

Kwaliteit Beschermd Wonen en Maatwerk Ondersteuning

Cliëntenparticipatie

Factor 5 is ISO gecertificeerd en heeft kwaliteit ingericht volgens de ISO 9001:2015 norm. Dit houdt in dat Factor 5 voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen. Er zijn in 2018 diverse registraties geweest welke aangeven hoe de ondersteuning t.b.v. cliënten plaatsvindt en hoe de cliënt individueel betrokken is bij zijn/haar individuele traject. Er heeft een tevredenheidsonderzoek onder de cliënten plaatsgevonden, waarbij de resultaten als input voor de directie leiden tot eventuele verbeteracties. Uitkomsten uit registraties van klachten en ongewenste gebeurtenissen zijn gekoppeld aan verbetermaatregelen. De wijze waarop cliënten van Factor 5 bij het kwaliteitsbeleid zijn betrokken:

- Bewonersvergaderingen (enkel van toepassing op bij Beschermd Wonen);
- Individuele hulpverleningsgesprekken, zorgplannen, voortgangsrapportages en evaluaties;
- Cliënttevredenheidsonderzoek (jaarlijks);
- Cliëntenraad (te vormen in 2019).

Kwaliteitsbeoordeling

Er heeft een interne audit plaatsgevonden, waarbij gemonitord is of de processen vanuit het kwaliteitsbeleid op juiste wijze plaatsvinden. Daarnaast vindt er jaarlijks voor de verlenging van de ISO certificering een externe audit plaats door QMS. Voor Factor 5 is het resultaat van de in- en externe audit aanleiding om zicht te hebben en te houden op de geleverde zorg/ondersteuning en de in- en externe processen. Ook vindt er een stakeholdersanalyse en een SWOT analyse plaats, waarbij kansen en risico's voor het bedrijf worden geïnventariseerd. Terugkoppeling vindt plaats richting de directie, waarbij zo nodig verbeteracties uit voortvloeien. Door middel van tussentijdse evaluaties, worden de interne processen besproken en conclusies getrokken. Daar waar noodzakelijk, zullen er acties plaatsvinden ter verbetering van de ondersteuning. Deze acties gelden voor de totale bedrijfsvoering: organisatorisch, vanuit cliëntenperspectief en vanuit medewerkersperspectief. Factor 5 kan aangeven dat frequente evaluaties plaatsvinden over de gevoerde bedrijfsprocessen en dat zo nodig acties worden ondernomen ter verbetering. De wijze waarop en de minimale frequentie waarmee binnen Factor 5 kwaliteitsbeoordeling plaats vond:

- Interne audit (jaarlijks);
- Externe audit (jaarlijks);
- Voortgangsrapportage op de doelen in het zorgplan (maandelijks);
- Evaluatie van het gehele zorgplan, indien mogelijk multidisciplinair (halfjaarlijks);
- Tevredenheidsonderzoeken cliënten, medewerkers en stakeholders (jaarlijks);
- Cliëntenraadfrequentie is nog niet aan te geven, aangezien deze nog niet is opgestart.

Resultaat

- Zicht op de in- en externe processen;
- Input voor optimalisatie van de bedrijfsvoering;
- Verbetermaatregelen n.a.v. resultaten uit de tevredenheidsonderzoeken.

Klachten en meldingen

Meldingen zoals klachten en ongewenste gebeurtenissen zijn geregistreerd, zowel vanuit cliënten als vanuit medewerkers. Deze worden in de reguliere overlegsituaties besproken en hier worden indien nodig acties aan gekoppeld. Alle kwaliteitsprocessen worden gemonitord volgens de kwaliteitscirkel van Deming ('Plan-Do-Check-Act'), waarbij continu wordt gekeken naar het effect van een genomen maatregel. Factor 5 heeft intern een klachtenfunctionaris die de klacht aanneemt en behandelt. Wanneer een klacht niet leidt tot een passende oplossing, kan er een beroep worden gedaan op de klachtencommissie. Dit is niet van toepassing geweest.