



**leermeesters
in zorg**

Kwaliteitsbeeld 2024

Vanuit Vakmanschap leren, leven en beleven!

Inhoud

Inleiding.....	3
Over Coöperatie LIZ.....	4
Missie en visie	4
Kernwaarden en onderscheidend vermogen	4
Strategie	5
Bouwsteen 1 – Het open gesprek, het kennen van de wensen en behoeften.	6
Zorgproces.....	6
Cliëntenraad	6
Cliënttevredenheid.....	7
Bouwsteen 2 – Het bouwen van netwerken	8
Bouwsteen 3 – Het werk organiseren	9
Overlegstructuur en communicatie	9
Evalueren.....	10
Bouwsteen 4 – Leren en ontwikkelen	11
Praktijkleerbedrijf	11
Leren van en met elkaar	11
Bouwsteen 5 – Inzicht in kwaliteit	12
Vooruitblik 2025	13

Inleiding

Voor u ligt het eerste kwaliteitsbeeld van Coöperatie LIZ. Ons meerjarenplan, waarin we ieder jaar vooruitblikken maar ook terugblikken op de ontwikkelingen wordt vanaf nu aangevuld met een jaarlijks kwaliteitsbeeld, waarmee we aansluiten op de nieuwe ontwikkelingen van het Generiek Kompas ‘Samen werken aan kwaliteit van bestaan’.

Begin 2024 heeft LIZ de uitwerking van het meerjarenplan 2024 -2026 aangepast en het “boekwerk” ingeruild voor een overzichtelijk schema waarin de verschillende pijlers van LIZ verwerkt zijn. Dit schema hangt letterlijk bij het koffiezetapparaat zodat iedereen (collega's, cliënten, naasten, externe partners) het kan zien en samen het gesprek hierover wordt aangegaan op een laagdrempelige manier. In het schema zijn de doelen voor 2026 zichtbaar, maar daarbij ook de doelen voor 2024 met uitwerkingen van de acties per kwartaal.

De bijdrage van het Generiek kompas sluit prima aan de bij de missie van LIZ namelijk:

“Vanuit Vakmanschap leren, leven en beleven.”

Waarin niet alleen de kwaliteit van zorg van belang is maar ook de kwaliteit van bestaan hier op aansluit. De cliënt, het netwerk en de zorgprofessionals zijn alle instaat om vanuit vakmanschap bij te dragen aan het leren, leven en beleven van de betrokkenen.

In dit kwaliteitsbeeld vertellen we graag hoe we als LIZ afgelopen jaar ons ontwikkeld hebben.

Voor de opbouw van het kwaliteitsbeeld hebben we gebruik gemaakt van de vijf bouwstenen van het kompas, waarin we tevens terugblikken op 2024 en vooruitblikken naar 2025.

Bouwsteen 1, het kennen van de wensen en behoeften, 2 het bouwen van netwerken, 3 het werk organiseren, 4 leren en ontwikkelen en 5 inzicht in kwaliteit van de organisatie.

Over Coöperatie LIZ

Coöperatie LIZ gaat de uitdaging aan om zorg en onderwijs aan elkaar te verbinden met leermeesters die elke dag aan het bed staan of te wel “met de voeten in de klei staan”. Als praktijkleerbedrijf laat LIZ zien dat praktijkleren maatwerk is en continu afstemming nodig heeft tussen collega in opleiding, leermeester en cliënt. LIZ bestaat uit drie pijlers, die alle verbonden zijn met elkaar vanuit het principe Praktijkleren.



lizacademie



lizthuiszorg



lizsupernurse

Missie en visie

Als we naar LIZ kijken en ons de vraag stellen waarom we op de wereld zijn gekomen als LIZ en wat we als LIZ willen bereiken is daarop ons volgende antwoord:

“Vanuit vakmanschap leren, leven en beleven!”

LIZ wil in 2030 dé praktijkopleider zijn van Zuid Nederland.

Kernwaarden en onderscheidend vermogen

Kijkend naar onze missie willen we deze missie uitstralen en uitdragen door de volgende drie kernwaarden (na) te leven:

- **Mensgericht** waarbij leren, leven en beleven het uitgangspunt is. LIZ streeft erna een cultuur, sfeer en omgeving te creëren waar we van elkaar en met elkaar kunnen leren. Dit doen we door onze eigen kennis en ervaringen te delen, bundelen en verder te ontwikkelen waar nodig is. Alle collega's binnen LIZ dragen hieraan bij en daarin is het zorgen voor een goede balans tussen werk/ privé en uitdagingen van groot belang. Door laagdrempelig, gelijkwaardig en met respect hier samen mee aan de slag te zijn is LIZ overtuigd dat talenten een goede voedingsbodem hebben om te groeien en te ontwikkelen.
- **Wederkerigheid** zodat we samen de schouders eronder willen zitten en binnen onze eigen verantwoordelijkheid ook de juiste keuze en ondersteuning kunnen bieden aan elkaar.
- **Ontwikkeling** omdat we bewust zijn dat de wereld om ons heen veranderd en we daarbinnen de flexibiliteit, energie en veerkracht hebben om aan te sluiten op de behoefte en vraag die veranderd. We willen ons vakmanschap en ons leermeesterschap mogen inzetten en uitdagen om te komen tot een goede ontwikkeling.

Coöperatie LIZ is onderscheidend op verschillende vlakken.

Onze drijfveer is leren met en van elkaar.

Dit betekent dat de opzet van de thuiszorg vooral is gebaseerd op hoe we collega's in opleiding zo goed mogelijk kunnen ondersteunen en faciliteren om te leren zorgprofessional te worden. Dit vraagt om deskundigheid, vakmanschap, leermeesterschap en leiderschap van zorgprofessionals die het vak al kennen en beheersen. Zij moeten dit tevens kunnen overdragen. Hierdoor komen de rollen van professional in zijn totaliteit weer aan de orde (je wordt als professional weer uitgedaagd om je vak uit te oefenen, te versterken en ook groeien/leren). Hierdoor ontstaat er een cirkel voor iedere professional, collega in opleiding maar ook client.

LIZ gaat terug naar eigenaarschap, ondernemerschap en vakmanschap. Om dit te kunnen realiseren als individu zijn er randvoorwaarden benodigd, zoals vrijheid van het maken van keuzes en het hebben van een vangnet. Tevens dient er een duidelijk en helder beeld te zijn waar verantwoordelijkheden liggen. Door het scherp in beeld hebben van de benoemde randvoorwaarden, trekt Coöperatie LIZ collega's aan die in staat zijn om terug te gaan naar eigenaarschap, ondernemerschap én vakmanschap.

LIZ gelooft dat inzet van natuurlijk talent en leren vanuit de praktijk, het succes is om te groeien tot een leermeester in de zorg. LIZ realiseert dit door een opleiding aan te bieden waarin LIZ samen met Gilde middels modulair leren vanuit een persoonlijke leerroute de praktijk verbindt aan de theorie. Praktijk is leidend en theorie is ondersteunend om te komen tot de juiste competenties.

Hierin investeert LIZ als werkgever en werkt LIZ samen met onderwijsinstellingen om te komen tot een nieuw onderwijsconcept welke aansluit op de praktijk. Tevens komt dit concept tegemoet aan de vraag van de arbeidsmarkt.

Tot slot wil LIZ innoveren om leren en ontwikkelen in de zorg verder vorm te geven. Supernurse is hier een concreet praktijkvoorbeeld van.

Strategie

Het bestuur stelt in samenspraak met collega's, cliëntenraad en Raad van Toezicht een strategie vast om eerder vastgelegde ambitie (visie) van de organisatie te verwezenlijken. Om de geformuleerde visie en strategie toe te passen en te realiseren, worden er doelen opgesteld. Binnen Coöperatie LIZ worden organisatiedoelstellingen geformuleerd (SMART). Deze worden vastgelegd en door-vertaalt naar jaarplannen. Dit wordt ieder jaar vastgesteld en bijgewerkt. Per doelstelling (speerpunt) wordt er bepaald welke acties er uitgezet moeten worden, wie de uitvoerder is en wat de deadline is.

Voor het vastleggen, monitoren en evalueren van de algehele organisatie prestaties meet Coöperatie LIZ periodiek zogenaamde Kern prestatie indicatoren (KPI's).

LIZ hanteert een verbeterregister waarin verbeterpunten vanuit collega's, cliënten, naasten, RvT, RvB, Cliëntenraad en externe partijen verwerkt worden. Deze punten worden systematisch opgepakt met als doel een verbetering binnen de organisatie aan te brengen.

Het kwaliteitsbeeld is onderdeel van deze cyclus en is een verslag van de resultaten en reflectie op de organisatie.

Bouwsteen 1 – Het open gesprek, het kennen van de wensen en behoeften.

Zorgproces

De cliënt kan in contact komen met LIZ via verschillende lijnen (Ziekenhuis, huisarts, overige ketenpartners, zorgkantoor, of door zelf contact op te nemen met LIZ). De aanvraag wordt middels een vaste procedure opgepakt.

De zorgaanvraag wordt besproken in het wijkteam zodat het team zelf kan beoordelen of de zorg geborgd kan worden. Tijdens deze borging wordt getoetst volgens het bekwaamheidsbeleid of de zorgvraag op bevoegd en bekwaamheid geborgd kan worden, daarnaast beoordeeld het team of er voldoende ruimte is in de aanwezige routes. Als beide akkoord zijn, wordt door de HBO-Verpleegkundige contact opgenomen met cliënt en/of naasten om een huisbezoek en 1ste zorgmoment in te plannen. Tijdens het intakegesprek vindt er een anamnese plaats en wordt het zorgplan opgesteld volgens de Omaha systematiek binnen Ons Nedap. Hierin wordt altijd rekening gehouden met zorgwensen/behoeften van de cliënt en de belastbaarheid van het netwerk met het doel om zo lang mogelijk verantwoord thuis te kunnen blijven wonen. Tevens worden risico's in kaart gebracht en deze besproken met de cliënt, hoe om te gaan met deze risico's. Elke cliënt heeft een eerste verantwoordelijke professional, die de zorg met cliënt en naasten evalueert. LIZ maakt gebruik van Caren waardoor cliënten en naasten toegang hebben tot het zorgdossier en helpt bij het organiseren van zorg en er op een laagdrempelige manier gecommuniceerd kan worden met cliënt en naasten.

In 2024 heeft LIZ het project Slimmer samenwerken met diagnostiek verder uitgerold binnen de organisatie, waarin bij de uitrol vooral aandacht was voor de interne werkwijze rondom overdracht en rapportage. Het bleek dat binnen LIZ vanuit de verschillende teams behoefte was aan stroomlijning en uniformering van rapportages. Besloten werd om dit eerst aan te pakken en in het verlengde daarvan de overdracht intern en extern (ook) nader vorm te geven. In dit verband is door de LIZ Academie een module Diagnostiek ontwikkeld en aangeboden aan de teamleden.

Cliëntenraad

LIZ heeft één centrale cliëntenraad bestaande uit drie leden, die het belangrijk vinden dat er korte lijnen zijn tussen de cliënt, naasten en LIZ. De cliëntenraad is er voor algemene vragen, voorlichting over actuele zorgthema's en andere zaken waar een cliënt of naasten tegen aan loopt en graag wilt overleggen, advies of ondersteuning in nodig heeft. De cliëntenraad overlegt vier tot vijf keer per jaar samen met een vertegenwoordiger vanuit de Raad van Bestuur. In 2024 zijn er tijdens deze overleggen punten aan de orde gekomen die weer zijn verwerkt in het meerjarenplan en beleidsprocessen. In 2024 heeft de cliëntenraad een stap gemaakt in de volgende punten:

- Administratieve ondersteuner en Cliëntenraad gaan samen op huisbezoek bij cliënten, om in een gesprek informatie uit te wisselen omtrent de doelstellingen van LIZ maar vooral ook om op te halen wat er speelt en leeft bij de cliënten. Zodat de organisatie kan ondersteunen, verbeteren en ontwikkelen. Deze gesprekken zijn als aanvulling op de jaarlijkse cliënttevredenheid.
- Het maken van een nieuwsbrief vanuit de cliëntenraad

Cliënttevredenheid

Jaarlijks voert LIZ een cliënttevredenheid uit middels de PREM maar daarnaast ook een cliënttevredenheid gemaakt door de cliëntenraad. Zodat cliënten en naasten de ruimte krijgen om feedback te geven op de zorg en organisatie ervan. Deze feedback is tijdens het overleg met de cliëntenraad besproken, waarna de teams individueel worden geïnformeerd en tops en tips verwerkt worden in het verbeterregister.

In 2024 heeft onderzoeksbureau Triqs een PREM Kindzorg en PREM Wijkverpleging uitgevoerd in opdracht van LIZ.

PREM Kindzorg met een responspercentage van 75% en de PREM Wijkverpleging met 71%. Met een waardering van een 9.1.

Bouwsteen 2 – Het bouwen van netwerken

De collega's van LIZ werken intensief samen met andere organisaties. De samenwerking is met name vanuit de vraag die er bij LIZ komt voor ondersteuning, overname en/of bieden van begeleiding. Afhankelijk van de vraag, wordt er intern gekeken welke collega met welke competenties het best passend is bij deze samenwerking. Tevens worden collega's in opleiding met een leervraag passend bij de samenwerking mee uitgenodigd om deel te nemen.

Denkend aan organisaties zoals:

- Collega thuiszorgorganisaties in de regio
- Ziekenhuizen
- Trajectbegeleiding dementie
- Gemeentes binnen Noord- en Midden Limburg, Noord-Oost Brabant
- Zorgkantoor VGZ
- Saar aan Huis en ZorgMies
- Vrijwilligersorganisatie waar dagopvang voor burgers in regio Leudal gerealiseerd wordt
- Vitaliteitscentrum Brabant (samenwerking met dorpsraad, fysio, huisarts, en thuiszorg)
- Kwatro (Kinderhospice in oprichting)
- Netwerk Palliatieve Zorg
- Groene Doener (her uitgifte van incontinentie materiaal- en verbandmateriaal)
- SuperNurse Duitsland (app voor kennis en vaardigheden voor professionals en informele zorgondersteuners)
- Diagnose box (Slimmer samenwerken met diagnostiek)

Naast de zorgpartners werkt LIZ intensief samen met onderwijs. Denkend aan HAN Hogeschool, Zuyd Hogeschool, ROC Nijmegen/ Boxmeer, ROC Gilde Noord Limburg en Summa College.

Vanuit de LIZ academie biedt LIZ ondersteuning in de vorm van toetsing en trainingsvaardigheden aan partners zoals:

- Veiligheidsregio Limburg Noord.
- Verenigingen scholen zoals gehandicapten disco.
- ZZP'ers voor het borgen van handelingen en vaardigheden.
- Burgers voor BLS en PBLs

LIZ volgt de vraag en blijft deze ook ondersteunen/volgen tot deze opgelost is. Of dit vanuit de burger komt of een collega die het vak wil leren. Vanuit de thuiszorg betekent dit, dat we vragen vanuit de burgers ophalen en daarbij onderzoeken hoe we deze breder kunnen oplossen voor een grotere doelgroep. Denkend aan het her uitgifte punt die LIZ in 2024 samen ontwikkeld heeft met Groene Doener. Een locatie nu gevestigd in Venray waar hulpmiddelen ingeleverd kunnen worden, die opnieuw ingezet worden binnen de zorg, dit om verspilling tegen te gaan. Op deze manier wil LIZ graag een bijdrage leveren aan de verduurzaming van de zorgsector. Door daar onderwijs aan te koppelen stimuleren we het de lerende collega tot bewustwording van duurzaamheid en creatief komen tot andere oplossingen waarin burgerparticipatie en hergebruik een rol spelen.

Maar ook de samenwerking met vrijwilligersorganisaties, waar vrijwilligers een dagopvang hebben en LIZ hen ondersteunt en tevens burgers stimuleert deel te nemen om participatie te vergroten en eenzaamheid te voorkomen. Omdat LIZ geen schotten kent als welzijn/ zorg en of in-/ extramurale zorg maakt dat een groep professionals de cliënt blijft volgen en houden tot het netwerk voldoende geborgd is.

Bouwsteen 3 – Het werk organiseren

Coöperatie LIZ streeft naar optimale arbeidsomstandigheden voor alle mensen die bij de organisatie betrokken zijn. Niet alleen moet het werk veilig gedaan worden, maar de professionals moeten zich ook prettig voelen, plezier in hun werk hebben en respectvol met elkaar omgaan.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het realiseren en waarborgen van een optimale personeelsbezetting binnen Coöperatie LIZ. Door het verdelen van de werkdagen wordt de continuïteit van efficiënte en kwalitatief hoogwaardige hulpverlening gewaarborgd. Bij het maken van een taakverdeling wordt er rekening gehouden met:

- Voldoende bezetting voor het aantal cliënten;
- Administratieve taken;
- Overlegmomenten;
- Bevoegdheden en bekwaamheden van professionals.

Coöperatie LIZ werkt met bekwame en bevoegde medewerkers met juiste diploma's aansluitend op de zorg- en dienstverlening van Coöperatie LIZ. Of collega's in opleiding binnen Zorg en Welzijn. Tevens zijn alle medewerkers in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).

LIZ heeft een werving- en selectieprocedure, met als doelstelling dat werknemers hun verantwoordelijkheden begrijpen, en geschikt zijn voor de rollen waarvoor zij worden aangenomen.

LIZ voelt zich verantwoordelijk voor de veiligheid van de client. Daarbinnen wil LIZ met name uitstralen naar de cliënten dat ze op goede zorg mogen rekenen wat op een veilige en prettige manier geleverd wordt. Naar aanleiding van de medewerkers tevredenheidsonderzoek in 2024 heeft LIZ de inwerkprocedure aangepast en een uitbreiding gedaan op de onboarding van de nieuwe medewerker.

Overlegstructuur en communicatie

Coöperatie LIZ vindt een goede interne communicatie van groot belang om organisatorische aspecten af te stemmen en om elkaar te informeren op vakinhoudelijk gebied, alsook onderwerpen zoals het kwaliteitsmanagement. Daarnaast is een goede communicatie van belang om een goede samenwerking tussen de verschillende teams te realiseren. Om tot een goede interne communicatie te komen heeft Coöperatie LIZ enkele formele overlegstructuren geïmplementeerd. Binnen de overleggen worden er eventuele corrigerende maatregelen besproken en de voortgang hiervan bewaakt.

LIZ hanteert een structuur met hiërarchisch zo min mogelijk lagen, waarin we geloven in het benutten van elkaars talent en dit te verdelen in rollen en taken. Deze manier heeft een versterkende werking op het gezamenlijk leren, gelijkwaardigheid en vergroting van verantwoordelijkheidsgevoel.

LIZ heeft de afgelopen jaren ervaren dat collega's die werkzaam zijn, onvoldoende inzicht hebben in hun zeggenschap en eigen mogelijkheden wat maakt dat ondernemerschap onvoldoende tot ontwikkeling komt. Het bewust worden van eigen talenten en mogelijkheden en daarin de ruimte voelen, krijgen en pakken om dit om te zetten in innovatieve processen mag meer groeien. LIZ is van mening als het zeggenschap van een individu door verschillende

werkvormen vergroot wordt, hierdoor het bewustzijn stijgt, ook een verder groei zal ontstaan omtrent het ondernemerschap en verantwoordelijkheidsgedrag.

Evaluëren

Coöperatie LIZ ziet haar collega's als het belangrijkste kapitaal en streeft naar optimaal functionerende collega's. Het evalueren van collega's legt hierbij de basis voor het in kaart brengen van functioneren en ontwikkelingsmogelijkheden van een professional. LIZ heeft in 2024 het format voor evaluatiegesprek aangepast om gezamenlijk te komen tot een gesprek waarin open en veilig met elkaar gesproken kan worden. Hierin zijn enkele tools toegevoegd, zoals het "Spinnenweb" vanuit Positieve gezondheid en "De Fiets"

Buiten deze evaluatiemomenten heeft LIZ een medewerkers tevredenheidsonderzoek één keer per twee jaar.

In 2023 en 2024 heeft LIZ gewerkt aan de verbeterpunten uit het tevredenheidsonderzoek van 2022. Hierin is communicatie verbeteren binnen de wijkteams als speerpunt naar voren gekomen. LIZ heeft hiervoor meerdere projecten opgestart om de communicatie van de medewerker en in samenwerking met het team te verbeteren, zoals LIZ Bouwt aan Talent. Daarnaast heeft dit bijgedragen aan het creëren van duidelijkheid in ieders rol en talent binnen het team, waarvoor LIZ meerdere werkvormen heeft ontwikkeld, zodat continue blijven leren gestimuleerd wordt.

In november 2024 heeft het onderzoek plaats gevonden met een responspercentage van 30%.

Bouwsteen 4 – Leren en ontwikkelen

Praktijkleerbedrijf

LIZ is een praktijkleerbedrijf dat is gestaafd op het nemen van eigen verantwoordelijkheid en het gebruik maken van je eigen talent. LIZ geeft medewerkers de kans dit te doen binnen een klimaat van veiligheid en vertrouwen. Het doel hiervan is uiteindelijk dat medewerkers een leven lang blijven ontwikkelen, flexibel en wendbaar zijn.

Sinds 2022 heeft LIZ in samenwerking met Gilde opleidingen een gezamenlijke opleiding in Zorg en Welzijn waarin gepersonaliseerd en modulair onderwijs wordt gegeven. Medio 2024 is LIZ Academie gepositioneerd in Venray met een eigen locatie. Een leerroute met flexibele instroom waarbij de start van het traject bepaald wordt door de persoonlijke leervraag en behoefte van de collega in opleiding (student). Het mbo niveau waar de collega in opleiding voor is ingeschreven is niet bepalend voor het eindstation van de collega in opleiding. Het switchen tussen de verschillende niveaus is mogelijk gedurende het traject.

LIZ is ervan overtuigd dat deze leer methode aansluit bij het Praktijkleren en dat daardoor balans ontstaat in het leren en ontwikkelen. Echter leren en ontwikkelen kunnen alleen een succes zijn als er een goede omgeving en sfeer is waar vertrouwen en veiligheid optimaal aanwezig zijn. Soms zit dit in kleine dingen zoals “je bent een collega” en geen student/ stagiaire en of leerling. Het creëren van veiligheid doe je samen en daarin is gelijkwaardigheid, duidelijkheid en vertrouwen van groot belang.

Naast een platte structuur heeft LIZ enkele werkvormen ontwikkeld die bijdragen aan het goede open en transparante gesprek om daardoor elkaar beter te kennen en talenten te verbinden aan taken en rollen. Deze werkvormen worden in het proces toegepast binnen de academie en binnen de thuiszorg (praktijkleeromgeving) zodat we van elkaar leren dat het bouwen met elkaar en leren van elkaar een natuurlijk proces is waarbij we allemaal verantwoordelijk zijn voor een goede en veilige leer/leefomgeving.

Uit de cliënt- en medewerkers tevredenheidsonderzoeken in 2024 is gebleken dat het inzetten van collega's in opleiding als positief worden ervaren door cliënten en collega's.

Leren van en met elkaar

Scholingsplan

Het scholingsplan wordt gevuld door input vanuit cliënten, naasten, collega's, externe partners en mogelijke veranderingen in de landelijke richtlijnen.

Scholingen worden door LIZ op verschillende manieren aangeboden, fysieke trainingen maar ook trainingen middels de SuperNurse app. In 2024 heeft LIZ een doorontwikkeling gemaakt met De SuperNurse app, waarin inhoudelijke zorgmodules zichtbaar zijn zoals Wet Zorg en Dwang, ondervoeding, valpreventie en incontinentie, waardoor collega's doormiddel van microleren parate en relevante kennis hebben.

Ik ben bekwaam want ik ben LIZ

Eind 2023 heeft LIZ een stap gemaakt in het bekwaam en bevoegdheidsbeleid wat in 2024 verder vorm heeft gekregen. In dit beleid zijn drie speerpunten opgenomen, professionele houding, vaardigheden en kennis passend bij de wettelijke kaders zoals de Wet BIG en de Wkkgz.

Bouwsteen 5 – Inzicht in kwaliteit

Audits

Jaarlijks wordt er binnen Coöperatie LIZ een interne en externe audit uitgevoerd om vast te stellen of de doelstellingen, beheersmaatregelen, processen en procedures voldoen. Concreet wordt er tijdens een audit objectief getoetst of het proces zoals is voorschreven, ook zodanig wordt uitgevoerd in de praktijk. Aan de hand van deze audits kunnen verbetermogelijkheden aan het licht worden gesteld waarmee Coöperatie LIZ zich verder kan ontwikkelen. Van de uitgevoerde audits worden bevindingen vastgelegd in een auditrapportage.

Interne audit

LIZ heeft de keuze gemaakt om de interne audits door een onafhankelijke partij te laten uitvoeren. Er is een auditprogramma voor 2024-2026, vanuit dit programma wordt er een auditplanning gemaakt waarbij rekening wordt gehouden met de status en het belang van de processen en gebieden die een audit moeten ondergaan, evenals met de resultaten van vorige audits. In 2024 heeft LIZ een verbeterslag gemaakt in het verbeterregister waarin de verbeterpunten vastgelegd worden. Met als doel patronen in de toekomst te gaan herkennen, maar ook het monitoren van de voortgang is effectiever.

Externe audit

De externe audit wordt uitgevoerd door TüvNord. In 2024 heeft de hercertificatie audit plaats gevonden met positief resultaat, wat maakt dat alle pijlers van LIZ gecertificeerd zijn volgens de NEN-EN-ISO 9001:2015 norm.

MIC/MIM

LIZ heeft een MIC/MIM procedure met als doel inzicht te krijgen waar verbeterpunten noodzakelijk zijn in het primaire proces om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

In 2024 zijn er meer MIC meldingen geweest ten opzichte van 2023. De toename in het aantal meldingen is met name te verklaren door het vertrouwen en de bewustwording van de medewerkers. LIZ vindt het belangrijk om te leren en verbeteren en daarmee fouten en risico's te verkleinen. In 2024 hebben de meldingen inzicht gegeven dat er binnen LIZ een verbeterpunt is op het gebied van medicatieregistratie.

Klachtenregeling

Een klacht betreft 'elk signaal dat binnenkomt waaraan een cliënt of een andere betrokkene aangeeft ontevreden te zijn'. De organisatie is gericht op het bevorderen van een openheid rondom klachten, complicaties en fouten, en wil derhalve zo optimaal mogelijk ruimte bieden aan cliënten en zijn of haar wettelijke vertegenwoordigers bij het kenbaar maken van wat hen wel en wat hen niet bevalt en, bij voorkeur in dialoog, zoeken naar oplossingen voor wat niet goed gaat. In 2024 heeft LIZ geen klachten volgens de klachtenprocedure ontvangen.

Vooruitblik 2025

LIZ heeft het afgelopen jaar een groei in de fundering als praktijkleerbedrijf. Daar zijn we als organisatie trots op. In 2025 gaan we verder aan de slag met de doorontwikkeling van de organisatie.

Uit de verschillende metingen en gesprekken die in 2024 hebben plaats gevonden heeft LIZ de volgende uitdagingen in 2025:

- Samen beslissen over (digitale)zorg, hierin is bewustwording creëren van belang bij collega's, cliënten en naasten over het samen beslissen van de zorg. Daarnaast het geven van tools om het gesprek aan te kunnen gaan en het inzetten van passende zorg. Met als doel een bijdragen leveren aan de kwaliteit en voldoende handen in de zorg.
- Een bijdrage leveren aan de passie en werkvreugde van de collega's door zeggenschap te vergroten en hierdoor eigen regie en verantwoordelijkheid van de medewerkers te laten groeien.
- Het vergroten van de bekendheid van de cliëntenraad binnen de organisatie.
- Uitbreiding van functionaliteiten in de SuperNurse app en uitrol van SuperNurse app naar externe zorgprofessionals.
- De organisatie en het netwerk ondersteunen met Leermeesters, door het aanbieden van gekwalificeerd onderwijs maar ook het extern aanbieden van de ontwikkelde werkvormen.
- LIZ ziet een kans om de groep collega's in opleiding in 2025 te laten groeien, waarbij de kwaliteit van de begeleiding stabiel blijft. Door het realiseren van hubs, waar collega's in opleiding met elkaar leren en dit vorm geven in een omgeving waarin burgers ondersteuning kunnen vragen.
- Cliënten en medewerkers meer inzicht geven in het praktijkleerbedrijf, bijv. door verdere doorontwikkeling van het onboarden van nieuwe medewerkers.