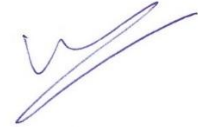


Kwaliteitsrapportage 2017

Datum: 06-08-2018

Versie 1.1

Opgesteld door R.W. Angenent



KWALITEITSRAPPORTAGE

KR-01

1 (Kwaliteits)doelstellingen 2017

- 1.1 Invoeren van een kwaliteitssysteem voor begeleiding (niet voor dagbesteding) conform de standaarden die koepelorganisatie NBEC stelt. Het aantonen van conformiteit met ISO9001 in een interne audit.

Deze doelstelling is behaald. In maart 2018 is een certificaat ontvangen.

- 1.2 Cliënttevredenheid: minimaal rapportcijfer 7 voor totaalbeoordeling.

Cliënttevredenheid volgens Zorgkaart Nederland

	mrt	mei	jun	sep
Aantal response	-	-	6	7
Beoordeling (rapportcijfer)			9,7	9,5

Deze doelstelling is behaald.

2 Nieuwe producten/diensten

- 2.1 AutiMakerCafé: Er is een nieuw café gestart voor mensen met en zonder autisme die technische apparaten maken of dit willen leren.

- 2.2 Kickboksen is toegevoegd aan het aanbod, dit in samenwerking met IkBenIkDoe uit Nijmegen.

- 2.3 In het kader van Activerend werk is een training Arduino C++ ontwikkeld en als pilot uitgevoerd.
- 2.4 Door twee coaches is op kosten van KrekelAutismeCoaching een training Dating en intimiteit ontwikkeld. Deze is gestart met twee pilotgroepen.

3 Ontvangen klachten

Klachten	Aantal gemeld	Aantal afgehandeld		Aantal in behandeling	Aantal gegrond
		Intern ¹	Extern ²		
Vervoer	0	0	0	0	0
Vervanging bij ziekte/vakantie	0	0	0	0	0
Dienstverlening niet conform gestelde doelen	0	0	0	0	0
Nakomen afspraken	0	0	0	0	0
Communicatie	0	0	0	0	0
Overig	0	0	0	0	0

¹ Intern: volgens interne klachtenprocedure

² Extern: volgens een procedure bij een externe commissie

4 (Bijna-)incidenten en calamiteiten

De definitie van een incident is: ‘een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt’.

"Een calamiteit, is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid".

	1ste kwartaal	2de kwartaal	3de kwartaal	4de kwartaal	totaal
ARBO gerelateerde incidenten (medewerkers)	0	0	0	0	0
Incidenten in de zorg	0	0	0	0	0
Calamiteiten in de zorg	0	0	0	0	0

5 Meldcode

Omschrijving	Realisatie
Aantal interne meldingen	2
Afwikkeling interne meldingen	Interne consultatie, advies Veilig Thuis, overleg wijkcoach, geen melding Veilig Thuis (2)

6 Medezeggenschap

Voor medezeggenschap beschikt KrekelAutismeCoaching over een Ideeënbus. In 2017 zijn er geen ideeën ingediend.