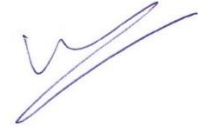


Kwaliteitsrapportage 2019

Datum: 9-1-2020

Versie 1.0

Opgesteld door R.W. Angenent



KWALITEITSRAPPORTAGE

KR-01

1 (Kwaliteits)doelstellingen 2019

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

In 2019 is een interne audit uitgevoerd door auditor H. Mobers, in relatie tot de nieuwe situatie waarbij KrekelAutismeCoaching zelfstandig gecertificeerd wordt. Hieruit kwamen een zestal aandachtspunten. Hiervoor zijn documenten opgesteld en aangepast.

In 2020 zal KrekelAutismeCoaching zelfstandig gecertificeerd zijn door certificeringsinstantie TÜV Nederland.

- 1.2 Cliënttevredenheid: minimaal rapportcijfer 7 voor totaalbeoordeling.

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

De score op Zorgkaart Nederland is 9,1 voor 2019 (3 waarderingen)

Deze doelstelling is behaald.

- 1.3 95% van de cliënten heeft binnen 3 weken een Risico-inventarisatie. Deze doelstelling is behaald.

1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
99%	99%	97%	98%

- 1.4 95% van de cliënten heeft binnen 6 weken een Begeleidingsplan. Deze doelstelling is behaald.

1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
100%	96%	95%	98%

- 1.5 95% van de cliënten heeft een begeleidingsplan dat jonger is dan 1 jaar. Deze doelstelling is in het derde en vierde kwartaal niet behaald.

1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
95%	95%	94%	85%

De reden is dat coaches vergeten dat de termijn van één jaar afloopt en daardoor te laat evalueren en te laat een nieuw begeleidingsplan maken. De betreffende coaches zijn hier op aangesproken. In het Vennotenoverleg is besloten dat er vaker controles uitgevoerd zullen worden.

2 Nieuwe producten/diensten

- 2.1 Een werkgroep Werkfit is opgestart.
- 2.2 Een nieuw product Specialistische Huiswerkbegeleiding is ontwikkeld.

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	2	2	0	0	2

Klacht 1 betrof een vermeende ongewenste notering van gegevens in het cliëntdossier. Bij controle zijn de gegevens niet aangetroffen. Cliëntdossier is op verzoek cliënt vernietigd. Echter niet binnen gestelde termijn van 28 dagen door vakantie van directie. Besloten is een vervangingstabel op te stellen. Dit is gerealiseerd.

Klacht 2 betrof een cliënt die het niet eens was met de overdrachtsrapportage. De overdrachtsrapportage is vervolgens niet toegestuurd aan de instantie die de zorg overnam. De procedure hoe om te gaan met onenigheid over rapportages is aangepast, zodat hier nu richtlijnen voor vastgelegd zijn.

N.B. In beide gevallen is er geen formele klacht ingediend.

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 en verwijfsindex

Omschrijving	Realisatie
Aantal registraties verwijfsindex	2
Aantal interne meldingen meldcode	3
Aantal externe meldingen meldcode	1
Afwikkeling interne meldingen meldcode	Collegiaal overleg en adviesaanvraag bij veilig thuis.

6 Medezeggenschap

Voor medezeggenschap beschikt KrekelAutismeCoaching over een Ideeënbus. In 2019 zijn er twee 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. Minimaal één maal per jaar worden de coaches geëvalueerd: De Kwaliteitsmanager houdt een interne audit en de resultaten daarvan worden vervolgens besproken in een functioneringsgesprek met een of twee Vennoten. Hierbij worden alle cliënten doorgenomen.

In 2019 zijn deze gesprekken volgens planning verlopen en alle coaches voldoen aan de eisen.

8 VOG

KrekelAutismeCoaching bestond in 2019 uit drie vennoten, één administrateur, circa 60 ZZP-autismecoaches, circa 10 vrijwilligers en ongeveer 3 stagiairs/afstudeerders.

In 2019 beschikten alle betrokkenen die cliëntcontact hebben over een VOG.

9 De status van acties die zijn voortgekomen uit voorgaande directiebeoordelingen

De voorgaande directiebeoordeling vond plaats in november 2019. Hierbij waren geen verbeterpunten of acties vastgesteld.

10 Wijzigingen in externe en interne belangrijke punten (issues) die relevant zijn voor het kwaliteitsmanagementsysteem.

Waren niet van toepassing.

11 Toereikendheid van middelen

In 2019 is een tekort aan coachruimte geconstateerd, voornamelijk in de middag. Hiertoe is aanvullende coachruimte gerealiseerd in pand Zyp23.

12 Kansen voor verbetering

Verbetering van de bewaking van de kwaliteit van “tweede ring” onderaannemers. Er is gestart met contractgesprekken met deze onderaannemers.

Verbetering van de bewaking van de kwaliteit van onder-onderaannemers. Van onder-onderaannemers wordt dezelfde documentatie geëist als van onderaannemers (VOG, ID, contract, verzekering, diploma, gedragscode, verwerkersovereenkomst, etc.). De onderaannemer dient deze te verstrekken. Dit al gerealiseerd voor twee onder-onderaannemers.

13 Interne en externe audits

Op 24 september 2019 is een interne audit gehouden door auditor Henk Mobers (extern). Hierbij is in de audit uitgegaan van de situatie van 2020 waarin KrekelAutismeCoaching zelfstandig is gecertificeerd en niet via het koepelcertificaat van NBEC. Hierin zijn de volgende verbeterpunten geconstateerd:

1. Er is een kwaliteitsmanager aangewezen in de organisatie maar er is geen functieomschrijving aanwezig.
2. Externe communicatievormen zijn er wel maar nog niet als zodanig vastgelegd.

3. Er is nog geen eigen intern audit programma aanwezig voor het jaar 2020 en later.
4. Er is geen privacyverklaring voor medewerkers en ingehuurde krachten (inkoop).
5. Er zijn in 2019 geen waarderingsonderzoeken met bestaande ketenpartners uitgevoerd. Het is raadzaam een actuele lijst met bestaande ketenpartners aanwezig te hebben.
6. Het eigen KMS moet nog door de directie worden beoordeeld in 2019 en worden vastgelegd in een verslag.

Hierop zijn de volgende maatregelen uitgevoerd:

1. Taakomschrijving kwaliteitsmanager toegevoegd
2. Interne en externe communicatie beschreven in Kwaliteitsbeleid
3. Interne audit wordt ingekocht, daarom is er geen separate procedure geschreven. In het conformatiedocument is vastgelegd dat audit eens per 2 jaar plaats vindt. Opvolging is beschreven in procedure Verbetervoorstel.
4. Privacyverklaring intern opgesteld
5. Ketenpartners worden gelijkgesteld aan autismecoaches en krijgen ook contractgesprekken, echter met een lagere frequentie (1x per 2 jaar)
Werkinstructie contractgesprekken opgesteld.
6. Procedure directiebeoordeling toegevoegd.

Kwaliteitsrapport eerste half jaar 2019 gemaakt. Directiebeoordeling eerste drie kwartalen 2019 is uitgevoerd in Vennotenoverleg november.

In november en december 2019 heeft een externe audit plaatsgevonden door TÜV Nederland voor een zelfstandige ISO 9001-certificering van KrekelAutismeCoaching. Hierbij zijn geen tekortkomingen geconstateerd. Het certificaat wordt in januari 2020 verwacht.