

Kwaliteitsstatuut

van

STICHTING



1. Algemene informatie

Stichting AmbuZorg is gevestigd aan de Beverwaardseweg 103 te Rotterdam en staat geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 60238305. Wij hebben een WLZ-gecombineerd agb code, met nummer 73736777. Onze zorgvormen zijn gericht op cliënten in de gemeenten Rotterdam, Albrandswaard, Barendrecht en Ridderkerk.

Zorgvormen zijn:

- Wmo: Ambulante begeleiding en huishoudelijke ondersteuning
- Zvw: Verpleging en verzorging thuis
- GGZ: Ambulante begeleiding en herstelgerichte zorg

2. Missie en visie

Stichting AmbuZorg heeft als missie om de gezondheid en het welzijn van cliënten te bevorderen door passende, persoonsgerichte en doelmatige zorg te bieden. Wij geloven in de kracht van mensen en ondersteunen cliënten om hun zelfredzaamheid en participatie in de samenleving te versterken. De zorg is vraaggestuurd, herstelgericht en sluit aan op de belevingswereld van de cliënt.

Onze visie is een samenleving waarin iedereen de zorg en ondersteuning krijgt die nodig is om volwaardig deel te nemen, ongeacht psychische, lichamelijke of sociale beperkingen.

3. Kwaliteitsbeleid

Ons kwaliteitsmanagementsysteem is gebaseerd op de HKZ-norm 143:2021 en omvat het gehele primaire proces: van aanmelding tot nazorg. Stichting AmbuZorg hanteert de **PDCA-cyclus** (Plan-Do-Check-Act) als leidend principe. Kwaliteitsmetingen zoals cliënttevredenheidsonderzoeken (CTO), medewerkerstevredenheidsonderzoeken (MTO), incidentanalyses, wachttijdenanalyses, verbeterregisters en organisatiebeoordelingen vormen de basis voor continue verbeteren.

De kernprincipes van ons kwaliteitsbeleid zijn:

- **Cliëntgerichtheid:** De zorg sluit aan op individuele wensen en doelen.
- **Veiligheid:** Risico-inventarisaties, meldcodes, agressieprotocollen, etc. zijn geïntegreerd.
- **Transparantie:** De cliënt heeft inzicht in zijn/haar dossier en voortgang.
- **Samenwerking:** Met ketenpartners, huisartsen, wijkverpleegkundigen en gemeenten.
- **Deskundigheid:** Medewerkers zijn professioneel, vakbekwaam en worden regelmatig geëvalueerd.

4. Verantwoordelijkheden in de zorgverlening

Stichting AmbuZorg werkt met gekwalificeerde zorgverleners die voldoen aan de eisen van beroepsregistratie en bij- en nascholing. Onze cliënten krijgen een **vast aanspreekpunt (casemanager)** toegewezen. De zorgverlening wordt afgestemd op basis van:

- Indicatie (van gemeente of zorgverzekeraar);
- Begeleidingsplan of zorgleefplan;
- Periodieke evaluaties met de cliënt.

5. Samenwerking in de keten

Stichting AmbuZorg werkt actief samen met ketenpartners binnen en buiten de regio Rotterdam om een integrale en samenhangende zorgverlening mogelijk te maken. Samenwerking is voor ons geen optie, maar een voorwaarde om kwalitatieve en passende zorg te kunnen leveren aan onze cliënten.

Afhankelijk van de aard van de problematiek werken wij samen met onder andere:

- Huisartsen en praktijkondersteuners (POH-GGZ en POH-S);
- Gemeentelijke toegangsteams (zoals het wijkteam);
- GGZ-instellingen (zowel basis GGZ als specialistische GGZ);
- Jeugd- en gezinscoaches;
- Wijkverpleegkundigen;
- Thuiszorgorganisaties;
- Dagbestedingsaanbieders;
- Veilig Thuis en Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG);
- Verslavingszorg en maatschappelijke opvang.

Bij elke vorm van samenwerking staat het belang van de cliënt voorop. Dit betekent dat we uitsluitend met expliciete toestemming van de cliënt informatie delen en zorgen voor goede overdracht bij doorverwijzing of tijdelijke overname. Ons beleid is erop gericht om zoveel mogelijk multidisciplinair af te stemmen, vooral wanneer sprake is van meervoudige problematiek of complexe zorgvragen.

6. Informatie-uitwisseling en dossiervoering

Stichting AmbuZorg draagt zorg voor een professionele, veilige en transparante informatievoorziening. Wij hanteren een elektronisch cliëntvolgsysteem waarin alle relevante informatie wordt vastgelegd: van het intakeverslag tot het begeleidingsplan, voortgangsrapportages, ZRM-metingen, contactmomenten en evaluaties.

De toegang tot cliëntgegevens is strikt geautoriseerd op basis van rol en functie (role-based function). Wij handelen volgens de AVG, de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO), en de richtlijnen voor goede dossiervoering. Onze ICT-structuur voldoet aan de normen van de **NEN7510** voor informatiebeveiliging in de zorg.

Cliënten hebben recht op inzage, correctie en – indien gewenst – afschrift van hun dossier. Bij overdracht naar andere zorgaanbieders wordt het dossier enkel gedeeld na expliciete toestemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger.

7. Verantwoording en toetsing

Om de kwaliteit van zorg structureel te bewaken en verbeteren, is een zorgvuldig toetsings- en verantwoordingsbeleid ingebed in onze organisatie. Stichting AmbuZorg gebruikt hiervoor diverse meet- en evaluatie-instrumenten, waaronder:

- **Interne controles en audits:** periodiek uitgevoerd op dossiers, registratie, zorgplannen en naleving van protocollen;
- **Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM):** toegepast bij alle Wmo-cliënten om ontwikkelingsgericht te meten op 11 levensdomeinen;
- **TZAS (Teamgericht Zorgoverleg over Agressie en Schokkende gebeurtenissen):** wordt gebruikt om de collegiale steun te verbeteren en veiliger te werken;
- **Eerst Verantwoordelijke Verpleegkundige model (EVV):** wordt gebruikt voor de coördinatie van zorg, waarbij een hulpverlener verantwoordelijk is voor taken rondom een bepaalde cliënt en hij/zij aanspreekpunt is voor andere hulpverleners, de cliënt en familieleden;
- **Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO):** jaarlijks uitgevoerd onder alle cliënten. De uitkomsten worden besproken in het bestuur en vertaald naar beleidsmaatregelen;
- **Medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO):** jaarlijks uitgevoerd onder alle medewerkers. De uitkomsten worden besproken in het bestuur en vertaald naar beleidsmaatregelen

- **Incidenten en klachten:** zorgvuldig geregistreerd via het systeem MIZ (Melding Incidenten in de Zorg) en geanalyseerd door de kwaliteitsfunctionaris;
- **Externe audit:** jaarlijks uitgevoerd in het kader van de HKZ-certificering (norm 143:2021).

De PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) vormt het structurele fundament van ons kwaliteitsbeleid.

8. Cliëntenparticipatie

Stichting AmbuZorg gelooft in de kracht van participatie. Cliënten zijn geen passieve ontvangers van zorg, maar volwaardige partners in het zorgproces. Wij bieden hun verschillende mogelijkheden om invloed uit te oefenen op de kwaliteit van onze dienstverlening:

- Jaarlijks **cliënttevredenheidsonderzoek** (CTO);
- Inzage- en gespreksrecht over het eigen zorgplan;
- Suggesties en feedback via website of klachtenregeling;
- De mogelijkheid tot informele 'uiting van ongenoegen' als laagdrempelig alternatief van een klacht.

Hoewel Stichting AmbuZorg niet wettelijk verplicht is om een cliëntenraad te voeren (minder dan 25 zorgverleners), zoeken wij wél actief verbinding met onze doelgroep door hen structureel inspraak te bieden via digitale en fysieke kanalen.

9. Zorginhoudelijke keuzes Wmo en Zvw

Wmo (ambulante begeleiding en huishoudelijke ondersteuning)

Onze (O)GGZ-gerelateerde begeleiding en huishoudelijke ondersteuning richt zich op cliënten (18 jaar en ouder) die ondersteuning nodig hebben met praktische zaken in hun dagelijkse levensverrichtingen zoals financiën, huisvesting, zingeving, zelfzorg en gezondheid, schoon en leefbaar huis, lichamelijk en psychisch functioneren, en sociaal en praktisch functioneren.

De zorg is gericht op het bevorderen van zelfregie, het verminderen van belemmeringen in het dagelijks leven en het opbouwen van een stabiel sociaal netwerk. De begeleiding wordt altijd afgestemd op de **ZRM-score**, indicatie van de gemeente, het ondersteuningsplan en persoonlijke doelen van de cliënt.

Zvw (verpleging en verzorging)

Voor cliënten met een indicatie voor verpleging en verzorging – bijvoorbeeld vanwege chronische ziekten, ouderdom, of herstel na ziekenhuisopname – levert Stichting AmbuZorg verpleging en verzorging conform de normen van de Zvw.

Stichting AmbuZorg biedt ook palliatieve zorg aan cliënten met een ongeneeslijke ziekte, gericht op het verbeteren van kwaliteit van leven en het verlichten van lichamelijke, psychische, sociale en spirituele klachten. Onze inzet in de palliatieve fase is multidimensionaal, afgestemd op de wensen van de cliënt en diens naasten, en altijd respectvol en waardig. Onze zorgprofessionals zijn opgeleid in het signaleren van palliatieve zorgbehoeften en werken volgens het Kwaliteitskader Palliatieve Zorg Nederland (**IKNL**).

Voor cliënten met een indicatie voor zorg vanuit de Zorgverzekeringswet levert Stichting AmbuZorg verpleging en verzorging aan huis. De zorg wordt geïndiceerd door een wijkverpleegkundige (niveau 5) en uitgevoerd door daartoe gekwalificeerde professionals (verpleegkundigen, verzorgenden IG).

De zorg wordt geleverd volgens het zorgleefplan, met aandacht voor preventie van achteruitgang, signalering van complicaties, dagelijkse verzorging (ADL), wondzorg, medicatietoediening, en psychosociale ondersteuning.

Evaluatie van het zorgleefplan vindt plaats conform de zorgverzekeringsrichtlijnen: minimaal iedere 6 maanden, of bij significante wijzigingen in de zorgvraag.

10. Publicatie en actualisatie

Stichting AmbuZorg publiceert dit kwaliteitsstatuut via de website en stelt het op verzoek beschikbaar aan cliënten, verwijzers, gemeenten en zorgverzekeraars. Het statuut wordt minimaal jaarlijks herzien of eerder bij beleidswijzigingen, wijziging in wet- en regelgeving of als daar aanleiding toe is vanuit interne evaluaties of externe audits.

Laatst bijgewerkt op: 25-03-2025

Volgende herziening gepland op: 25-03-2026

Verantwoordelijk voor dit document: Bestuur & Kwaliteitsfunctionaris