

Jaarverantwoording Kwaliteit 2018

1. Inleiding

In dit verslag legt Siriz verantwoording af over het kwaliteitsbeleid van de organisatie

2. Interne audits en directiebeoordeling.

Op grond van het plan interne audits werd in 2018 de interne audit uitgevoerd in de periode van maart tot juni. De punten uit de rapportage zijn meegenomen in de directiebeoordeling die loopt van 1 juli 2017 tot 1 juli 2018. De verbetervoorstellen die uit deze beoordeling komen worden verwerkt en gemonitord.

3. Externe audit verlenging HKZ certificaat

In november was er externe audit door Lloyds Register. Dit resulteerde in verlenging van het HKZ-certificaat voor 3 jaar en drie minors nc, op de gebieden beleidsdoelstellingen, risicobeheersing en Contractbeheer. Er is een plan van aanpak gemaakt voor opvolgen van deze minors. Voor 13 mei 2019 staat een 'special surveillance' dag gepland om na te gaan of er gewerkt wordt aan het opvolgen van de minors. Daarnaast wordt er met behulp van de verbetervoorstellen vanuit interne audits, directie beoordeling en de externe audit voortdurend gewerkt aan kwaliteitsverbetering.

4. Betrokkenheid cliënten bij kwaliteitsbeleid

Cliëntenraad

Sinds 2016 heeft Siriz een cliëntenraad. In 2018 zijn twee leden afgetreden en twee nieuwe leden toegetreden. De cliëntenraad heeft over verschillende onderwerpen meegedacht en advies gegeven. Zo was ze betrokken bij de benoeming van de manager primair proces, Het contact met cliënten is geïntensiveerd. De cliëntenraad eet regelmatig mee bij zorglocatie.

Interne en externe audit

Cliënten zijn geïnterviewd bij de interne en externe audits

Effectmeting op basis van prestatie-indicatoren

Sinds 2014 wordt gebruik gemaakt van vragenlijsten van de Consumer Quality Index (CQ-index). In 2018 zijn deze lijsten op kleine punten geactualiseerd

De verschillende vragenlijsten worden aangeboden aan alle afnemers van de diensten van Siriz, zowel leerlingen en docenten als cliënten van Ondersteuning en Zorg. Zo is er zicht op de waardering van de geboden diensten en kan gewerkt worden aan kwaliteitsverbetering.

De uitkomsten van de vragenlijsten waren de volgende:

- Cliënttevredenheid ambulante begeleiding 8,2
- Cliënttevredenheid Keuzegesprekken 8,8
- Cliënttevredenheid leef- leerhuis, begeleid wonen en opvanggezinnen: 6
- Docenten en leerkrachten preventieles 8,2

5. Verantwoorde zorg

Siriz werkt zowel op de zorglocaties als bij de ambulante trajecten van ondersteuning met zorg- hulpverleningsplannen gebaseerd op de methode Krachtwerk. In 2018 is Krachtgericht werken verder geïmplementeerd in het registratiesysteem. Elf medewerkers werden in deze methode getraind en ook de vrijwilligers van de zorglocaties en opvanggezinnen kregen een training.

Alle medewerkers primair proces zijn SKJ geregistreerd. Daarnaast zijn maatschappelijk werkers ook geregistreerd bij het Registerplein.

6. Meldingen en klachten

In 2018 waren er vijf interne klachten. Ze zijn afgehandeld met betrokkenen. Deze klachten waren afkomstig van de zorglocaties van Siriz. In alle gevallen is de woonbegeleider soms samen met de manager in gesprek gegaan over de klacht en is een verbetermaatregel vastgesteld.

In 2018 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 en klachtenfunctionaris CBKZ

Siriz beschikte in 2018 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, de Wkkgz. In 2018 zijn er geen klachten bij de klachtencommissie ingekomen. Er zijn geen aanbevelingen of verbeterpunten aangereikt door de commissie.

Ook bij de klachtenfunctionaris van Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg heeft niemand zich gemeld.

8. Vertrouwenspersoon AKJ

In 2018 hebben minder dan vijf cliënten contact gezocht met de onafhankelijke vertrouwenspersonen van het AKJ. Het AKJ bezocht de zorglocaties en sprak met de bewoners. Er was een goede samenwerking. Het AKJ heeft in 2018 geen signalen afgegeven aan Siriz.