



La Hacienda

Kwaliteitsverslag 2017

Beschermd Wonen & Maatwerk Ondersteuning

Inleiding

In navolging van het kwaliteitsverslag van 2016 is op de ingezette trend voortgeborduurd. Naast het verder structureren en verdiepen van de zorg voor onze jongeren en de organisatie, middels de aanstelling van een tweede orthopedagoog, een kwaliteitsmanager en een officemanager, heeft La Hacienda opnieuw een uitbreiding in het aantal beschermd wonen plekken gerealiseerd. Er is ook dit jaar veel aandacht besteed aan de samenwerking met ketenpartners. De mening en doelstellingen van onze jongeren zijn volledig geïntegreerd in het zorgproces. De resultaten van de zorgverlening zijn beter meetbaar geworden en er is veel aandacht besteed aan het werkklimaat en de uniformering van werkprocessen binnen de organisatie.

Kwaliteitsverslag 2017

Betrokkenheid van cliënten

In 2017 heeft La Hacienda net als voorgaande jaren ingezet op betrokkenheid van cliënten bij beleid en kwaliteit. Vanwege de complexiteit en leeftijd van de doelgroep is het in het verleden moeilijk gebleken animo te vinden voor een cliëntenraad. In 2017 is getracht een cliëntenraad op te zetten, echter waren er onvoldoende aanmeldingen om dit te kunnen verwezenlijken. Daarom is er in 2017 een plan ontwikkeld om betrokkenheid en inspraak van cliënten op een andere wijze in te vullen. Door dit breder te benaderen en te combineren met het stimuleren van algehele participatie van cliënten, heeft La Hacienda voor een nieuwe invalshoek gekozen. Er wordt de komende jaren meer ingezet op participatie van cliënten binnen en buiten de organisatie. Hiervoor wordt een projectontwikkelaar met expertise op gebied van participatie ingezet. Dit plan wordt door deze projectontwikkelaar in 2018 uitgevoerd.

Kwaliteitsbeoordeling

La Hacienda heeft in 2017 een kwaliteitsmanager aangesteld die zich fulltime richt op het bewaken van de kwaliteit van de organisatie. Er is door de kwaliteitsmanager en de directie een geheel nieuw kwaliteitsmanagementsysteem opgezet. Waar La Hacienda voorheen voldeed aan de ISO-norm 9001:2008, voldoet La Hacienda met onder andere dit nieuwe kwaliteitsmanagementsysteem aan de nieuwe ISO-norm 9001:2015. Deze kwaliteitsbeoordeling vindt jaarlijks plaats door middel van een externe audit. De kwaliteitsmanager is dagelijks bezig met het bijhouden van het kwaliteitsmanagementsysteem en het ontwikkelen en implementeren van daaruit voortvloeiend beleid. Daarnaast vindt er elk kwartaal een periodieke audit plaats waarin de kwaliteitsmanager en directie de voortgang en status van het kwaliteitsmanagementsysteem evalueert en eventueel bijstelt.

Resultaten

Het nieuwe kwaliteitsmanagementsysteem heeft geresulteerd in een beter overzicht en voortgang van de prestatie-indicatoren. Voortgang en signalen zijn beter meetbaar, waardoor er tijdig actie ondernomen kan worden wanneer nodig. Ook heeft het nieuwe systeem geresulteerd in overzichtelijk beleid ten aanzien van kwaliteit en compliance, waardoor alle medewerkers van La Hacienda uniform werken aan het verbeteren en hoog houden van de kwaliteit van de zorg.

Klachten en meldingen

In 2017 is het gehele beleid rondom klachten aangescherpt zodat La Hacienda in dit opzicht compliant is gebleven. La Hacienda is aangesloten bij het ECKG en de Geschillencommissie Zorg. Signalen van ontevredenheid bij cliënten en ouders/verzorgers worden door de pedagogisch medewerkers en gedragsdeskundigen doorgegeven aan de directie en backoffice. Wanneer gewenst vindt er een gesprek plaats met de directie en eventuele betrokken medewerkers om dit op te lossen. Wanneer er onderling geen uitkomst geboden kan worden, verwijst La Hacienda door naar de klachtencommissie van het ECKG. In 2017 heeft La Hacienda geen officiële klachten ontvangen.

Versterking teams

Medio 2017 is er een tweede orthopedagoog aangenomen. Door twee gedragsdeskundigen tot onze beschikking te hebben is de kwaliteit van zorg toegenomen. Onder andere het aannamebeleid van cliënten is herzien en verbeterd. De in- en exclusiecriteria zijn aangescherpt, en de intakeprocedure uitgebreid. Op deze wijze kan La Hacienda aan het begin van het zorgproces een goede inschatting maken van de hulpvraag van de cliënt, en goede handelingsadviezen meegeven aan de pedagogisch medewerkers. Daarnaast kan er door de versterking van een tweede orthopedagoog methodischer gewerkt worden in het gehele zorgproces.

Scholing en intervisie

In 2017 is La Hacienda begonnen met het organiseren van interne scholingsdagen. Elke twee maanden vindt er een scholingsdag plaats waar alle medewerkers van La Hacienda bij aanwezig zijn. De gedragsdeskundigen verzorgen een training op het gebied van zorginhoudelijke methodieken of psychopathologie. Tijdens deze scholingsdagen worden er ook trainingen gegeven door externe partijen. Dit kan zowel een zorginhoudelijke training zijn als een training over beleid of vitaliteit. Daarnaast is La Hacienda in 2017 begonnen met het bieden van maandelijkse intervisie. Hiervoor is een externe intervisor ingeschakeld vanuit Team050. De pedagogisch medewerkers kunnen tijdens deze vertrouwelijke intervisie reflecteren op de wijze waarop zij in het werk staan. Door deze intervisie wordt de band tussen medewerkers versterkt, maar helpt het medewerkers ook te blijven groeien als hulpverleners. Dit alles komt de kwaliteit van zorg voor cliënten natuurlijk ten goede.

SKJ-registratie

Omdat in 2018 de registratie van professionals in de jeugdzorg verplicht is in het Kwaliteitsregister Jeugd, heeft La Hacienda in 2017 ingezet dat alle pedagogisch medewerkers van La Hacienda hun voorregistratie hebben afgerond. Op deze manier kunnen alle pedagogisch medewerkers hun definitieve registratie in 2018 afronden.

Verbetering ICT-omgeving

Omdat de wetgeving rondom het verwerken van persoonsgegevens in 2018 wijzigt in de vorm van de AVG, is La Hacienda in 2017 begonnen met het verbeteren van de ICT-omgeving. Al het e-mailverkeer, online agenda's en documenten zonder persoonsgegevens zijn gemigreerd naar Office 365. Dit systeem is veiliger, compliant en werkt efficiënter. In 2018 zal La Hacienda ook overstappen naar een ander systeem voor cliëntendossiers en rapportages.