BETER THUIS WONEN

KWALITEITSPLAN 2024

Beter Thuis Wonen

INHOUDSOPGAVE

01 **INLEIDING** 3

02 **PROFIEL BETER THUIS WONEN** 4

2.1 **OMSCHRIJVING MISSIE EN VISIE** 4

2.2 **KERNWAARDEN** 5

2.3 **OMSCHRIJVING ORGANISATIE** 6

2.4 **MEDEZEGGENSCHAPSSTRUCTUUR** 6

2.5 **WERKGEBIED** 7

2.6 **VOOR WIE WE ER ZIJN** 7

2.7 **WAT BIEDEN WE AAN** 7

03 **STRATEGIE EN BELEID** 8

3.1 **STRATEGISCH BELEIDSPLAN** 8

3.2 **STRATEGISCHE PIJLERS EN SPEERPUNTEN** 8

3.3 **JAARPLANNEN** 9

3.4 **DOELSTELLINGEN PER SPEERPUNT** 10

04 **BESTUUR EN TOEZICHT** 11

4.1 **RAAD VAN BESTUUR, MT EN RAAD VAN COMMISSARISSEN** 11

4.2 **NORMEN VOOR GOED BESTUUR** 11

4.3 **TOEZICHT** 11

05 **LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT** 12

5.1 **KWALITEITSDOELSTELLINGEN** 12

5.2 **VERBETERCYCLUS** 14

BIJLAGEN 15

Bijlage 1: **Organogram** 15

01 INLEIDING

In dit kwaliteitsplan is beschreven waar Beter Thuis Wonen in 2024 aan gaat werken. Het is de concrete uitwerking voor het jaar 2024 van de koers die in het strategisch beleidsplan 2022-2025 is geschetst. We schetsen een beeld op welke wijze Beter Thuis Wonen nu en in de komende jaren invulling geeft aan kwaliteitsthema's.

In dit kwaliteitsplan staat beschreven wat Beter Thuis Wonen onder goede zorg en ondersteuning verstaat en wat er nodig is om deze kwaliteit van zorg te behouden en te verbeteren.

02 PROFIEL BETER THUIS

2.1 OMSCHRIJVING MISSIE EN VISIE

Missie

Beter Thuis Wonen ondersteunt mensen thuis in zorg en organisatie vanuit een integrale benadering.

Visie van Beter Thuis Wonen

Jij en ik maken als mensen onderdeel uit van de samenleving. Als het niet meer kan zoals je het gewend bent gaan we op zoek naar een nieuwe weg. Het gaat erom dat jij met vertrouwde mensen om je heen de zorg en ondersteuning krijgt die nodig is waardoor je een positieve waarde toekent aan jouw leven.

Cliënt

We werken vanuit een emancipatorische mensvisie. Wij staan garant voor een persoonlijke benadering en leveren warme zorg op maat, waarbij de cliënt de zorg of ondersteuning zoveel mogelijk door dezelfde, vaste medewerker(s) ontvangt. Daarbij houden we rekening met de culturele achtergrond van onze cliënten en sluiten daar zoveel mogelijk bij aan. De client wordt benaderd vanuit onze bredere kijk op gezondheid, waarbij de focus niet ligt op symptomen en gevolgen van ziek zijn, maar veel meer op het hervinden van eigen kracht om het leven zo goed mogelijk in te vullen naar eigen behoefte. Hierbij staat de eigen regie van de client centraal.

Medewerker

Bij Beter Thuis Wonen hebben medewerkers hart voor de zorg. Onze medewerkers zijn professioneel en deskundig. Ze beschikken over de benodigde vaardigheden en kennis om kwalitatieve zorg en ondersteuning te bieden en blijven voortdurend in ontwikkeling binnen hun vakgebied. Onze medewerkers staan in hun kracht. We streven ernaar dat iedereen bij Beter Thuis Wonen zowel in het werk als in privé in balans is. Met de positieve gezondheidsfilosofie als uitgangspunt, ondersteunen we medewerkers in het vergroten van hun veerkracht en het nemen van de eigen regie over gezondheid en welzijn. Onze medewerkers hebben uitdaging en verantwoordelijkheidsgevoel in hun werk. Ze nemen een actieve en ondernemende houding aan in hun werk en nemen verantwoordelijkheid voor hun taken. Ze zijn gedreven om de best mogelijke zorg en ondersteuning te bieden en voelen zich betrokken bij het welzijn van de cliënt.

Organisatie

Beter Thuis Wonen levert warme, kwalitatieve zorg, met oog voor duurzaamheid, maatschappelijke impact en samenwerking. We concentreren onze dienstverlening in gebieden waar we sterk vertegenwoordigd zijn. Daarbinnen werken we samen met andere organisaties en bundelen we onze expertise, zodat een compleet en kwalitatief zorgaanbod geboden wordt aan een ieder die dat nodig heeft.

Continue aandacht voor efficiëntie en de inzet van zorgtechnologie helpen ons bij ons streven naar toegankelijke, duurzame zorg en sociale inclusie, nu en in de toekomst. Vanuit de maatschappelijke verantwoordelijkheid om cliënten in hun vertrouwde thuisomgeving te ondersteunen, ontwikkelt Beter Thuis Wonen woon-zorglocaties die een tussenvorm zijn van zelfstandig thuis wonen en intramurale instellingen.

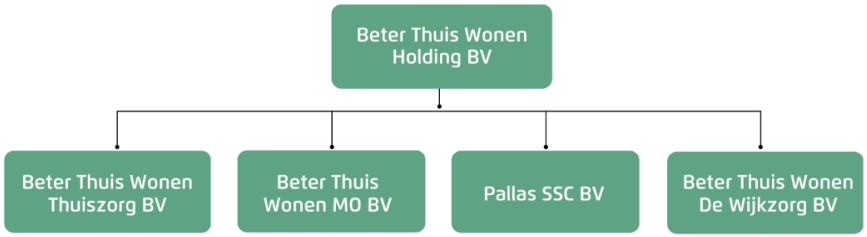
2.2 KERNWAARDEN

Kernwaarden zijn belangrijk voor de identiteit van de organisatie, ook naar de samenleving toe. Kernwaarden verschaffen houvast aan de mensen; houding en gedrag worden erdoor bepaald. De kernwaarden zijn het fundament onder alle wat we doen. Beter Thuis Wonen kenmerkt zich door zes kernwaarden:

- **Positief**
  Wij geloven in een positieve benadering, zowel richting client als naar collega's. Door een positieve benadering staan we in verbinding met elkaar en onze omgeving
- **Kracht**
  Wij gaan altijd uit van onze eigen kracht. Wanneer wij in onze kracht staan, voegen wij de meeste waarde toe aan de zorg voor onze cliënten.
- **Creatief**
  Wij zijn creatief en denken buiten de gebaande paden om te komen tot mooie oplossingen.
- **Samenwerken**
  Wij hebben oog voor elkaar en elkaars kwaliteiten. Samen sta je sterk!
- **Respectvol**
  Ieder mens is onderdeel van de samenleving. Behandel een ander zoals jij zelf ook graag behandeld wil worden.
- **Cultuursensitief**
  Wij begrijpen en waarderen dat mensen in verschillende culturen leven en maken dat zichtbaar in onze houding en zorgaanpak.

2.3 OMSCHRIJVING ORGANISATIE

Beter Thuis Wonen is een middelgrote en relatief platte organisatie. De juridische structuur is een besloten vennootschap.



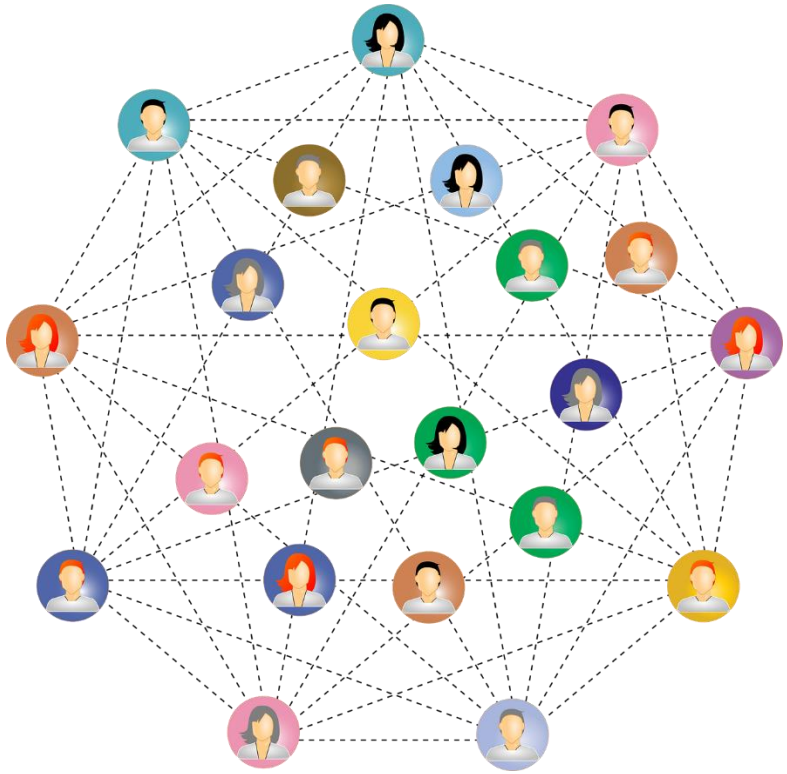
Onder Beter Thuis Wonen Holding vallen een viertal werkmaatschappijen. Deze zijn aangegeven in bovenstaand overzicht. In het organogram in de bijlagen (bijlage 1) is de gehele organisatie van Beter Thuis Wonen te zien.

2.4 MEDEZEGGENSCHAPSSTRUCTUUR

Medezeggenschap voor medewerkers is bij Beter Thuis Wonen georganiseerd via de Ondernemingsraad (or). De or vergadert tweewekelijks. De raad heeft periodiek overleg met de Raad van Bestuur.

Medezeggenschap is voor cliënten centraal georganiseerd, via de Centrale Cliëntenraad (CCR). De CCR bestaat uit leden verdeeld over het werkgebied van Beter Thuis Wonen. Zo is een zo groot mogelijk deel van de cliëntenpopulatie vertegenwoordigd in de raad.

De cliëntenraad heeft maandelijks een vergadering. De voorzitter van de raad heeft tweemaandelijks overleg met de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur wordt uitgenodigd in de cliëntenraadsvergadering wanneer zij dat nodig achten.



2.5 WERKGEBIED

Beter Thuis Wonen biedt zorg en ondersteuning in de provincies Groningen, Drenthe, Overijssel en Gelderland. Het is afhankelijk van de woonplaats van de cliënt welke diensten wij kunnen aanbieden.

Er zijn meerdere regiokantoren verspreid in ons werkgebied, vaak in de buurt van andere zorgdisciplines, zoals huisartsen en apothekers. Vanuit deze regiokantoren coördineren wij de zorg en ondersteuning. Het is tevens het bezoekadres voor cliënten.

Op een aantal plaatsen bieden wij onze diensten aan op woon-zorglocaties, waar cliënten wel in hun eigen woning wonen, maar in een geclusterde vorm. Dit gaat bijvoorbeeld om Buitenhof Hattem en Huize Graveland.

2.6 VOOR WIE WE ER ZIJN

Beter Thuis Wonen biedt zorg en ondersteuning aan iedereen die dat nodig heeft. Het grootste gedeelte van onze cliënten zijn ouderen, maar wij bieden bijvoorbeeld ook in veel regio's ambulante begeleiding en kind- en jeugdzorg.

2.7 WAT BIEDEN WE AAN

Beter Thuis Wonen heeft een breed pallet van diensten in huis, namelijk:

- Huishoudelijke ondersteuning
- Verpleging en verzorging
- Begeleiding
- Casemanagement dementie
- Palliatieve zorg
- Kind- en Jeugdzorg
- Personenalarmering
- Dagbesteding

Door dit brede aanbod van diensten kunnen wij veel betekenen voor cliënten. Dit doen wij vanuit een integrale benadering.

03 STRATEGIE EN BELEID

Om de missie en visie waar te maken heeft Beter Thuis Wonen een strategie ontwikkeld voor de komende jaren. Deze staat beschreven in het strategisch beleidsplan, met daarin een strategische roadmap die bestaat uit drie strategische pijlers.

3.1 STRATEGISCH BELEIDSPLAN

Het strategisch beleidsplan van Beter Thuis Wonen is vastgesteld voor de periode van 2022 t/m 2025. In 2023 is het strategisch beleidsplan binnen de kaders bijgesteld. Beter Thuis Wonen vaart nog steeds dezelfde koers.

In het beleidsplan is een strategische roadmap uitgewerkt. De roadmap legt op eenvoudige wijze uit wat het plan is voor het jaar en hoe het plan uitgevoerd wordt.

3.2 STRATEGISCHE PIJLERS EN SPEERPUNTEN

Beter Thuis Wonen ziet een aantal uitdagingen en kansen voor de komende jaren en speelt daarop in door te focussen op drie strategische pijlers. Dit zijn de prioriteiten binnen de organisatie:

1) Toekomstbestendige organisatie

Met een toekomstbestendige organisatie is Beter Thuis Wonen voorbereid op de wereld van morgen. Als zorgorganisatie zijn wij ervan bewust dat het meer dan ooit van belang is om aandacht hieraan te schenken, om ook in de toekomst goede zorg en ondersteuning aan onze cliënten te kunnen blijven bieden. Een toekomstbestendige organisatie is stabiel, wendbaar, kan omgaan met onverwachte ontwikkelingen en gaat met vertrouwen de toekomst tegemoet.

Een toekomstbestendige organisatie is onlosmakelijk verbonden met duurzaamheid. Beter Thuis Wonen zet in het kader van duurzaamheid in op een aantal onderwerpen, waarop zij de meeste impact kan maken. Deze onderwerpen zijn gelinkt aan de Sustainable Development Goals (SDG's), namelijk: het verkleinen van de ecologische voetafdruk, innovatie, samenwerking en partnerschap en goed werkgeverschap. Door in te zetten op deze onderwerpen, draagt Beter Thuis Wonen bij aan zowel duurzaamheid als aan haar eigen strategische pijlers.

2) Aantrekkelijk werkgeverschap

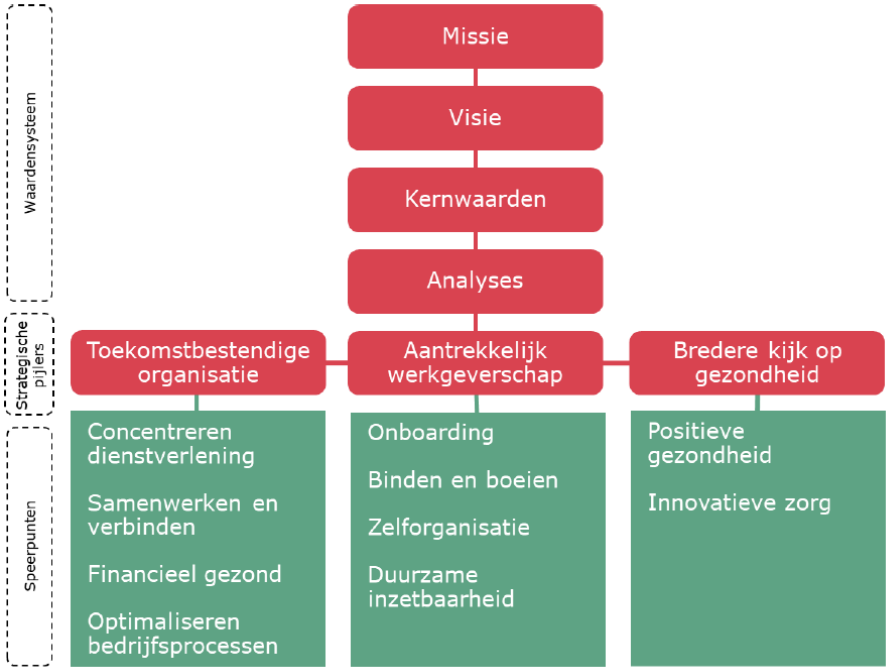
Gemotiveerde, deskundige, voldoende en vitale medewerkers zijn van essentieel belang om kwalitatief goede zorg te bieden, nu en in de toekomst. In de huidige arbeidsmarkt is niet alleen de werving een toenemende uitdaging, maar ook het behoud van personeel

3) Bredere kijk op gezondheid

Mensen zijn niet hun aandoening. Toch wordt daar in de zorg doorgaans wel op gefocust. Alle aandacht gaat uit naar klachten en gezondheidsproblemen en hoe die opgelost kunnen worden.

Beter Thuis Wonen heeft een bredere kijk op gezondheid en wil dit verder ontwikkelen. Wij focussen op mensen zelf, op hun veerkracht en wat hun leven betekenisvol maakt.

Per strategische pijler zijn er speerpunten gekozen. De speerpunten geven concrete invulling aan de strategische pijlers. In de afbeelding hiernaast zijn ze zichtbaar.



3.3 JAARPLANNEN

Beter Thuis Wonen werkt met jaarplannen. In de jaarplannen staan concrete doelstellingen, die invulling geven aan de strategische pijlers. Alle afdelingen maken jaarplannen en werken in heel 2024 aan het behalen van de doelen. We meten dit en rapporteren elk kwartaal in de kwartaalrapportage over de stand van zaken.

Elke afdeling heeft een strategische planning. Daarin staan de te behalen Key Prestatie Indicatoren (KPI's), de activiteitenplanning per coördinerende functie en het jaarplan. Dit helpt om een overzicht te hebben in de werkzaamheden en de doelstellingen voor het jaar. Daarnaast geeft het inzicht in de voortgang van zaken, waarin de PDCA-cyclus is geborgd.

3.4 DOELSTELLINGEN PER SPEERPUNT

Het jaarplan voor 2024 is in verkorte weergave hieronder getoond. Dit is opgedeeld in de drie strategische pijlers met daaronder de doelstellingen per speerpunt.

Doelstelling	**Verantwoordelijke**	**Fasering**			
Toekomstbestendige organisatie		**Q1**	**Q2**	**Q3**	**Q4**
CONCENTREREN DIENSTVERLENING					
Deskundigheden BG en K&J passend bij vraag gemeentes	Teamleider K&J en Teamleider BG				X
Onderzoek naar kansen en groeimogelijkheden K&J	Teamleider K&J			X	
SAMENWERKEN EN VERBINDEN					
Cultuursensitieve zorg in Deventer en Zwolle	Directeur Zorg			X	
OPTIMALISEREN BEDRIJFSPROCESSEN					
Visie op dementie zorg herformuleren	Teamleider CMD	X			
Beschrijving hoe primaire proces wordt uitgevoerd voor BG en K&J	Kerngroep Zorg			X	

Aantrekkelijk werkgeverschap					
BINDEN EN BOEIEN					
Verzorgende en Verpleegkundige Adviesraad (VVAR) oprichten	Personeelsconsulenten		X		
(Specialistische) verpleegtechnische vaardigheden	Opleidingscoördinator	X			
Wijkverpleegkundige bijeenkomsten	Teamleider V&V				X
DUURZAME INZETBAARHEID					
Tool voor gebruik huishoudelijke hulpmiddelen	Kerngroep Veiligheid		X		
Tool ergonomisch werken in de HO	Kerngroep Veiligheid		X		
Tool voor HO om gevaren binnenshuis te signaleren	Kerngroep Veiligheid	X			
Hygiënerichtlijnen voor alle disciplines	Kerngroep Zorg		X		
Projectplan duurzame inzetbaarheid	Personeelsconsulenten	X			
Organisatiemodel ergonomisch werken	Personeelsconsulenten		X		

Bredere kijk op gezondheid					
POSITIEVE GEZONDHEID					
Routekaart voor positieve gezondheid	Kerngroep Beleid			X	
Positieve gezondheid scholing en werksessies	Kerngroep Beleid				X
INNOVATIEVE ZORG					
Medicatievoorschrijfsystemen implementeren	Kerngroep Innovatie				X
Pilot beeldzorg V&V centraal organiseren	Kerngroep Innovatie				X
Visie en werkwijze zorgtechnologie ontwikkelen	Kerngroep Innovatie		X		
Leefstijlmonitoring implementeren Meppel	Kerngroep Innovatie		X		

04 BESTUUR EN TOEZICHT

4.1 RAAD VAN BESTUUR, MT EN RAAD VAN COMMISSARISSEN

Goed management is van grote waarde voor goede zorg. De bestuursstructuur van Beter Thuis Wonen, bestaat uit een Raad van Commissarissen en een Raad van Bestuur. Het dagelijks bestuur is opgedragen aan de Raad van Bestuur, onder toezicht van de Raad van Commissarissen. De Raad van Commissarissen heeft naast zijn toezichthoudende taken een adviserende rol richting de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur heeft periodiek overleg met de Raad van Commissarissen. Relevante strategische beleidsbeslissingen worden genomen in afstemming tussen lijn en staf.

De Raad van Bestuur en het MT willen open en transparant zijn. Er wordt periodiek verslag gedaan over relevante thema's ten aanzien van de bedrijfsvoering, zoals de financiële rapportage aangevuld met informatie met betrekking tot verschillende indicatoren.

4.2 NORMEN VOOR GOED BESTUUR

Als zorgaanbieder moet Beter Thuis Wonen goede, betaalbare en voor iedereen toegankelijke zorg leveren. Om dat te kunnen doen is goed bestuur en intern toezicht bij een zorgaanbieder van belang. Binnen Beter Thuis Wonen gelden dan ook eenduidige normen voor goed bestuur, toezicht en verantwoording.

Beter Thuis Wonen hanteert hierin de Governancecode Zorg 2022. Het is een instrument voor het inrichten van de governance, zodat die bijdraagt aan het waarborgen van goede zorg, aan het realiseren van de maatschappelijke doelstellingen van zorgorganisaties en het maatschappelijk vertrouwen. In de code is de concrete toepassing voor goed bestuur beschreven. De honorering van de Raad van Bestuur, Raad van Commissarissen en directeuren vindt plaats binnen de kaders van de Wet normering topinkomens.

1. Goede zorg
2. Waarden en normen
3. Invloed belanghebbenden
4. Inrichting governance
5. Goed bestuur
6. Verantwoord toezicht
7. Continue ontwikkeling

4.3 TOEZICHT

Naast het interne toezicht vanuit de Raad van Commissarissen, wordt er controle uitgevoerd op goed bestuur door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa).

05 LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT

Bij Beter Thuis Wonen gaan wij voor optimale zorg en ondersteuning voor onze cliënten. De kwaliteit van zorg en ondersteuning wordt binnen Beter Thuis Wonen geborgd door het kwaliteitsmanagementsysteem dat voldoet aan de eisen gesteld in de normen van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Hiermee voldoet Beter Thuis Wonen eveneens aan de eisen gesteld in de norm ISO 9001: 2015. Daarnaast is Beter Thuis Wonen in het bezit van een HKZ-kwaliteitscertificaat. Het kwaliteitsmanagementsysteem wordt periodiek getoetst door een onafhankelijke certificerende instelling. De aanbevelingen vanuit deze instelling worden vertaald naar verbeteracties.

5.1 KWALITEITSDOELSTELLINGEN

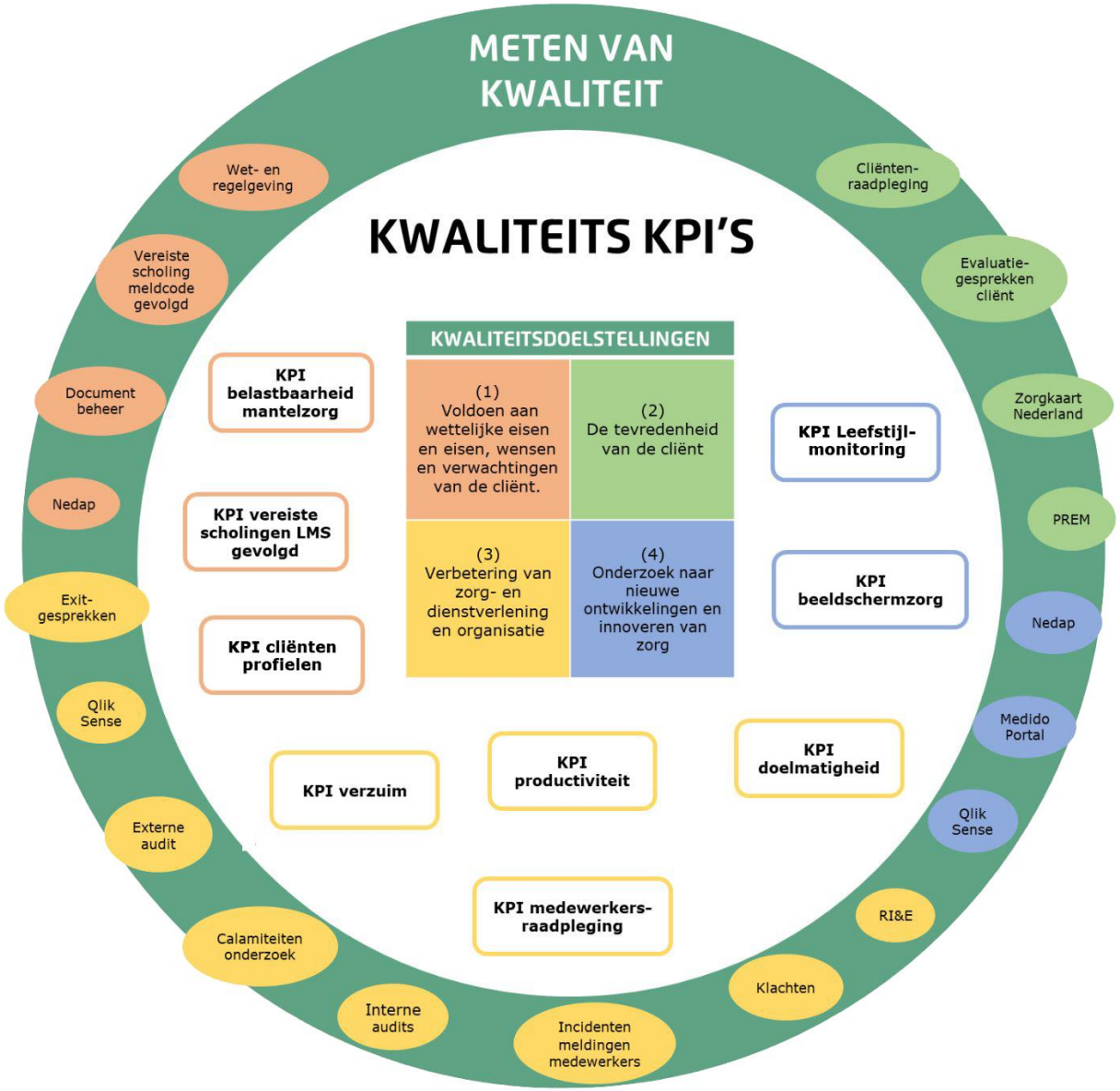
In ons kwaliteitsmanagementsysteem is beschreven dat het kwaliteitsbeleid van Beter Thuis Wonen is vertaald in een viertal kwaliteitsdoelstellingen.

Deze doelstellingen zijn hieronder vermeld:

1) Wij verlenen zorg en/of diensten die voldoen aan de eisen, wensen en verwachtingen van de cliënt en voldoen aan de wettelijke eisen voor kwaliteit van zorg;
2) De tevredenheid van onze cliënten is bepalend voor ons beleid;
3) Wij streven continu naar verbetering van de directe zorg- en dienstverlening en van de ondersteunende en voorwaardenscheppende organisatie;
4) Wij doen onderzoek naar nieuwe ontwikkelingen in de markt en het innoveren van zorg.

Om deze vier doelstellingen te behalen, heeft Beter Thuis Wonen concrete indicatoren in kaart gebracht, waarvoor streefnormen zijn geformuleerd. Een voorbeeld is de indicator 'waarderingen op Zorgkaart Nederland', waarvoor de streefnorm is gesteld op minimaal een 8,5 als rapportcijfer.

In het figuur op pagina 13 is weergegeven voor welke indicatoren we streefnormen hebben opgezet. Ze zijn gelinkt aan de vier kwaliteitsdoelstellingen. Er is onderscheid gemaakt in de indicatoren die we altijd gebruiken voor kwaliteitssignaleringen en indicatoren waar we in 2023 op focussen.


METEN VAN KWALITEIT
KWALITEITS KPI'S
KWALITEITSDOELSTELLINGEN
(1) Voldoen aan wettelijke eisen en eisen, wensen en verwachtingen van de cliënt.
(2) De tevredenheid van de cliënt
(3) Verbetering van zorg- en dienstverlening en organisatie
(4) Onderzoek naar nieuwe ontwikkelingen en innoveren van zorg
KPI belastbaarheid mantelzorg
KPI vereiste scholingen LMS gevolgd
KPI cliënten profielen
KPI verzuim
KPI productiviteit
KPI medewerkers-raadpleging
KPI doelmatigheid
KPI beeldschermzorg
KPI Leefstijl-monitoring
Wet- en regelgeving
Vereiste scholing meldcode gevolgd
Document beheer
Nedap
Exit-gesprekken
Qlik Sense
Externe audit
Calamiteiten onderzoek
Interne audits
Incidenten meldingen medewerkers
Klachten
RI&E
Qlik Sense
Medido Portal
Nedap
PREM
Zorgkaart Nederland
Evaluatie-gesprekken cliënt
Cliënten-raadpleging

5.2 VERBETERCYCLUS

Het verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van onze zorg- en dienstverlening doen wij op basis van de Plan-Do-Check-Act cyclus (PDCA). Wij stellen in onze strategische planningen doelstellingen op het gebied van kwaliteit, veiligheid en innovatie. We voeren metingen uit, analyseren deze en voeren eventuele verbeteracties uit.

Voor wat betreft cliënten, leren we van en verbeteren we onze kwaliteit op basis van:

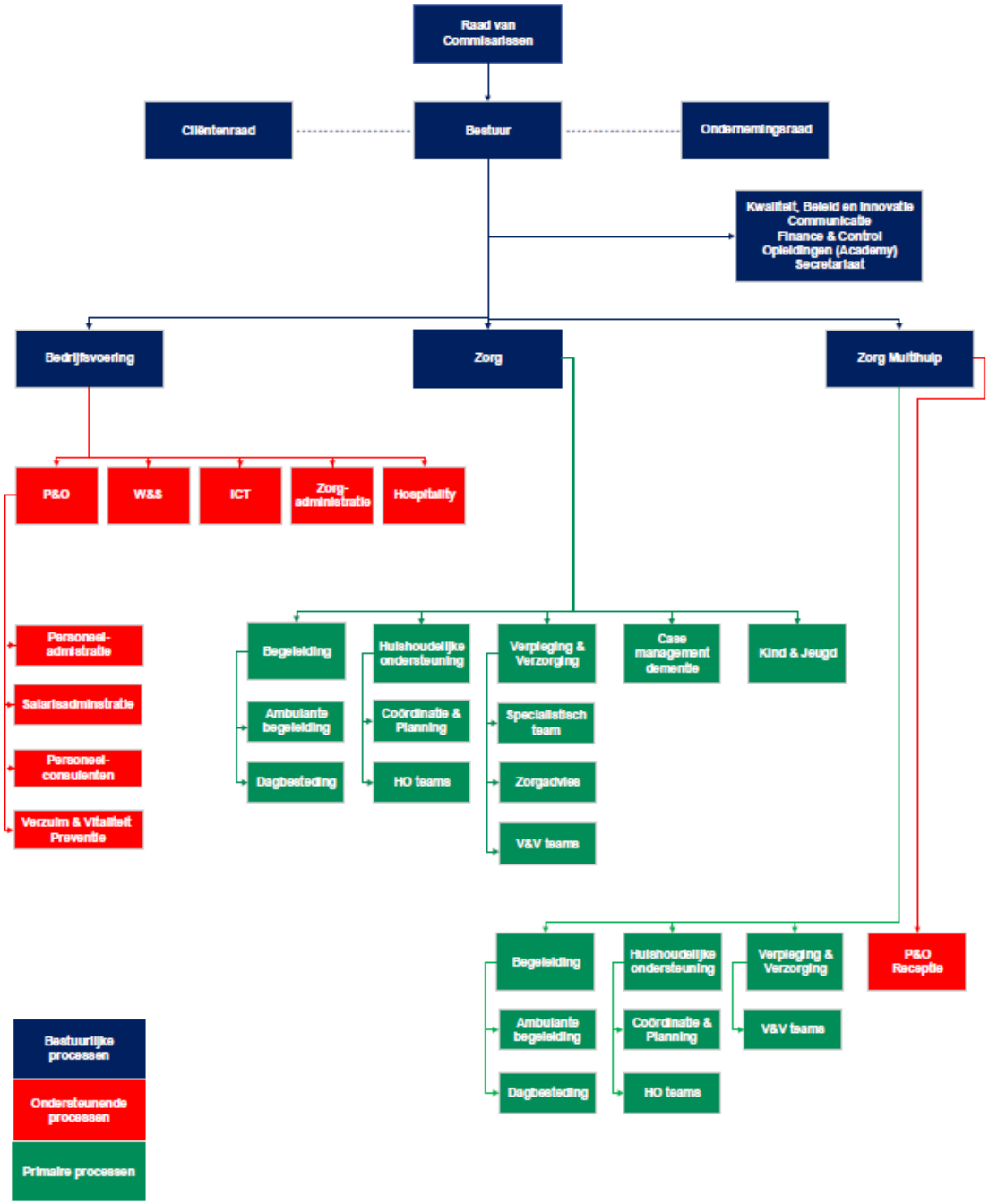
- Cliënttevredenheidsonderzoek, zoals PREM en Zorgkaart Nederland
- Zorginhoudelijke indicatoren (KPI's)
- Incidentenmeldingen cliënten
- Calamiteitenonderzoeken
- Klachten
- Uitkomsten van interne audits (primair proces, positieve gezondheid en veiligheid)

Als het gaat om medewerkers, leren we van en verbeteren we onze kwaliteit op basis van:

- Medewerkersraadpleging
- Jaargesprekken
- Incidentenmeldingen medewerkers
- Uitkomsten van interne audit (sociale veiligheid, rapporteren)

Middels de kwartaalrapportages heeft Beter Thuis Wonen overzicht op het gebied van kwaliteit, bijvoorbeeld over klachten, incidentenmeldingen en interne audits. Daarnaast wordt in de systeembeoordeling de voortgang van o.a. de jaarplannen en de KPI's beoordeeld. Bijsturing op onderwerpen kan ingezet worden, als dat nodig is.

Om open en transparant te zijn over de kwaliteit van zorg en ondersteuning, zal Beter Thuis Wonen jaarlijks een kwaliteitsverslag publiceren. Dit verslag wordt opgesteld uit onder andere de kwartaalrapportages.

BIJLAGEN

Bijlage 1: **Organogram**