

Jaarverslag 2018

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Attenza.....	4
1.1 Missie	4
1.2 Visie	4
1.3 Kernwaarden.....	5
1.4 Rechtspersoon	5
2. Zorg.....	7
2.1 Type zorg	7
2.2 Kwaliteit van zorg	7
2.3 CTO 2018	8
2.4 Zorgdossier.....	9
3. Samenwerkingsverbanden	11
4. Jaarverslag input HR	12
4.1 Eigen personeel	12
4.2 Samenwerking zelfstandig zorgverleners (ZZP)	13
5. Bedrijfsvoering	15
6. IT-ontwikkelingen.....	16
7. Acquisitie	17

Inleiding

Attenza is een jonge, transparante en flexibele organisatie met groeiambities in de palliatieve, terminale en intensieve zorg. De groeiambitie op zich is niet ons doel, wel het mogelijk maken voor elke cliënt om te allen tijde te kunnen kiezen om de laatste levensfase in de eigen vertrouwde omgeving door te brengen met gegarandeerde professionele zorg.

Ook biedt Attenza zorg thuis bij cliënten die een intensieve zorgvraag hebben. De kracht van de zorg van Attenza is dat het echt mensenwerk is en dat moet zo blijven. Attenza ziet de toekomst vol vertrouwen tegemoet en staat tegelijk voor grote uitdagingen. De zorg zal bereikbaar en betaalbaar moeten blijven voor iedereen die dit nodig heeft. Attenza zal haar steentje bijdragen om de huidige extra kosten voor administratie, verantwoording en controle te beperken, zodat er geld overblijft voor de échte zorg.

De behoefte om langer thuis te willen en moeten blijven wonen met intensieve zorg groeit. Vanaf 2018 levert Attenza ook intensieve zorg thuis aan cliënten die geen verklaring hebben van een levensverwachting korter dan 3 maanden, maar wel een grote zorgbehoefte. Vanaf 6 uur aaneengesloten tot 24 uur aanwezig zijn van een zorgprofessional, onderbouwt met indicatie(s) en/of particuliere bijbetaling, zorgt ervoor dat een cliënt op een prettige, comfortabele, veilige en kwalitatief goede manier thuis kan blijven wonen.

Binnen Attenza wordt de zorg uitgevoerd in het kader van de Zorgverzekeringswet (ZvW), als onderaannemer van thuiszorgorganisaties waar we een samenwerkingsovereenkomst mee hebben, een enkele keer in de vorm van een PGB en/of particulier.

Attenza heeft het afgelopen jaar een goede naam opgebouwd bij cliënten, verwijzers en zorgverleners. Het vooruitzicht om afscheid van het leven te nemen is ingrijpend. Het is van belang het levenseinde met respect, liefdevolle aandacht en goede zorg te omgeven, waarbij de behoeften van de cliënt voorop staan. Palliatieve zorg kan plaatsvinden in aanvulling op of als afsluiting van een curatieve of levensverlengende behandeling als gevolg van een levensbedreigende ziekte. Bij palliatieve zorg is ondersteuning ook een belangrijk aspect zodat u zich goed kan aanpassen aan de chronische ziektelast die ervaren wordt.

Liefdevolle zorg en aandacht ervaren onze cliënten elke dag weer evenals het maatwerk wat wij voor iedere cliënt bieden. Attenza bestaat in het belang van de cliënt en draagt er mede zorg voor het levenseinde met respect, liefdevolle aandacht en goede zorg te omgeven waarbij de behoeften van de cliënt voorop staan. Een cliënt die van Attenza zorg krijgt, heeft een ongeneeslijke ziekte en heeft veel meer nodig dan alleen zorg en medicatie. Attenza geeft zorg aan de hele mens, niet alleen het verlichten van lichamelijk lijden maar vooral ook het opheffen van psychisch en existentieel lijden. Wij stellen alles in het werk om kleur te geven aan het leven van de cliënt in de maanden, weken, dagen die nog resten.

Maar bovenal wil Attenza dat de cliënt kwalitatief goede zorg ontvangt: persoonsgericht, professioneel, deskundig en veilig. Het kwaliteitskader palliatieve zorg staat hierin centraal.

1. Attenza

1.1 Missie

Attenza is opgericht als antwoord op de veranderingen in de zorg. Attenza is specialist in de palliatief/ terminale zorg en intensieve zorg thuis. We helpen onze cliënten altijd verder. Daarbij hebben we een eenvoudig uitgangspunt: goed is niet goed genoeg, beter is ook niet voldoende, alleen het beste is goed genoeg. We vinden namelijk dat elk mens recht heeft op de best mogelijke zorg. Daarin is een rol weggelegd voor de cliënt, voor zijn of haar omgeving en voor Attenza.

Attenza ziet een groeiende behoefte bij mensen in de laatste levensfase die er voor kiezen om dit in de thuissituatie door te brengen. Palliatief/terminale zorg bieden in de thuissituatie is een vorm van zorg die Attenza biedt. Deze intensieve thuisverpleging kan worden ingezet bij cliënten die een levensverwachting van minder dan 3 maanden hebben. Voor palliatief en terminale thuiszorg organiseert Attenza uiterst ervaren en professionele verzorging en verpleging.

Ook cliënten die behoefte hebben aan intensieve zorg thuis kunnen bij Attenza terecht. Deze intensieve, tot 24-uurs onafgebroken zorg wordt mogelijk gemaakt door een vast klein team professionals van gemiddeld 3 zorgverleners; deskundig en betrokken. Privé-verpleging met altijd een vertrouwd en deskundige gezicht in uw omgeving.

Wij ontlenen ons bestaansrecht in eerste instantie aan de behoefte die er bestaat bij de cliënt die de laatste levensfase thuis door wil brengen en professionele zorg nodig heeft. De familie en/of mantelzorger speelt ten alle tijden een belangrijke rol, mede met hen zal het zorgproces worden afgestemd. De professionele zorgverlener, die zorg aan bed verleent zal, door coaching, ondersteuning en scholing vanuit Attenza toegerust zijn om goede invulling te geven aan de zorgvraag.

Attenza ziet het mede als haar taak om de zorgkosten in Nederland beheersbaar te houden zonder dat de geleverde kwaliteit hieronder lijdt. Attenza is continu bezig haar zorgprocessen efficiënt in te richten met slimme ICT oplossingen waardoor er meer budget beschikbaar is voor de directe zorg aan het bed. Ons ultieme doel is om kwalitatief goede palliatief / terminale en intensieve zorg landelijk dekkend in de thuissituatie te kunnen leveren en binnen 24 uur een zorg op te kunnen starten.

1.2 Visie

Attenza bestaat omdat ze gespecialiseerd is in palliatief/terminale zorg en intensieve zorg en inspeelt op de groeiende behoefte bij de cliënt om in de laatste levensfase in de eigen vertrouwde omgeving door te brengen. Bij Attenza staat de cliënt écht centraal. Dit blijkt uit onder andere uit:

- De cliënt bepaalt wat de beste plek is om te overlijden. Als dat thuis is, zal Attenza de zorg bieden die nodig is tot 24 uur onafgebroken zorg.
- Attenza zal, desgewenst de zorg binnen 24 uur starten.
- Attenza is een service organisatie, 7 dagen 24 uur per dag staat de organisatie klaar voor de cliënt.

Attenza gaat met haar slimme ICT oplossingen de bureaucratie die er in zorgland heerst te lijf om efficiënter te kunnen werken en de verplichte administratieve last die een zorgproces met zich meebrengt tot een minimum te beperken. Op deze manier kan Attenza weer een thuiszorgorganisatie zijn en de professionele zorgverlener weer zorg verlenen.

Attenza zoekt de samenwerking met andere thuiszorgorganisaties, ziekenhuizen, huisartsen en andere verwijzers om ons specifieke zorgaanbod onder de aandacht te brengen en de samenwerking aan te gaan.

1.3 Kernwaarden

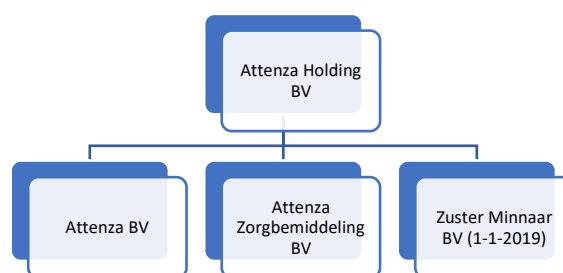
Ons kernwaarden zijn de volgende:

- Persoonlijk
- Professioneel
- Veilige zorg
- Gewetensvol
- Continuïteit
- Flexibiliteit
- Transparant
- Werken vanuit je hart

1.4 Rechtspersoon

Attenza BV is gestart in 2015. Attenza BV behoort tot de Attenza Groep (zie organigram). De enige aandeelhouder van Attenza Holding BV is vanaf eind 2018 Almende Investments BV.

Naast autonome groei willen we met Attenza groeien vanuit acquisitie. Een eerste acquisitie zullen we begin 2019 effectueren. In onderstaand overzicht van de rechtspersonen staat deze acquisitie reeds vermeld.



Attenza opereert vanaf eind 2018 met 1 directeur en staat onder toezicht van een Raad van Commissarissen. Attenza draagt zorg voor Good Governance en heeft de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden ten aanzien van het bestuur en toezicht statutair vastgelegd. Minimaal 3x per jaar wordt er vergadert door bestuur en RvC.

Attenza heeft een vergunning volgens De Wet toelating zorginstellingen (WTZi). Dit is een [Nederlandse wet](#) die vastgesteld is in 2005. De wet regelt de toelating van zorginstellingen. [Zorginstellingen](#) hebben een toelating nodig wanneer zij zorg willen leveren met

vergoedingen via de [Zorgverzekeringswet](#) of [Wlz](#) (voorheen de [AWBZ](#)). De Wet stelt regels voor een goed bestuur en wanneer er winst uitgekeerd mag worden.

Attenza BV voldoet aan de regelgeving en is sinds 27 november 2015 in het bezit van een WTZi vergunning, welke destijds gepubliceerd is in de Staatscourant.

2. Zorg

2.1 Type zorg

Attenza levert thuiszorg in verschillende vormen. Palliatief/terminale zorg voor cliënten met een levensverwachting <3 mnd en een grote zorgbehoefte hebben van minimaal 6 uur aaneengesloten tot 24 uur onafgebroken aanwezigheid. Intensieve zorg voor cliënten met een grote zorgbehoefte van minimaal 6 uur aaneengesloten tot 24 uur onafgebroken zonder levensverwachting < 3 mnd, zoals ALS cliënten.

Attenza levert deze zorg als hoofdaannemer d.w.z. dat wij de geleverde zorg, op basis van een indicatie voor de ZVW, rechtstreeks declareren bij de zorgverzekeraar. In sommige gevallen bieden wij particuliere zorg. Cliënten kopen dan zelf en rechtstreeks zorg bij Attenza in.

Attenza levert ook zorg in onderaannemerschap, d.w.z. een thuiszorgorganisatie huurt Attenza in om de dag/nacht of 24 uur onafgebroken zorg te bieden aan de cliënten van de hoofdaannemer. In 2018 hebben wij contracten afgesloten met verschillende gemeenten om spoed- en respijtzorg te leveren. Hier is nog weinig gebruik van gemaakt.

2.2 Kwaliteit van zorg

Attenza heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan en is in 2018 ook voortdurend een punt van aandacht geweest. Attenza is verantwoordelijk voor de kwaliteit en professionaliteit van de zorg die direct bij de cliënt wordt geboden door de zzp'ers.

- Op basis van de verzamelde gegevens, door het uitvoeren van structurele tussenevaluaties, evaluaties bij einde zorg, de onafhankelijke cliënt tevredenheidsonderzoeken, de ervaringen van de cliënt met Attenza en de kwaliteit van de zorg en de zorgverleners hebben wij een goed beeld van de geleverde kwaliteit van zorg. Op basis van de verzamelde gegevens worden verbeteracties in gang gezet.
- Er is een folder ontwikkeld voor cliënt, verwijzer en zorgverlener waarin praktische informatie wordt gegeven als er zorg vanuit Attenza wordt ingezet.
- Er is een nazorgfolder aan het zorgdossier toegevoegd, zodat client en nabestaande weten wat ze, nadat de zorg is beëindigd, mogen verwachten van Attenza.
- Het kwaliteitskader palliatieve zorg 2017 en de meetinstrumenten zijn de basis en het uitgangspunt van kwalitatief goede zorg. Dit is het uitgangspunt van onze palliatieve scholingen en verwerkt in het zorgdossier, zoals het USD en het zorgpad stervensfase.
- De app voor zorgverleners die in 2017 beschikbaar is gekomen is verder ontwikkeld en zal ook in 2019 verder ontwikkeld worden. Het biedt o.a. mogelijkheden om zorgvragen uit te zetten onder zzp'ers en roosters te maken.
- Er is een BRMO/MRSA richtlijn ontwikkeld, specifiek voor Attenza. Door de langdurige aanwezigheid van onze zorgverleners bij een cliënt thuis vraagt dit een andere aanpak.

2.3 CTO 2018

Doel: Elk kwartaal laat Attenza een onafhankelijk cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren. In dit jaarverslag zijn het 1^e, 2^e en 3^e kwartaal opgenomen. Het 4^e kwartaal moet nog afgenomen worden.

Uit dit onderzoek blijkt wat cliënten vinden van de zorg, en waar deze verbeterd kan worden. Hieruit voortvloeien acties. In dit jaarverslag zijn deze resultaten kort samengevat meegenomen, zodat de acties die hieruit voortvloeien gerealiseerd kunnen worden in het volgende jaar.

Belangrijkste punten in de zorg aangegeven door naasten:

- De verwijzer wordt het belangrijkste gevonden, in het doorgeven van mondelinge info over Attenza. Het is daarom belangrijk dat zij duidelijke info van ons hebben, m.b.t. wat 24 uren zorg inhoudt en hoe Attenza werkt. Zo is de cliënt goed geïnformeerd, en kan de goede keuze maken voor een bepaalde zorgsoort en organisatie.
- Praktische informatie en gewoonten van Attenza op papier wordt erg op prijs gesteld. En ook informatie over de eventuele kosten en eigen bijdrage zou duidelijker mogen zijn bij aanvang van de zorg.
- Aandacht voor lichamelijke klachten wordt het meest belangrijk gevonden, samen met aandacht voor de psychische aspecten en aandacht voor eigen wensen. Ook aandacht voor wie beslissingsbevoegd is en aandacht voor belastbaarheid van cliënt en naaste worden belangrijk gevonden en de deskundigheid van de zorgverlener.
- De continuïteit wordt als positief ervaren.
- In de loop van 2018 zijn we begonnen met inloopavonden te organiseren, om de lijstjes met de zorgverleners kort te houden. Deze zijn nog niet druk bezocht geweest, maar werden wel als zeer prettig ervaren. In 2019 zullen deze avonden verder voortgezet worden.
- Ook is er in 2018 een nazorgfolder gemaakt. Zo hebben naasten extra informatie op papier.

Attenza scoort op geen enkel onderdeel ondermaats, maar er zijn een aantal onderwerpen waar de organisatie nog beter in kan worden:

- Betere begeleiding bij het regelen van praktische zaken voor naasten
- De communicatie rondom een naderend overlijden en dit tijdig signaleren
- Informatie geven over opbaren en de uitvaart
- Opvangen van de naasten na overlijden
- Gewoonten rondom eten/drinken naar wens laten verlopen
- Deskundigheid van sommige zorgverleners
- Emotionele aandacht van sommige zorgverleners

Acties voor 2019:

- Zorgverleners meer scholen en coachen op een deskundige, professionele emotionele betrokkenheid bij cliënt.
- Een nog nauwkeurigere controle op zorgverlenerskwalificaties in relatie tot de zorgvraag toepassen.
- Duidelijker naar cliënt en mantelzorgers zijn over bij wie en waar ze hun vragen kunnen stellen.
- Eerder de laatste zorg bespreken met cliënt en naasten.
- Uitleg op papier achter laten zodat dit kan worden nagelezen door client en nabestaande.

- De enquête alleen nog versturen via mail. Via sms komen er geen reacties terug. Daarom erg belangrijk om aan elke cliënt / nabestaande een e-mailadres vragen.
- Bespreken van de manier van vragen in de totale enquête, binnen het team. Zodat we een vlottere enquête hebben, die makkelijker ingevuld zal worden. Waardoor er een grotere respons komt.

Tussenevaluaties

Aan de hand van 4 vragen en 4 sub-vragen wordt de tussenevaluatie gedaan door de verpleegkundig zorgcoördinator van Attenza in de 2^e week nadat de zorg is gestart. De tussenevaluatie wordt met cliënt gedaan en eventueel met mantelzorgers en wordt mondeling afgenomen.

Uit de tussenevaluaties blijkt dat 88,2 % van de cliënten tevreden zijn over de zorg. 11.8 % geeft aan niet volledig tevreden te zijn. De oorzaak van het niet tevreden zijn ligt in alle gevallen in het team van zorgverleners. De aangegeven bezwaren zijn het niet nakomen van afspraken of geen persoonlijke klik hebben met zorgverlener. In alle gevallen is het naar wens en adequaat opgelost door veranderingen in het team zorgverleners aan te brengen. Binnen de groep van tevreden ondervraagden wordt aangegeven dat het kleine team en de korte lijnen met zorgcoördinatoren als fijn en waardevol wordt ervaren.

De tussenevaluatie is vanaf 1 juni 2018 ingevoerd. Omdat er in veel gevallen de zorg korter duurt dan een week, wordt niet met iedere cliënt een tussenevaluatie gehouden omdat dit een te grote inspanning vraagt van de klant in de laatste levensfase.

Attenza nazorggesprekken

Na afloop van de zorg bellen de zorgcoördinatoren een aantal weken later, nabestaanden op om te horen hoe het met hun gaat en hoe de zorg bevallen is. Of ze feedback hebben en of we nog iets kunnen betekenen voor naasten.

Wat eruit naar voren kwam:

- Over het algemeen is men heel tevreden over de zorgverlening geweest: lieve zorgverleners, zorg verliep soepel, alles goed gegaan, fijne zorg gehad, goede samenwerking tussen de zorgverleners, vooral de nachten gaven rust. Voor naasten echt een ontlasting.
- De een vond het wel zwaar, 24u per dag iemand in huis, dan ander gaf aan toch voldoende privacy te hebben gehad.
- Een aantal keer werd aangegeven, dat de zorg snel geregeld was, wat erg prettig was.

2.4 Zorgdossier

Attenza werkte in 2018 met een papieren zorgdossier. In juli 2018 is er besloten om de overstap te maken naar het digitale zorgdossier. Vanaf maart 2018 zijn er gesprekken geweest met verschillende leveranciers. In juli 2018 is de keus gemaakt. Bij de implementatiefase bleek de leverancier onvoldoende te zijn toegerust op het maatwerk wat Attenza nodig heeft en hebben wij dit traject moeten stoppen. We zijn opnieuw met verschillende aanbieders in gesprek en maken een nieuwe keuze.

Door het jaar heen zijn er aanpassingen in het zorgdossier gedaan om de kwaliteit van zorgverlening te verbeteren en aan de eisen van de zorgverzekeraar te kunnen voldoen als het gaat om

verantwoording afleggen over de geleverde zorg. We zijn naast de rapportage op de 7 domeinen gaan werken met een ondersteuningsplan als rapportage, waarin alle handelingen met de geïndiceerde tijd als rapportage op cliëntniveau staat en op wordt gerapporteerd. Op deze manier verantwoordt Attenza de geleverde zorg naar de zorgverzekeraar.

De apotheek is verantwoordelijk voor het aanleveren van de toedienlijst, ook bij wijzigingen in de medicatie. In de praktijk blijkt dit nog niet altijd te gebeuren door de apotheek. Voor de toediening van medicatie is er een "nood" toedieningslijst opgenomen in het zorgdossier. Deze kan gebruikt worden wanneer er geen aftekenlijst door de apotheek geleverd is. De zorgcoördinator onderneemt hier direct actie op naar de apotheker om de medicatie aftekenlijst alsnog geleverd te krijgen.

3. Samenwerkingsverbanden

Attenza is het afgelopen jaar verschillende samenwerkingsovereenkomsten / afspraken aangegaan met thuiszorgorganisaties, ziekenhuizen en gemeenten.

- Voor verschillende organisaties verzorgen wij de zorg vanaf 6 uur aaneengesloten tot 24 uur onafgebroken. De vormen waarin we de zorg leveren zijn, zorg in onderaannemerschap van thuiszorgorganisaties, cliënt wordt overgedragen aan Attenza en wij declareren de zorg rechtstreeks bij de zorgverzekeraar of we werken samen, waarbij de nachtzorgzorg door Attenza wordt ingevuld en de 3 korte zorgmomenten door de hoofdaannemer thuiszorgorganisatie.
- Voor de gemeenten leveren we spoed- en respijtzorg op indicatie van de gemeenten. De zorg wordt bij spoedzorg binnen 24 uur opgestart en respijtzorg is planbare zorg en wordt geleverd bij de cliënt thuis op de afgesproken momenten.
- Naast de samenwerking die Attenza heeft met zzp'ers werken we bij uitzondering samen met bemiddelingsbureaus voor zzp'ers. In de loop van 2018 hebben we dit weer af kunnen bouwen naar minimaal omdat onze eigen zzp bestand is gegroeid.
- We hebben de samenwerking opgestart met een uitvaartmaatschappij. Dit houdt in dat we met onze zzp'ers een werkbezoek hebben gebracht (inclusief een workshop) aan de uitvaartmaatschappij en Attenza een presentatie heeft gegeven over de palliatief/terminale zorg in de thuissituatie aan de uitvaartverzorgers.
- Voor de hulpmiddelen hebben we een overeenkomst met de Vegro. We hebben voor de levering afspraken gemaakt zodat de hulpmiddelen binnen 24 uur bezorgd worden bij de cliënt.
- Attenza is aangesloten bij palliatieve netwerken, Drechtsteden, Breda, Bergen op Zoom en Roosendaal.
- We zijn aangesloten bij Point en sinds halverwege dit jaar ook bij Zorgdomein. Het aantal zorgvragen via deze kanalen is matig.

4. Jaarverslag input HR

4.1 Eigen personeel

De interne organisatie vormt het fundament van Attenza. In 2018 is geïnvesteerd in het aantrekken van een business controller om een permanente vinger aan de pols te hebben. Daarnaast is er onderzoek gedaan onder medewerkers (in loondienst) om een goed inzicht te krijgen wat beter kan en waar prioriteiten voor verbetering liggen.

Samenstelling personeel (loondienst)

Attenza heeft de volgende personeelssamenstelling per 31-12-2018 (5 FTE):

Directeur (Zorg) 1x (ft); Operationeel manager 1x (ft); Business controller 1x (pt-0,89%); Medewerker finance en marketing 1x (pt-0,89%); medewerker recruitment en kwaliteit 1x (pt-0,67%); Zorgcoördinator 2x (1x 0,89% en 1x 0,67%)

In- en uitstroom:

- Uit dienst: Directeur 1x (algemene zaken)(ft) en Zorgcoördinator 1x (pt-0,67%)
- In dienst: Business controller 1x (pt-0,89%); Operationeel manager 1x (ft); Zorgcoördinator (1x pt-0,67%)

Personeelsbeleid

Attenza heeft, vooral door de kleine omvang van het personeelsbestand, nog geen volledig personeelsbeleid op papier. Dat betekent overigens niet dat er geen beleid is. Attenza volgt de CAO VVT. Op dit moment wordt er gewerkt aan het samenstellen van een personeelshandboek waarin zaken die niet direct of indirect door de CAO geregeld worden, staan beschreven. In algemene zin wordt het personeelsbeleid, de omgang met medewerkers, gekenmerkt door ultrakorte lijnen, laagdrempeligheid en een transparante werkwijze.

Kwaliteit van medewerkers (loondienst)

Attenza werkt op alle posities met professionals zowel in opleiding als met relevante werkervaring. Medewerkers worden gestimuleerd zich te blijven ontwikkelen door opleiding en/of nieuwe uitdagende taken. Door de omvang van de organisatie en ultra korte lijnen is er dagelijks zicht op de wijze waarop taken uitgevoerd worden en het resultaat daarvan.

Ziekteverzuim

Attenza kende in 2018 geen ziekteverzuim.

Medewerkers tevredenheidsonderzoek - MTO (loondienst)

In juli 2018 heeft Attenza een MTO uitgevoerd onder het personeel in loondienst. Het onderzoek is onder 8 respondenten uitgezet en door 7 personen ingevuld. Het rapportcijfer voor het werken bij Attenza in het algemeen is een 8,17 en als een bekende belangstelling zou hebben om te werken bij Attenza zou men dat zeker aanbevelen. De score is hiervoor een 8,5, op een schaal van 1 tot 10.

Naar aanleiding van het MTO is een verbeterplan opgesteld. Het meest opvallend hierin is dat er een duidelijkere scheiding van verantwoordelijkheden bij de directie is afgesproken en er een nieuwe strakker gereguleerde overlegstructuur is gemaakt.

4.2 Samenwerking zelfstandig zorgverleners (ZZP)

Voor de uitvoering (handen aan het bed) van zorgopdrachten werkt Attenza samen met zelfstandig zorgverleners (ZZP). Zzp'ers werken op basis van een samenwerkingsovereenkomst die enerzijds de zelfstandigheid van de zzp'er borgt en anderzijds aangeeft dat nog Attenza nog de zorgverlener een dienstverband beoogd.

Werving en selectie van zelfstandig zorgverleners

Zorgverleners (ZZP) dienen te voldoen aan een scala aan kwaliteitscriteria voorafgaand aan het moment waarop men zorg levert bij een zorgopdracht van Attenza. Deze worden getoetst/besproken tijdens het selectieproces.

Attenza ondersteunt cliënten bij het in stand houden van de kwaliteit van leven en bij het invullen van persoonlijke levens- en zorgbehoeften. Wij vinden het belangrijk dat de cliënt een uitstekende kwaliteit van zorg ervaart. Hierom besteden we bij de selectie van zorgverleners extra aandacht aan sociale vaardigheden en een goed inlevingsvermogen. Vanzelfsprekend dienen de zorg technische vaardigheden goed op orde te zijn. We selecteren zorgverleners op basis van de volgende criteria:

1. Voldoen aan wet- en regelgeving;
2. Bevoegd en bekwaamheden;
3. Relevante werkervaring;
4. Beroepscompetentieprofielen.

Kwaliteit zelfstandig zorgverleners

Zoals hierboven genoemd besteedt Attenza veel aandacht aan het selectieproces van samenwerkingspartners. Onze doelgroep is immers een hele kwetsbare groep mensen. Om blijvend een vinger aan de pols te houden over de kwaliteit van de zorg, geleverd door zelfstandig zorgverleners, zorgen we er voor dat alle zorgverlenersdocumenten in orde en aanwezig zijn, voorafgaand aan een zorgopdracht. Gedurende een zorgopdracht hebben onze zorgcoördinatoren een signalerende en zo nodig corrigerende rol, onder anderen bij huisbezoeken. Daarnaast houden we voortgangsgesprekken om de kwaliteit van zorgverlening te borgen.

Onderzoek onder Zelfstandig zorgverleners

Als onderdeel van het positioneringsonderzoek (marketing) wat in de zomer van 2018 is gestart, hebben 46 zorgverleners deelgenomen aan een telefonisch afgenomen enquête. Men is vooral bevraagd over wat Attenza voor hen kan betekenen en om ideeën voor verbetering in de samenwerking te krijgen. De antwoorden van de deelnemende zzp'ers maken deel uit van een groter onderzoek waar in 2019 conclusies en aanbevelingen uit zullen volgen.

Overzicht aangeboden scholingen ZZP 2018

We bieden scholingen aan op maat aan, die speciaal voor Attenza zijn ontwikkeld, afgestemd op de zorgsoort die wij leveren. Vanuit de Associatie voor Hospicezorg worden er een vijftal scholingen per jaar aangeboden waar alle zorgverleners gratis aan deel kunnen nemen. We hebben deelgenomen

aan het Symposium "kwetsbare ouderen" in Middelharnis en het Congres palliatieve zorg in Arnhem bezocht

Organisatie	Evenementen	Datum	Status
Attenza	Training palliatieve zorg	29-aug	Gegeven
Attenza	Training palliatieve zorg	11-okt	Gegeven
Attenza	Training palliatieve zorg	16-jan	Gegeven
Attenza	Training palliatieve zorg	15-mei	Gegeven
Attenza & Eurocept Homecare	Bijscholing Rythmic pomp	7-jun	Gegeven
Attenza & Eurocept Homecare	Bijscholing Rythmic pomp	21-jun	Gegeven
Attenza	Zorgverlenersbijeenkomst	17-mei	Gecanceld
Attenza & DELA	Informatiebijeenkomst uitvaartverzorgers en zorgverleners van Attenza	28-jun	Gecanceld
Attenza & DELA	Informatiebijeenkomst uitvaartverzorgers en zorgverleners van Attenza	11-sep	-
Leerplatform Hospicezorg	Leerwerkplatform Hospicezorg	22-mei	Gegeven
ZonMw	Congres goed gebruik geneesmiddelen	19-apr	Gegeven
Lisanne Huiberts Cursussen	Cursus medisch rekenen	12-jun	Gegeven
Hospice De Wingert	Onderwerpen nog niet bekend	4-okt	-
Hospice De Wingert	Onderwerpen nog niet bekend	29-nov	-
Care for cancer	Workshop: Intimiteit & kanker	30-mrt	Gegeven
Care for cancer	Workshop: Kanker in het gezin	19-sep	-
Care for cancer	Workshop: Angst & kanker	3-okt	-
Care for cancer	Workshop: Verlies bij kanker	5-okt	-
Care for cancer	Workshop: Eigen regie bij kanker	10-okt	-
Noordhoff	E-learning modules	Online	-

5. Bedrijfsvoering

Voor de bedrijfsvoering heeft Attenza vanaf eind 2018 een portefeuille verdeling gemaakt onder leiding van haar managementteam:

- Directie, Zorgverlening en Kwaliteit
- Business Control, Financiering, Administratie en Huisvesting
- IT, Marketing en Processen
- Human Resources en Zorgverleners

Onze processen blijven we voortdurend verbeteren in aansluiting op de ontwikkelingen en groei van Attenza. Kwaliteit van onze zorgverlening en digitalisering zijn daarbij belangrijke speerpunten. De vier portefeuillehouders stemmen wekelijks de processen, voortgang en bedrijfsvoering met elkaar af en houden op deze wijze de voortgang onder controle.

Overhead zullen we altijd zo beperkt mogelijk houden, waarbij we binnen onze bedrijfsvoering borgen dat we voldoen aan zowel de wettelijke als overige regelgeving. Daaronder valt eveneens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Voor de inrichting van de bedrijfsvoering hebben we gekozen voor een systematische werkwijze waarbij we alles digitaal vastleggen en significante risico's dekken wij waar van toepassing af met interne controle maatregelen.

Naast onze jaarlijkse verslagleggingen, al dan niet voorgeschreven, voorzien we het management en onze aandeelhouder maandelijks in een maandrapportage. Elk kwartaal voegen we een cash flow forecast toe.

Belangrijke speerpunten voor onze kwaliteit zijn het verkrijgen van een Prezo certificering, ons continu Cliënt Tevredenheidsonderzoek en onze Nazorggesprekken.

Attenza heeft tot op heden gekozen geen contracten af te sluiten met zorgverzekeraars. Attenza krijgt daardoor weliswaar een lagere vergoeding maar is hiermee niet gehouden aan het inkoopbeleid van de zorgverzekeraars, zoals het zorgplafond en het leveren van alle vormen van wijkverpleging.

6. IT-ontwikkelingen

Visie

Het doel is om software te ontwikkelen die ervoor zorgt dat zorg zo snel en zo goed mogelijk ingezet kan worden. We doen hiervoor zelf ontwikkelingen met development resources afkomstig uit de Almende groep. Ook kopen we bepaalde tools in (groot en klein) om ervoor te zorgen dat we onze processen zo goed als mogelijk stroomlijnen.

Attenza app

In 2018 is de Attenza app gelanceerd en verder uitgebreid. De app zorgt ervoor dat zzp'ers direct openstaande zorgvragen inzichtelijk hebben. Ze kunnen hierop reageren met een druk op de knop en de zorgcoördinatoren weten dat een zzp'er beschikbaar is. Daarnaast is er ook een deel ontwikkeld waarmee zzp'ers onderling diensten kunnen ruilen zonder tussenkomst van een zorgcoördinator.

MiCare

Met de overname van Zuster Minnaar in december is er een nieuwe tool toegevoegd aan de gebruikte oplossingen. In dit webapplicatie zijn alle gegevens opgeslagen van zzp'ers en cliënten. Daarnaast worden ook alle planningen van de diensten gemaakt in dit systeem. Dit alles zorgt ervoor dat zowel zorgcoördinatoren als zzp'ers snel inzichtelijk wie waar en wanneer werkt. Daarnaast wordt deze tool ook gebruikt voor het declaratie- en facturatieproces. Op basis van de planning is het namelijk eenvoudig een urenbriefje te genereren voor de zzp'er en op basis daarvan een factuur naar de hoofdaannemer van de zorg.

7. Acquisitie

Verkoop

Voor een jong bedrijf is acquisitie een belangrijk onderdeel. We hebben veel tijd en energie besteed en dit heeft zijn vruchten afgeworpen in de vorm van structurele samenwerkingen met transferafdelingen van verschillende ziekenhuizen door het land heen, gemeenten voor het leveren van spoed- en respijtzorg en thuiszorgorganisaties.

We zijn in de loop van het jaar voor verschillende thuiszorgorganisaties en transferverpleegkundigen preferred supplier geworden naar volle tevredenheid.

Bij elke zorg die wij starten sturen we de huisarts van de cliënt een folder van Attenza en een brief waarin wij aangeven dat we de cliënt in zorg hebben gekregen.

Marketing

Op marketingvlak focuste Attenza zich het meest op de (online) positionering van het bedrijf en het ontwikkelen van corporate middelen zoals brochures, standaarddocumenten en presentaties. Dit is een proces omdat Attenza nog een jong bedrijf is en niet alles uitgekristalliseerd is. Daarnaast wordt er veel gecommuniceerd naar de zzp'ers. Binding met zzp'ers is voor Attenza erg belangrijk omdat de organisatie meer is dan een bemiddelingsbureau. We zien de ingeschreven zzp'ers dan ook als de kern van onze zorgverlening. Veel van de marketing-en-communicatie-capaciteit is dan ook besteed aan deze doelgroep. Dit is terug te zien in de activiteiten en er wordt veel uitgetoetst om te zien of iets succes heeft of niet. Denk hierbij aan het organiseren van trainingen en ontwikkelen van relevante content.