



# Kwaliteit en samen werken aan verbetering

## Inzicht in kwaliteit en samen werken aan verbetering bij Attent

Kwaliteit van zorg staat centraal bij Attent. We werken samen aan kwaliteit; het voortdurend verbeteren en waarborgen van de zorg die we bieden. Bij alles wat we doen, staat de wens van de cliënt centraal.

We zorgen ervoor dat de zorg en ondersteuning aansluiten bij hoe de cliënt zijn of haar leven wil leiden. Het generieke kompas van Attent biedt de ruimte om nog beter in te spelen op de behoeften van de cliënt. Hierbij is het belangrijk dat we de juiste expertise in huis hebben, passende functies en bekwaamheden inzetten, en ondersteunende processen en systemen creëren die geen ballast vormen.

### Kwaliteit Monitoren en Borgen

We monitoren de kwaliteit van zorg op verschillende manieren. Allereerst luisteren we naar de cliënten zelf. Door middel van gesprekken, zoals spiegelgesprekken, geven cliënten ons waardevolle feedback over hun ervaringen. Dit stelt ons in staat om te horen wat goed gaat en waar nog verbeteringen nodig zijn. Daarnaast houden we belangrijke indicatoren bij, zoals de registratie van incidenten en de rapportage over het behalen van zorgdoelen. Wanneer er incidenten zijn, analyseren we de oorzaken, zodat we hiervan kunnen leren en verbeteracties kunnen ondernemen.

### Reflectie en Leermomenten

Bij Attent werken we in een lerende cultuur, waarin we fouten zien als kansen om te leren. Gesprekken over wat er goed gaat, maar ook over wat beter kan, zijn vanzelfsprekend. Kwaliteit verbeteren is een continu proces van reflectie en leren. Dit doen we door interne audits, leergesprekken en (Prisma-)onderzoeken die ons helpen om de zorg te evalueren en waar nodig bij te sturen. Het is belangrijk om te begrijpen wat goed gaat, maar ook waar we ons op kunnen verbeteren. Reflectie vindt ook plaats in het dagelijks werk. We gebruiken bijvoorbeeld dagstarts, verbeterborden en informele koffiemomenten om te bespreken wat er goed gaat en waar we ons op kunnen focussen. Door de reflectie op de werkvloer krijgen medewerkers de ruimte om met kleine, slimme ideeën te komen die direct impact hebben op hun eigen werk.

### Innovatie en Slimme Technologie

We zetten ook technologie in om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Een voorbeeld hiervan is de koppeling van het incidentmeldsysteem met het dossier van de cliënt. Deze slimme oplossing zorgt voor meer overzicht en efficiëntie. Ook hebben we de overgang van de Rijnstate apotheek naar Medigoed op een slimme manier georganiseerd. Door logistieke processen stap voor stap in te richten, kunnen we gebruik maken van technologie om de zorg voor cliënten beter te ondersteunen.

# Kwaliteit en samen werken aan verbetering (vervolg)



## Vooruitgang door samenwerking en reflectie

In de zorg zijn er altijd uitdagingen, maar juist door samenwerking, reflectie en het inzetten van slimme oplossingen blijven we continu verbeteren. Het is de combinatie van aandacht voor kwaliteit, innovatieve systemen en het gesprek met medewerkers en cliënten die zorgt voor een zorgomgeving waarin iedereen zich gehoord voelt en waarin de zorg steeds beter wordt afgestemd op de cliënt. Bij Attent blijven we ons inzetten voor het verbeteren van de zorg, zodat iedere cliënt de ondersteuning krijgt die hij of zij verdient, op een manier die past bij zijn of haar leven.

### PREZO-audit

Op 7 oktober 2024 is door externe auditoren een audit uitgevoerd op het Hospice De Baroktuin voor de PREZO-norm. Deze externe toetsing is positief verlopen. Complimenten waren er voor de grote menselijke factor. En de inbedding in een deugdelijk Attent-beleid op het terrein van kwaliteitsbeleid, opleidings- en personeelsbeleid. Zo ook de inhoudelijke deskundigheid gericht op niet alleen de cliënt maar ook zijn/haar netwerk en familie.

Daarmee verkrijgt/verlengt Attent haar erkenning als High Care Hospice en volwaardig lid van de Associate voor High care Hospices. Daarnaast is het team van De Baroktuin betrokken binnen het Palliatieve Netwerk van Arnhem en de Liemers.



### ISO-Audit

Op 5 en 6 november 2024 is door externe auditoren op enkele locaties van Attent een audit uitgevoerd voor de ISO-9001 norm van ons kwaliteitsmanagementsysteem. Deze jaarlijkse externe toetsing is opnieuw positief verlopen. Mede dankzij de gesprekken met enthousiaste medewerkers die open en met passie over hun dagelijkse praktijk hebben verteld.

De auditoren gaven aan dat we durven te investeren in onze medewerkers en de toekomst. Ze hebben gezien dat onze medewerkers leiderschap tonen en weten welke punten er ontwikkeld moeten worden. Ook de rijkdom aan kennis en ervaring is niet onopgemerkt gebleven. Daarmee behoudt Attent haar ISO keurmerk de komende jaren.



## Clïent informatie

