

Achtergrond en doelstelling

Om de toewijding en kwaliteitspijlens duidelijk te hebben voor de organisatie, cliënten en belanghebbenden die vanuit de directie worden aangestuurd en geborgd binnen de activiteiten van de organisatie is dit document opgesteld.

Beleidsverklaring Fayecare B.V. 2025

Bij Fayecare geloven wij dat kwalitatief hoogwaardige, veilige en cultuursensitieve zorg begint bij duidelijke afspraken, professionele medewerkers en een organisatie die haar verantwoordelijkheid neemt voor mens en maatschappij.

Als thuiszorgorganisatie streven wij ernaar om onze cliënten zorg te bieden die **veilig, persoonlijk, respectvol en passend bij hun culturele achtergrond** is. Deze beleidsverklaring vormt het fundament van ons kwaliteits- en veiligheidsbeleid en geeft richting aan ons handelen.

1. Besturing en kwaliteitssysteem

Fayecare beschikt over een **integraal kwaliteitssysteem** dat voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de normen van de IGJ. De verantwoordelijkheden voor kwaliteit en veiligheid zijn helder belegd binnen de organisatie.

- De bestuurder is eindverantwoordelijk voor kwaliteit en veiligheid.
- Er is een kwaliteitsfunctionaris aangewezen die toezicht houdt op borging en naleving.
- Processen worden jaarlijks geëvalueerd en verbeterd op basis van klachten, meldingen, cliënttevredenheid en interne audits.
- Het kwaliteitssysteem omvat beleid, werkinstructies en protocollen die toegankelijk en toepasbaar zijn voor alle medewerkers.

2. Deskundigheid en inzet van personeel

Wij erkennen dat **goede zorg begint bij goed opgeleide en betrokken medewerkers**.

- Alle medewerkers beschikken over de juiste kwalificaties en (indien van toepassing) geldige BIG-registraties.
 - Bekwaamheden worden structureel getoetst en geborgd.
 - Er is een scholingsplan gericht op deskundigheidsbevordering, cultuursensitief werken, communicatie en cliëntveiligheid.
 - Inzet van externe zorgverleners of zzp'ers vindt alleen plaats onder duidelijke afspraken en kwaliteitsborging.
-

3. Cliëntveiligheid en risicomanagement

Fayecare werkt volgens een **risicogestuurde aanpak**. We brengen de risico's in kaart die de kwaliteit en veiligheid van de zorg kunnen beïnvloeden en sturen hier actief op.

- Er is een incidenten- en calamiteitenmeldingssysteem ingericht.
- Risico's zoals medicatieveiligheid, valpreventie, agressie, infectiepreventie en signalering van mishandeling worden actief gemonitord.
- Beleid en procedures zijn afgestemd op landelijke richtlijnen en worden periodiek getoetst.
- We hanteren een open meldcultuur waarin leren en verbeteren centraal staan.

4. Cliëntgericht en cultuursensitief werken

Onze cliënten staan centraal in alles wat wij doen.

- Zorgplannen worden opgesteld in overleg met de cliënt en zijn/haar netwerk, met aandacht voor culturele en religieuze waarden en normen.
- Intake- en zorgprocessen zijn zó ingericht dat de wensen, verwachtingen en zelfredzaamheid van de cliënt leidend zijn.
- We zorgen voor begrijpelijke communicatie en zetten waar nodig tolken of cultuursensitieve zorgverleners in.
- Privacy en waardigheid van de cliënt worden te allen tijde gewaarborgd.

5. Meldplicht, klachtenregeling en governance

Transparantie en aanspreekbaarheid zijn voor Fayecare vanzelfsprekend.

- Wij voldoen aan alle wettelijke meldplichten en zijn geregistreerd bij het CIBG.
- Fayecare heeft een klachtenregeling conform de Wkkgz, is aangesloten bij een erkende geschilleninstantie en beschikt over een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
- Meldingen bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd worden zorgvuldig en tijdig afgehandeld.

6. Continuïteit en transparantie

- Continuïteit van zorg is geborgd door een duidelijke achterwachtregeling en personeelsplanning.
 - Informatie richting cliënten, verwijzers en toezichthouders is volledig en transparant.
 - Samenwerking met ketenpartners vindt plaats op basis van wederzijds vertrouwen en kwaliteit.
-

7. Doelstellingen kwaliteit en veiligheid

1. **Cliëntveiligheid en cultuursensitiviteit versterken** door structurele scholing en borging van risicoanalyses.
2. **Volledige implementatie en aantoonbare werking** van het kwaliteitssysteem op basis van de IGJ-toetredingseisen.
3. **Certificering conform NEN 15224 en ISO 9001** (met additionele zorgspecifieke eisen) realiseren in het **tweede kwartaal van 2026**.
4. Focus op **risicogebaseerd werken en cliëntgerichtheid** als kern van onze kwaliteitscultuur.

8. Onze kwaliteitscultuur

Bij Fayecare streven we naar een organisatie waarin medewerkers:

- hygiëne- en veiligheidsinstructies strikt opvolgen,
- bewust omgaan met hun rol in cliëntveiligheid,
- leren van incidenten en meldingen,
- respectvol en cultuursensitief communiceren met cliënten, hun naasten en collega's.

Wij geloven dat kwaliteit geen controle is, maar een gedeelde verantwoordelijkheid.

Directie FayeCare

Faye el Maknouzi / kwaliteitsverantwoordelijke

16 oktober 2025

.

