

Jaarverantwoording Kwaliteit 2019

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 2019 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 2018 tot 1 juli 2019. De verbetervoorstellen die uit deze beoordeling komen worden verwerkt en gemonitord.

3. Externe audit

In mei en in november was de externe auditor door Lloyds Register aanwezig. Siriz boekte goede vooruitgang op de gebieden beleidsdoelstellingen, risicobeheersing en contractbeheer. In november werd de minor risicobeheersing afgesloten. Voor de minor contractbeheer moeten de criteria voor niet-kritieke leveranciers nog beter worden geformuleerd en toegepast in de beoordelingen. De kwaliteitsdoelstellingen moeten nog prestatie-indicatoren worden geformuleerd voor het meten van deze doelstellingen. De verwachting is dat deze twee minors in mei 2020 kunnen worden afgesloten na schriftelijke rapportage aan de extern auditor.

De gegevens uit de interne en externe rapportages en de directiebeoordelingen werden ingezet om de kwaliteit te verhogen.

4. Bezoek toezichthouders

In juli en november is er vanuit de gemeente Groningen en de GGD-regio Utrecht een bezoek gebracht aan respectievelijk Chavah en Co-Dame. Bij deze bezoeken is getoetst aan de hand van documenten en of bezoek van de zorglocatie of Siriz als hoofdaannemer voldoet aan de wettelijke en gemeentelijke kwaliteitseisen. Beide bezoeken verliepen naar tevredenheid en leverden rapportage waarin op kleine punten aanpassingen werden gevraagd van Siriz.

5. Betrokkenheid cliënten bij kwaliteitsbeleid

Cliëntenraad

Sinds 2016 heeft Siriz een cliëntenraad. In 2019 zijn vier leden afgetreden en twee nieuwe leden binnengekomen. De cliëntenraad heeft over verschillende onderwerpen

meegedacht en advies gegeven. 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 2019 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 8,9 voor Siriz en 9,3 voor het contact met de begeleider; in 2018 was dit een 8,2 gemiddeld.
- Cliënttevredenheid Keuzegesprekken 8,4 voor Siriz en 8,8 voor het contact met de begeleider; in 2018 was de waardering een 8,8.
- Clienttevredenheid online hulp (chat): 4 op een schaal van 5.
- Cliënttevredenheid leef- leerhuis, begeleid wonen en opvanggezinnen: 8,8 voor Siriz en 9,7 voor het contact met de begeleider; in 2018 lag het gemiddelde op een 6.
- Docenten en leerkrachten preventieles 8,6 , in 2018 was dit een 8,2.

De respons ligt laag: voor ambulante begeleiding 9 %, voor keuzebegeleiding 11%, voor zorg 30 % bij de leef/leerhuizen en 66% bij begeleid wonen. Bij zorg vult de helft van de respondenten de vragenlijst niet volledig in.

De resultaten zijn zonder meer mooi te noemen maar zouden meer betekenis hebben bij een hogere respons. Plan is om in 2020 de vragenlijsten aan te passen en waar nodig is te verkorten. In 2019 is begonnen de vragenlijsten ook via Whatsapp aan te bieden bij de afdeling ondersteuning. Zorgmedewerkers bieden sinds 2019 de vragenlijsten aan voor de bewoners te vertrekken. Beide maatregelen zijn bedoeld om de respons te verhogen.

De resultaten van de vragenlijsten werden twee keer gedeeld met de teams van ondersteuning en zorg.

6. Verantwoorde zorg

Siriz werkt zowel op de zorglocaties als bij de ambulante trajecten van ondersteuning met zorg- en hulpverleningsplannen gebaseerd op de methode Krachtwerk. Nieuwe

medewerkers werden in deze methode getraind en alle medewerkers kregen een 'opfrustraining'. Medewerkers kregen daarnaast een basistraining beroepsstandaard Jeugd- en Gezinsprofessional.

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

7. Meldingen en klachten

In 2019 waren er twee interne klachten. Ze zijn afgehandeld met betrokkenen. In beide gevallen is manager primair proces in gesprek gegaan over de klacht met de betrokken cliënt en medewerker. Het leidde tot goede gesprekken. Naar aanleiding van drie incidentmeldingen is constructief overleg gevoerd met betrokkenen.

In 2019 hebben zich geen calamiteiten of geweldsincidenten voorgedaan die gemeld moesten worden aan het ministerie, de inspectie of de met het toezicht belaste gemeenteambtenaar.

8. Klachtencommissie en klachtenfunctionaris CBKZ

Siriz beschikte in 2019 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 2019 is het klachtenreglement aangepast, omdat de geschillencommissie Zorg algemeen door cliënten kan worden ingeschakeld wanneer een klacht over keuzehulp niet goed is opgelost.

In 2020 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.

9. Vertrouwenspersoon AKJ

In 2019 hebben enkele 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 2019 geen signalen afgegeven aan Siriz.

10. Nieuwe ontwikkelingen

Per 1 juni wijzigde de financiering van de keuzehulp en de onlinehulp. De kwaliteitseisen van VWS werden geïmplementeerd in de werkwijze van Siriz. Dit had o.a. tot gevolg dat afscheid genomen moest worden van vrijwilligers van Ondersteuning die ingeschakeld werden voor het geven van onlinehulp. Er is veelvuldig overleg geweest met Fiom over de invulling van de verplichte training voor alle keuzehulpverleners. Siriz heeft hierin bijgedragen vanuit de expertise en ervaring die de achterliggende jaren is opgebouwd. In 2019 is een nieuw cliëntregistratiesysteem in gebruik genomen. Hierdoor kunnen resultaten en kwaliteitsmetingen beter worden bewaakt. Daarnaast wordt een BI-tool ontwikkeld om de informatie doeltreffender uit het systeem te kunnen halen. De verwachting is dat in 2020 alle kwaliteitsdoelstellingen maandelijks gemeten zullen worden in plaats van een keer per kwartaal. Dit zal een ongetwijfeld betere bijsturing tot gevolg hebben.

11. Intern overleg

De stafmedewerker heeft naast het werkoverleg met de manager primair proces structureel overleg met de gedragswetenschapper, stafmedewerker personeel en arbeid en de teams van afdelingen van het primaire proces. Dit helpt om te blijven werken aan verbetering van de kwaliteit binnen alle werkprocessen.