communicatie geassocieerd met fouten in behandelplannen.
 - Geen gerapporteerde incidenten sinds de nieuwe communicatieprotocollen.

3. Real-time Monitoringssysteem voor CTO-resultaten (Maatregel 3):

- **Meetbare Resultaten:**
 - **Vóór Implementatie:** Analyse van CTO-resultaten duurde gemiddeld 6 weken.
 - **Na Implementatie:** Real-time toegang tot CTO-feedback met onmiddellijke rapportage.
- **Representatieve Resultaten:**
 - **Verbeterde Responsiviteit op Cliëntfeedback:**
 - Snellere reactietijd op negatieve feedback, wat heeft bijgedragen aan een positievere perceptie bij cliënten.

4. Algemene Resultaten en Impact:

- **Reductie in Risicowaardering:**
 - **Vóór Implementatie:** Verschillende risico's geclassificeerd als 'Matig' of 'Hoog'.
 - **Na Implementatie:** Geen risico's geclassificeerd als 'Hoog'; meeste risico's zijn 'Laag'.
- **Teamprestaties:**
 - **Vóór Implementatie:** Teams rapporteerden gebrek aan samenhang en communicatie.
 - **Na Implementatie:** Verbeterde teamdynamiek en duidelijke communicatie resulterend in hogere teamprestaties.

5. Klanttevredenheid:

- **Vóór Implementatie:** Gemiddelde tevredenheidsscore van cliënten was 7 op 10.
- **Na Implementatie:** Gemiddelde tevredenheidsscore van cliënten gestegen naar 9 op 10.

6. Efficiëntieverbeteringen:

- **Vóór Implementatie:** Gemiddelde doorlooptijd van processen was 10 dagen.
- **Na Implementatie:** Doorlooptijd van processen verminderd tot 5 dagen.

Deze meetbare resultaten tonen duidelijk de positieve impact van de FMEA-implementatie bij Mentis Care, met verbeteringen in patiëntidentificatie, communicatie, responsiviteit op feedback, algemene risicobeoordeling en klanttevredenheid.

Bijlage VI PTO en CTO (personeelstevredenheidonderzoek cliënttevredenheidsonderzoek) 2

Vragenlijst personeelstevredenheidsonderzoek en cliënttevredenheidsonderzoek:

Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) Mentis Care

Voor Medewerkers (Persoonlijk begeleiders)

Hoofdkantoor:

1. In hoeverre ben je tevreden met de faciliteiten en werkomgeving op het hoofdkantoor? (1-5)
2. Hoe beoordeel je de samenwerking en communicatie met collega's op het hoofdkantoor? (1-5)
3. Op welke manieren denk je dat de werkomgeving en voorzieningen op het hoofdkantoor verbeterd kunnen worden? (open vraag)
4. Hoe ervaar je de ondersteuning en begeleiding die je ontvangt bij de uitvoering van jouw taken op het hoofdkantoor? (1-5)
5. Heb je suggesties of ideeën die kunnen bijdragen aan een betere werkomgeving op het hoofdkantoor? (open vraag)

Dagbestedingslocatie:

6. In hoeverre ben je tevreden met de faciliteiten en werkomgeving op de dagbestedingslocatie? (1-5)
7. Hoe beoordeel je de samenwerking en communicatie met collega's op de dagbestedingslocatie? (1-5)
8. Op welke manieren denk je dat de werkomgeving en voorzieningen op de dagbestedingslocatie verbeterd kunnen worden? (open vraag)
9. Hoe ervaar je de ondersteuning en begeleiding die je ontvangt bij de uitvoering van jouw taken op de dagbestedingslocatie? (1-5)
10. Heb je suggesties of ideeën die kunnen bijdragen aan een betere werkomgeving op de dagbestedingslocatie? (open vraag)

Woonzorglocatie:

11. In hoeverre ben je tevreden met de faciliteiten en werkomgeving op de woonzorglocatie? (1-5)
12. Hoe beoordeel je de samenwerking en communicatie met collega's op de woonzorglocatie? (1-5)
13. Op welke manieren denk je dat de werkomgeving en voorzieningen op de woonzorglocatie verbeterd kunnen worden? (open vraag)
14. Hoe ervaar je de ondersteuning en begeleiding die je ontvangt bij de uitvoering van jouw taken op de woonzorglocatie? (1-5)
15. Heb je suggesties of ideeën die kunnen bijdragen aan een betere werkomgeving op de woonzorglocatie? (open vraag)

Voor Cliënten

Hoofdkantoor:

16. In hoeverre ben je tevreden met de geboden zorg en ondersteuning vanuit het hoofdkantoor? (1-5)
17. Hoe ervaar je de communicatie met jouw persoonlijk begeleider van het hoofdkantoor? (1-5)
18. Op welke manieren denk je dat de dagelijkse activiteiten en ondersteuning vanuit het hoofdkantoor verbeterd kunnen worden? (open vraag)
19. Heb je suggesties of ideeën die kunnen bijdragen aan een betere zorgervaring vanuit het hoofdkantoor? (open vraag)

Dagbestedingslocatie:

20. In hoeverre ben je tevreden met de geboden zorg en dagbesteding op de dagbestedingslocatie? (1-5)
21. Hoe ervaar je de communicatie met jouw persoonlijk begeleider op de dagbestedingslocatie? (1-5)
22. Op welke manieren denk je dat de dagelijkse activiteiten en ondersteuning op de dagbestedingslocatie verbeterd kunnen worden? (open vraag)
23. Heb je suggesties of ideeën die kunnen bijdragen aan een betere zorgervaring op de dagbestedingslocatie? (open vraag)

Woonzorglocatie:

24. In hoeverre ben je tevreden met de geboden zorg en ondersteuning op de woonzorglocatie? (1-5)
25. Hoe ervaar je de communicatie met jouw persoonlijk begeleider op de woonzorglocatie? (1-5)
26. Op welke manieren denk je dat de dagelijkse activiteiten en ondersteuning op de woonzorglocatie verbeterd kunnen worden? (open vraag)
27. Heb je suggesties of ideeën die kunnen bijdragen aan een betere zorgervaring op de woonzorglocatie? (open vraag)

Algemene vragen:

28. In hoeverre voel je je betrokken bij beslissingen die jouw zorg en welzijn beïnvloeden? (1-5)
29. Zijn er nog andere opmerkingen of suggesties die je wilt delen met Mentis Care? (open vraag)

Bijlage VII Resultaten PTO en CTO (personeelstevredenheidonderzoek cliënttevredenheidsonderzoek) 2

Resultaten Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) Mentis Care

Voor Medewerkers (Persoonlijk begeleiders)

Hoofdkantoor:

1. In hoeverre ben je tevreden met de faciliteiten en werkomgeving op het hoofdkantoor? (Gemiddeld: 4.2)
2. Hoe beoordeel je de samenwerking en communicatie met collega's op het hoofdkantoor? (Gemiddeld: 4.0)
3. Op welke manieren denk je dat de werkomgeving en voorzieningen op het hoofdkantoor verbeterd kunnen worden? (Open vraag)
4. Hoe ervaar je de ondersteuning en begeleiding die je ontvangt bij de uitvoering van jouw taken op het hoofdkantoor? (Gemiddeld: 4.4)
5. Heb je suggesties of ideeën die kunnen bijdragen aan een betere werkomgeving op het hoofdkantoor? (Open vraag)

Dagbestedingslocatie:

6. In hoeverre ben je tevreden met de faciliteiten en werkomgeving op de dagbestedingslocatie? (Gemiddeld: 4.3)
7. Hoe beoordeel je de samenwerking en communicatie met collega's op de dagbestedingslocatie? (Gemiddeld: 3.8)
8. Op welke manieren denk je dat de werkomgeving en voorzieningen op de dagbestedingslocatie verbeterd kunnen worden? (Open vraag)
9. Hoe ervaar je de ondersteuning en begeleiding die je ontvangt bij de uitvoering van jouw taken op de dagbestedingslocatie? (Gemiddeld: 4.2)
10. Heb je suggesties of ideeën die kunnen bijdragen aan een betere werkomgeving op de dagbestedingslocatie? (Open vraag)

Woonzorglocatie:

11. In hoeverre ben je tevreden met de faciliteiten en werkomgeving op de woonzorglocatie? (Gemiddeld: 4.1)
12. Hoe beoordeel je de samenwerking en communicatie met collega's op de woonzorglocatie? (Gemiddeld: 4.0)
13. Op welke manieren denk je dat de werkomgeving en voorzieningen op de woonzorglocatie verbeterd kunnen worden? (Open vraag)
14. Hoe ervaar je de ondersteuning en begeleiding die je ontvangt bij de uitvoering van jouw taken op de woonzorglocatie? (Gemiddeld: 4.3)
15. Heb je suggesties of ideeën die kunnen bijdragen aan een betere werkomgeving op de woonzorglocatie? (Open vraag)

Voor Cliënten

Hoofdkantoor:

16. In hoeverre ben je tevreden met de geboden zorg en ondersteuning vanuit het hoofdkantoor? (Gemiddeld: 4.4)
17. Hoe ervaar je de communicatie met jouw persoonlijk begeleider van het hoofdkantoor? (Gemiddeld: 4.2)
18. Op welke manieren denk je dat de dagelijkse activiteiten en ondersteuning vanuit het hoofdkantoor verbeterd kunnen worden? (Open vraag)
19. Heb je suggesties of ideeën die kunnen bijdragen aan een betere zorgervaring vanuit het hoofdkantoor? (Open vraag)

Dagbestedingslocatie:

20. In hoeverre ben je tevreden met de geboden zorg en dagbesteding op de dagbestedingslocatie? (Gemiddeld: 4.3)
21. Hoe ervaar je de communicatie met jouw persoonlijk begeleider op de dagbestedingslocatie? (Gemiddeld: 4.0)
22. Op welke manieren denk je dat de dagelijkse activiteiten en ondersteuning op de dagbestedingslocatie verbeterd kunnen worden? (Open vraag)
23. Heb je suggesties of ideeën die kunnen bijdragen aan een betere zorgervaring op de dagbestedingslocatie? (Open vraag)

Woonzorglocatie:

24. In hoeverre ben je tevreden met de geboden zorg en ondersteuning op de woonzorglocatie? (Gemiddeld: 4.2)
25. Hoe ervaar je de communicatie met jouw persoonlijk begeleider op de woonzorglocatie? (Gemiddeld: 4.1)
26. Op welke manieren denk je dat de dagelijkse activiteiten en ondersteuning op de woonzorglocatie verbeterd kunnen worden? (Open vraag)
27. Heb je suggesties of ideeën die kunnen bijdragen aan een betere zorgervaring op de woonzorglocatie? (Open vraag)

Algemene vragen:

28. In hoeverre voel je je betrokken bij beslissingen die jouw zorg en welzijn beïnvloeden? (Gemiddeld: 4.5)
29. Zijn er nog andere opmerkingen of suggesties die je wilt delen met Mentis Care? (Open vraag)

Bijlage VIII Inventarislijst Mentis Care

Product	Conditie	Nieuwprijs in €	Restwaarde in €	Productcode	Aantal	Totaal in €	Vervangen na	Onderhoud
Ajax brandblusser schuim	100,00%	€ 45,00	€ 45,00		1	€ 45,00	5 jaar	Jaarlijks
Beko inbouwoven	90,00%	€ 312,00	€ 280,80		2	€ 280,80	10 jaar	Wekelijks
Beko Inductiekookplaat	90,00%	€ 379,00	€ 341,10		3	€ 341,10	10 jaar	Wekelijks
Severin magnetron	90,00%	€ 79,00	€ 71,10		4	€ 71,10	10 jaar	Wekelijks
Eettafel Modalife	90,00%	€ 225,00	€ 202,50		5	€ 202,50	5 jaar	Maandelijks
Zitbank set woonkamer Modalife	75,00%	€ 1.650,00	€ 1.237,50		6	€ 1.237,50	5 jaar	Maandelijks
Salontafel Modalife	75,00%	€ 150,00	€ 112,50		7	€ 112,50	5 jaar	Maandelijks
Samsung UE50CU7172	90,00%	€ 389,00	€ 350,10		8	€ 700,20	7 jaar	Wekelijks
Tv meubel Modalife	75,00%	€ 125,00	€ 93,75		9	€ 93,75	5 jaar	Wekelijks
Sharp droger kd-gcb757pw9	80,00%	€ 379,00	€ 303,20		10	€ 303,20	10 jaar	Wekelijks
Archiefkast draaideurkast 180x80x38 cm - AKP-1C	75,00%	€ 175,86	€ 131,90		16	€ 131,90	10 jaar	Wekelijks
Vitrinekast Exhibit IV	75,00%	€ 259,99	€ 194,99		18	€ 389,99	10 jaar	Wekelijks
Bureaustoelen	50,00%	€ 110,00	€ 55,00		19	€ 220,00	10 jaar	Wekelijks
APPLE MacBook Air 13.6 (2022) - Spacegrijs M2 8-Core GPU 8GB 256GB	85,00%	€ 1.199,00	€ 1.019,15		20	€ 1.019,15	5 jaar	Wekelijks
ASUS CHROMEBOOK CX1400CKA-EK0061	75,00%	€ 379,00	€ 284,25		20	€ 200,00	5 jaar	Jaarlijks
Hoekbank stof grijs 6 persoons Istikbal	50,00%	€ 2.250,00	€ 1.125,00		11	€ 220,00	5 jaar	Wekelijks
Eettafel set 4 persoons Istikbal	75,00%	€ 1.750,00	€ 1.312,50		13	€ 50,00	5 jaar	Wekelijks
APPLE MacBook Pro 16 (2022) - Spacegrijs M2 Pro	75,00%	€ 2.651,00	€ 1.988,25		24	€ 303,20	5 jaar	Jaarlijks
Bureau marmer	75,00%	€ 450,00	€ 337,50		5	€ 787,50	5 jaar	Wekelijks
Bureau eikenhout	50,00%	€ 500,00	€ 250,00		6	€ 750,00	5 jaar	Wekelijks
Bureau ikea	75,00%	€ 350,00	€ 262,50		7	€ 4	5 jaar	Wekelijks
Povag kantoorkast grijswit	50,00%	€ 209,99	€ 105,00		14	€ 314,99	5 jaar	Wekelijks
HP Pavilion TP01-2755nd Desktop - Ryzen 7 - 16 C	75,00%	€ 200,00	€ 150,00		15	€ 300,00	5 jaar	Wekelijks
Gelakt magnetisch whiteboard, mobiel en keerbaar - Manutan	50,00%	€ 210,00	€ 105,00		22	€ 315,00	5 jaar	Wekelijks
Kantoorartikelen	100,00%	€ 200,00	€ 200,00		21	€ 200,00	1 jaar	Wekelijks
Stofzuigers	100,00%	€ 110,00	€ 110,00		36	€ 110,00	5 jaar	Wekelijks
Keukengerei	100,00%	€ 50,00	€ 50,00		37	€ 50,00	5 jaar	Wekelijks
Keukenapparatuur	100,00%	€ 300,00	€ 300,00		39	€ 600,00	5 jaar	Wekelijks
Schoonmaakartikelen	100,00%	€ 75,00	€ 75,00		29	€ 150,00	5 jaar	Wekelijks
Prullenbak	100,00%	€ 10,00	€ 10,00		33	€ 10,00	5 jaar	Wekelijks
Pooltafels Buckshot	100,00%	€ 899,00	€ 899,00		7	€ 2.697,00	10 jaar	Wekelijks
Tapijt Ikea	100,00%	€ 600,00	€ 600,00		3	€ 600,00	5 jaar	Wekelijks
Display koelkast - 750L - 2 Glazen deuren	50,00%	€ 1.159,00	€ 579,50		11	€ 579,50	10 jaar	Wekelijks
Canon PIXMA TS3451 Wit	75,00%	€ 48,99	€ 36,74		10	€ 36,74	5 jaar	Wekelijks
iiyama g-master GB326QSU-B1 RED EAGLE	100%	349	300		15	€ 300,00	5 jaar	Wekelijks
LED STRIPS 10M	100%	5	5		42	€ 100,00	5 jaar	Jaarlijks
Homezie Beamer	100%	249	249		15	€ 249,00	5 jaar	Jaarlijks
VR BRIL VR2 PS5	100%	499	499		15	€ 499,00	5 jaar	Wekelijks
Accessoires pand (schilderij, planten etc)	100%	799	599		43	€ 599,00	1 jaar	Wekelijks
						€ -		
						€ -		
Totaal						€ 15.301,41		

5.2 bijlage

Documentatie van Actuele Vakinhoudelijke Kennis en Scholing

Abonnementen op Vakliteratuur

Tijdschriften en Vakbladen

- **Tijdschrift voor Verpleegkundigen**
 - **Beschrijving:** Dit tijdschrift richt zich op de nieuwste ontwikkelingen en onderzoek op het gebied van persoonlijke zorg, met artikelen over best practices, casestudies en innovaties in de zorg.
 - **Beschikbaarheid:** Zowel fysiek in de bibliotheek van Mentis Care als digitaal toegankelijk via de interne online portal.
 - **Frequentie:** Maandelijks
- **Journal of Social Work**
 - **Beschrijving:** Een internationaal erkend tijdschrift dat wetenschappelijke artikelen en onderzoek publiceert over diverse aspecten van maatschappelijk werk en sociaal beleid.
 - **Beschikbaarheid:** Digitaal toegankelijk via de interne online portal.
 - **Frequentie:** Tweemaandelijks
- **Zorgvisie Magazine**
 - **Beschrijving:** Dit magazine biedt inzichten en analyses over beleid, organisatie en management in de zorgsector. Het behandelt actuele thema's zoals digitalisering, personeelstekorten en kwaliteitsverbetering.
 - **Beschikbaarheid:** Zowel fysiek als digitaal beschikbaar voor alle medewerkers.
 - **Frequentie:** Maandelijks

Online Databases

- **PubMed**
 - **Beschrijving:** Een uitgebreide database met miljoenen wetenschappelijke artikelen op het gebied van geneeskunde, gezondheidszorg en biomedische wetenschappen.
 - **Toegang:** Alle medewerkers van Mentis Care hebben 24/7 toegang via de interne online portal.
 - **Gebruik:** Gebruikt voor het opzoeken van de nieuwste onderzoeken en evidence-based practices.
- **ScienceDirect**
 - **Beschrijving:** Een toonaangevende full-text wetenschappelijke database die toegang biedt tot honderden wetenschappelijke tijdschriften en boeken.
 - **Toegang:** Beschikbaar voor alle medewerkers via de interne online portal.
 - **Gebruik:** Voor het raadplegen van uitgebreide wetenschappelijke studies en reviews.
- **CINAHL (Cumulative Index to Nursing and Allied Health Literature)**
 - **Beschrijving:** Deze database biedt uitgebreide dekking van literatuur op het gebied van verpleegkunde, gezondheidszorg en aanverwante disciplines.
 - **Toegang:** Medewerkers kunnen op elk moment toegang krijgen via de interne online portal.
 - **Gebruik:** Essentieel voor het vinden van onderzoek en artikelen over verpleegkundige praktijken en zorginnovaties.

Interne Kennisdelingssessies

Maandelijks Kennisbijeenkomsten

- **Beschrijving:** Deze bijeenkomsten zijn ontworpen om medewerkers de mogelijkheid te bieden om nieuwe inzichten en kennis te delen die zij hebben opgedaan uit recente vakliteratuur en scholingen.
- **Doel:** Het bevorderen van een cultuur van continue professionele ontwikkeling en kennisdeling binnen Mentis Care.
- **Documentatie:** Notulen van elke bijeenkomst worden vastgelegd en verspreid onder alle medewerkers. Voorbeelden van besproken onderwerpen zijn nieuwe behandelmethoden, technologische innovaties in de zorg, en recente wetenschappelijke bevindingen.

Workshops en Presentaties

- **Beschrijving:** Regelmatig organiseren wij workshops en presentaties door experts binnen en buiten de organisatie. Deze sessies zijn gericht op specifieke onderwerpen zoals ethisch handelen, innovatieve zorgpraktijken, en gebruik van nieuwe technologieën in de zorg.
- **Toegang:** Alle medewerkers worden aangemoedigd om deel te nemen. De inhoud van deze sessies wordt gedocumenteerd en beschikbaar gesteld via de interne online portal.

E-learning Modules

Mentis Care Learning Hub

- **Beschrijving:** Een uitgebreid e-learning platform dat medewerkers toegang biedt tot een breed scala aan online cursussen en modules die zij op hun eigen tempo kunnen volgen.
- **Voorbeelden van Modules:**
 - "Evidence-Based Practice in Healthcare"
 - "Innovaties in de Ouderenzorg"
 - "Digitale Zorgoplossingen"
- **Toegang:** Medewerkers kunnen 24/7 inloggen op het platform om cursussen te volgen, hun voortgang bij te houden, en certificaten van voltooide modules te verkrijgen.
- **Gebruik:** Het platform wordt actief gebruikt door medewerkers om hun kennis bij te houden en te voldoen aan de vereisten voor continue professionele ontwikkeling.

Conclusie

Mentis Care garandeert dat de actuele vakinhoudelijke kennis en scholing van haar medewerkers altijd up-to-date zijn door middel van abonnementen op vooraanstaande vakliteratuur, toegang tot gerenommeerde online databases, regelmatige kennisdelingssessies en een robuust e-learning platform. Deze middelen stellen onze zorgprofessionals in staat om altijd de hoogste kwaliteit van zorg te leveren.

Uitkomsten CTO 5.2 BIJLAGE 2

Documentatie van Uitkomsten en Verbetermaatregelen

Clïenttevredenheidsonderzoeken (CTO)

Beschrijving: De cliënttevredenheidsonderzoeken worden jaarlijks uitgevoerd om feedback te verzamelen over de ervaringen van cliënten met de zorg en dienstverlening van Mentis Care.

Uitkomsten:

- **Algemene tevredenheid:** 92% van de cliënten gaf aan tevreden tot zeer tevreden te zijn met de zorg die zij ontvangen.
- **Communicatie:** 85% van de cliënten waardeert de duidelijke en regelmatige communicatie van de zorgverleners.
- **Bejegening en Respect:** 95% van de cliënten voelt zich gerespecteerd en goed behandeld door het personeel.
- **Verbeterpunten:** Enkele cliënten hebben aangegeven dat de wachttijden voor bepaalde diensten nog steeds een aandachtspunt zijn.

Verbetermaatregelen:

- **Verbetering wachttijden:** Door de inzet van een nieuw planningsstelsel hopen we de wachttijden te verkorten.
- **Training communicatie:** Medewerkers volgen een aanvullende training om de communicatie met cliënten verder te optimaliseren.

Individuele Evaluaties

Beschrijving: Individuele evaluaties worden halfjaarlijks uitgevoerd om de prestaties en ontwikkeling van medewerkers te beoordelen.

Uitkomsten:

- **Professionele Ontwikkeling:** Medewerkers hebben de mogelijkheid gekregen om hun professionele groei en doelen te bespreken. De meeste medewerkers gaven aan dat ze zich ondersteund voelen in hun ontwikkeling.
- **Competenties:** 90% van de medewerkers voldoet aan de gestelde competentie-eisen.
- **Feedback:** 80% van de medewerkers waardeert de regelmatige feedback en coaching door hun leidinggevenden.

Verbetermaatregelen:

- **Bijscholing:** Er is een plan opgesteld voor gerichte bijscholing voor medewerkers die specifieke ontwikkelingsbehoeften hebben.
- **Mentorship Programma:** Er wordt een mentorship programma geïmplementeerd om nieuwe medewerkers beter te begeleiden.

Klachtenanalyses

Beschrijving: Klachtenanalyses worden uitgevoerd om patronen en terugkerende problemen in de zorgverlening te identificeren en aan te pakken.

Uitkomsten:

- **Klachten over bejegening:** Er zijn enkele klachten ontvangen over de bejegening door zorgverleners.
- **Procesklachten:** Enkele klachten betroffen administratieve processen en de bereikbaarheid van de organisatie.

Verbetermaatregelen:

- **Gedragcodes:** Aanscherping van de gedragscodes en extra trainingen voor zorgverleners om de bejegening te verbeteren.
- **Procesverbetering:** Herziening van de administratieve processen om efficiënter en cliëntvriendelijker te worden.

Medewerkerdossier (Relevant voor Professioneel Handelen)

Beschrijving: Het medewerkerdossier bevat gedetailleerde informatie over de professionele status en ontwikkeling van de medewerkers.

Inhoud van het Medewerkerdossier:

- **Beroepsregistratie:** Kopieën van certificaten en registratie in de specifieke beroepsgroepen.
- **Scholing en Bijscholing:** Overzicht van gevolgde scholingen en bijscholingen, inclusief certificaten van voltooiing.
 - **Voorbeeld:** Bijscholing in "Evidence-Based Practice in Healthcare" voltooid in maart 2023.
- **Evaluatieverslagen:** Verslagen van de individuele evaluaties met de beoordeling van prestaties en ontwikkeling.
- **Feedback en Actiepunten:** Gedetailleerde feedback van leidinggevenden en afgesproken actiepunten voor verdere ontwikkeling.
- **Intercollegiale Toetsing:** Verslagen van deelname aan intercollegiale toetsingssessies.
- **Gedragscodes:** Ondertekende kopieën van de gedragscodes en beroepscode waar de medewerker zich aan conformeert.

Conclusie

Mentis Care documenteert uitgebreid de uitkomsten van cliënttevredenheidsonderzoeken, individuele evaluaties en klachtenanalyses. Op basis van deze uitkomsten worden concrete verbetermaatregelen genomen om de kwaliteit van zorg en het professioneel handelen te waarborgen en continu te verbeteren. Medewerkerdossiers bevatten alle relevante informatie over de professionele status, ontwikkeling, en naleving van gedragscodes, wat essentieel is voor het leveren van kwalitatief hoogwaardige zorg.

5.4 bijlage behandelplan

Behandelplan/Dossier voor Mentis Care - [Cliëntnaam]

Datum opgesteld: [Datum]

1. Inleiding

Het behandelplan/dossier is opgesteld voor [Cliëntnaam] om een effectieve en gepersonaliseerde zorgverlening te waarborgen. Het plan omvat de behoeften, doelstellingen, evaluaties en verbetermaatregelen om de behandeling optimaal af te stemmen op de individuele situatie van de cliënt.

2. Vraag en Wensen van de Cliënt

Vraag:

[De cliënt heeft aangegeven dat hij/zij worstelt met...]

Wensen van de Cliënt:

- [Cliënt wenst om...]
 - [Cliënt hoopt op...]
 - [Cliënt heeft behoefte aan...]
-

3. Overeengekomen Doelen

Doelstellingen in Samenspraak met de Cliënt:

1. **[Doel 1]:** [Beschrijving van het eerste doel, bijv. het verminderen van angstgevoelens]
 2. **[Doel 2]:** [Beschrijving van het tweede doel, bijv. het verbeteren van slaappatronen]
 3. **[Doel 3]:** [Beschrijving van het derde doel, bijv. het ontwikkelen van coping-strategieën]
-

4. Uitkomsten van Evaluaties

Evaluatie 1 - [Datum]:

- [Uitkomst 1]: [Beschrijving van de uitkomst, bijv. cliënt vertoont verminderde angstsymptomen]
- [Uitkomst 2]: [Beschrijving van de uitkomst, bijv. cliënt slaapt beter]

Evaluatie 2 - [Datum]:

- [Uitkomst 1]: [Beschrijving van de uitkomst, bijv. cliënt rapporteert een verbeterde stemming]
 - [Uitkomst 2]: [Beschrijving van de uitkomst, bijv. cliënt vertoont meer veerkracht in stressvolle situaties]
-

5. Verbetermaatregelen

Naar aanleiding van de Evaluaties zijn de volgende Verbetermaatregelen genomen:

- **[Maatregel 1]:** [Beschrijving van de maatregel, bijv. het aanpassen van de therapie-intensiteit]
 - **[Maatregel 2]:** [Beschrijving van de maatregel, bijv. het introduceren van ontspanningsoefeningen]
 - **[Maatregel 3]:** [Beschrijving van de maatregel, bijv. het versterken van sociale ondersteuning]
-

Dit behandelplan/dossier is opgesteld in overeenstemming met de wensen en behoeften van de cliënt en zal als leidraad dienen voor verdere behandeling en evaluatie.

5.5 Bijlage: Samenwerkingsafspraken, Evaluaties en Verbetermaatregelen

1. Samenwerkingsafspraken:

- Afstemming van de zorgverlening:
 - Duidelijke communicatiekanalen zijn vastgesteld om de afstemming tussen verschillende zorgverleners te vergemakkelijken.
 - Protocollen zijn opgesteld voor het delen van relevante informatie over cliënten tussen zorgverleners.
- (Informatie)overdracht:
 - Richtlijnen zijn vastgelegd voor de overdracht van informatie bij de overgang van zorg tussen verschillende zorgverleners.
 - Procedures zijn opgesteld voor het delen van medische informatie met geautoriseerde externe zorginstanties.
- Taken en verantwoordelijkheden:
 - Duidelijkheid is gecreëerd over de verantwoordelijkheden van verschillende zorgverleners bij de behandeling en zorgverlening aan cliënten.
 - Taken en verantwoordelijkheden zijn verdeeld op basis van expertise en specialisatie om een efficiënte samenwerking te waarborgen.

2. Evaluaties:

- Jaarlijkse evaluaties:
 - Een gestructureerd evaluatieproces wordt jaarlijks uitgevoerd om de effectiviteit van de samenwerkingsafspraken te beoordelen.
 - Input wordt verzameld van alle betrokken zorgverleners om een volledig beeld te krijgen van de samenwerkingsdynamiek.
 - De evaluatieresultaten worden gedocumenteerd en geanalyseerd om eventuele knelpunten of gebieden voor verbetering te identificeren.

3. Verbetermaatregelen:

- Naar aanleiding van de evaluaties worden eventuele verbetermaatregelen geïdentificeerd en geïmplementeerd:
 - Verbeterpunten worden vastgesteld en geprioriteerd op basis van de evaluatieresultaten.
 - Concrete actieplannen worden ontwikkeld om de geïdentificeerde verbeterpunten aan te pakken.
 - Verantwoordelijkheden worden toegewezen voor de uitvoering van verbetermaatregelen, en er wordt een tijdlijn vastgesteld voor de implementatie.
 - De voortgang van de verbetermaatregelen wordt regelmatig gemonitord en geëvalueerd om ervoor te zorgen dat de beoogde resultaten worden behaald.

Deze documentatie vormt een essentieel onderdeel van het kwaliteitsbeheersysteem van Mentis Care en draagt bij aan de transparantie, consistentie en continue verbetering van onze samenwerking met andere organisaties en professionals in de zorgsector.

Bijlage 5.6

Overzicht van Afspraken met Betrekking tot Continuïteit

1. Ziekteverzuimprotocol:

- Document waarin gedetailleerde procedures zijn vastgelegd voor het melden van ziekte, het overnemen van taken en verantwoordelijkheden, en het inschakelen van vervangend personeel bij ziekte of uitval van medewerkers.

2. Taken- en Verantwoordelijkhedenmatrix:

- Overzicht waarin de taken en verantwoordelijkheden van elk teamlid zijn vastgelegd, inclusief de mogelijkheid om tijdelijk extra taken op te nemen in geval van personeelsuitval.

3. Samenwerkingsafspraken:

- Documentatie van afspraken met samenwerkingspartners, waarin wordt beschreven hoe gezamenlijk wordt omgegaan met personeelsuitval en hoe de continuïteit van zorg wordt gewaarborgd.

4. Communicatieplan:

- Plan waarin is vastgelegd hoe cliënten worden geïnformeerd over eventuele wijzigingen in de zorgverlening als gevolg van ziekte of uitval van medewerkers, inclusief communicatiemiddelen en -kanalen.

5. Evaluatieverslagen:

- Verslagen van jaarlijkse evaluaties van de samenwerkingsafspraken en het ziekteverzuimprotocol, waarin eventuele knelpunten worden geïdentificeerd en verbetermaatregelen worden voorgesteld.

6. Training- en Ontwikkelingsplannen:

- Plannen voor de training en ontwikkeling van medewerkers om te zorgen voor voldoende kennis en vaardigheden binnen het team, waardoor de impact van personeelsuitval kan worden geminimaliseerd.

Deze documentatie biedt een gedetailleerd overzicht van de afspraken en maatregelen die Mentis Care heeft genomen om de continuïteit van zorgverlening te waarborgen. Het stelt de organisatie in staat om snel en effectief te reageren op onvoorziene omstandigheden, waardoor de kwaliteit van zorg voor cliënten te allen tijde wordt gegarandeerd.

Bijlage 5.7

Overzicht van Informatievoorziening door Mentis Care

1. Visie van de organisatie

- Beschrijving van de missie, visie en kernwaarden van Mentis Care.
- Uitleg over de doelstellingen en waarden die de organisatie nastreeft in de zorgverlening.

2. Mogelijkheden van de zorg en ondersteuning

- Gedetailleerde informatie over de verschillende therapieën, behandelingen en ondersteuningsmogelijkheden die Mentis Care biedt.
- Overzicht van beschikbare faciliteiten en voorzieningen voor cliënten.

3. Bereikbaarheid en beschikbaarheid

- Contactgegevens van Mentis Care, inclusief adres, telefoonnummer en e-mailadres.
- Openingstijden van de organisatie en eventuele noodprocedures voor noodgevallen.

4. Wederzijdse rechten, plichten en verantwoordelijkheden

- Uitleg over de rechten en plichten van cliënten binnen Mentis Care.
- Informatie over klachtenprocedures, privacyregelingen en andere juridische aspecten.

5. Afstemming op de mogelijkheden van de cliënt

- Beschrijving van hoe de informatie wordt aangepast aan de behoeften en mogelijkheden van individuele cliënten.
- Voorbeelden van verschillende communicatievormen en talen waarin informatie beschikbaar kan worden gesteld.

6. Betrokkenheid van familieleden en andere betrokkenen

- Richtlijnen voor het betrekken van familieleden en andere betrokkenen bij de informatievoorziening.
- Mogelijkheden voor familiebijeenkomsten, informatiemateriaal en communicatie tussen cliënt, familie en zorgverleners.

Dit overzicht van de informatievoorziening door Mentis Care wordt regelmatig geëvalueerd en geüpdatet om ervoor te zorgen dat het blijft voldoen aan de behoeften van cliënten en betrokkenen.

Bijlage 5.8

Arbeidscontract

Persoonlijk Begeleider Mentis Care

Tussen:

1. **Mentis Care**, gevestigd aan [Adres], [Postcode] te [Plaats], rechtsgeldig vertegenwoordigd door [Naam Vertegenwoordiger], hierna te noemen "Werkgever";

en

2. **[Naam Medewerker]**, geboren op [Geboortedatum], wonende te [Adres], [Postcode], [Plaats], hierna te noemen "Werknemer";

Wordt het volgende overeengekomen:

Artikel 1: Aanstelling en Functie

- 1.1 De Werkgever stelt de Werknemer aan in de functie van **Persoonlijk Begeleider**. 1.2 De Werknemer verricht zijn/haar werkzaamheden vanuit de vestiging van Mentis Care in [Plaats]. 1.3 De Werknemer zal zijn/haar functie uitoefenen conform de functiebeschrijving en de instructies van de Werkgever.

Artikel 2: Duur van de Overeenkomst

- 2.1 Deze overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, ingaande op [Startdatum] en eindigende op [Einddatum]. 2.2 Behoudens opzegging door een der partijen, kan deze overeenkomst na het verstrijken van de bepaalde tijd worden verlengd of omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd.

Artikel 3: Proeftijd

- 3.1 Er geldt een proeftijd van één maand, ingaande op de datum van indiensttreding.

Artikel 4: Arbeidsduur en Werktijden

- 4.1 De arbeidsduur bedraagt 36 uur per week. 4.2 De werktijden worden in overleg vastgesteld, waarbij rekening wordt gehouden met de wensen van zowel de Werknemer als de Werkgever.

Artikel 5: Salaris en Vergoedingen

- 5.1 Het bruto maandsalaris van de Werknemer bedraagt [Bruto Salaris] euro, conform schaal [Schaalnummer] van de cao Gehandicaptenzorg. 5.2 Het salaris wordt maandelijks uitbetaald, uiterlijk op de laatste dag van de maand. 5.3 De Werknemer heeft recht op vakantietoeslag, eindejaarsuitkering en overige vergoedingen conform de cao Gehandicaptenzorg.

Artikel 6: Vakantie en Verlof

- 6.1 De Werknemer heeft recht op [Aantal] vakantiedagen per jaar, op basis van een fulltime dienstverband, conform de cao Gehandicaptenzorg. 6.2 Vakantiedagen dienen in overleg met de Werkgever te worden opgenomen.

Artikel 7: Ziekte en Verzuim

- 7.1 In geval van ziekte of arbeidsongeschiktheid dient de Werknemer dit zo spoedig mogelijk te melden bij de Werkgever. 7.2 De Werknemer heeft recht op doorbetaling van salaris tijdens ziekte conform de cao Gehandicaptenzorg en de Wet verbetering poortwachter.

Artikel 8: Geheimhouding

8.1 De Werknemer verplicht zich tot strikte geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie waarvan hij/zij kennis neemt tijdens de uitoefening van zijn/haar functie. 8.2 Deze verplichting geldt zowel tijdens de duur van de overeenkomst als na beëindiging daarvan.

Artikel 9: Concurrentiebeding

9.1 Gedurende een periode van één jaar na beëindiging van deze arbeidsovereenkomst, zal de Werknemer zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Werkgever geen werkzaamheden verrichten voor een concurrerende organisatie.

Artikel 10: Opleiding en Ontwikkeling

10.1 De Werkgever stimuleert de professionele ontwikkeling van de Werknemer en biedt mogelijkheden voor opleiding en bijscholing. 10.2 De Werknemer heeft recht op [Aantal] uren scholing per jaar, conform de cao Gehandicaptenzorg.

Artikel 11: Beëindiging van de Overeenkomst

11.1 Beide partijen kunnen de arbeidsovereenkomst opzeggen met inachtneming van de geldende opzegtermijn zoals vermeld in de cao Gehandicaptenzorg. 11.2 De opzegging dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 12: Toepasselijk Recht

12.1 Op deze arbeidsovereenkomst is het Nederlands recht van toepassing. 12.2 Geschillen voortvloeiende uit deze overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van de Werkgever.

Artikel 13: Overige Bepalingen

13.1 De cao Gehandicaptenzorg maakt onlosmakelijk deel uit van deze overeenkomst. 13.2 Voor zover in deze overeenkomst niet anders is bepaald, zijn de bepalingen van de cao Gehandicaptenzorg van toepassing.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend te [Plaats] op [Datum].

Voor akkoord:

Werkgever:

[Naam Vertegenwoordiger]

[Mentis Care]

Werknemer:

[Naam Medewerker]