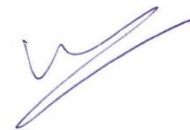


Kwaliteitsrapportage 2018

Datum: 07-02-2019

Versie 1.0

Opgesteld door R.W. Angenent



KWALITEITSRAPPORTAGE

KR-01

1 (Kwaliteits)doelstellingen 2018

- 1.1 Onderhouden van het kwaliteitssysteem conform de standaarden die koepelorganisatie NBEC stelt. Het aantonen van conformiteit met ISO9001 in een interne audit.

In 2018 is een externe audit uitgevoerd door DNV. Er waren geen opmerkingen. Deze doelstelling is behaald.

- 1.2 Cliënttevredenheid: minimaal rapportcijfer 7 voor totaalbeoordeling.

In april 2018 is een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Gemiddeld rapportcijfer is 8,5.

Deze doelstelling is behaald.

- 1.3 98% van de cliënten heeft binnen 3 weken een Risico-inventarisatie. Deze doelstelling is in de eerste drie kwartalen behaald. In het vierde kwartaal is de score onder de doelstelling.

1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
100%	98%	98%	97%

Het is met de betreffende coaches besproken om de Risico-inventarisatie eerder in het proces in te vullen.

- 1.4 98% van de cliënten heeft binnen 6 weken een Begeleidingsplan. Deze doelstelling is behaald.

1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
99%	98%	100%	99%

- 1.5 98% van de cliënten heeft een begeleidingsplan dat jonger is dan 1 jaar. Deze doelstelling is in het tweede en derde kwartaal behaald. In het eerste en vierde kwartaal is de score onder de doelstelling.

1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
92%	98%	98%	96%

Het is met de betreffende coaches besproken om de begeleidingsplannen eerder te evalueren.

2 Nieuwe producten/diensten

- 2.1 Een training dating en intimiteit is ontwikkeld en uitgevoerd.
- 2.2 Een training seksualiteit is ontwikkeld en uitgevoerd.
- 2.3 Muzikale begeleiding is ontwikkeld en uitgevoerd.
- 2.4 Schoolfit is ontwikkeld en 4 maal uitgevoerd.

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	1 *)	1
Calamiteiten in de zorg	0	0	0	0	0

*) het betrof een suïcidepoging waarbij de cliënt geen blijvende schade ondervond. Het beleid inzake suïciderisico is geëvalueerd en onveranderd gehandhaafd.

5 Meldcode en verwijfsindex

Omschrijving	Realisatie
Aantal registraties verwijfsindex	1
Aantal interne meldingen	7
Aantal externe meldingen	1
Afwikkeling interne meldingen	Interne consultatie, advies Veilig Thuis, overleg wijkcoach

6 Medezeggenschap

Voor medezeggenschap beschikt KrekelAutismeCoaching over een Ideeënbus. In 2018 zijn er geen ideeën ingediend.

7 Deskundigheidsbewaking autismecoaches

KrekelAutismeCoaching maakt voor de uitvoering van de begeleiding gebruik van ZZP-autismecoaches. De eisen te stellen aan de coaches zijn vastgelegd in de functieomschrijving. Deze eisen zijn in het kort: HBO/MBO-niveau (afhankelijk van de inzet), bij voorkeur ervaringsdeskundig, 12 uur intervisie

per jaar, 12 uur permanente educatie per jaar (deze laatste twee eisen zijn gelijk aan SKJ-registratie). Coaches tekenen bij aanvang voor het voldoen aan deze eisen. Twee maal per jaar worden de coaches geëvalueerd: De Kwaliteitsmanager houdt een interne audit en de resultaten daarvan worden vervolgens besproken in een functioneringsgesprek met Kwaliteitsmanager en een Vennoot/Directeur, hierbij worden alle cliënten doorgenomen. In 2018 zijn deze gesprekken volgens planning verlopen en alle coaches voldoen aan de eisen.

8

VOG

KrekelAutismeCoaching bestond in 2018 uit drie vennoten, circa 50 ZZP-autismecoaches, circa 10 vrijwilligers en ongeveer 3 stagiairs/afstudeerders.

In 2018 beschikten alle betrokkenen over een VOG.