

1. Kwaliteitsplanning

1.1 Omschrijving

- SD 1 - We streven ernaar om zorgbehoevende klanten zo lang het verantwoord is thuis te laten wonen.
 - OD 1.1 - prioritair - Mintus biedt hulp aan een maximaal aantal zorgbehoevende klanten.
 - Jaarlijks organiseert de thuiszorg acties om zorgbehoevende klanten aan te trekken.
 - OD 1.2 - Mintus voorziet oplossingen op maat van de reële noden van de zorgbehoevende klanten.
 - Continuïteit van hulp garanderen voor de meest zorgbehoevende klanten van de thuiszorg.
 - De thuiszorg realiseert een duidelijk totaalpakket zorggarantie.
 - De thuiszorg versterkt alle onderdelen van het totaalpakket zorggarantie, met aandacht voor de continuïteit, garantie van de dienstverlening en de versnelde opstart van dienstverlening.
- SD 2 - We willen met de thuiszorg een sterke schakel vormen in een lokaal zorgnetwerk.
 - OD 2.1 - Om de thuiszorg met nieuwe elementen aan te vullen, onderzoekt Mintus mogelijke samenwerkingsakkoorden met derden-partners.
 - Mintus is een actieve partner in de ELZ Brugge
 - Mintus is een actieve partner in Labyrint
 - Mintus is een actieve partner in het project zorgzame buurten
 - OD 2.2 - Mintus bouwt aan een thuiszorgdienst voor de toekomst, door het aanbieden van een integraal zorgpakket dat personen de mogelijkheid geeft langer, comfortabel thuis te wonen.
 - Mintus realiseert een nieuwe werking van de thuiszorgdiensten door een versterkt, ondersteunend leidinggevend kader en met ruimte voor opleiding en vorming in de nieuwe werking en in noodzakelijke vaardigheden.
 - Mintus realiseert een nieuwe werking van de thuiszorgdiensten waarbij de klant een totaalpakket met zorggarantie wordt aangeboden, aansluitend op diens specifieke noden.
 - OD 2.3 - De medewerkers van de dienst Thuiszorg voeren bestaande procedures correct uit en volgen gemaakte afspraken strikt op.
 - Kwaliteitshandboek permanent evalueren.
- SD 3 - Om de resultaten te bereiken binnen de thuiszorg willen we blijvend kunnen verbeteren. We scheppen daartoe een cultuur van verandering, leren en groeien.

- OD 3.1 – Mintus ontwikkelt de competenties en strategische vaardigheden en bevordert de kennisuitwisseling van medewerkers onderling en met derden.
- OD 3.2 – Mintus biedt medewerkers de nodige technische en infrastructurele ondersteuning waardoor de kwaliteit, efficiëntie en/of effectiviteit van de werking verhoogt.
 - Mintus past de IT en logistiek van de thuiszorg aan, door de aankoop van planningssoftware bij de geschikte IT-partner.
 - ➔ De dienst gaat in zee met een nieuwe leverancier, nl. DEHORA (Planpoint)
 - De dienst thuiszorg voorziet het leidinggevend kader van periodieke beheersinformatie over de werking van de dienst.
- OD 3.3 – Mintus bevordert de tevredenheid van het personeel door het optimaliseren van de arbeidsvoorwaarden en de directe en indirecte ondersteuning.
 - Uitwerken van (voor de werknemers van de thuiszorg) gezinsvriendelijke uurroosters
 - Fietslease vanaf 2024
 - Diverse initiatieven om medewerkers te waarderen worden voorzien zoals Nieuwjaarsdansfeest, after-workdrink, teambuilding dienst thuiszorg, fietstocht, lunchwandelingen, infosessies allerhande, etc.
- SD 4 – De dienst Gezinszorg zet actief in op milieubewuste dienstverplaatsing
 - OD 4.1 Inzetten op een permanent ondersteunend beleid inzake minimale verplaatsingsafstanden en -tijden van de gezinshulpen
 - OD 4.2 opzetten van sensibiliserende initiatieven in verband met het gebruik van verplaatsingsmiddelen
 - Fietslease Mintus inschrijven voor 30 november 2024
 - November december 2024: campagne mbt koude, veilig fietsen, fietskledij, etc.

1.2 Zelfevaluatie

Jaarlijks plannen we als DGZ een halve evaluatie dag waarin we als het ware een foto nemen van onze werking met als doel deze door te lichten: wat loopt goed, wat verdient aandacht.. en wat moet veranderd worden?

Op dit jaarlijkse evaluatiemoment kunnen we niet de volledige werking onder de loep nemen. We kiezen er daarom voor per 3 jaar - naast een vast jaarlijks gedeelte - ook themagericht te evalueren.

Jaarlijks

Standaard komt jaarlijks onze dienstverlening aan bod: klachten, tevredenheidsmeting, werkoverleg ...

Themagericht

Mogelijke keuze thema's zijn: onze missie en visie, waarderingsbeleid medewerkers ...

Bronnen i.k.v. continue kwaliteitsverbetering

- 3-jaarlijkse tevredenheidsmeting
- Klachtenregistratie
- Structurele overlegmomenten zoals teamoverleg...
- Waarderingsgesprekken medewerkers
- Vaststelling dagelijkse werking: dit kan bijvoorbeeld gaan over een klacht;
- Dienstverlening: hiervoor werken we samen onthaal Thuiszorg (kom jaarlijks aan bod)
- Procedures kwaliteitshandboek

Na de zelfevaluatie worden er keuzes gemaakt waarop we willen inzetten. We streven naar minimaal 2 verbeteracties per jaar. Dit is de zogenaamde kwaliteitsplanning.

1.2.1 Evaluatie 2023

1.2.1.1 Planning

De evaluatie van 2023 kende een grote focus op de planningssoftware, waardoor dit ineens het thema werd van de eerste 3 jaar. Deze software behelst de planning van de medewerker, het bijhouden van verplaatsing tussen cliënten. Idealiter kan ook hier bepaalde dossierinfo bijgehouden worden.

Mintus DGZ werkt op vandaag met Rostar Cas. Echter, deze software lijkt niet aan de noden en behoeften van de dienst te voldoen, waardoor we op zoek gingen naar een partner die beter op deze noden kon inspelen. Uiteindelijk kwamen we uit bij DEHORA en werd na het doorlopen van de interne procedures besloten om hierop over te stappen. Dit vraagt vrij veel inzet van de jobcoaches zoals het overleggen met de gezinshulpen rond nice to have en need to have zaken die in het programma moeten geschreven zijn. Ook op administratief vlak vraagt dit heel wat investering om bijv. het dossier administratief correct in de software te krijgen, zodat koppelingen met Vesta, de boekhouding, etc. correct verlopen.

Verder is het de bedoeling dat de dienst thuiszorg ook de andere hulpsoorten in deze software kan inplannen, nl. Mobitwin, dienstencheques, boodschappendienst. De software biedt verder nog tal van mogelijkheden waardoor ook het inhoudelijke dossier van de klanten hierin zou kunnen worden opgenomen. Dit zal heel wat programmeerwerk, denkwerk en uitproberen vragen. Echter, gezien de vele mogelijkheden is de hele dienst enthousiast om hier de nodige energie in te steken.

1.2.1.2 Werkoverleg

Het werkoverleg en het ruimer contact met de jobcoaches werd positief onthaald. Op vandaag bestaat de dienst gezinszorg uit een beperkte groep medewerkers, die elkaar elke 14 dagen zien voor dossierbespreking, planningszaken, uitwisseling.

1.2.1.3 Tevredenheidsmeting

In kader van de tevredenheidsmeting werden klanten bevraagd bij een toevallig contact met de dienst; niet alle klanten zijn dus actief bevraagd.

Uit die bevraging blijkt dat de klanten doorgaans tevreden zijn met de geleverde dienstverlening. Op de geleverde prestaties van 2023 waren 3 klachten van cliënten wat deze stelling ook kracht bij zet (zie 2.2 klachten).

De dienstverlening wordt doorgaans beëindigd omdat de hulp niet langer nodig is (26%) of overlijden of verhuis naar een WZC (22%). De hulp werd nog geen enkele keer stopgezet omwille van reden 'cliënt niet tevreden'.

Bij stopzetten van de hulpverlening wordt de cliënt telkens bevraagd naar de ervaring met de dienstverlening en de reden van stopzetting.

1.3 Milieubewuste verplaatsingen

Elke verzorgende kan een dienstfiets ontlenen om dure verplaatsingen te vermijden. Dit is kosteloos. Voor onderhoud en herstel kan men beroep doen op het fietsatelier van de dienst.

Voor woon-werkverkeer met de (elektrische) fiets betaalt de werkgever jaarlijks een premie uit. Dit wordt verder gestimuleerd door een bedrag per km, zonder limiet.

De verantwoordelijken zoeken bij het opstellen van de uurroosters naar beperking van de verplaatsing tussen deze gezinnen.

Door het aanrekenen van kosten voor de verplaatsingen met de wagen, verwachten we van het cliënteel een beperking van het aantal kilometers in de planning van hun boodschappen.

Werken met de fiets wordt gestimuleerd door de werkgever. Zo worden onder meer 2x per jaar fietsmomentjes georganiseerd alsook diverse herstel- en onderhoudsmomenten.

Mintus voorzag eind 2023 ook in de opstart van een fietslease voor de medewerkers. Men kon intekenen voor de fietslease tot 30/11/2023 om dan de lease te starten vanaf 01/01/2024. Ook in 2024 zal men kunnen intekenen voor de fietslease.

2. Jaarverslag

2.1 Evaluatie van de kwaliteitsplanning 2023: SWOT-analyse

Teneinde de kwaliteitsplanning te evalueren, werd in team met de jobcoaches, leidinggevende, directeur thuiszorg en verantwoordelijke kwaliteit een SWOT -analyse opgemaakt. Op basis daarvan werd de kwaliteitsplanning voor het jaar 2024 opgemaakt.

Sterktes

- Inhoudelijke consistentie
- Mooi plaatje van functieprofielen op alle niveaus, met keuzemogelijkheden voor medewerkers
- Model laat persoonlijke groei toe voor medewerkers
- Totaalconcept, brede totaalverandering (all in one)
- Goed gekoppeld aan een breed organisatieconcept
- Goede mogelijkheden om transitietrajecten uit te schrijven (timing, planning, aspect communicatie, aspect vorming, aspect coaching)
- Anticipeert op sector ontwikkelingen en wetgevende ontwikkelingen in gezinszorg
 - kortere prestaties, uitstoten aanvullende thuiszorg
 - We kunnen meer gezinnen helpen in gezinszorg.
 - Bekwame helper
- Naar klanten toe zijn er natuurlijk 'veranderingen', maar er is ook grote winst op twee vlakken:
 - Huishoudhulp: continuïteit, meerwaarde op kwaliteit
 - Introductie zorggarantiepakket, gratis

Zwaktes

- Leidinggevend kader is nieuw, is smal en persoonsgebonden. Zoektocht naar een nieuw evenwicht.

- Sturend tot stand gekomen in eindfase van een lang werkproces
- Zeer breed veranderingsproces werkt verder door door veel personeelsverloop (integratie sectoren, nieuw organogram, nieuwe profielen,..)
- Brede totaalverandering = zeer ambitieus. Nood aan draagvlak, beslissingskracht, enz.

Kansen

- Goede mogelijkheden om transitietrajecten uit te schrijven (timing, planning, aspect communicatie, aspect vorming, aspect coaching).
De belangrijkste zaken (verhouding gezinshulp-huishoudhulp en focus op zorgcoördinatie) kunnen mits goede voorbereiding, mits een goed uitgestippeld traject van vorming en begeleiding en mits een goede basisstructuur van processen gradueel groeien naar evenwichten.
Hierbij is het telkens ook een evenwicht zoeken tussen enerzijds het aanbieden van een sterk, regulerend kader anderzijds een beperkte basisstructuur aan te bieden en te mikken op (goed begeleide) zelfregulering.
- Anticipeert op bestaande (flexibilisering, woonzorgnetwerken) en nieuwe wetgeving (lokale aansturing, persoonsvolgende financiering).
- Nieuwe mogelijkheden inzake planningsIT en 'zorg op afstand-IT'

Bedreigingen

- Veranderingen in wetgevend kader
- Druk op arbeidsmarkt: gebrekkige instroom personeel
- Personeelwissel in leidinggevend kader

2.2 Beschrijvend luik

- SD 1 - We streven ernaar om zorgbehoevende klanten zo lang het verantwoord is thuis te laten wonen.
 - OD 1.1 - prioritair - Mintus biedt hulp aan een maximaal aantal zorgbehoevende klanten.
 - Jaarlijks organiseert de thuiszorg acties om zorgbehoevende klanten aan te trekken.
 - OD 1.2 - Mintus voorziet oplossingen op maat van de reële noden van de zorgbehoevende klanten.
 - Continuïteit van hulp garanderen voor de meest zorgbehoevende klanten van de thuiszorg.
 - De thuiszorg realiseert een duidelijk totaalpakket zorggarantie.
 - De thuiszorg versterkt alle onderdelen van het totaalpakket zorggarantie, met aandacht voor de continuïteit, garantie van de dienstverlening en de versnelde opstart van dienstverlening.

REALISATIE:

In 2023 nam Mintus onder meer aan dag van de zorg waar medewerkers van de dienst thuiszorg het aanbod promootten aan potentiële cliënten.

Daarnaast was de dienst ook aanwezig op het buurtfeest van BC Meulewech om eveneens potentiële cliënten inlichten te geven over het zorgaanbod van Mintus.

Verder tracht de dienst thuiszorg via diverse initiatieven nog meer aansluiting te vinden voor en met cliënten bij diverse soorten hulp- en dienstverlening, zowel intern als extern, zodat de

cliënt zoveel als mogelijk in zijn krachten wordt gezet en erkend. Dit gebeurt onder meer door de 14 daagse overleggen tussen jobcoach en gezinshulpen, maar ook door cliëntbespreking op het teamzorgcoördinatie dat eveneens om de 14 dagen plaatsvindt. Doordat de hele dienst op een zelfde locatie/verdieping actief is, is er ook teamoverschrijdend overleg waar nodig en/of sluiten zorgcoördinatoren aan op het wijkoverleg met de gezinshulpen i.k.v specifieke dossiers.

- SD 2 - We willen met de thuiszorg een sterke schakel vormen in een lokaal zorgnetwerk.
 - OD 2.1 - Om de thuiszorg met nieuwe elementen aan te vullen, onderzoekt Mintus mogelijke samenwerkingsakkoorden met derden-partners.
 - Mintus is een actieve partner in de ELZ Brugge
 - Mintus is een actieve partner in Labyrint
 - Mintus is een actieve partner in het project zorgzame buurten

REALISATIE

Mintus is een effectief actieve partner in diverse werk- en stuurgroepen van onder meer de ELZ (werkgroep buurt) en Labyrint, partner in project zorgzame buurten en diverse andere, relevante ad hoc thema's die relevant zijn voor de werking en verdere uitbouw van de zorggarantie voor de gebruikers.

- OD 2.2 – Mintus bouwt aan een thuiszorgdienst voor de toekomst, door het aanbieden van een integraal zorgpakket dat personen de mogelijkheid geeft langer, comfortabel thuis te wonen.
 - Mintus realiseert een nieuwe werking van de thuiszorgdiensten door een versterkt, ondersteunend leidinggevend kader en met ruimte voor opleiding en vorming in de nieuwe werking en in noodzakelijke vaardigheden.
 - Mintus realiseert een nieuwe werking van de thuiszorgdiensten waarbij de klant een totaalpakket met zorggarantie wordt aangeboden, aansluitend op diens specifieke noden.
 - Mintus realiseert een nieuwe werking van de thuiszorgdiensten door een sterke focus op continuïteit van dienstverlening voor de cliënt en op flexibel inspelen op verandering.
 - De thuiszorg hertekent de formatie van de eigen dienst op basis van de vereiste deskundigheid, hiërarchie, toekomstige ontwikkelingen en vult de functies in.
- OD 2.3 – De medewerkers van de dienst Thuiszorg voeren bestaande procedures correct uit en volgen gemaakte afspraken strikt op.
 - Kwaliteitshandboek permanent evalueren.

REALISATIE

De dienst thuiszorg hertekende in 2023 de volledige dienst thuiszorg. Dit zowel op inhoudelijk vlak als op infrastructureel vlak. De dienst ondernam acties om te evolueren naar een daad- en slagkrachtig team, waarbij nauw wordt samengewerkt tussen de diverse schakels in het team zoals administratie, zorgcoördinatie en jobcoach.

In 2023 werden ook de vacante plaatsen ingevuld, waardoor elk team volledig werd en de druk van personeelstekorten werd opgevangen. Dit betekende enerzijds het zoeken naar een nieuw evenwicht, maar ook het binnenbrengen en verwerven van nieuwe expertise.

Daarnaast gingen de teams onderling en samen aan de slag om diverse procedures te herbekijken en waar nodig te hertekenen. Dit proces werd in 2023 in de startblokken gezet en kent een verdere uitwerking in 2024.

- SD 3 – Om de resultaten te bereiken binnen de thuiszorg willen we blijvend kunnen verbeteren. We scheppen daartoe een cultuur van verandering, leren en groeien.
 - OD 3.1 – Mintus ontwikkelt de competenties en strategische vaardigheden en bevordert de kennisuitwisseling van medewerkers onderling en met derden.
 - OD 3.2 – Mintus biedt medewerkers de nodige technische en infrastructurele ondersteuning waardoor de kwaliteit, efficiëntie en/of effectiviteit van de werking verhoogt.
 - Mintus past de IT en logistiek van de thuiszorg aan, door de aankoop van planningssoftware bij de geschikte IT-partner.
 - ➔ De dienst gaat in zee met een nieuwe leverancier, nl. DEHORA (Planpoint)
 - De dienst thuiszorg voorziet het leidinggevend kader van periodieke beheersinformatie over de werking van de dienst.
 - OD 3.3 – Mintus bevordert de tevredenheid van het personeel door het optimaliseren van de arbeidsvoorwaarden en de directe en indirecte ondersteuning.
 - Uitwerken van (voor de werknemers van de thuiszorg) gezinsvriendelijke uurroosters

REALISATIE

Mintus stootte in 2022 en 2023 op problemen met de planningssoftware. Deze leek onvoldoende afgestemd op de noden van de medewerkers om vlot, effectief en efficiënt te kunnen werken. Er werd binnen de organisatie actie ondernomen, wat uiteindelijk resulteerde in het in zee gaan met een nieuwe leverancier voor planning en dossierbeheer (zie boven). De dienst thuiszorg neemt actief deel aan opleidingen en ROP's van de VVSG om up to date te blijven, kennis te delen en in te zetten op verder expertise uitbouw. Ook intern wordt blijvend ingezet op verbetering en vooruitstrevendheid. Zo loopt intern het project 'iedereen digitaal' om elke medewerker op de digitale te krijgen. Daarnaast zijn er samenwerkingen met o.a. EMINO om waar nodig ondersteuning op de werkvloer te voorzien indien nodig. Tot slot werden in 2023 diverse initiatieven opgezet om medewerkers te waarderen, een kans te geven hun netwerk uit te bouwen en om kennis op te doen over diverse thema's zoals Nieuwjaarsdansfeest, after-workdrink, teambuilding dienst thuiszorg, fietstocht, lunchwandelingen, infosessies allerhande, etc.

- SD 4 – De dienst Gezinszorg zet actief in op milieubewuste dienstverplaatsing
 - OD 4.1 Inzetten op een permanent ondersteunend beleid inzake minimale verplaatsingsafstanden en -tijden van de gezinshulpen
 - OD 4.2 opzetten van sensibiliserende initiatieven in verband met het gebruik van verplaatsingsmiddelen

2.3 Klachten

Er waren in 2023 6 klachten, waarvan 3 klachten van cliënten en 3 klachten van gezinshulpen.

2.3.1 Cliëntklachten

- 2 klachten gaan over de taakhoud van de gezinshulp waarbij de cliënten niet tevreden zijn over het geleverde werk; Bij onderzoek van de klacht, blijken de klachten ongegrond.
 - Bij een cliënt nam de gezinshulp wel contact omdat het gevraagde merk sigaretten niet aanwezig was in de winkel. Ze hoefde geen andere mee te brengen. Nadien was mevrouw hier kwaad over.
 - Bij de andere cliënt geeft de zoon aan dat zijn moeder een 'ziekelijke achterdocht' heeft en dat dit voornamelijk komt door haar dementie.
- 1 klacht betrof het bewaren van de professionele houding bij klanten en meer specifiek het bewaren van de neutraliteit, het doen van uitspraken over collega's en andere cliënten.

2.3.2 Medewerker-klachten

- 1 klacht ging over het gedrag van de cliënt waarvoor niemand iets goed kan doen, opdraagt bepaalde zaken niet te doen en die dit nadien in al haar kwaadheid uit.
- 2 klachten betroffen eenzelfde cliënt die grensoverschrijdend stelde naar 2 verschillende gezinshulpen.

2.4 Milieubewuste verplaatsingen tijdens het afgelopen jaar

Medewerkers worden maximaal gestimuleerd om met de fiets woon-werkverplaatsingen alsook dienstverplaatsingen te doen. Enkel wanneer er verre afstanden of wanneer er grote boodschappen dienen te gebeuren, wordt gevraagd om zich met de wagen te verplaatsen.

Medewerkers kunnen in beperkte mate gebruik maken van een dienstwagen om samen met de klant boodschappen te doen, zodat ze zich alsnog met de fiets naar het werk kunnen begeven.

In de mate van het mogelijke wordt ook de planning zo geregeld dat de afstand tussen 2 klanten tot een minimum herleid wordt. Gezien wij een opstartende dienst zijn, is dit niet altijd eenvoudig of haalbaar. In de toekomst wordt daar blijvend op ingezet.

Medewerkers werden uitvoerig geïnformeerd over de fietslease en konden via die weg intekenen om via die weg een leasefiets aan te schaffen.

Er werd ook actief ingezet om deel te nemen aan de 'ik fiets naar het werk'-dag op 27 april 2023 via VTM.

Er werden fietsshesjes van Mintus bedrukt en bezorgd aan alle medewerkers die fietsvergoeding ontvangen en zich dus met de fiets naar het werk verplaatsen.

Elke medewerker heeft recht op 50 euro fietsherstelbudget per jaar in de eigen fietshersteldienst van Groep Brugge.

2.5 Gebruikersbijdrage

2.5.1 Afwijking van de bijdrageschaal

Er waren in 2023 geen afwijkende gebruikersbijdrages.

2.5.2 Wijkwerking

De dienst gezinszorg van Mintus rekent per prestatie wijkwerking aan van 5%. De wijkwerking vertaalt zich in 14-daags dossierbesprekingen tussen jobcoach en gezinshulpen. Gezinshulpen kunnen ook onderling cliënten bespreken, info doorgeven en elkaar ondersteunen. Ze kunnen eveneens in één op één overleg dossiers bespreken met de jobcoach en/of coördinator.

2.6 Verbeteracties

- In 2024 en 2025 wordt de uitrol van planpoint gerealiseerd. Dit vooral op vlak van planning en desgevallend op vlak van dossierbeheer. Er wordt hierbij tevens gestreefd naar meer administratieve vereenvoudiging voor cliënt, gezinshulp en medewerker.
- Op vandaag worden enkel kilometers aangerekend aan de klant i.k.v boodschappen die met de wagen gedaan worden. In 2024 willen we werk maken om ook eventuele kilometers die voor de klant gereden worden per fiets, aan te rekenen aan de klant. Ook de gezinshulp kan deze vanaf 2024 ingeven als onkosten.

Voor verslag,
Stephanie del Cioppo
Directeur thuiszorg