



INLEIDING

De directie van Thuiszorg Bibi richt zich bij het voorbereiden en uitvoeren van het algemene ondernemingsbeleid voornamelijk op de (zorg) kwaliteit. De (zorg)kwaliteit heeft Thuiszorg Bibi hoog in het vaandel. Kwaliteit is voor ons synoniem aan clienttevredenheid, de client en zijn wensen staan bij ons centraal. Daarnaast zal er ook rekening worden gehouden met de eisen en wensen van andere belanghebbenden en speelt Thuiszorg Bibi in op externe en interne kansen en bedreigingen.

Thuiszorg Bibi ondersteunt en begeleidt cliënten en hun netwerk in hun dagelijkse bezigheden. Indien de client hulp en/of ondersteuning nodig heeft in zijn of haar ADL zorg, zal Thuiszorg Bibi hiervoor zorg dragen.

Als client behoefte heeft aan verpleegkundige hulp zal Thuiszorg Bibi de client doorverwijzen naar een andere instantie. Indien er de mogelijkheid blijft bestaan om samen te werken in de zorg voor de client, staat Thuiszorg Bibi hier zeker voor open.

Om onze werkwijze en kwaliteit aan te tonen hebben wij ervoor gekozen ons kwaliteitssysteem wederom te laten certificeren volgende de HKZ norm "Kleine organisaties". Uitgangspunt is tenminste te voldoen aan de eisen van de stakeholders en de geldige wetgeving.

Scope:

“Het ondersteunen en begeleiden van mensen met een lichamelijke en/of geestelijke beperking.”

- **Visie:**

Thuiszorg Bibi zet zich in om het leven van mensen leefbaarder en leuker te maken. Hiervoor bieden zij een helpende hand waar dit nodig is. Wij staan voor gelijkheid, hulp en vriendelijkheid. Met deze filosofie wilt Thuiszorg Bibi groeien naar een vooraanstaande zorgorganisatie in Rotterdam (en omgeving) en de huidige maatschappij. Thuiszorg Bibi wenst meer mensen de ondersteuning te bieden die zij nodig hebben.

- **Missie:**

Bij te dragen aan een betere bestaan door iedereen te respecteren en een gelijke kans te geven. Mensen te ondersteunen in hun dagelijkse, geestelijke en lichamelijke functioneren.

- **Waarde en normen:**

“Respecteer en accepteer een ander zoals jezelf gerespecteerd en geaccepteerd wilt worden”. Bij Thuiszorg Bibi respecteren en accepteren wij iedereen zoals hij of zij is. Onze medewerkers zullen zich indien mogelijk aanpassen aan de normen en waarde van de cliënten. Hierdoor hoopt Thuiszorg Bibi het zo prettig mogelijk te maken voor de cliënten.

Managementsysteem Thuiszorg Bibi		Pagina 1 van 3
Huidige versie: 1.1	Vorige versie: 1.0	Datum: 01-11-2023



• **Vrijwilligers:**

Thuiszorg Bibi is een voorstander in participeren in de samenleving. Wij geven mensen de kans om zich aan te melden als vrijwilliger en zo mensen te helpen die dit nodig hebben. Om deze vrijwilligers te helpen bieden wij, wanneer nodig, een opleiding aan/zelf op te leiden om de kennis te vergroten. De inzet van de vrijwilligers wordt beloond met een vergoeding en zij worden betrokken bij de organisatie zoals elke medewerker.

Bescherming medewerkers bij seksuele of psychische intimidatie, agressie en geweld:

- Wanneer een medewerker bij of door een cliënt geconfronteerd wordt met seksuele of psychische intimidatie, agressie of geweld heeft de medewerker het recht op de werkzaamheden bij de betrokken cliënt onmiddellijk te onderbreken, zonder dat dit leidt tot een dringende reden voor ontslag.
- Wanneer een medewerker bij of door een cliënt geconfronteerd wordt met seksuele of psychische intimidatie, agressie of geweld is hij/zij verplicht het voorval onmiddellijk te melden bij de werkgever of de daartoe aangewezen persoon (vertrouwenspersoon).
- Indien een medewerker een geval van seksuele of psychische intimidatie, agressie of geweld bij de werkgever heeft gemeld, stelt de werkgever, conform het binnen de organisatie vastgestelde beleid aangaande seksuele of psychische intimidatie, agressie of geweld altijd een onderzoek in en neemt dusdanige maatregelen dat herhaling wordt voorkomen.
- De medewerker die een geval van seksuele of psychische intimidatie, agressie of geweld heeft gemeld, heeft het recht het opnieuw verlenen van zorg bij de betrokken cliënt te weigeren

Veiligheid van de client:

De client staat centraal in zijn hulpbehoefte maar ook in de veiligheid bij deze hulp. Thuiszorg Bibi vraagt dan ook de desbetreffende medewerkers te werken volgens de aan hun opgelegde protocollen van het bedrijf en Vilans. Daarbij stelt Thuiszorg Bibi zich altijd open op voor vragen zowel van de medewerker als de client. Op deze wijze is Thuiszorg Bibi van mening dat de veiligheid van de client en de kwaliteit van de hulp zo hoog mogelijk is.

Zorg continuïteit:

Thuiszorg Bibi is van mening dat de client altijd voorzien behoort te worden van de nodige zorg. Hiervoor heeft Thuiszorg Bibi altijd een passende oplossing. Onze medewerkers stemmen vakanties op elkaar af zodat er altijd medewerkers beschikbaar zijn. Thuiszorg Bibi werkt in koppels van 3 bij een client. Het werk wordt gedaan door een vaste zorgmedewerker, deze heeft altijd een vaste vervanger en achterwacht. Op deze manier wordt de client ook geholpen bij ziekte of vakantie van een medewerker van Thuiszorg Bibi.

Door de organisatie zal gestreefd worden naar de continue verbetering van zorgkwaliteit. Daartoe wordt regelmatig het organisatiesysteem getoetst door middel van audits. Op basis van de bevindingen zal een actie

Managementsysteem Thuiszorg Bibi		Pagina 2 van 3
Huidige versie: 1.1	Vorige versie: 1.0	Datum: 01-11-2023



plan worden opgesteld waarin de doelstellingen zijn opgenomen. Managementreview zal plaatsvinden door de directie.

Bovenstaand beleid hebben wij kort samengevat

Verbeteringen komen tot stand door te luisteren naar:

- ◆ Cliënten
- ◆ Netwerk van cliënten
- ◆ Medewerkers
- ◆ Leveranciers
- ◆ Andere belanghebbenden

Van iedere medewerker wordt verwacht dat hij de activiteiten volgens het organisatiehandboek uitvoert en een actieve bijdrage levert aan de uitvoering van dit beleid.

Om gestructureerd aan kwaliteitszaken te werken en deze waar mogelijk te verbeteren, worden jaarlijks tijdens de directiebeoordeling doelstellingen opgesteld.

De directie zal erop toezien dat elke werknemer bekend is met dit beleid en hiernaar werkt.

Rotterdam, 01.11.2023

Yassin Bibi

Managementsysteem Thuiszorg Bibi		Pagina 3 van 3
Huidige versie: 1.1	Vorige versie: 1.0	Datum: 01-11-2023