

Kwaliteitsverslag 2020 Beschermd Wonen Groningen

1. Inleiding

Als onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem wordt jaarlijks een kwaliteitsverslag opgesteld. In dit verslag legt de aanbieder verantwoording af over het beleid dat hij in het afgelopen kalenderjaar heeft gevoerd in verband met de uitvoering van de kwaliteit van de ondersteuning die hij in dat jaar heeft verleend op het gebied van Beschermd Wonen.

Deze beoordeling moet in samenhang gezien worden met het beleidsplan 2020/2022, de kwaliteitsdoelstellingen 2019-2020 en de organisatiebeoordeling 2020.

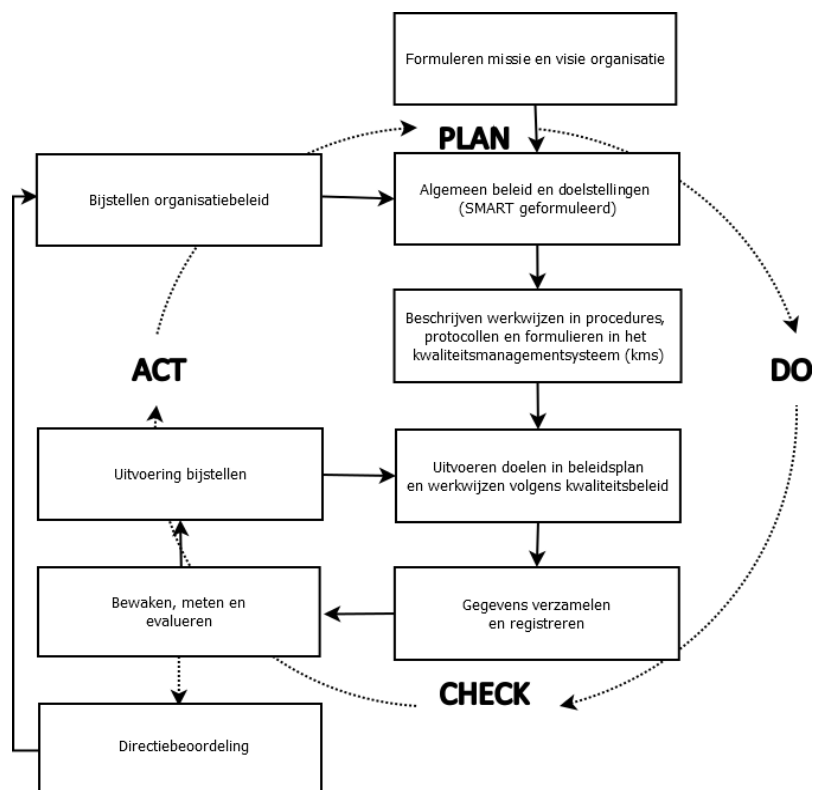
2. Kwaliteitsbeleid

Het kwaliteitsbeleid zorgt ervoor dat de werking van het kwaliteitssysteem, haar beleidsdoelstellingen, kwaliteitsdoelstellingen en indicatoren op cyclische en systematische wijze worden bewaakt, beheerst en geborgd.

Stichting Klein Voorhout werkt volgens de beleids- en kwaliteitscyclus die hiernaast schematisch is weergegeven.

In de kwaliteitsplanning is o.a. opgenomen:

- De halfjaarlijkse evaluatie van beleids- en kwaliteitsdoelstellingen.
- Jaarlijkse evaluatie en bijstelling van het organisatiebeleid (inclusief context en belanghebbenden).
- Het jaarlijks opstellen van de directiebeoordeling.
- Het jaarlijks voeren van een interne en externe audits.
- Het periodiek voeren van tevredenheidsonderzoeken onder cliënten, medewerkers en ketenpartners.



Door te meten, monitoren en analyseren willen wij kansen voor verbetering vaststellen en selecteren en de benodigde maatregelen implementeren om te voldoen aan de eisen van de belanghebbenden en de tevredenheid te verhogen.

3. Kwaliteitssysteem

Stichting Klein Voorhout zorgt, door middel van de toepassing van de werkwijzen zoals beschreven in het kwaliteitssysteem, voor een goed functionerend kwaliteitsmanagementsysteem dat voldoet aan:

- De eisen van het certificatieschema HKZ Gehandicaptenzorg
- De eisen van de zorgaanbieder zelf en
- Haar kwaliteitsdoelstellingen.

De leiding van Stichting Klein Voorhout toont hiermee aan dat zij betrokken is bij het ontwikkelen, implementeren en het continue verbeteren van de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem door:

- Het implementeren van beleid en doelstellingen van de organisatie,
- Het beschikbaar stellen van middelen voor het:
 - Uitvoeren van de primaire en ondersteunende processen,
 - Verhogen van de cliënttevredenheid,
 - Verhogen van de medewerkertevredenheid,
- Het binnen Stichting Klein Voorhout kenbaar maken van het belang om te voldoen aan de eisen van de zorgaanbieder, de eisen van de cliënt en aan vigerende wet- en regelgeving.

Onder verantwoordelijkheid van de directie, Reitze Enderlee, wordt zorggedragen voor:

- Het vaststellen, invoeren en onderhouden van de primaire en ondersteunende processen die nodig zijn voor het kwaliteitsmanagementsysteem
- Het evalueren van de prestaties van het kwaliteitsmanagementsysteem en het vaststellen van de eventuele noodzaak tot verbetering.

4. Cliëntenraad

Stichting Kleine Voorhout heeft conform de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 een cliëntenraad. De cliëntenraad wordt actief betrokken bij het kwaliteitsbeleid. In het reglement is opgenomen op welke onderwerpen de cliëntenraad advies of instemmingsrecht heeft.

5. Audits

In 2020 heeft Bureau Lagro een interne audit uitgevoerd op de norm HKZ Gehandicaptenzorg. Op basis van het interne auditrapport zijn verbetermaatregelen geformuleerd.

De jaarlijkse externe audit ((in het kader van ons HKZ-certificaat) is door DNV doorgeschoven naar maart 2021 i.v.m. de corona-beperkingen. Tijdens de audit van DNV die in maart 2021 heeft plaatsgevonden zijn geen afwijkingen geconstateerd.

6. Klachten

Stichting Klein Voorhout is aangesloten bij de Interprovinciale Klachtencommissie (IPKC). Uitgangspunt van de IPKC is dat een deskundige onafhankelijke klachtenbehandeling bijdraagt aan het wegnemen van ongenoegen bij cliënten en hun belangenbehartigers en aan een verbetering van de kwaliteit van de zorg. Onafhankelijkheid en deskundigheid zijn voor cliënten en hun belangenbehartigers van groot belang voor het vertrouwen in een goede klachtbehandeling.

In 2020 zijn er geen klachten bij de IPKC over Stichting Klein Voorhout.

7. Kwaliteitshandboek

Opschoning, vereenvoudiging en vernieuwing van het kwaliteitshandboek en volledig herschrijven van het primair proces. Het primair proces is opgedeeld in drie stappen:

- Aanmelding en intake
- Uitvoering zorg
- Beëindiging zorg

Deze aanpassingen hebben geleid tot de volgende verbeteringen:

- Continuïteit van aanmelding-intake-opname is geborgd door heldere en snelle procesgang.
- Taken en verantwoordelijkheden van de diverse disciplines in het proces zijn geborgd.
- Afspraken aan het begin van de opname worden vastgelegd middels een zorgovereenkomst. Dit geeft helderheid voor plaatser, bewoner, netwerk en Klein Voorhout.
- Alle medewerkers hebben toegang tot en inzage in het gehele handboek