

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.
 - 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.
 - OD 2.3 – De medewerkers van de dienst Thuiszorg voeren bestaande procedures correct uit en volgen gemaakte afspraken strikt op.
 - Kwaliteitshandboek permanent evalueren.
 - Tevredenheidsmeting uitvoeren.

- 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)
 - ➔ Uitrol van de nieuwe software in 2025
 - 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

Mogelijkse 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 2024

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.

Ook in 2024 werd hier actief verder op ingezet, zodat het programma in 2025 een uitrol kan kennen.

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.

Daarnaast zijn er regelmatig huisbezoeken door de jobcoaches ter plaatse en worden er 'werkvergaderingen' georganiseerd.

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. Ook in 2024 werd hier verder op ingezet. Bij klachten van de

klant of de gezinshulp, werden huisbezoeken gepland om gezamenlijk aan de slag te kunnen en positief te toekomst tegemoet te gaan.

Uit die bevraging blijkt dat de klanten doorgaans tevreden zijn met de geleverde dienstverlening. Op de geleverde prestaties van 2024 waren 2 klachten van cliënten wat deze stelling ook kracht bij zet (zie 2.2 klachten).

Van alle stopzettingen is de hoofdmoot omwille van overlijden of verhuis naar een WZC, nl. 85%. De andere stopzettingen (15%) waren een overstap naar een andere dienstverlening zoals maaltijden aan huis. 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.

1.2.1.4 Werkgroepen en inspectie

In 2024 gingen we binnen de dienst thuiszorg van start met diverse werkgroepen om de dienstverlening verder te professionaliseren en aan efficiëntie te winnen. De werkgroepen werden telkens samengesteld met leden uit de diverse subteams (klantenadministratie, zorgcoördinatie, thuishulp en leidinggevenden).

Ook het luik gezinszorg was het onderwerp van een van de werkgroepen. Echter, op het moment dat de werkgroepen gepland werden, kregen we ook de melding dat er inspectie onze werking gezinszorg onder de loep kwam nemen. Om die reden werd de werkgroep uitgesteld, zodat feedback van de inspectie kon geïntegreerd worden in de werkprocessen en -procedures.

1.2.1.5 Cultuuronderzoek

Naar aanleiding van een intern onderzoek door IDEWE, werd besloten om in 2025 van start te gaan met een cultuuronderzoek binnen die dienst thuiszorg. Dit onderzoek is een proces waarbij de cultuur van de dienst wordt onderzocht en geanalyseerd. Organisatiecultuur verwijst naar de gedeelde waarden, normen, overtuigingen, gedragingen en gewoonten die bepalen hoe mensen binnen een organisatie met elkaar omgaan en hoe zaken worden gedaan. Het begrijpen van de organisatiecultuur is belangrijk omdat het invloed heeft op de prestaties, het werkklimaat, de besluitvorming en de algehele effectiviteit van de dienst.

De doelen van dit onderzoek zijn:

1. **Inzicht krijgen:** Begrijpen wat de huidige cultuur is en hoe deze zich verhoudt tot de gewenste cultuur.
2. **Identificeren van sterke en zwakke punten:** Ontdekken welke aspecten van de cultuur bijdragen aan het succes van de organisatie en welke verbeterd kunnen worden.
3. **Verandering begeleiden:** Ondersteunen bij cultuurveranderingstrajecten, bijvoorbeeld bij fusies, reorganisaties of strategische wijzigingen.
4. **Verbinding creëren:** Bevorderen van een gevoel van verbondenheid en gedeelde waarden onder medewerkers.
5. **Problemen signaleren:** Vaststellen van culturele knelpunten die bijvoorbeeld leiden tot verloop, conflicten of lage productiviteit.

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. Dit werd bestendig in 2024 en zal verder worden gezet in de komende jaren.

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 de het jaar 2025 opgemaakt.

Sterktes

- Ervaring en expertise: Na drie jaar operationeel te zijn, heeft de dienst gezinszorg waarschijnlijk een schat aan ervaring opgebouwd in het ondersteunen van gezinnen en het omgaan met complexe situaties.
- Integratie binnen het openbaar bestuur: Als onderdeel van een openbaar bestuur kan de dienst profiteren van bestaande netwerken, samenwerkingsverbanden en overheidsmiddelen.
- Stabiele financiering: Openbare diensten hebben vaak toegang tot structurele financiering, wat continuïteit en stabiliteit biedt.
- Vertrouwen en geloofwaardigheid: Als overheidsdienst geniet de gezinszorg waarschijnlijk een hoog vertrouwen bij burgers en andere stakeholders.
- Multidisciplinaire aanpak: Binnen een openbaar bestuur kan de dienst gezinszorg gemakkelijker samenwerken met andere diensten.

Zwaktes

- Bureaucratie: Als onderdeel van een openbaar bestuur kan de dienst gezinszorg te maken hebben met trage besluitvorming en administratieve rompslomp.
- Beperkte flexibiliteit: Openbare diensten zijn vaak gebonden aan strikte regels en procedures, wat innovatie en snelle aanpassing aan veranderende behoeften kan belemmeren.
- Afhankelijkheid van overheidsbudgetten: Veranderingen in politieke prioriteiten of bezuinigingen kunnen de dienstverlening beïnvloeden.
- Mogelijk tekort aan personeel: Gezinszorg is een sector met een hoge werkdruk, wat kan leiden tot personeelstekorten of burn-outs.

Kansen

- Digitalisering: Investeren in digitale tools (zoals online intakeformulieren, telezorg of apps) kan de dienstverlening verbeteren en toegankelijker maken.
- Preventieve zorg: Er is een groeiende vraag naar preventieve ondersteuning voor gezinnen, wat kansen biedt om nieuwe programma's te ontwikkelen.
- Samenwerking met lokale partners:
 - Samenwerken met lokale organisaties, zoals scholen, kinderdagverblijven, buurthuizen, sportclubs en vrijwilligersorganisaties, kan de dienst gezinszorg helpen om gezinnen beter te bereiken en ondersteunen.
 - Lokale netwerken kunnen ook helpen om problemen vroegtijdig te signaleren en preventief te werken.
- Lokale behoefteanalyse: Door regelmatig in gesprek te gaan met lokale gezinnen, scholen, huisartsen en andere stakeholders, kan de dienst gezinszorg beter inspelen op specifieke behoeften in de regio. Dit kan leiden tot maatwerkoplossingen die beter aansluiten bij de lokale context.
- Lokale innovatieprojecten: Het opzetten van proefprojecten in samenwerking met lokale partners, zoals een buurtgerichte aanpak voor kwetsbare gezinnen of een lokaal steunpunt voor jonge ouders, kan de dienstverlening vernieuwen en versterken.
- Lokale evenementen en ontmoetingsmomenten: Het organiseren van lokale bijeenkomsten, zoals informatieavonden, workshops of ontmoetingsmomenten voor ouders, kan de dienst gezinszorg dichter bij de gemeenschap brengen. Dit kan ook helpen om stigma's rond hulpvragen te verminderen.

Bedreigingen

- Bezuinigingen: Politieke keuzes kunnen leiden tot budgetvermindering, wat de dienstverlening onder druk zet.
- Concurrentie van private aanbieders: Private organisaties kunnen sneller inspelen op marktvragen en mogelijk een betere service bieden.
- Veranderende wetgeving: Nieuwe regels of beleidswijzigingen kunnen extra druk leggen op de dienst of leiden tot herstructurering.
- Toenemende vraag naar zorg: Door maatschappelijke ontwikkelingen (zoals vergrijzing, armoede of gezinscomplexiteit) kan de vraag naar gezinszorg sneller stijgen dan de capaciteit van de dienst.

Conclusie:

De dienst gezinszorg heeft een sterke basis door haar integratie binnen het openbaar bestuur en de opgebouwde ervaring. Er zijn echter uitdagingen op het gebied van bureaucratie en flexibiliteit. Kansen liggen vooral in digitalisering, preventieve zorg en samenwerking met andere organisaties. Bedreigingen zoals bezuinigingen en een toenemende vraag naar zorg vragen om proactief beleid en innovatie. Lokale verankering kan ervoor zorgen dat de dienst gezinszorg niet alleen effectiever werkt, maar ook een sterke band opbouwt met de burgers die ze dient. Door in te zetten op sterke punten en kansen, terwijl zwaktes en bedreigingen worden aangepakt, kan de dienst gezinszorg haar positie versterken en een nog grotere impact hebben op de gezinnen die ze ondersteunt.

2.2 Klachten

Er waren in 2024 2 klachten van klanten

2.2.1 Cliëntklachten

- 1 klacht gaan over de taakhoud van de gezinshulp waarbij de cliënten niet tevreden zijn over het geleverde werk; Bij onderzoek van de klacht, blijkt deze ongegrond:
- De cliënt is ontevreden omdat de gezinshulp 'weigert' om de woning te poetsen, terwijl ze tijd heeft. De cliënt werd gewezen op het contract, de wetgeving en er werd samen met hem een aanvraag poetshulp ingediend.
- 1 klacht betrof het bewaren van de professionele houding bij klanten en meer specifiek het bewaken van de grens tussen afstand en nabijheid. De cliënt wilde dit graag zelf met de gezinshulp bespreken. Dit werd onderling uitgesproken en aangepakt. Bij opvolging bleek het probleem van de baan.

2.3 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.

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

2.4 Gebruikersbijdrage

2.4.1 Afwijking van de bijdrageschaal

Op de rad van bestuur werd beslist dat afwijkingen enkel ten voordele van de cliënt worden gehandhaafd, waarbij als regel geldt dat gebruikers waarbij de inkomsten hoger zijn dan de bedragen vermeldt in de bijdrageschaal én waarbij dus geëxtrapoleerd moet worden, als afwijking mogen behandeld worden nadat daar voor het desbetreffende individuele dossier de opportuniteit daarvan onderzocht werd door de zorgcoördinator en nadat de directeur daar akkoord voor gaf. Die gebruikers betalen in geval van toekenning maximaal 14.14 euro + 5% wijkwerking.

Deze afspraak geldt sinds mei 2024. In 2024 kenden we 10 afwijkingen op de bijdrageschaal toe, ten voordele van de cliënt.

2.4.2 Wijkwerking

De dienst gezinszorg van Mintus rekent per prestatie wijkwerking aan van 5%. De wijkwerking vertaalt zich in 14-daags dossierbesprekingen tussen jobcoach en gezinshulp. 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.

2.5 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 2025 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