



Kwaliteitsplan Anka Thuiszorg BV

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Inleiding	4
Achtergrond Anka Thuiszorg	5
1 Missie	5
2 Visie	6
3 Doelgroep	7
4 Personeelssamenstelling	8
1 Thema: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	9
1.1 Compassie	9
1.2 Uniek zijn	9
1.3 Autonomie	9
1.4 Zorgdoelen en werkwijze	9
2 Thema: Wonen en welzijn	10
2.1 Zingeving	10
2.2 Verzorgd lichaam en kleding	10
3 Thema: Veiligheid	11
3.1 Medicatieveiligheid	11
3.2 Decubituspreventie	11
4 Thema: Leren en verbeteren van kwaliteit:	12
4.1 Kwaliteitsmanagementsysteem	12
4.2 Kwaliteitsplan	12
4.3 Kwaliteitsverslag	12
4.4 Kwaliteit in de praktijk	12
5 Thema: Leiderschap, governance en management	13
5.1 Visie op zorg	13
5.2 Sturen op kernwaarden	13
5.3 Leiderschap en goed bestuur	14
5.4 Rol en positie interne organen en toezichthouder	14
5.5 Inzicht hebben en geven	14
6 Thema: Personeelssamenstelling	15
6.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht	15
6.2 Specifieke kennis, vaardigheden	15
6.3 Reflectie, leren en ontwikkelen	15
7 Thema: Gebruik van hulpbronnen	16
8 Thema: Gebruik van informatie	17
9 Ontwikkeling 2025	18



Inleiding

Kwaliteitsplan Anka Thuiszorg

Dit Kwaliteitsplan beschrijft hoe Anka Thuiszorg voortdurend werkt aan de kwaliteit van zorg, en daarmee een bijdrage levert aan de kwaliteit van het leven van de cliënt. Het is dan ook een plan dat steeds wordt bijgewerkt en aangevuld.

Zorginstituut Nederland beschrijft in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het Kwaliteitskader Wijkverpleging wat zorgaanbieders, cliënten en zorgverzekeraars hebben afgesproken over wat goede zorg is. Ons Kwaliteitsplan volgt dan ook het model zoals dat wordt aangereikt in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

We beginnen met een beschrijving van de organisatie Anka Thuiszorg.

Daarna geven wij onze invulling van de vier thema's op het gebied van kwaliteit en veiligheid:

- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning (hoofdstuk 1)
- Wonen en welzijn (hoofdstuk 2)
- Veiligheid (hoofdstuk 3)
- Leren en verbeteren van kwaliteit (hoofdstuk 4).

Vervolgens beschrijven we onze invulling van de vier rand voorwaardelijke thema's:

- Leiderschap, governance en management (hoofdstuk 5)
- Personeelssamenstelling (hoofdstuk 6)
- Gebruik van hulpbronnen (hoofdstuk 7)
- Gebruik van informatie (hoofdstuk 8).

De Verbeterparagraaf (hoofdstuk 9) geeft tot slot een overzicht van de concrete projecten waarmee Anka Thuiszorg samen leert en verbetert op het gebied van kwaliteit van zorg.



Achtergrond Anka Thuiszorg

Anka Thuiszorg is opgericht in 2017. Anka Thuiszorg biedt persoonlijke verzorging & verpleging, individuele begeleiding, dagbesteding en huishoudelijke hulpverlening aan ouderen met een lichamelijke en/of geestelijke beperking.

Onze thuiszorg bestaat uit huishoudelijke ondersteuning, verzorging, en begeleiding in de regio rondom Breda en de aangrenzende gemeenten (Noor Brabant). Anka Thuiszorg biedt Thuiszorg vanuit de ZVW (zorgverzekeringswet), de WMO (wet maatschappelijke ondersteuning) en de WLZ (wet langdurige zorg) . De wensen en behoeften van onze cliënten zijn altijd het uitgangspunt van de diensten die wij bieden.

1.Missie

De missie van Anka Thuiszorg is:

Bijdrage leveren aan kwaliteit van leven als gevolg van een ziekte / aandoening van onze cliënten. Samen met zijn/haar omgeving dragen wij bij aan het bereiken van optimale kwaliteit van leven.

Wij streven er naar om een vraaggerichte en ondernemende organisatie te zijn die, op basis van een gezonde en duurzame bedrijfsvoering, specialistische dienstverlening biedt aan onze cliënt en hun mantelzorgers door de inzet van medewerkers die met plezier presteren.

Dit doen we als gespecialiseerde zorgorganisatie in Oosterhout en nabij gelegen gemeenten in provincie Noord Brabant. Onze focus ligt op het bieden van zorg- en dienstverlening.



2. Visie

Mensen willen graag, voor zover mogelijk is, zelfstandig blijven. Anka Thuiszorg helpt daar graag aan bij. Er zijn steeds meer mensen die een beroep doen op zorg, maar er zijn te weinig zorgprofessionals om aan de groeiende vraag naar zorg te voldoen.

Anka Thuiszorg heeft haar cliënten gevraagd wat zij willen bereiken met onze diensten. “kwaliteit van zorg”, “klantgerichtheid”, “respect voor zelfstandigheid” en “vertrouwde omgeving” waren meest voorkomende antwoorden. Derhalve benoemen wij deze als onze klantwaarden.

Bij Anka Thuiszorg ondersteunen we cliënten bij het zoeken naar oplossingen, om langer op een prettige en veilige manier thuis te blijven wonen. Wij zorgen ervoor dat cliënten zo veel mogelijk de dingen kunt blijven doen, die voor hen van betekenis zijn. Samen doorlopen we vijf stappen, daarbij kijken we met een positieve blik en gaan we altijd uit van wat cliënten wél kunnen!

De kernwaarden van Anka Thuiszorg zijn als volgt samengevat;

Focus op deskundigheid, Empathie, Communicatie en Betrouwbaarheid

Er zijn momenten in het leven waarop een ieder extra zorg en ondersteuning nodig heeft. Op zulke momenten kunt u met een gerust hart vertrouwen op Anka Thuiszorg.

Onze motto is “Gezonder, veilig en prettig thuis wonen”



3. Doelgroep

Anka Thuiszorg biedt zorg en begeleiding aan mensen met een lichamelijke en/of geestelijke beperking. Vaak betreft het mensen met letsel, die in de chronische fase verkeren, of die uitbehandeld zijn na een al dan niet succesvol revalidatietraject. Voor deze groep mensen zien zorgverleners van Anka Thuiszorg kansen om participatie in de samenleving mogelijk te maken of te verbeteren.

Vanuit de visie van de Positieve Gezondheid staat niet de aandoening of ziekte centraal, maar ligt de nadruk op gezond leven. Stilstand is achteruitgang, en daarom kijken wij naar mogelijkheden in plaats van beperkingen en stellen wij in samenspraak met cliënten doelen op om de kwaliteit van leven te verbeteren.

Indicaties voor zorg

Voor alle cliënten met een WLZ indicatie of een indicatie via de WMO op PGB basis. Voor de cliënten met een indicatie vanuit de ZVW is er indicatie mogelijk op PGB of ongecontracteerde Zorg in Natura basis. Een klein percentage vanuit de ZVW bestaat uit cliënten met een kortdurende indicatie voor zorg in verband met een andere aandoening.



4. Personeelssamenstelling

Anka Thuiszorg heeft een eigen norm voor een evenwichtige samenstelling van het team van zorgverleners. Dit zorgt ervoor dat ieder zorgteam de juiste mix van zorgprofessionals bevat.

Medewerkers van Anka Thuiszorg voelen zich samen verantwoordelijk en dat uit zich in een laag ziekteverzuim en een lage uitdienst ratio, mede doordat intern passende oplossingen worden gezocht bij (dreigend) langdurig verzuim.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning is het eerste thema uit het Kwaliteitskader thuiszorg dat van toepassing is op Anka Thuiszorg. Dit thema sluit zeer goed aan bij de visie van Anka Thuiszorg



Thema 1: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

1.1 Compassie

Anka Thuiszorg werkt met kleine zorgteams. Daardoor kent elke zorgverlener de cliënt en andersom. Tijdens de intake en gedurende de zorgperiode bespreken we de wensen van de cliënt. Wat vindt hij of zij belangrijk in het leven? Empathie en respect voor de cliënt zijn daarbij essentieel. Hierop worden de medewerkers actief geschoold en gestuurd.

1.2 Uniek zijn

Iedere cliënt is uniek en heeft een eigen netwerk. Eigen identiteit, maar ook regie over het eigen leven zijn belangrijk voor de cliënt. Het cliënten dossier en het zorgplan zijn geheel op de cliënt afgestemd en in samenspraak met de cliënt opgesteld. We volgen de richtlijnen voor verantwoorde zorg, maar als de unieke situatie van de cliënt daartoe aanleiding geeft dan wijken we af van de richtlijnen. Goede afspraken binnen het netwerk van de cliënt zijn daarbij essentieel. Onze zorgverleners zijn hierop getraind.

1.3 Autonomie

Iedere cliënt heeft recht op autonomie. Als een cliënt niet meer in staat is zelf beslissingen te nemen wordt zorginzet gestaakt, daar waar Anka Thuiszorg geen onvrijwillige zorg (WZD diensten) biedt.

1.4 Zorgdoelen en werkwijze

De zorgadviseur van Anka Thuiszorg start met een vrijblijvend kennismakingsgesprek. Na het bespreken van de wensen, verwachtingen en mogelijkheden besluiten cliënt en zorgmanager óf en wanneer de dienstverlening door Anka Thuiszorg gestart kan worden. Binnen 5 dagen na aanvang van zorg stelt de indicierend wijkverpleegkundige een zorgplan op dat geheel in samenspraak met de cliënt en/of naasten wordt opgesteld. De client ondersteuner/begeleider van Anka Thuiszorg maakt op basis van het zorgplan een werkinstructie op die de dagelijkse zorg en werkwijze borgt.

Minimaal éénmaal per jaar evalueren we de zorg met de cliënt en diens naasten. Deze zorgevaluatie kijkt naar de achterliggende periode (zijn de gestelde doelen behaald?) en naar de toekomst: wat wil de cliënt de komende periode bereiken. Het zorgplan wordt hierop aangepast dmv een herindicatie.

Inzet overige disciplines

Wanneer op andere gebieden expertise nodig is (in thuissituatie), bekijken we wie daarvoor geschikt en beschikbaar is. Anka Thuiszorg heeft geen vast multi disciplinair overleg (MDO), maar organiseert dit op maat rondom de cliënt, samen met de betrokken disciplines.

Nauwe samenwerking en snel kunnen schakelen en overleggen staan hierbij centraal. De korte lijnen zorgen voor heldere communicatie.

Voorbeelden van situaties waarin we aanvullende disciplines inzetten:

- Medische zorgvragen (huisarts, medisch specialist);
- Paramedische zorgvragen (fysiotherapeut, diëtist, ergotherapeut)
- Verpleegkundig specialist.



Thema 2: Wonen en Welzijn

2.1 Zingeving

Vanuit de visie “Gezonder, veilig en prettig thuis wonen” staat niet de aandoening of ziekte centraal, maar ligt de nadruk op gezond leven. Ook wanneer cliënten in een eindstadium van het leven zijn, houden wij aandacht voor zingeving: wat is voor de cliënt belangrijk. Soms zijn het kleine dingen die het verschil maken.

2.2 Verzorgd lichaam en kleding

Een verzorgd uiterlijk is belangrijk voor de eigenwaarde en een goed gevoel bij de cliënt. Als een cliënt ondersteuning nodig heeft bij de persoonlijke verzorging dan geven wij dat naar wens van cliënt.

Anka Thuiszorg houdt rekening met wensen van client, doelmatigheid en efficiëntie die tijdens het opstellen van het zorgplan zijn vastgelegd.



Thema 3: Veiligheid

3.1 Medicatieveiligheid

In het zorgplan van de cliënt staat beschreven wie verantwoordelijk is voor toediening en beheer van de medicatie. De wijkverpleegkundige bepaalt aan de hand van een BEM formulier waar de verantwoordelijkheden liggen mbt medicatie.

De medicatie wordt geleverd door de apotheek waar de cliënt is ingeschreven. Gezien de grootte van de regio zijn er diverse apothekers betrokken bij de levering van medicatie. De zorgverleners zijn op de hoogte van de medicatieprocedure. Bij een fout wordt een MIC (Melding Incidenten Cliënten) gemaakt. Deze meldingen worden besproken tijdens het teamoverleg, zodat met elkaar naar oorzaak en oplossing kan worden gekeken.

3.2 Decubituspreventie

Overall binnen Anka Thuiszorg letten we erop dat de cliënt zoveel mogelijk beweegt. We stimuleren uit bed zijn en een actieve houding in de stoel, waarmee belangrijke oorzaken van decubitus worden weggenomen.



Thema 4: Leren en verbeteren van kwaliteit

Jaarlijkse zorgevaluatie van cliënten van Anka Thuiszorg en de naasten van de cliënt, is een belangrijk instrument om de kwaliteit van zorg te meten. De evaluatie betreft de directe zorgverlening inclusief de genoemde thema's op het gebied van wonen en welzijn. Daarbij wordt ook aandacht besteed aan de mantelzorger. De overige systemen om de kwaliteit te toetsen en te borgen worden hieronder beschreven.

4.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

De RI&E en het plan van aanpak moeten na de toetsing ook worden toegezonden aan bestuur van Anka Thuiszorg

Wel is in de Arbowet vastgelegd dat werknemers de RI&E moeten kunnen inzien wanneer zij dit willen (inzagerecht). RI&E en het plan van aanpak wordt beschikbaar gesteld onder personeel van Anka Thuiszorg. Zo weet iedereen welke risico's er spelen en hoe die risico's aangepakt gaan worden.

4.2 Kwaliteitsplan

Anka Thuiszorg maakt jaarlijks, 4e kwartaal, een nieuw kwaliteitsplan dat wordt besproken met de Raad van Commissarissen.

4.3 Kwaliteitsverslag

Anka Thuiszorg streeft er naar periodiek een kwaliteitsverslag te maken waarin de doelen van het kwaliteitsplan geëvalueerd worden.

4.4 Kwaliteit in de praktijk

De doelen vanuit het kwaliteitsplan worden continu besproken tijdens overleg met alle medewerkers. De medewerkers dragen zelf verbeterpunten aan. Het teamoverleg (12 x per jaar voor alle medewerkers) is de centrale plaats waar verbeterpunten worden vastgesteld, teruggekoppeld en van waaruit (nieuwe) werkgroepen ontstaan. Zo is voor alle zorgverleners duidelijk aan welke punten we werken.



Thema 5: Leiderschap, governance en management

5.1 Visie op zorg

In het hoofdstuk over de organisatie van Anka Thuiszorg wordt onze visie op zorg al uitgebreid omschreven. De wensen en behoeften van onze cliënten zijn altijd het uitgangspunt van de diensten die wij bieden. Met tijd en aandacht dragen we bij aan de kwaliteit van leven van de cliënt.

5.2 Sturen op kernwaarden

Mensen willen graag, voor zover mogelijk is, zelfstandig blijven. Anka Thuiszorg helpt daar graag aan bij. Er zijn steeds meer mensen die een beroep doen op zorg, maar er zijn te weinig zorgprofessionals om aan de groeiende vraag naar zorg te voldoen.

Anka Thuiszorg heeft haar cliënten gevraagd wat zij willen bereiken met onze diensten. “kwaliteit van zorg”, “klantgerichtheid”, “respect voor zelfstandigheid” en “vertrouwde omgeving” waren meest voorkomende antwoorden. Derhalve benoemen wij deze als onze klantwaarden.

Bij Anka Thuiszorg ondersteunen we cliënten bij het zoeken naar oplossingen, om langer op een prettige en veilige manier thuis te blijven wonen. Wij zorgen ervoor dat cliënten zo veel mogelijk de dingen kunt blijven doen, die voor hen van betekenis zijn. Samen doorlopen we vijf stappen, daarbij kijken we met een positieve blik en gaan we altijd uit van wat cliënten wél kunnen!

De kernwaarden van Anka Thuiszorg zijn als volgt samengevat;
Focus op deskundigheid, Empathie, Communicatie en Betrouwbaarheid

Er zijn momenten in het leven waarop een ieder extra zorg en ondersteuning nodig heeft. Op zulke momenten kunt u met een gerust hart vertrouwen op Anka Thuiszorg.

Ons motto is “Gezonder, veilig en prettig thuis wonen”

Zo maakt iedere medewerker zich de Anka Thuiszorg meerwaarde eigen en krijgt deze vorm in het contact met en de inzet voor de cliënt.

Onderdeel van een organisatie/team komt tot uiting binnen de samenwerking tussen alle medewerkers. Iedereen binnen Anka Thuiszorg is een essentiële schakel in de dienstverlening. We moeten altijd op elkaar kunnen rekenen. Elk cliëntencontact is voor ons dé manier om te laten zien waar we goed in zijn. Met die gedachte werken we samen aan één doel. Wij inspireren en motiveren elkaar! De visie op personeelsbeleid onderschrijft dat de kwaliteit- en van elke medewerker bij Anka Thuiszorg van belang zijn en dat iedereen zelf verantwoordelijk is voor de eigen ontwikkeling. Dit vraagt open communicatie: eerlijk zijn en elkaar aanspreken op positief en negatief gedrag. Daarnaast vraagt het reactievermogen van de medewerker. Jezelf kunnen beoordelen als onderdeel van de organisatie en het team. Begeleiding (coaching) vragen en vervolgens in staat zijn je gedrag en je dienstverlening aan te passen. Hiermee zijn we doelgericht bezig van iedereen het beste te verzamelen en daarmee de dienstverlening van Anka Thuiszorg naar een (nog) hoger niveau te brengen en te houden.



5.3 Leiderschap en goed bestuur

De Raad van Bestuur bestaat uit 2 leden, de eigenaars van Anka Thuiszorg. De operationele leiding wordt uitgevoerd door het managementteam (MT). De leden van het MT integreren binnen de directe zorg en zijn in staat overstijgend te handelen waar het de gehele bedrijfsvoering betreft. Zij zijn beslissingsbevoegd en hebben ieder een eigen aandachtsveld.

De 4 aandachtsvelden van het MT zijn:

1. Medewerkers
2. Cliënten
3. Financiën
4. Kwaliteit

Anka Thuiszorg heeft een Raad van Commissarissen die jaarlijks overleg heeft met het managementteam.

De Raad van Commissarissen geeft gevraagd en ongevraagd advies op het beleid dat de organisatie volgt. En ziet op deze manier toe dat er goede kwaliteit van zorg geleverd kan worden aan de cliënten. De RvC maakt jaarlijks over het afgelopen jaar een jaarverslag waarin o.a. ook de kwaliteit van zorg zoals Anka Thuiszorg die ambieert en levert aan de orde komt. In de statuten van Anka Thuiszorg wordt de Governance Code onderschreven.

5.4 Rol en positie interne organen en toezichthouder

Anka Thuiszorg heeft een adviesraad in oprichting waarin alle functies zijn afgevaardigd, zodat het draagvlak binnen de organisatie zo groot mogelijk is. De leden vertegenwoordigen hun collega's en geven gevraagd en ongevraagd advies op het gebied van kwaliteit, beleid en personeel. Anka Thuiszorg heeft nog geen actieve Cliëntenraad, echter is deze in oprichting..

5.5 Inzicht hebben en geven

Binnen Anka Thuiszorg is open communicatie zeer belangrijk, zowel intern tussen medewerkers als met de cliënten. Zaken die spelen worden daardoor snel gesignaleerd en opgepakt. Actuele thema's worden uitgewerkt en snel gedeeld met het teamvergaderingen.



Thema 6: Personeelssamenstelling

6.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Binnen Anka Thuiszorg ontvangen de cliënten individuele zorg, afgestemd op de cliënt. De cliënt heeft geen vast zorgteam en krijgt zorg op variabele tijden.

Iedere medewerker in de zorg heeft toegang tot het dossier van de cliënt (waarvoor de zorgverlener verantwoordelijk is) en is daardoor op de hoogte van bijzonderheden en van het zorgplan van de cliënt.

6.2 Specifieke kennis, vaardigheden

Wanneer de zorgvraag complexer wordt of ongepland is kan deze worden besproken met het zorgmanager i.c.m. wijkverpleegkundige. Wanneer het van medische aard is zal een arts geraadpleegd worden en zal verder beleid besproken worden, in samenspraak met de cliënt en eventuele familie.

Medewerkers worden ingezet naar het niveau en de kennis die ze bezitten. Er is continue scholing op het gebied van handelingen, maar ook vakinhoudelijk. Een zorgverlener mag alleen zorg verlenen als hij of zij daarvoor bekwaam en bevoegd is. Er wordt gebruik gemaakt van een scholingsbudget en waar mogelijk benutten we subsidies vanuit de overheid voor scholing.

6.3 Reflectie, leren en ontwikkelen

Iedere medewerker heeft jaarlijks een gesprek om het eigen functioneren te reflecteren. Daarbij wordt aan de medewerker gevraagd om van verschillende collega's feedback te ontvangen. Omdat we grote waarde hechten aan open communicatie, vragen we de medewerkers om in de dagelijkse praktijk feedback op functioneren niet te laten liggen maar zo snel mogelijk te bespreken met de betreffende collega.

Anka Thuiszorg heeft in samenwerking met een extern adviesbureau scholingsbeleid opgesteld. Alle medewerkers hebben in 2025 een trainingsprogramma gevolgd in 2025. Het scholingsplan bestaat onder meer uit beleid voor voorbehouden handelingen, jaarlijkse reanimatietrainingen, cursussen en congressen die voor de cliëntencategorie binnen Anka Thuiszorg geschikt zijn.

Anka Thuiszorg is aangesloten bij de branchevereniging Zorgthuisnl, om op de hoogte te blijven van veranderingen die invloed hebben op het organiseren en verlenen van thuiszorg.

Rondom de cliënt is een zorgteam samengesteld. Waar nodig kan een ergotherapeut, fysiotherapeut of logopedist geconsulteerd worden. MOD's (multidisciplinair overleg) worden georganiseerd, genotuleerd en gerapporteerd.

Alle zorgverleners hebben toegang tot VILANS protocollen en krijgen elk kwartaal deskundigheidsbevordering van de wijkverpleegkundige. Ook is er tijdens de maandelijkse teamoverleggen en clientbesprekingen ruimte voor vragen en casusbesprekingen



Thema 7: Gebruik van hulpbronnen

Anka Thuiszorg maakt gebruik van verschillende hulpbronnen, zoals mobiliteit, persoonlijke verzorging, communicatie en wonen.

Voorbeeld:

een ergotherapeut kijkt mee voor eventuele aanpassingen binnen de woning en voor ondersteuning bij de ADL. De adviezen gaan altijd in overleg met de cliënt.



Thema 8: Gebruik van informatie

Met de cliënten van Anka Thuiszorg wordt minimaal 1x per jaar een zorgevaluatie gehouden. Daarin bespreken we of de cliënt tevreden is over de verleende zorg. Daarnaast wordt het actuele zorgplan geëvalueerd en waar nodig tot aanpassing overgegaan. Indien hier geldige en toe- of afnemende gezondheidsredenen voor is.

Tevens bevelen wij onze cliënten en hun naasten aan om deel te nemen aan Zorgkaart Nederland. De uitkomsten worden gedeeld onder medewerkers.

Gegevens van zorg gerelateerde zaken van de cliënt worden in het zorgdossier geregistreerd.

Ongeplande ziekenhuisopnames komen incidenteel voor.

In het kader van de AVG (algemene verordening gegevensbescherming), heeft Anka Thuiszorg per cliënt en medewerker vastgelegd welke gegevens worden gedeeld. De functionaris gegevensbescherming houdt toezicht op het naleven van de AVG en stuurt bij waar nodig.



Thema 9: Ontwikkeling 2024/2025

Verbeterparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren.

Naar aanleiding van de analyse van MiC (Melding incidenten Clienten) heeft in 2025 een themasessie m.b.t. Medicatieveiligheid plaatsgehad. Daarmee is een project gestart wat in 2025 verdere uitwerking krijgt.