

**Kwaliteitsbeeld  
Aafiyazorg  
2024**



## Inhoudsopgave

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Voorwoord                           | 3  |
| Kwaliteitsbeeld Aafiyazorg 2024     |    |
| Managementsamenvatting              | 4  |
| Inleiding                           | 6  |
| Totstandkoming                      | 7  |
| Terugblik op kwaliteitsverslag 2023 | 8  |
| Bouwstenen van het generiek kompas  | 9  |
| Het bouwen van een netwerk          | 11 |
| Het werk organiseren                | 12 |
| Leren en ontwikkelen                | 13 |
| Reflectie op kwaliteit              | 14 |
| Resultaten uit verplichte metingen  | 16 |
| Cultuur sensitieve zorg             | 17 |

## VOORWOORD

Met trots presenteren wij het **kwaliteitsbeeld 2024** van Aafiyazorg. Dit document geeft inzicht in de kwaliteit van zorg en kwaliteit van bestaan binnen onze organisatie. We werken volgens de principes van het *Generiek Kompas*, waarbij de focus ligt op wat cliënten, naasten en zorgprofessionals belangrijk vinden.

In dit kwaliteitsbeeld hanteren we de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas als leidraad:

1. **Het open gesprek** – Samen bepalen wat goede zorg is.
2. **Het bouwen van netwerken** – Zorg draait om samenwerking, zowel binnen als buiten onze organisatie.
3. **Het werk organiseren** – Deskundigheid en werkplezier staan centraal.
4. **Leren en ontwikkelen** – Continu verbeteren is essentieel voor goede zorg.
5. **Reflectie op kwaliteit** – We blijven kritisch kijken naar wat beter kan.

Dit kwaliteitsbeeld is tot stand gekomen in samenwerking met onze medewerkers, cliënten en betrokkenen. Het biedt een eerlijke en transparante weergave van onze prestaties, uitdagingen en ambities. We zijn trots op de ontwikkelingen van het afgelopen jaar en blijven ons inzetten voor persoonsgerichte zorg van hoge kwaliteit.

Wij danken iedereen die heeft bijgedragen aan dit kwaliteitsbeeld en kijken uit naar verdere verbeteringen in 2025.

## Kwaliteitsbeeld Aafiyazorg 2024

### Managementsamenvatting

#### Wat ging goed?

- Aafiyazorg heeft in november 2024 haar HKZ Zorg en welzijn certificaat gehaald.
- Aafiyazorg streefde ernaar om in 2024 5 tot 10 cliënten te bedienen.
- Aafiyazorg heeft haar procesbeschrijving meteen in Qlink kunnen doen. De implementatie van Qlink voor procesbeschrijvingen helpt bij de borging van kwaliteitsmanagement.
- Aafiyazorg heeft een hoge clienttevredenheid met een gemiddelde score van 8,5.
- Bij alle cliënten is een of meerdere mantelzorgers betrokken geweest bij het afstemmen van het zorgplan. We hebben bij al onze cliënten een of meerdere mantelzorgers per client betrokken bij het vormgeven van het zorgplan.
- De groei van het aantal cliënten gaat beheerst.
- Aafiyazorg heeft een bezoek gehad van IGJ en het rapport wat hieruit is voortgevloeid is positief.

#### Wat kon beter?

- Er is in 2024 geen actieve cliëntenraad geweest, ondanks actieve werving en inspanningen.
- Aafiyazorg merkt zorgverzwaring in de thuissituatie op en heeft cliënten in zorg met een psychogeriatrische zorgvraag waar onvrijwillige zorg een rol kan gaan spelen.

#### Wat hebben we concreet gedaan in 2024?

- We hebben een start gemaakt in de implementatie van het werken in ONS Nedap als ECD systeem.
- We zijn gegroeid van 0 naar 5 cliënten met een volledig pakket thuis.
- Aafiyazorg heeft contacten gelegd met huisartsen en andere samenwerkingspartners in de eerste lijn.
- Medewerkers hebben een leercirkel over WLZ zorg thuis gevolgd.
- Aafiyazorg heeft actief leden geworven voor haar cliëntenraad.

### **Wat zijn onze doelen voor 2025?**

- Onderzoeken of we wel of geen onvrijwillige zorg willen bieden en hoe we ons kunnen inschrijven in het locatieregister als locatie voor ambulante onvrijwillige zorg.
- Extra scholing voor medewerkers en managementteam inzetten over onvrijwillige zorg..
- Groeimogelijkheden onderzoeken.
- Op zoek gaan naar een locatie voor een woongroep/ woonvorm.
- Onze clienttevredenheid hoog houden, minimale score 8,5
- Verder implementeren en finetunen van ons ECD.

## Inleiding

**Aafiyazorg is opgericht in december 2023 en operationeel geworden in januari 2024. We hebben toen ook meteen kennis opgedaan over het generiek kompas. Hieronder onze missie en visie. Voor ons biedt het generiek kompas handvaten om vorm te geven aan zorgverlening vanuit onze missie en visie.**

### Missie

Aafiyazorg in Rotterdam zag de vraag naar zorg waarbij rekening wordt gehouden met de taal, culturele en religieuze leefwijze van de zorgbehoevende steeds meer toenemen. Mensen die ziek en/of ouder worden, vallen vaker en sneller terug op culturele en religieuze gewoonten en tradities. Aafiyazorg is ontstaan vanuit een islamitische grondslag waarin zorgen voor een ander en naastenliefde kernwaarden zijn. Vanuit diezelfde grondslag geloven wij ook dat iedereen gelijkwaardig is. Wij bieden een uitgebalanceerd aanbod van zorgdiensten zoals huishoudelijke verzorging, persoonlijke verzorging, begeleiding en verpleging. Onze zorgverleners doen er alles aan om u zo goed mogelijk te ondersteunen in uw vertrouwde omgeving waarbij er zoveel mogelijk rekening wordt gehouden en aangestuurd op uw eigen regie. Zodat u op uw eigen manier onderdeel kunt zijn van de maatschappij. Aafiyazorg gaat uit van een zorg+ benadering door naast het leveren van de zorg op te treden als schakel tussen de cliënt en alle andere betrokken partijen. Omdat Aafiyazorg niet bureaucratisch is, zijn de lijnen kort en kunnen wij direct inspelen op situaties.

### Visie

Aafiyazorg ziet het als normaal om voor elkaar te zorgen op een liefdevolle manier zoals je zou willen dat er voor jou gezorgd zou worden. Hierin houden wij rekening met wensen en behoeftes van de cliënt en zijn omgeving. Wij hechten waarde aan contact en gezamenlijke besluitvorming met cliënt, zijn omgeving, mantelzorgers en relaties. Ieder mens is uniek en zijn eigen autonomie en daarom kan thuiszorg niets anders zijn dan maatwerk. Waarbij er rekening gehouden wordt met de wensen en behoeftes van de cliënt. Aafiyazorg neemt graag alle moeite om aan de wens van de cliënten te voldoen. Om goede zorg te kunnen verlenen moet je elkaar kunnen verstaan en je inleven in een ander. Wij zoeken graag oplossingen voor beperkingen binnen de kaders van wet- en regelgeving.

## Totstandkoming

- Bij de totstandkoming van dit kwaliteitsbeeld zijn zowel cliënten als mantelzorgers betrokken via interviews en bijeenkomsten. De Medewerkersvertegenwoordiger heeft input gegeven en daarnaast is gebruik gemaakt van informatie uit de directiebeoordeling 2024 die opgesteld is door de directie en de kwaliteitsmanager.
- We benutten allerlei bronnen om input te verzamelen over wat goed gaat en wat beter kan.
- Gedurende het hele jaar hebben we verschillende metingen en evaluaties uitgevoerd. Denk hierbij aan clienttevredenheid, medewerkerstevredenheid, interne audits externe audit, stakeholders analyse en we hebben samenwerkingspartners uit de keten gevraagd om ons te beoordelen en in een zin te omschrijven.
- Feedback van cliënten wordt actief verwerkt en er vindt binnen 3 werkdagen een terugkoppeling plaats naar client waarin wordt verteld wat er met de feedback is gedaan en waarom.
- Dit document wordt jaarlijks besproken met de raad van commissarissen voor reflectie en sturing.
- Het afgelopen jaar heeft Aafiyazorg ook een inspectiebezoek gehad van IGJ wat heeft geleid tot een positief rapport.

## Terugblik op het kwaliteitsverslag 2023

Aafiyazorg is pas operationeel sinds 2024 daarom kunnen wij niet terugblikken op een eerder opgesteld kwaliteitsverslag. Uiteraard hopen we dat volgend jaar wel te kunnen doen.



## Bouwstenen van het Generiek Kompas

Ondanks dat we 2024 zijn gestart met 0 cliënten in de wijkverpleging en op dit moment 5 cliënten in de wijkverpleging verplegen en verzorgen vonden we het belangrijk om een kwaliteitsbeeld op te stellen. Het op stellen stelt ons in staat inzicht te geven aan externen in waar we mee bezig zijn geweest en geeft ons zelf ook inzicht en duidelijkheid over wat goed gaat en waar ruimte is voor verbetering.

### Het open gesprek

- We zijn het jaar gestart met Thuiszorgplanner maar al snel gaf het team aan over te willen naar een ander ECD, namelijk ONS Nedap. Bij de implementatie van het nieuwe ECD systeem waarin we gingen werken, was het mogelijk om de vragenlijsten en formats te kiezen die meer inzicht hebben gegeven in de wensen van de cliënten en mantelzorgers. Hierdoor sloten de zorgplannen beter aan bij de wensen en behoefte van de cliënten.
- In het ECD is het mogelijk om alle afspraken rondom de zorgverlening van de client vast te leggen en af te stemmen met alle betrokken behandelaren en (mantel) zorgverleners.
- In 2024 hebben we de cliënt tevredenheid 2 x gemeten. Dit hebben we gedaan door dit te koppelen aan een evaluatie moment van de zorgverlening aan de hand van het zorgplan. De clienttevredenheid is gemeten aan de hand van de vragen vanuit de Prem.
- Binnen 2 weken na het intakegesprek wordt een persoonlijk zorgplan opgesteld dat minstens 1 x per 6 maanden wordt geëvalueerd.
- Er is een zorgplansysteem geïmplementeerd dat gebaseerd is op de 4 domeinen van actiz. Op deze manier zien we niks over het hoofd en worden alle aspecten van de 4 domeinen op papier gezet en de afspraken eromheen met alle betrokken partijen worden vastgelegd.
- Wij voeren regelmatig familiegesprekken om de betrokkenheid van naasten te vergroten.
- Medewerkers worden getraind in gespreksvaardigheden voor persoonsgerichte zorg.
- Onze cliënttevredenheidsenquête is aangepast om meer open vragen op te nemen.
- Er zijn themabijeenkomsten georganiseerd over cultuur en religieuze zorgbehoeften.

- We zullen exitgesprekken houden met vertrekkende cliënten om verbeterpunten te signaleren.
- Het zorgleefplan is gedigitaliseerd en toegankelijk voor cliënten en mantelzorgers. Via Caren. Daar kunnen mantelzorgers ook feedback geven of een rapportage toevoegen.

## Het bouwen van netwerk

Het bouwen van netwerken en onderhouden van contacten met ketenpartners heeft Aafiya zorg in 2024 op de volgende manieren gedaan:

- Aafiyazorg heeft deelgenomen aan verschillende ketenparades
- Aafiyazorg is aangesloten bij de branchevereniging Spot..
- Mantelzorgers krijgen toegang tot een digitaal portaal voor zorgrapportages.
- Mantelzorgers en Naasten zijn 2 keer per jaar uitgenodigd voor een sessie om mee te denken over de zorgprocessen.
- Voor de wlz cliënten heeft er minstens 1 keer per 6 maanden een MDO plaatsgevonden met huisartsen, andere betrokken disciplines en Aafiyazorg om samenwerking te optimaliseren en de zorg thuis zo goed mogelijk vorm te geven en met elkaar af te stemmen.
- Het is voor Aafiyazorg een must dat de huisarts moet meepraten en meedenken over het zorgplan. De huisarts is nu eenmaal verantwoordelijk voor de client als deze thuis is.
- Aafiyazorg heeft een voorlichting over dementie gegeven in het berbers voor analfabete mantelzorgers die alleen berbers spreken. Dit is in samenwerking geweest met het Alzheimercentrum van het EMC in Rotterdam.

## Het werk organiseren

Het werk wordt aan de hand van de punten hieronder georganiseerd.

- De bevoegd en bekwaamheid van medewerkers wordt bijgehouden en collega's moeten aantonen dat ze nog bevoegd en bekwaam zijn.
- We hebben 2 wekelijks team overleggen over casuïstiek en daarnaast vinden er ook clientbespreking plaats.
- Aafiyazorg heeft zorgpersoneel dat breed inzetbaar is. De collega's zijn bevoegd en bekwaam om persoonlijke verzorging en verpleging uit te voeren en daarnaast zijn zij ook gekwalificeerd om ambulante begeleiding te leveren.
- Zorgprofessionals volgen jaarlijks bijscholing over onderwerpen die zij zelf kiezen maar tegelijkertijd ook aansluit bij het werk. Medewerkers kunnen hun wensen rondom scholing tijdens functioneringsgesprekken en teamvergaderingen bekend maken. Zodat het managementteam kan bekijken of de bekostiging vanuit Aafiyazorg verantwoordbaar is.
- Vaste rapportage methode gekozen voor de wijkverpleging. Namelijk de soap methode en het team heeft hierover een training gevolgd.
- Flexibel roosterbeleid ingevoerd om werkdruk te verminderen.
- Medewerkerstevredenheid wordt naast de anonieme vragenlijst ook tijdens het functioneringsgesprek gemeten.
- Efficiënter gebruik van hulpmiddelen door standaard consulteren van ergotherapeuten bij cliënten met een indicatie voor WLZ zorg thuis.
- Bij de evaluatie van het digitaal meldsysteem voor incidenten en klachten is gebleken dat het digitale systeem efficiënter is. Collega's ervaren het als laagdrempeliger omdat ze er niet meer voor naar kantoor moeten. De optie om naar kantoor te gaan voor een opvang gesprek naar aanleiding van een incident blijft bestaan.

## Leren en ontwikkelen

Aafiyazorg is een samenwerking aangegaan met Fitcirkel, Fitcirkel geeft medewerkers toegang tot verschillende leercirkels. Vanuit Aafiyazorg is de leercirkel over WLZ zorg thuis en de leercirkel over de wet zorg en dwang verplicht gesteld voor alle collega's in het veld.

- Naast de verplichte leercirkels zijn er ook optionele leercirkels waar medewerkers gebruik van kunnen maken. Er zijn collega's die de leercirkel veilig medicatie toedienen hebben gevolgd als opfriscursus.
- Het bestuur van Aafiyazorg heeft ook een leercirkel gevolgd over governance in de zorg.
- Er zijn 2 collega's die een cursus wondzorg hebben gevolgd en positief hebben afgerond.
- 3 collega's hebben een EHBO cursus gedaan.
- 2 collega's die zijn gestart als helpende zijn gestart aan een niveau 3 opleiding.
- Een collega constateerde dat er een nieuwe zwachteltechniek is met een klittenbandsysteem het systeem is erg tijdbesparend en heeft zelf een scholing georganiseerd voor het hele team.
- Cliënten en mantelzorgers worden betrokken bij evaluaties van de zorgverlening.
- Uitkomsten van cliënttevredenheidsonderzoeken worden besproken in het eerst volgende teamoverleggen.
- Uitkomsten van cliënttevredenheidsonderzoeken worden besproken met cliënten.
- Medewerkers hebben de mogelijkheid gekregen om met verbetervoorstellen te komen. Aafiyazorg wil minimaal 2 verbetervoorstellen per kalenderjaar doorvoeren. Dit is in 2024 gelukt en de medewerkers zijn daar tevreden over.
- Onze medewerkers volgen jaarlijks scholing over meldcodes huiselijk geweld.
- Uit een interne audit bleek dat Aafiyazorg een methode moest ontwikkelen voor zorgdossiercontrole. Hiervoor hebben we een format ontwikkeld en de zorgdossiers worden nu 2 x per jaar gecontroleerd.
- Aafiyazorg bestond niet en had dus ook geen keurmerk. Dit jaar heeft Aafiyazorg het HKZ keurmerk Zorg en welzijn behaald. Dit keurmerk is afgegeven zonder dat er verbetermaatregelen moesten worden ingezet.
- In team overleggen worden regelmatig reflectiemomenten ingebouwd om in te gaan op incidenten en van incidenten en best practices te leren.

## Reflectie op kwaliteit

- Uitkomsten van de PREM-meting worden gebruikt om onze dienstverlening te verbeteren. Ook worden de uitkomsten met medewerkers en cliënten besproken en wordt hun input gevraagd met betrekking tot verbeterpunten.
- Jaarlijks voeren we 2 keer medewerkers tevredenheidsonderzoek uit.
- De medewerkers vergaderen 2 x per jaar met elkaar en komen met verbetervoorstellen waarvan wij er minimaal 2 per jaar doorvoeren.
- We organiseren bijeenkomsten om kwaliteitsindicatoren te bespreken.
- We benchmarken onze resultaten met andere zorginstellingen.
- Cliëntfeedback uit klachtenprocedures wordt structureel geanalyseerd.
- Onze inspectierapporten worden intern besproken en omgezet naar verbeteracties.
- Onze teams worden getraind om kritisch naar hun eigen werkprocessen te kijken.
- We verzamelen verhalen van cliënten om een kwalitatief beeld van onze zorg te vormen.
- We verzamelen informatie over wat samenwerkingspartners van ons vinden.

Het afgelopen jaar zijn 2 verbeterpunten vanuit de medewerkersvergadering doorgevoerd. Hieronder een voorbeeld.

Aafiyazorg is gestart met blokplanning. Eerder stond een client op een vast tijdstip op de planning hierdoor kregen medewerkers vaak het verwijt dat ze te laat waren en dit had een negatieve impact op het zorgmoment.

De medewerkers kwamen met het voorstel om met tijdsblokken te werken en ook aan cliënten door te geven dat ze ergens binnen dat tijdblok van 3 uur zorg kunnen verwachten. Mensen krijgen ook te horen hoe laat ze de collega ongeveer kunnen verwachten maar het is hen nu wel duidelijk dat de collega niet te laat is zolang hij binnen het tijdsbestek van het blok maar bij de client binnenstapt.

Dit voorstel is 3 maanden na de implementatie geëvalueerd. Uit de evaluatie blijkt dat zowel de medewerkers als de client de blokplanning als prettig ervaren.

Een van de artsen van doktershuis Oude Noorden (waar we veel mee samenwerken) geeft aan dat ze ons de beste thuiszorgorganisatie vindt die ze kent. Ze zou zo haar eigen moeder bij ons in zorg doen.

IGJ schrijft in hun rapport over Aafiyazorg:

Clïënt(vertegenwoordigers) vertellen dat zij kunnen inloggen in het digitale cliëntdossier (ECD). Niet iedereen maakt daar gebruik van, hoort de inspectie. Clïënt(vertegenwoordigers) vertellen dat zorgverleners zich houden aan de gemaakte zorgafspraken. Zij hebben daarom vertrouwen in de organisatie. Zij vertellen daarom geen behoefte te hebben om mee te lezen in het ECD.

## Resultaten uit verplichte metingen

***Bij Aafiyazorg doen we jaarlijks de volgende metingen en monitoren wij de volgende zaken:***

- ***Clienttevredenheid***
  - ***Medewerkerstevredenheid***
  - ***Afwijkingen, klachten en corrigerende maatregelen***
  - ***We doen een SWOT analyse waarbij we interne en externe factoren bekijken***
  - ***We beoordelen 1 x per jaar onze processen bij eerdere wijzigingen om welke reden dan ook voeren we de wijziging meteen door naar de procesbeschrijving in on KMS en visa versa***
- 
- Aafiyazorg krijgt van haar cliënten een gemiddeld cijfer van 8,5.
  - Al onze cliënten zou onze zorg aanbevelen aan anderen.
  - De wachttijd voor een intakegesprek is niet langer dan 3 werkdagen.
  - Incidentenmeldingen zijn met 15% afgenomen door verbeterde protocollen.
  - Feedback van medewerkers toont dat 90% zich voldoende ondersteund voelt.
  - 95% van de cliënten voelt zich veilig in onze zorgomgeving.
  - De opkomst bij familiegesprekken is 100%.

In ons medewerkers tevredenheidsonderzoek zijn de volgende 4 punten aan bod gekomen:

| Gemiddelde Score                               | Goed | Voldoende | Matig |
|------------------------------------------------|------|-----------|-------|
| Tevredenheid over leidinggevende               |      |           |       |
| Tevredenheid over eigen professioneel handelen |      |           |       |
| Arbeidsomstandigheden                          |      |           |       |
| Werkdruk                                       |      |           |       |

Geplande opleidingen cursussen en trainingen zijn opgenomen in ons opleidingsplan.

Aafiyazorg is erg tevreden over wat ze in een jaar tijd hebben neergezet en hoopt dat ze dit de komende jaren voort kan zetten. Het liefst in een woonvorm in plaats van de ambulante setting.



## **Cultuur sensitieve zorg**

***Zoals omschreven in onze missie en visie vinden wij Cultuur sensitieve zorg erg belangrijk.***

In een multiculturele samenlevingen is het belangrijk dat zorg toegankelijk en passend is voor diverse groepen. Het komende jaar gaan wij onderzoeken of wij onze vragenlijsten beter kunnen laten aansluiten bij de multiculturele doelgroep.