

Kwaliteitsvenster Sensire Zorg Thuis 2022



Sensire bij u thuis

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Wijkverpleging van Sensire	4
Tevredenheid van de klanten	8
Zeggenschap	10
Certificaten en Keurmerken	12
Governance en Management	14
Leren en Verbeteren	16

Inleiding

'Uw geluk, dat motiveert ons. We laten u het leven leven zoals u dat wilt. Ondanks beperkingen. Naar eigen wens, eigen gewoonten, in uw eigen omgeving. Kortom: "Leven zoals U wilt".

Sensire Zorg Thuis ondersteunt mensen in de eigen, vertrouwde omgeving als dat nodig is. Dat doen we middels wijkzorg, zorg op afstand, gespecialiseerde diensten en thuisbegeleiding. Samen met onze klanten en diens naasten zoeken we naar manieren waarop klanten zoveel als mogelijk zelfstandig en in veilig- en vrijheid kunnen leven en wonen. Zoals klanten dat gewend zijn en op een manier waar zij gelukkig van worden.

Veruit de meeste mensen die ondersteuning nodig hebben wonen het liefst zo lang mogelijk thuis. Gelukkig kunnen mensen met zorg en begeleiding vaak gewoon in de eigen omgeving blijven wonen. Ook voor klanten waarbij 24-uurs zorg of toezicht in de nabijheid nodig is, biedt Sensire zorg in de thuissituatie middels een WLZ indicatie. Sensire biedt langdurige zorg in de thuissituatie aan klanten met een WLZ-indicatie op basis van de verschillende leveringsvormen: volledig pakket thuis (vpt), modulair pakket thuis (mpt) en persoonsgebonden budget (pgb).

Door nieuwe technieken is er steeds meer mogelijk. Bij Sensire hebben we alles in huis om te zorgen dat mensen prettig, veilig en zelfstandig thuis wonen. Sensire legt ook graag de verbinding met anderen die de klanten terzijde staan, zoals familie, buren of vrijwilligers. Wij werken ook nauw samen met andere zorgverleners waarmee de klant te maken heeft, zoals de huisarts, de specialist in het ziekenhuis, maar ook mantelzorgers.

We weten wat bijdraagt aan geluk: eigen wensen, eigen gewoonten, eigen omgeving. Leven zoals U wilt, dat is ook het uitgangspunt waar Zorg Thuis voor wil gaan. Leven zoals u wilt heeft voor iedere klant een andere betekenis. We maken de belofte waar met oprechte aandacht, het voeren van het goede gesprek om te weten wat er écht speelt en veel aandacht te hebben voor positieve gezondheid. Wat kan iemand nog wél en hoe ondersteunen we hier in? Daar draait het om.

Kwaliteit staat bij ons hoog in het vaandel. Kwaliteit willen we verbeteren in continue dialoog. Bij dat gesprek betrekken we alle disciplines: de Cliëntenraad en de collega's uit de teams, de Ondernemingsraad, de Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VAR), het Wijkverpleegkundig Platform en de vakgroepen met gespecialiseerd verpleegkundigen. Kwaliteit is immers geen foto, maar een film. Als we samen leren, geven we elkaar richting en handreikingen, terwijl we er tegelijkertijd allemaal op een eigen manier invulling aan kunnen geven.

In dit Kwaliteitsvenster leggen we daarover graag verantwoording af. Hiermee maken we inzichtelijk hoe we onze kwaliteiten toetsen en met de uitkomsten omgaan.

Wijkverpleging van Sensire

Essentie van de wijkverpleging

‘Gezondheid is voor mensen geen doel op zich, maar een middel om te kunnen (blijven) doen wat belangrijk voor ze is in hun leven, en als mensen dat kunnen doen en zo mee kunnen blijven doen, zodat ze ‘er toe doen’ blijven ze gezonder’.

Het handelen van de wijkverpleegkundige van Sensire sluit hierop aan en past bij het concept Positieve Gezondheid, waarbinnen gezondheid wordt gezien als “het vermogen van mensen om zich aan te passen en eigen regie te voeren in het licht van fysieke, emotionele en de sociale uitdagingen van het leven”.

Binnen Sensire geldt als essentie dat we willen achterhalen wat belangrijk is voor mensen en waarom dat zo is. We willen weten welke belemmeringen mensen ondervinden om op basis van veerkracht en eigen regie om samen op zoek te gaan naar oplossingen.

Kernwaarden van de wijkverpleging

Binnen Sensire wordt er gewerkt met vier kernwaarden voor goede zorg: generalistisch, persoonsgericht, continue en in de nabijheid van mensen thuis. De wijkverpleging deelt deze vier kernwaarden grotendeels met de huisartsenzorg. Samen bevinden zij zich in het hart van de eerstelijns gezondheidszorg, waarin zij in nauwe samenwerking, invulling geven aan deze kernwaarden.

Generalistische en specifieke zorg

De wijkverpleging richt zich binnen de wijk op preventie, curatie en palliatie. De wijkverpleegkundige is toegankelijk voor iedereen in de wijk. Wanneer de vraag of het probleem van de klant buiten het kennisgebied van de wijkverpleegkundige en haar team valt, zullen er andere experts ingeschakeld worden. Deze experts kunnen vanuit zowel het vakgebied van verpleging en verzorging komen als daarbuiten. De klant ontvangt integrale zorg, omdat de zorg wordt afgestemd met andere zorgprofessionals (van zowel binnen als buiten Sensire) en met het informele netwerk. Binnen Sensire kan een beroep gedaan worden op onze expert verpleegkundigen. Deze zijn onderverdeeld in vakgroepen, met specifieke expertise op verschillende gebieden zoals oncologie, diabetes, neurologie, hartfalen, long, wond en trajectbegeleiders dementie.

Preventie is een kerntaak van de wijkverpleging en is erop gericht dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen en kunnen (blijven) deelnemen aan de samenleving op een manier die bij de klant past. Dit wordt zowel gedaan in individuele klantsituaties als in werkzaamheden die meer gericht zijn op (bewoners van) de wijk waarin de wijkverpleegkundige van Sensire werkt. In de wijk is de wijkverpleegkundige het aanspreekpunt waarbij zij samenwerkt met het medische en sociale domein, gezondheidsrisico's signaleert en preventieve taken oppakt.

Wijkverpleegkundigen van Sensire screenen continue of klanten zorg vanuit de WLZ nodig hebben en of zij voldoen aan de criteria. Zo ja, dan gaat de

wijkverpleegkundige tijdig met de klant in gesprek om passende zorg af te spreken. De wijkverpleegkundige vraagt samen met de klant een WLZ indicatie aan.

Klanten die zelf graag willen verhuizen naar een woonzorglocatie, maar nog thuis wonen, worden door de wijkverpleegkundige begeleid zodat die verhuizing zorgvuldig plaatsvindt. Er wordt, eventueel samen met andere organisaties en het informele netwerk, passende overbruggingszorg ingezet om thuis veilig voldoende zorg te bieden. Er is afstemming met de woonzorgconsulenten van Sensire over de urgentie van de verhuizing en de positie op de wachtlijst.

Wijkverpleegkundigen zijn doordrongen van het belang van het tijdige gesprek over de indicatie aanvraag en de aanmelding bij een woonzorglocatie. Het is belangrijk om dit gesprek vanuit het multidisciplinaire team rondom de klant te initiëren, zodat er een eenduidig advies aan de klant wordt gegeven. Hiermee worden crisissituaties voorkomen en zal de klant zich beter kunnen aanpassen aan de nieuwe woonomgeving. De samenwerking met specialisten ouderengeneeskunde in de eerste lijn is daarbij van grote waarde. Op veel plaatsen nemen wijkverpleegkundigen deel aan MDO's (de multidisciplinaire overleggen) in de huisartsenpraktijk.

Persoonsgerichte zorg

Binnen Sensire wordt er op basis van persoonsgerichte zorg gewerkt. Dit betekent dat de wijkverpleging vanuit een holistische bril kijkt naar wat voor de klant belangrijk is. Hierbij wordt rekening gehouden met de wensen en behoeften van de klant.

Om persoonsgerichte zorg te leveren gaat de wijkverpleging met de klant en zijn naasten in gesprek, waarbij gesproken wordt over wat belangrijk is in het leven van de klant, waarom dat zo is en welke belemmeringen de klant daarbij ondervindt en hoe de zorg hier zo goed mogelijk op afgestemd kan worden. De wijkverpleegkundige binnen Sensire maakt daarbij gebruik van verschillende methodes voor anamnese: de Groningen Frailty Indicator (GFI), de gezondheidspatronen van Gordon en op basis van Positieve Gezondheid.

Op basis van de uitkomsten van het anamnesege gesprek, wordt samen met de klant een zorgleefplan opgesteld. In het zorgleefplan worden vervolgens zorgdoelen en interventies beschreven. Deze zijn gericht op het behouden en/of versterken van de eigen regie, zelfredzaamheid en de onafhankelijkheid van de klant en diens naasten. Daarnaast zijn de zorgdoelen en interventies gebaseerd op de eventuele risico's die zijn gesignaleerd. Interventies kunnen variëren van advies instructie en begeleiding, zorg verlenen, het betrekken van of doorverwijzen naar anderen, case-managen, het monitoren en bewaken of interventies tot het gewenste resultaat hebben geleid. Zeker voor de klanten met een WLZ indicatie, worden ook de multidisciplinaire doelen en interventies in het zorgleefplan opgenomen.

Compassie, uniek zijn en autonomie zijn hiermee richtinggevend in het leveren van persoonsgerichte zorg.

Elke klant beschikt binnen 24 uur over een voorlopig zorgleefplan. Het zorgleefplan wordt uiterlijk zes weken na intake definitief. De wijkverpleegkundige is verantwoordelijk voor het opstellen van het zorgleefplan.

De wijkverpleegkundige bewaakt ook de bevoegd- en bekwaamheden van haarzelf en de leden van het team. De wijkverpleegkundige laat zich leiden door de voor de beroepsgroep van de wijkverpleging geldende actuele professionele kwaliteitsstandaarden en richtlijnen, die horen bij de interventies die worden uitgevoerd.

Waar nodig stimuleert de wijkverpleegkundige de leden van het team en zichzelf om continue te leren, te verbeteren en te ontwikkelen. Frequentie reflectie, intervisie en intercollegiale toetsing zijn hier onderdeel van.

De interventies die worden gekozen voor het behalen van de opgestelde zorgdoelen zijn niet per se gericht op de directe ondersteuning of op de inzet van zorg door wijkverpleging. Interventies kunnen zich ook richten op preventie, zorg, hulp, diensten, multidisciplinaire behandeling en voorzieningen uit verschillende domeinen. Hierbij kan gedacht worden aan de inzet van behandelaars (zoals bijvoorbeeld fysiotherapie of ergotherapie), hulpmiddelen, technologie, woningaanpassingen en/of voorzieningen in de wijk. Woningaanpassingen zullen onderdeel van gesprek zijn wanneer dit zorgt voor het verantwoord thuis blijven wonen. Dit geldt ook voor andere veiligheidsthema's, zoals medicatieveiligheid, valpreventie en een veilige zorgrelatie.

Sensire heeft de afspraak dat zij bij klanten thuis geen onvrijwillige zorg leveren volgens de Wet Zorg en Dwang (WZD). Ook daarvoor is een multidisciplinaire aanpak gewenst, waarin de WZD-functionaris (Specialist Ouderengeneeskunde) en de trajectbegeleiders dementie als specialisten in consult geroepen kunnen worden. Zij ondersteunen de wijkverpleegkundige bij de continue zoektocht naar alternatieven, zodat onvrijwillige zorg volgens de WZD niet wordt ingezet, ook niet bij klanten met een WLZ indicatie.

Digitale zorg

Sensire maakt gebruik van digitale hulpmiddelen bij het realiseren van deze persoonsgerichte zorg. Deze digitale hulpmiddelen ondersteunen de klant bij het behouden en/of versterken van de eigen regie, zelfredzaamheid en de onafhankelijkheid van de klant en diens naasten. Door nieuwe technieken is er steeds meer mogelijk, waardoor de klanten met een WLZ indicatie uiteindelijk langer prettig en veilig thuis kunnen blijven wonen en mantelzorgers minder worden belast. Zo is beeldbellen een veelgebruikt middel om de klant en diens naasten te ondersteunen op afstand en op het moment dat de klant dat wil en nodig heeft. Daarnaast biedt Sensire ook digitale zorg op afstand middels personenalarmering, hulp bij het innemen van medicijnen en videomonitoring. Voor veel klanten scheelt zorg op afstand middels digitale middelen veel bezoeken aan huisarts of ziekenhuis, omdat er sneller kan worden gehandeld mocht dat nodig zijn. Ook hoeft door deze digitale inzet de fysieke inzet van zorg minder plaats te vinden. Dat maakt het makkelijker voor de klant om de dag zelf in te richten zoals de klant dat zelf wil.

Continue zorg

De situatie en de context van de klant verandert voortdurend en daarmee ook de interventies. De zorgprofessional en de klant bespreken het (mogelijk) verloop van de gezondheidstoestand en past de interventies hierop aan, waarbij ook te denken valt aan een aanvraag voor een WLZ indicatie zodra de klant aan de toegangscriteria van de WLZ voldoet. De wijkverpleging maakt gebruik van geldende actuele methodieken en/of gevalideerde instrumenten. Advance care planning kan hier onderdeel van zijn. Methodieken en instrumenten worden altijd in samenspraak met de klant en diens naasten gekozen (shared decision making).

De bereikbaarheid en beschikbaarheid van de wijkverpleging is 7 dagen per week en 24 uur per dag gewaarborgd. Dit betekent dat de klant altijd een beroep kan doen op de wijkverpleging.

In de nabijheid van mensen thuis

Klanten ontvangen de wijkverpleging in hun eigen leef- en woonomgeving. Dit onderscheidt de wijkverpleging van bijna alle vormen van zorgverlening. De wijkverpleging is te gast bij de klant. Dit betekent dat de wijkverpleging zich zoveel mogelijk aan de leef- en woonomgeving van de klant aanpast en de autonomie, privacy en woonsituatie van de klant respecteert.

Wanneer een klant zorg ontvangt van meerdere zorgaanbieders, mag de klant zelf bepalen welke zorgaanbieder hij of zij als eerste aanspreekpunt wil voor het organiseren van de zorg thuis. Deze zorgorganisatie is dan de coördinator zorg thuis.

Tevredenheid van de klanten

Bij Sensire geloven we dat de beste zorg tot stand komt in een goede relatie tussen onze klant, hun familie en onze medewerkers. Daarom polsen we doorlopend waar onze klanten waarde aan hechten. Dit doen onze collega's door regelmatig in gesprek te gaan met de klanten en te vragen hoe ze vinden dat het gaat en wat we nog beter of anders kunnen doen.

Dit doen we daarnaast ook nog op andere manieren, zoals hieronder beschreven.

Sensire Luistert

Een gezellige jaarlijkse bijeenkomst waar klanten, mantelzorgers en cliëntenraad elkaar ontmoeten en waar onderwerpen besproken kunnen worden die door klanten of cliëntenraad worden ingebracht of gewoon ter tafel komen. De Sensire Luistert bijeenkomsten worden (onder deze naam) sinds 2015 uitgevoerd.

Doel Sensire Luistert

Elk jaar worden in elke gemeente van Sensire Luister Bijeenkomsten gehouden. Het doel van de bijeenkomsten is luisteren naar wat bij onze klanten speelt en hierover het gesprek met ze aangaan. Indien mogelijk in kleine groepen. Uit ervaring blijkt dat het best te werken. Het gesprek is laagdrempelig en mensen voelen zich genodigd om alles te zeggen.

Sensire Luistert vragenlijst

Voorafgaand aan de Sensire Luistert bijeenkomst vraagt de zorg bij iedere klant om een kort vragenlijstje in te vullen, eventueel met de mantelzorger erbij.

De vragen zijn:

- Als u het voor het zeggen had bij Sensire, wat zou u anders doen?
- Als u het voor het zeggen had, wat zou er dan absoluut moeten blijven?
- Zijn er nog andere zaken/onderwerpen waarover u in gesprek wilt?

Tijdens de bijeenkomst wordt het gesprek aangegaan over de antwoorden op de vragenlijst. We vragen door, willen weten wat de achtergrond is van de reacties.

Vanwege de Covid-19 crisis zijn er, in overleg met de cliëntenraad, in 2021 helaas geen Sensire Luistert bijeenkomsten geweest. We hebben overwogen om deze bijeenkomsten digitaal vorm te geven, echter vonden wij dat niet passend bij de methode en de doelgroep. We hopen de bijeenkomsten weer zo snel mogelijk te kunnen hervatten.

Klankbordgroepen

Naast dat Sensire voor iedere klantlijn een eigen cliëntenraad heeft (zie volgende hoofdstuk), is Sensire Zorg Thuis in 2021 ook gestart met het opzetten van klankbordgroepen per gemeente. Een klankbordgroep is geen

formeel orgaan maar een groepje betrokken klanten of mantelzorgers die gericht is op de participatie van klanten en de teams daarbij ondersteunt. Een klankbordgroep biedt teams een helpende hand bij het organiseren van informele activiteiten om zo laagdrempelig mogelijk het gesprek met de klant aan te gaan. Zij helpt mee organiseren, heeft oog en oor tijdens bijeenkomsten en vangt signalen op in de eigen omgeving. Kortom: een klankbordgroep faciliteert de teams en is gefocust op klantparticipatie. De voorzitter van de klankbordgroep is lid van de cliëntenraad Zorg Thuis.

Zorgkaart Nederland

Zorgkaart Nederland is een onafhankelijk instrument waarin de resultaten van zorgaanbieders wordt weergegeven. Dit is een instrument van de Nederlandse Patiënten federatie waarop men de beoordelingen van en reacties op onze teams kan raadplegen. Op basis van de beoordelingen van mensen komt ook een algemeen prestatiecijfer voor Sensire tot stand. We nodigen iedere klant of betrokkene van harte uit om ook een reactie of beoordeling te geven op Zorgkaart Nederland.

Tot nu toe heeft Sensire Zorg Thuis in 2021 (peildatum november 2021) 1218 reacties ontvangen op Zorgkaart Nederland. Het gemiddelde cijfer over deze reacties was een 9,0 gemiddeld.

In 2020 heeft Sensire Zorg Thuis 428 reacties ontvangen op Zorgkaart Nederland. Het gemiddelde cijfer voor 2020 was een 8,9.

PREM

Alle aanbieders van wijkverpleging zijn sinds 2020 jaarlijks verplicht onderzoek uit te voeren naar de belevingen en ervaringen van klanten in de wijkverpleging middels de PREM (Patient Reported Experience Measure). De PREM is onderdeel van de kwaliteitsinformatie wijkverpleging, zoals beschreven in het kwaliteitskader. Bureau ZorgfocuZ heeft Sensire in 2021 ondersteund gedurende de uitvoering van de PREM.

De PREM bestaat uit een vragenlijst met 9 ervaringsvragen (welke men kon beantwoorden op een schaal van 1 t/m 10), een aanbevelingsvraag en een NPS score.

Inmiddels zijn de resultaten binnen en is de PREM voor Sensire Zorg Thuis afgerond. Sensire heeft 931 ingevulde vragenlijsten binnen gekregen. Op de aanbevelingsvraag scoort Sensire Zorg Thuis een 9 en er is een NPS score van 89,17 behaald. Sensire Zorg Thuis is erg trots op dit mooie resultaat.

Zeggenschap

In september 2020 is Sensire gefuseerd met Sutfene. In 2021 zijn de advies- en medezeggenschapsraden geïntegreerd.

Cliëntenraad

De Sensire-onderdelen Zorg Thuis, Wonen met Zorg, Yunio en het Medisch Service Centrum (MSC) NAAST hebben elk een eigen cliëntenraad waarin klanten, bewoners en naasten meepraten over zaken die binnen het eigen gebied spelen. Voor Zorg Thuis geldt dat zij sinds kort ook informatie kunnen ophalen bij de klankbordgroepen.

Zo hebben ze invloed op de zorgverlening ter plekke, maar ook bijvoorbeeld over hoe de privacy is geregeld.

De centrale cliëntenraad is het overkoepelende orgaan van deze cliëntenraden en is namens de cliënten de gesprekspartner van de Raad van Bestuur van Sensire. Het gaat dan om onderwerpen die voor heel Sensire van toepassing zijn, zoals het algemene beleid voor de afhandeling van klachten, de begroting en de jaarrekening.

Bij onderwerpen die voor afzonderlijke delen van de organisatie van belang zijn, wint de centrale cliëntenraad het advies in van de raad die ermee te maken heeft. De centrale cliëntenraad is samengesteld uit de voorzitters, een lid uit de verschillende cliëntenraden, een financieel adviseur en geleid door een onafhankelijke voorzitter.

Het Platform Wijkverpleging

Het Platform Wijkverpleging is ontstaan op initiatief van een aantal wijkverpleegkundigen. Wijkverpleegkundigen zijn sinds 2015 verantwoordelijk voor het onderzoeken en bepalen van de zorgbehoefte en het organiseren van zorg. Deze verantwoordelijkheid is gebaseerd op de professionele autonomie. Dit betekent dat wijkverpleegkundigen zelf verantwoordelijk zijn voor de inhoud van het vak en de ontwikkeling ervan.

Begin 2018 is het Platform Wijkverpleging erkend als formeel orgaan dat verantwoordelijk is voor de vakinhoudelijke ontwikkeling van wijkverpleegkundige. Sinds april 2018 doen de leden van het Platform Wijkverpleging dit in samenwerking met één afgevaardigde van de wijkverpleegkundigen uit iedere gemeente.

De Verpleegkundige en verzorgende Adviesraad

Op 5 oktober 2017 is de Verpleegkundige en verzorgende Adviesraad (VAR) officieel geïnstalleerd. De VAR bestaat uit team- en wijkverpleegkundigen, gespecialiseerde verpleging en jeugdverpleegkundigen. Samen met de bestuurder

hebben ze als doel om binnen Sensire te werken met vakbekwame professionals die met passie en betrokkenheid samen met de klant en hun netwerk streven naar optimale kwaliteit en veilige zorg. Sinds de fusie met Sutfene bestaat er ook een Professionele Adviesraad (PAR). Deze beide raden zijn nog zoekende naar een harmonisatie.

De Ondernemingsraad

Vanwege de fusie is er in 2020 en een deel van 2021 een tijdelijke Ondernemingsraad (OR) geweest. Medio 2021 zijn er verkiezingen geweest voor een nieuwe OR. Sensire beschikt nu weer over één (OR) met leden afkomstig uit verschillende delen van de organisatie.

Via haar medewerkers beschikt Sensire over een geweldige verzameling kennis, deskundigheid en interesse. In een nooit stilstaande sector als de zorg is de participatie van medewerkers cruciaal om goed te kunnen inspelen op alle ontwikkelingen, binnen en buiten Sensire.

Certificaten en Keurmerken

De zorgsector kent een aantal certificaten en keurmerken die de professionaliteit en kwaliteit van de zorg bevestigen. Ze bestrijken het gehele werkgebied van Sensire.

Professionele kwaliteit

Normen voor de zorg

Met het behalen van de ISO 9001:2015 certificaat heeft Sensire de bevestiging dat ze als zorgorganisatie voldoet aan de kwaliteitseisen die zijn opgesteld voor de zorgsector.

We hebben twee certificaten behaald:

- Het certificaat ISO 9001:2015
- Een certificaat voor klantveiligheid: NTA 8009:2014



Beide certificaten zijn van toepassing op de klantlijnen Zorg Thuis, Wonen met Zorg, Jeugdgezondheidszorg (Yunio) en het Medisch Service Centrum (NAAST).

Daarnaast is het NEN7510 certificaat voor informatieveiligheid behaald.

De veiligheid van onze klanten

Sensire probeert voortdurend verbeteringen aan te brengen om de veiligheid van onze klanten nog beter te waarborgen. Daarom bekijken de medewerkers steeds vooraf welke risico's zich kunnen voordoen, en wordt de zorgverlening daarop afgestemd.

Het is dan ook te danken aan de medewerkers die direct in het contact met onze klanten staan dat Sensire een effectief werkend veiligheidsbeleid en veiligheidssysteem heeft.

In juni 2019 heeft de externe audit plaatsgevonden, waarmee een nieuwe driejaarlijkse cyclus is gestart. In september 2021 heeft de tussentijdse certificering met een positief resultaat plaatsgevonden.

Het kwaliteitsregister V&VN

Op de hoogte blijven

Het Kwaliteitsregister V&VN is een digitaal systeem waarin verpleegkundigen en verzorgenden kunnen bijhouden welke scholing en activiteiten ze hebben verricht en beoordelen of ze voldoende op de hoogte blijven van de ontwikkelingen in hun vak en daarmee hun deskundigheid blijven vergroten.

In november 2021 stond 64% van de verpleegkundigen en verzorgenden van Sensire ingeschreven in het kwaliteitsregister. Sensire zorgt voor de inschrijvingen en vergoedt deze.

Governance en Management

Bestuur en toezicht

De bestuursstructuur van Sensire voorziet in een Raad van Bestuur en een Raad van Toezicht. De bestuurders zijn Maarten van Rixtel en Renée Wilke.

De verantwoordelijkheidsverdeling tussen de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur is vastgelegd in de statuten van de stichting en in de reglementen van de Raad van Toezicht. De raad van toezicht bestaat uit 6 personen, met ieder een eigen rol/portefeuille.

Onafhankelijk en deskundig

Het reglement van de Raad van Toezicht voldoet aan de eisen die aan toezichthouders van zorginstellingen worden gesteld. Daarnaast staan conform het desbetreffende model van de Nederlandse Vereniging Toezichthouders Zorg onderwerpen beschreven op het gebied van haar positionering, de samenwerking met de Raad van Bestuur, informatievoorziening, evaluatie, verantwoording en gedragsregels. Het reglement is nauwkeurig afgestemd op de statuten van Sensire en de Zorgbrede Governancecode.

Geen van de leden heeft op enigerlei wijze een verbinding met Sensire, anders dan uit hoofde van het lidmaatschap van de raad. De (neven)functies vormen naar het onderdeel van de Raad van Toezicht geen belemmering voor het functioneren als lid van de raad.

Op de hoogte blijven

De leden van de Raad van Toezicht zijn allen lid van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Zorgsector. Ze volgen regelmatig scholingen en wonen congressen bij die veelal thema's behandelen die voortvloeien uit het onderwerp 'governance'.

De Raad van Toezicht evalueert elk jaar zijn eigen resultaten, prestaties en functioneren op het gebied van haar verantwoordelijkheden en bevoegdheden, die in de statuten en het reglement raad van toezicht zijn vastgelegd. Over de uitkomst wordt met de Raad van Bestuur gecommuniceerd.

Governance

Aanspreekbaar op ons werk

Sensire hanteert de Zorgbrede Governancecode. Dat gebeurt in een cultuur van laagdrempelig contact tussen de verschillende medezeggenschapsorganen, met respect voor elkaars rol en verantwoordelijkheid. Dit gebeurt vanuit dezelfde visie als waaruit we de relatie tussen klanten, familie en medewerkers invulling geven.

De uitgangspunten van de Zorgbrede Governancecode zijn vastgelegd in de statuten

van Sensire en in de reglementen van de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur. In deze reglementen zijn ondermeer de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van zowel de Raad van Toezicht, haar commissies als van de Raad van Bestuur vastgelegd.

De Raad van Toezicht heeft tot taak toezicht te houden op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken in de rechtspersonen die deel uitmaken van Stichting Sensire.

Ook heeft de Raad van Toezicht een belangrijke adviesrol richting de Raad van Bestuur van Sensire. De Raad van Toezicht handelt zoveel als mogelijk in het belang van alle stakeholders. Tot slot vervult de Raad van Toezicht de werkgeversfunctie van de Raad van Bestuur.

De nieuwe Zorgbrede Governancecode 2017 is bestudeerd en wordt onder andere als leidraad gehanteerd voor toetsing van de werkwijze van de raad en de statuten en reglementen van de Raad van Toezicht & Raad van Bestuur.

De raad heeft drie commissies ingesteld, te weten de Auditcommissie (financiën), de Remuneratiecommissie (benoemingen en werkgeverszaken) en de commissie Kwaliteit & Veiligheid.

Naleving van de regels

Er is in 2016 uitvoering gegeven aan het compliance-beleid conform de aanwijzingen van de brancheorganisatie Actiz, om op die wijze de mededingingsregels te kunnen borgen in de organisatie.

Op basis van dit beleid is een bedrijfscode vastgesteld, waarin vooral de gedragsregels op het gebied van mededingingsrecht zijn vastgelegd. Op het compliance beleid, de bedrijfscode inclusief de scholing en controle op naleving van de gedragsregels, wordt door de daartoe aangestelde Compliance Officer binnen Sensire toegezien.

Beloning bestuurders Sensire

In een tijd van hervormingen en bezuinigingen kunnen de salarissen van zorgbestuurders zorgen voor emoties. Die salarissen moeten wel vanuit maatschappelijk oogpunt te verantwoorden zijn. Daarom hanteert Sensire al vele jaren de zogenaamde Governance-code. Daarin staat dat bestuurders zich moeten houden aan de Wet Normering Topinkomens (WNT). De WNT bestaat sinds 2013.

Jaarverslag en Terugblik

Formeel én informeel

Sensire legt elk jaar formeel verantwoording af in het jaarverslag. Voor de informele, maar niet minder belangrijke menselijke kant, geeft Sensire ook elk jaar een zogenoemde Terugblik uit. De Terugblik 2020 treft u [hier](#). De terugblik van 2021 is op moment van het schrijven van dit venster nog niet gepubliceerd.

Leren en Verbeteren

Kwaliteit van zorg staat voor Sensire in het licht van- en draait om Positieve Gezondheid. Het kwaliteitsbeleid van Sensire sluit aan bij dit gedachtegoed. In ons kwaliteitsmanagementsysteem is het meten, evalueren en verbeteren een continu proces. Hiervoor gebruiken we de uitkomsten vanuit diverse signalen, zoals indicatoren, klanttevredenheid, incidenten (en daaruit voortkomende interne onderzoeken), interne en externe audits, etc.

Binnen Sensire en Zorg Thuis heerst een cultuur waarin het zoeken naar kleine en grote verbetermogelijkheden vanzelfsprekend is. Samen, in relatie en in dialoog met elkaar en de klanten en diens naasten.

Zorg Thuis is in regio's verdeeld en bestaat daarmee uit 12 zogenaamde Wijkverpleegkundigen Groepen (WijGro's). Iedere WijGro heeft een domeinhouder kwaliteit en veiligheid. Zij zijn (samen met de gehele WijGro) verantwoordelijk voor alles rondom het thema kwaliteit en veiligheid, waarbij leren & ontwikkelen als rode draad dient voor de thema's waar zij aan werken. Dit doen zij met hun eigen WijGro, maar ook WijGro overstijgend hebben de domeinhouders kwaliteit en veiligheid een verantwoordelijk voor heel Zorg Thuis. Iedere maand overleggen zij, waarin alle thema's rondom kwaliteit en veiligheid met elkaar opgepakt en gedeeld worden. Ook de adviseur zorgproces en kwaliteit neemt deel aan dit overleg en ondersteunt waar nodig. De thema's die hier besproken worden, worden daarnaast meegenomen in de kwartaalrapportage kwaliteit. Deze kwartaalrapportage wordt geschreven door de domeinhouders kwaliteit en veiligheid en door de adviseur zorgproces en kwaliteit.

Vanuit die diverse signalen (zoals bijvoorbeeld incidenten, de PREM en audits) en in dialoog met elkaar en klanten, worden verbeterplannen opgesteld. De domeinhouders gaan hier samen met de collega's in de WijGro's mee aan de slag en delen de uitkomsten vervolgens in het domeinhoudersoverleg met heel Zorg Thuis. Zo wordt er zowel in de WijGro's zelf geleerd en worden verbeteracties opgepakt, als voor heel Zorg Thuis. De adviseur zorgproces en kwaliteit bewaakt het proces en pakt verbeteracties die voor heel Sensire gelden op met de andere klantlijnen en de Controller kwaliteit en veiligheid.

Bevoegd en Bekwaam

Sensire heeft in 2020 het beleid en proces rondom bevoegd en bekwaam aangescherpt en in 2021 vanwege de fusie nogmaals herzien. Belangrijkste uitgangspunt is dat de professionals zelf verantwoordelijk zijn voor de bevoegd- en bekwaamheden en het op orde hebben daarvan. Daarnaast is ook een juiste registratie in de digitale leeromgeving van belang, zodat de wijkverpleegkundige gemakkelijk op afstand in kan zien wie bevoegd- en bekwaam is voor welke handeling. Daarnaast vindt Sensire het belangrijk dat professionals met elkaar in gesprek gaan over de bevoegd- en bekwaamheden. Daarom moet iedere medewerker jaarlijks een bevoegd- en bekwaamgesprek voeren. Op deze manier zorgt Sensire er voor dat er enkel deskundige collega's over de vloer komen bij de klanten en dat klanten kunnen

vertrouwen op goede zorg.

De werkgroep, die zich heeft bezig gehouden met het aanscherpen van het beleid en proces, blijft bestaan, om samen met afdeling Leren & Ontwikkelen, collega's te blijven ondersteunen in vragen rondom het thema bevoegd & bekwaam.

Digitaal Leerplein

In 2021 is er een nieuwe digitale leeromgeving ingericht 'het leerplein'. Hierin staat een groot aanbod aan (online) trainingen, waarmee collega's van Sensire de deskundigheid kunnen oprispen, uitbreiden en/of verbeteren.

Er zijn onder andere (online) trainingen op het gebied van:

- verpleegtechnisch handelen;
- zorg & welzijn;
- persoonlijke ontwikkeling;
- gezondheid & veiligheid;
- administratie & ICT;
- verdieping & verbreding.

In dit leerplein is er nog meer aandacht voor individuele verantwoordelijkheid van de medewerker. Daarnaast is het mogelijk om team specifieke bevoegd en bekwaamheden aan te zetten voor handelingen die vaak voorkomen in de wijk.

Binnen het Leerplein hebben medewerkers een overzicht over Bevoegd en Bekwaam. Zij kunnen daarvoor zelf rapportages uitdraaien, waardoor professionals gemakkelijk toegang krijgen tot de informatie over bevoegd en bekwaamheden van henzelf en het team.

Van elkaar leren

Sensire staat in nauw contact met collega organisaties in het netwerk, om op die manier de zorg in de keten goed in te regelen voor onze klanten, maar zeker ook om breed met- en van elkaar te leren. Naast deze goede samenwerkingsverbanden, neemt Sensire ook deel aan de landelijke beweging Radicale Vernieuwing. De Radicale Vernieuwing is een netwerk dat werkt aan zorg thuis en zorg in het verpleeghuis waarin niet de regels of protocollen, maar juist de mensen het belangrijkste zijn; "van regels naar relaties".

Binnen de Radicale Vernieuwing worden verschillende thema's opgepakt. Sensire Zorg Thuis neemt deel aan het thema 'vrijheid en veiligheid voor het levensgeluk van cliënten', waarbij er voor Zorg Thuis een opdracht ligt om de Wet Zorg en Dwang (WZD) voor de thuissituatie goed in te gaan richten. Samen met andere organisaties heeft Sensire Zorg Thuis nu een voorstel geschreven richting het VWS voor aanpassing van het stappenplan WZD binnen de thuissituatie. Daarnaast zoeken de organisaties samen naar juiste manier van scholing, e-learnings, processen, etc.