

# Verslag kwaliteit 2017

Datum	1 juni 2018
Versienummer	1.0

## **1. Inleiding**

In dit verslag treft u informatie over het kwaliteitsbeleid van Siriz in 2017. Hiermee legt Siriz verantwoording af over het kwaliteitsbeleid van de organisatie.

## **2. Kwaliteitsmanagementsysteem HKZ**

In 2012 kreeg het kwaliteitsmanagementsysteem van Siriz de bekroning met het HKZ-certificaat, de ISO-norm in onze branche. Dit certificaat geeft aan hoezeer Siriz bezig is om volgens vastgelegde kwaliteitscriteria te werken. Daarmee behaalde de in het strategisch beleidsplan vastgelegde professionalisering een belangrijke mijlpaal. Het HKZ-certificaat is drie jaren geldig, mits aan de surveillanceaudits wordt voldaan. In 2015 was de periode van drie jaren verstreken en heeft Siriz zich gemeld voor certificaatvernieuwing. Vanaf januari 2016 is Siriz opnieuw gecertificeerd voor drie jaren. De uitkomsten van de in- en externe audits van 2017 zijn verwerkt door het uitwerken van de verbeterpunten, waardoor het kwaliteitssysteem continu geoptimaliseerd blijft.

## **3. Kwaliteitsbeoordeling intern**

Elk jaar vindt een interne audit plaats op basis van een vooraf vastgesteld intern auditplan.

Elk jaar vindt een directiebeoordeling plaats. De periode loopt van 1 juli tot 1 juli. De uitkomsten uit de directiebeoordeling kunnen op deze wijze meegenomen met de begroting en het jaarplan van het daaropvolgende jaar.

De verbetervoorstellen uit de interne audit en de directiebeoordeling worden vervolgens verwerkt en gemonitord.

## **4. Betrokkenheid cliënten bij kwaliteitsbeleid**

### **4.1 Cliëntenraad**

Siriz heeft een actieve cliëntenraad. De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten en denkt met Siriz mee over beleids- en kwaliteitszaken, zoals protocollen, maar ook over zaken als het vergroten van naamsbekendheid. De cliëntenraad geeft Siriz zowel gevraagd als ongevraagd advies.

De cliëntenraad gaat ten minste eenmaal per jaar langs bij de zorglocaties. Hij heeft een gesprek met cliënten over onder andere de kwaliteit van de hulpverlening.

### **4.2 Interne- en externa audits**

Tijdens de interne- en externe audits worden cliënten geïnterviewd.

### **4.3 Effectmeting op basis van prestatie-indicatoren**

In 2014 zijn prestatie-indicatoren ontwikkeld, waarmee de resultaten van de preventie, ondersteuning en zorg meetbaar kunnen worden gemaakt. De indicatoren zijn geïntegreerd in de bestaande meet- en registratiesystemen, zodat de regeldruk niet toeneemt. De indicatoren zijn er bovendien op gericht de kwaliteit van de preventie, ondersteuning en zorg te optimaliseren. Gekozen is om gebruik te maken van de Consumer Quality Index (CQ-index). Deze index is een wetenschappelijk onderbouwde gestandaardiseerde systematiek waarmee de kwaliteit van zorg vanuit het cliëntenperspectief in kaart kan worden gebracht.

Op basis van deze criteria zijn in 2014 een handreiking en vragenlijsten ontwikkeld. Deze zijn ook in 2017 gehanteerd. De metingen zijn gericht op de volgende aspecten:

- uitval en bereik;
- tevredenheid van gebruikers over het nut/het effect;
- doelrealisatie, i.e. de mate waarin belangrijke doelen zijn gerealiseerd.

Hiermee krijgt Siriz meer zicht op de effectiviteit van haar werkzaamheden en op de tevredenheid van haar klanten en ketenpartners.

## **5. Verantwoorde zorg**

Ook in 2017 heeft Siriz verantwoorde ondersteuning en zorg geboden. Door het hanteren van een ondersteunings- of zorgplan dat in samenspraak met de desbetreffende cliënt werd opgesteld, werd bijgedragen aan een doeltreffende, doelmatige en cliëntgerichte ondersteuning en/of zorg. Siriz sloot daarmee aan op de hulpvraag en de kracht van de cliënt. Daarnaast is er geïnvesteerd in het standaardiseren van het in kaart brengen van veiligheidsrisico's op cliëntniveau, zowel bij aanvang van de zorg of ondersteuning als bij grote wijzigingen in de situatie van de cliënt.

De gegevens van de beroepskrachten van Siriz die werkzaam zijn op het terrein van ondersteuning en/of zorg zijn opgenomen in het Registerplein, het kwaliteitskeurmerk voor sociaal professionals. Siriz voorzag ook in 2017 in de bekostiging hiervan. Daarnaast zijn de professionals aangemeld bij het Kwaliteitsregister Jeugd. De vrijwilligers werden gedegen getraind alvorens zij met cliënten aan de slag gingen. Siriz droeg ervoor zorg dat zowel kwalitatief als kwantitatief voorzien werd in voldoende personeel en materieel, waardoor de ondersteuning en zorg op verantwoorde wijze kon worden verleend. In 2017 kregen de beroepskrachten een opfrustraining van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

## **6. Meldingen en klachten**

In 2017 zijn er in totaal 26 incidentmeldingen en 10 intern afgehandelde klachten ingekomen. Naar aanleiding hiervan zijn diverse verbetermaatregelen in gang gezet. In het klachtenoverzicht Siriz 2017 zijn tevens de genomen actie en eventuele verbetermaatregel opgenomen. Zie hiervoor bijlage 1.

In 2017 hebben zich geen calamiteiten of geweldsincidenten voorgedaan die gemeld moesten worden aan het ministerie, de inspectie of de met het toezicht belaste gemeenteambtenaar.

## **7. Klachtencommissie**

Siriz beschikte in 2017 over een onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie behandelt in voorkomende gevallen klachten van cliënten of ex-clieënten over gedragingen van Siriz en/of haar medewerkers op basis van de daartoe door de stichting vastgestelde klachtenregeling. De regeling wordt o.a. via de website van Siriz en door middel van foldermateriaal onder de aandacht gebracht bij cliënten. De klachtenregeling is in overeenstemming met het gestelde in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

In 2017 zijn er geen klachten bij de klachtencommissie ingekomen. Er zijn derhalve ook geen aanbevelingen gedaan op grond waarvan de bestuurder maatregelen zou hebben moeten treffen. De klachtencommissie signaleerde in het verslagjaar geen structurele knelpunten.

## **8. Vertrouwenspersoon**

Cliënten van Siriz konden in het verslagjaar gebruik maken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon van het AKJ. In 2017 hebben enkele cliënten van Siriz contact gezocht met deze vertrouwenspersoon in verband met vragen, problemen of klachten.

## **9. Klachtenfunctionaris**

Cliënten van Siriz konden zich in het verslagjaar ook wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris van het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg. Geen van de cliënten van Siriz heeft dat in 2017 gedaan.