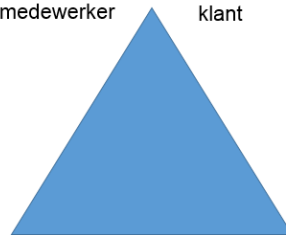


# Kwaliteitsbeleid STMG

## 2020 - 2023



medewerker klant



organisatie

**Proceseigenaar:** Directeur/bestuurder

**Datum:** 27 augustus 2020

**Documentenbeheer:** Afdeling BKC

**Versie :** 1.0

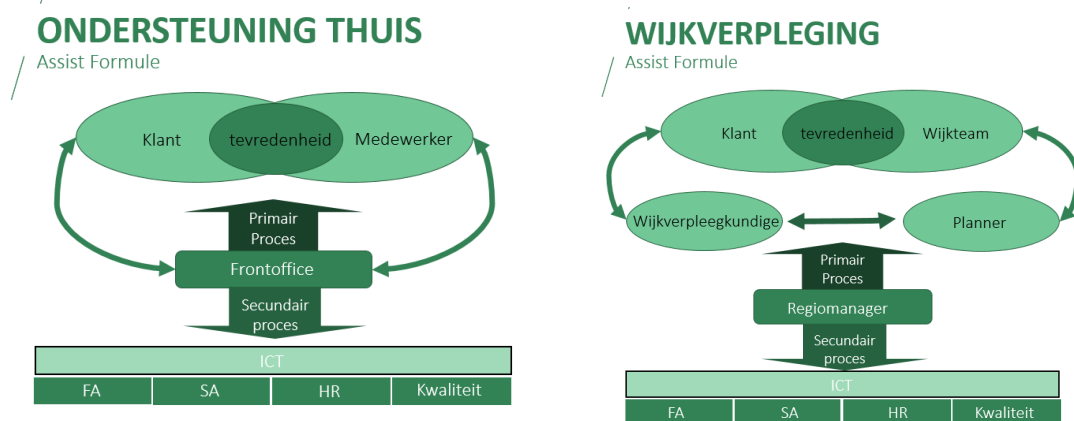
## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
Missie .....	4
Visie .....	4
Kernwaarden .....	5
Koersplan 2019-2023 .....	5
Doelstelling .....	6
Monitoring doelstellingen .....	6

## Inleiding

In ons kwaliteitsbeleid staat de betrokkenheid en professionaliteit van onze medewerkers bij Ondersteuning thuis en Wijkverpleging centraal. Betrokken en professionele medewerkers en daarnaast goed georganiseerde ondersteunende diensten (ICT, SA, HR, FA, Kwaliteit) en het voldoen aan wet- en regelgeving zijn een voorwaarde voor het leveren van een goede dienst aan de klant wat leidt tot een tevreden klant, duurzaam succes en dus tot bedrijfscontinuïteit op lange termijn. Wij gaan daarom continu na wat de behoeften, verwachtingen en wensen van onze klanten zijn, proberen deze te begrijpen en hieraan te voldoen. Deze filosofie is weergegeven in onderstaande plaatjes.

Plaatje Assist Model Thuiszorg

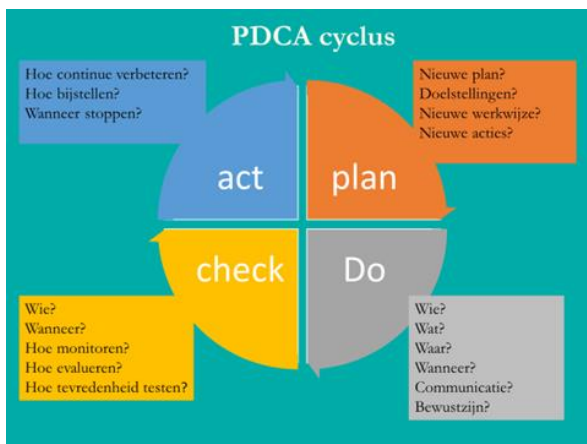


Wij doen dit door:

1. Het inrichten, implementeren, onderhouden en continu verbeteren van een effectief kwaliteitsmanagementsysteem dat gebaseerd is op de volgende principes: klantgerichtheid, leiderschap, betrokkenheid (engagement) van medewerkers, procesbenadering, verbetering, op bewijs gebaseerde besluitvorming en tenslotte relatiemanagement.
2. Het kwaliteitsbewustzijn te stimuleren, waardoor iedere medewerker weet wat van hem/haar wordt verwacht en individueel verantwoordelijk is voor de kwaliteit van zijn/haar werk
3. De bedrijfsprocessen steeds te optimaliseren door het periodiek uitvoeren van risico inventarisatie en –analyse en doorvoeren van daaruit voortvloeiende beheersmaatregelen
4. De kwaliteit en veiligheid van onze diensten te garanderen door te voldoen aan (STMG) standaarden, wet- en regelgeving
5. Een open relatie en communicatie te onderhouden zowel intern (medewerkers, bestuur, medezeggenschapsraden, RvC, Aandeelhouder) als extern (klanten, leveranciers en andere belanghebbenden zoals bijvoorbeeld een zorgverzekeraar of gemeente)
6. Periodiek het kwaliteitsbeleid te beoordelen aan de hand van specifieke, tijdsgebonden en concrete doelstellingen, die op regelmatige tijdstippen worden gemeten en indien nodig op grond van de uitkomst van de beoordeling bijgesteld worden.

Dit kwaliteitsbeleid staat niet los, maar maakt integraal onderdeel uit van de kwaliteitscyclus van STMG en hangt vast aan de missie, visie, kernwaarden en koersplan van STMG. Het huidige Koersplan loopt t/m 2023. Wanneer het Koersplan wijzigt zal dit kwaliteitsbeleid ook opnieuw worden gezien. De P&C cyclus is binnen STMG de basis om de kwaliteitscyclus te borgen (van kaderbrief tot jaarverslaglegging). Hierdoor is ook de PDCA verder verstevigd.

De PDCA cyclus levert een belangrijke bijdrage aan het realiseren van onze bedrijfsdoelstellingen en het continu verbeteren. De aankomende jaren wil STMG met name verbeteren in het uitvoeren van de **Check** en de **Act**.



## Missie

“Bij STMG voegen we waarde toe aan de kwaliteit van het leven van onze klant. Dat doen we vanuit onze professionaliteit en met de behoeften en beleving van onze klant als vertrekpunt. Onze klant verdient zorg en ondersteuning waarin hun geluk en welzijn een plek heeft. Zo leveren onze medewerkers met hun ervaring en bekwaamheid een waardevolle bijdrage aan het leven van de klant en haar omgeving”

## Visie

STMG is de verbinder in het netwerk van informele zorg (mantelzorg en vrijwilligers), services, ondersteuning (thuisbegeleiding en hulp bij het huishouden) en formele zorg (verzorging en verpleging). Onze klanten kunnen langer zelfstandig en redzaam leven en thuis wonen doordat de omgeving en de eigen kracht en mogelijkheden van de klant ons vertrekpunt vormen.

## Kernwaarden

### SAMEN

We doen het samen. Samen met de klant. Met samenwerkingspartners. En samen met collega's. We zijn in contact met alle relevante partijen, overleggen waar mogelijk en nodig en bieden op die manier de zorg die past bij de behoefte.

### LEF

We tonen lef. We streven altijd naar verdere ontwikkeling. Van de zorg, van relaties, van ons eigen kunnen. We zoeken grenzen, verkennen deze en zijn niet bang om vernieuwend te zijn in ons werk. We denken in kansen en mogelijkheden en zoeken altijd naar een oplossing.

### BEWUST

We doen ons werk bewust. We kiezen bewust voor de zorg die we bieden. Zijn ons bewust van onze rol en de bijbehorende verantwoordelijkheden. Dat verwachten we ook van onze klanten. Daarnaast zijn we ons bewust van onze omgeving en houden we rekening met de toekomst.

## Koersplan 2019-2023

Voor het komende jaren ligt onze focus op vier strategische thema's **Capaciteit, professionaliteit, strategische allianties en bedrijfsmatig gezond.**

### Capaciteit

Door de groeiende vraag naar zorg en de tekorten op de arbeidsmarkt is capaciteit de komende jaren een belangrijk thema. Zonder voldoende capaciteit, zowel kwalitatief als kwantitatief, kunnen wij onze missie niet realiseren. We vullen het thema capaciteit in door de uitrol van 'succesvolle teams' bij STMG B.V. en 'professionele regelvrijheid' bij STMG Ondersteuning thuis B.V.

### Professionele medewerker

We stellen de komende jaren naast de klant, ook de medewerkers en hun (persoonlijke) ontwikkeling centraal. We zien onze medewerkers als professionals, van generalist tot specialist, die in teamverband zorg dragen voor gezonde burgers in een gezonde regio. De wijkverpleegkundige heeft hier een belangrijke regierol in. Deze functie krijgt steeds meer de betekenis van Regieverpleegkundige, maar van het hele team wordt een professionele houding en werkwijze verwacht waarin klinisch redeneren, intercollegiale toetsing en persoonlijk leiderschap een vanzelfsprekende plek innemen.

Ook bij Ondersteuning Thuis verandert de rol van de medewerker, doordat vanuit de WMO en gemeenten de visie op Huishoudelijke ondersteuning verandert. Signaleren, ondersteunen en begeleiden in plaats van overnemen en op- en afschalen daar waar nodig en mogelijk. Dit vraagt andere competenties. We faciliteren onze medewerker hierin door oa. de professionele regelruimte, maar we streven ook naar opleiding en training.

### Strategische allianties

Samenwerking binnen de regio wordt steeds belangrijker. Daar wordt vanuit de overheid en zorgverzekeraars om gevraagd en het bestendigt onze positie ten opzichte van andere thuiszorgaanbieders.

### Bedrijfsmatig gezond

De afgelopen jaren stonden voor STMG in het teken van het werken aan de basis. Daar is veel

voortgang op geboekt; toch zijn we er nog niet helemaal. De komende jaren krijgen optimalisatie van de (overstijgende) bedrijfsprocessen en het uitbouwen van Business Intelligence benutten van data analyse) extra aandacht.

## Doelstelling

Bovengenoemde strategie zal in de jaarlijkse kaderbrief en de daaruit voortvloeiende jaarlijkse jaarplannen verder handen en voeten krijgen. De strategische doelstellingen staan geformuleerd in de kaderbrief en worden verder geoperationaliseerd in de jaarplannen.

STMG vindt het belangrijk dat in de aankomende jaren het kwaliteitssysteem verder wordt geoptimaliseerd zodat het ondersteunend is aan de realisatie van bovengenoemde doelstellingen .

## Monitoring doelstellingen

STMG vindt het belangrijk om de resultaten van de uitgezette strategie te monitoren. Hierdoor kunnen tegenvallende prestaties tijdig worden bijgestuurd. STMG maakt hierbij gebruik van de Balance score card als methodiek. Samenhangende doelen en kpi's/normen stemmen we hiermee integraal af en dit is voor STMG een belangrijk speerpunt om meer in control te komen.



De Balance score card wordt gebruikt om de voortgang van de doelstellingen uit de kaderbrief te monitoren.