



Over Ons

Stichting Thuiszorg Rijnmond (STR) is een professionele zorgorganisatie die staat voor compassie, cultuursensitiviteit en complete thuiszorg. In dit opzicht speelt STR een belangrijke rol in de samenleving. Zorgen dat mensen op een zo goed mogelijke wijze verzorgd worden. Met dit doel voor ogen is het gerechtvaardigd dat de kosten vanuit de staat worden gefinancierd. BMS neemt daarmee een maatschappelijke verantwoordelijkheid op zich om deze gelden efficiënt en verantwoord in te zetten. Medisch verantwoord zullen de behandelingen ook altijd terug te voeren zijn naar het opgestelde zorgplan van de zorgprofessional en voldoen aan de interne kwaliteitseisen. STR onderscheidt zich van andere zorgaanbieders door haar professionaliteit, individuele maatgerichte aanpak, totaalaanpak en cultuursensitiviteit. Primair biedt STR 4 zorgdiensten aan, te weten:

1. Verzorging
2. Verpleging
3. Huishoudelijke ondersteuning
4. Persoonlijke begeleiding

Missie

Wij verplaatsen ons in de cliënt: in de cliënt als mens, in de omgeving en levensvisie van de cliënt en in de cultuur van de cliënt vanuit een cultuur sensitieve houding.

Het uitgangspunt van de zorg is om de cliënt zoveel en zo lang mogelijk zijn/haar “normale” leven te laten voortzetten. Zorg is gericht op het bevorderen, het behoud of het compenseren van zelfredzaamheid.

Naast respect voor de eigenheid van de cliënt, vraagt dit ook om het kennisnemen van, en voor zover mogelijk, het handelen volgens de levensvisie en culturele normen en waarden van de cliënt. Dit vormt doorgaans het referentiekader van de cliënt en is van invloed op de communicatie, het gedrag, de denk- en leefpatronen, alsmede hoe de beperking ervaren wordt, gezondheid en zorgafhankelijkheid. Daarmee wordt de levenswijze van de cliënt bepaald, de wensen en voorkeuren. Dit is precies wat STR bijzonder maakt: wij spreken de ‘taal’ van onze cliënten.

Visie

Iedereen in balans. Vanuit onze visie zetten wij ons in om de zelfredzaamheid van cliënten te versterken. Uiteindelijk willen ook mensen met een matige tot zware beperking zo lang mogelijk thuis blijven wonen in hun eigen vertrouwde omgeving. Wij willen dat vanuit STR begeleiden en daaraan bijdragen. Het bieden van directe zorg en ondersteuning is daar een mogelijkheid voor, maar ook de culturele achtergrond en levensopvattingen van onze cliënten staat bij ons centraal. Dit betekent dat wij altijd vragen wat de client belangrijk vindt in zijn/haar leven volgens zijn/haar levensstijl en culturele achtergrond. Hoe de zorg of ondersteuning wordt georganiseerd, is daardoor maatwerk, afhankelijk van de persoonlijke situatie, de wensen en mogelijkheden.



Strategie

STR richt zich primair in dit stadium op de regio Zuid-Holland. Op dit moment leveren wij zorg aan cliënten die zelf bij STR zorg inkopen middels een persoonsgebonden Budget. STR ambieert om haar zorgdiensten ook aan te willen bieden vanuit 'zorg in natura', middels een contract met gemeenten en zorgverzekeraars. Onze strategie is: innovatief zijn, technologisch vooruitstrevend een cliëntgerichte aanpak, waarbij zoveel als mogelijk rekening wordt gehouden met de persoonlijke behoeften en wensen van de cliënt en investeren in het werven en de kwaliteit van ons personeel. STR haar kwaliteit en ervaring van het personeel ligt vooral in de complete thuiszorg, te weten verzorging, verpleging, begeleiding en huishoudelijke ondersteuning. Daarnaast wil zij ook de diensten uitbreiden met persoonlijke begeleiding voor specifieke doelgroepen (GGZ gerelateerd).

Doelgroep

Eenieder die zorg thuis behoeft kan bij ons terecht, echter ligt onze kracht in de cultuursensitiviteit door de diversiteit van onze medewerkers.. Het kwaliteitsmanagementsysteem is erop gericht deze cliënten zo goed mogelijke zorg aan te bieden en de klanttevredenheid continue te verbeteren. De zorgplannen opgesteld door zorgprofessionals worden daarom in samenspraak met de relevante belanghebbenden besproken en ondertekend. De zorgprofessional blijft echter wel verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat de begeleiding zo effectief mogelijk is. Dit kan soms niet in zijn geheel in lijn zijn met de eisen/wensen van de zorgontvanger. Belangrijk hierbij is vroegtijdige communicatie vanuit de zorgprofessional voor afstemming met de zorgontvanger op de gestelde doelen in het zorgplan van belang.

Monitoring en kwaliteitsdoelstellingen

Bij de team overleggen en de halfjaarlijkse evaluatie van de zorg wordt gemonitord of de behandelingen voldoen aan de verwachtingen opgesteld in het zorgplan. Daarnaast wordt ook mondeling na zorgdiensten op een informele wijze gemonitord of de verrichte diensten conform de verwachtingen en eisen van de zorgontvanger verricht waren, het persoonlijke moment tijdens de zorgverlening is hier ook uitermate geschikt voor. Tevens zal er jaarlijks een tevredenheidsonderzoek verricht worden naar de ervaren zorg van de zorgontvangers. De verantwoordelijke voor dit proces is de teamleider met ondersteuning van de kwaliteitsmanager. De zorgplannen worden minimaal elk half jaar beoordeeld door de zorgprofessional tijdens het teamoverleg met als input de ervaringen van de zorgmedewerkers, hun rapportages en de beoordeling van de voortgang van de zorgontvanger. STR heeft haar kwaliteitsdoelstelling geformuleerd in het document B2 – KDO, kwaliteitsdoelstellingen.

Toepassingsgebied en eisen aan het kwaliteitsmanagementsysteem

Alle zorgverleningsprocessen, beleid, procedures, instructies en registraties vallen onder het kwaliteitsmanagementsysteem zowel in de Stack Cloud opslag als in de thuiszorgplanner. Alle externe eisen zoals wettelijke, contractuele en klanten -eisen die relevant zijn voor de kwaliteit, dienen geborgd te worden en beschreven te zijn in het kwaliteitsmanagementsysteem. De Kwaliteitsmanager is verantwoordelijk als procesbewaker. De effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem zal continue gemonitord worden op het verwezenlijken van haar



doelen door de kwaliteitsmanager en periodiek door de directie om continue verbetering waar te borgen. Een van de middelen hiervoor zijn de rapportages tijdens de directiebeoordelingen waarbij de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem wordt gemonitord, de implementatie in de organisatie inclusief risicomanagement. Wijzigingen in processen en het kwaliteitsmanagementsysteem worden doorgevoerd in overleg met de directie of met het MT, waarna de relevante belanghebbenden op de hoogte worden gebracht door een van de MT leden.

Risico en kansenmanagement

STR zet zich in om risico en kansenmanagement te verankeren in de gehele organisatie en al haar processen. Om de onzekerheid in het behalen van doelen te ondervangen en/of te minimaliseren zal er gebruik gemaakt worden van een zes stappencyclus, wat integraal verweven is in alle processen van de organisatie en haar denken. De zes stappen zijn:

- Risicostap 1 – Doel(en) bepalen, vanuit de context;
- Risicostap 2 – Risico's en kansen identificeren: wat zijn ze, wat kan er misgaan, welke belemmeringen kunnen er optreden waardoor het doel niet behaald wordt?
- Risicostap 3 – Risico's en kansen classificeren: hoe klein of groot zijn ze, hoe groot is de kans dat het gebeurt?
- Risicostap 4 – Omgaan met risico's en kansen: al dan geen maatregelen nemen;
- Risicostap 5 – Maatregelen op effectiviteit en efficiëntie evalueren;
- Risicostap 6 – Over stap 1 t/m 5 communiceren en rapporteren.

De monitoring en sturing op de effectiviteit van risicomanagement binnen de organisatie zal in zijn geheel tijdens de directiebeoordelingen en MT vergaderingen aan bod komen.

Verbeter/Correctieve Maatregelen

Afwijkingen, incidenten en knelpunten die worden opgemerkt in het leveren van zorg en de processen die daar betrekking op hebben zullen altijd z.s.m. worden beoordeeld door de betreffende personen en gecommuniceerd met het management. Het personeel wordt aangemoedigd zelf aan te geven wat de eventuele oorzaken zijn, consequenties en eventuele oplossingen zijn. Indien het mogelijk is dient het personeel onmiddellijk correcties door te voeren om de afwijking te beheersen. Het is de uiteindelijke taak van het management om de afwijking te beoordelen en te analyseren, oorzaken vast te stellen en mogelijke soortgelijke afwijkingen in acht te nemen. Indien een afwijking een direct effect heeft gehad op een zorgontvanger dient deze bericht te worden over de genomen maatregelen en dient dit opgenomen te worden in het betreffende dossier in de thuiszorgplanner. De correctieve maatregelen worden geregistreerd op verschillende locaties in de thuiszorgplanner, verslag van de directiebeoordeling en in de correctieve maatregelen matrix.



Interne en externe invloeden op het behalen van de organisatie haar doelen

Kwaliteit en beschikbaarheid van personeel, beschikbare middelen, infrastructuur en gestroomlijnde processen zijn interne issues die van belang zijn voor het behalen van het doel en de strategie van de organisatie.

Wettelijke eisen, eisen/wensen van klanten en zorgverzekeraars zijn externe eisen die direct belang en invloed hebben op de strategie en de doelstellingen van BMS Zorg & Welzijn.

Op deze punten wordt het beleid en het handelen aangepast na het beoordeeld te hebben tijdens de team overleggen en managementvergaderingen. Wijzigingen in het kwaliteitsmanagementsysteem worden eerst besproken in het MT en dan doorgevoerd door de kwaliteitsmanager en weer voorgelegd aan de belanghebbenden, vervolgens wordt de effectiviteit van de wijziging besproken in het teamoverleg of MT vergaderingen en eventueel aanpassingen gemaakt. Om ook goed op de hoogte te blijven van de voortdurend wijzigende regelgeving is de organisatie lig van per saldo en volgt het personeel hier ook cursussen.