

DENISEZORG | KINDERZORG BIJZONDER

Kwaliteitsjaarverslag 2019



KWALITEITS- JAARVERSLAG 2019

In het kwaliteitsjaarverslag is een reflectie opgenomen op de activiteiten die het afgelopen jaar in het kader van het Kwaliteitskader gehandicaptenzorg zijn ingezet binnen het domein langdurige zorg van .

Dit kwaliteitsjaarverslag is een weergave van de reflectie van de leden van het kernteam en een vertegenwoordiging van de Raad van Commissarissen op:

- de activiteiten die in 2019 zijn ingezet binnen het domein Langdurige Zorg van op de kwaliteits- en veiligheidsthema's en randvoorwaardelijke thema's die genoemd worden in het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg en
- de bijdrage die zij hebben geleverd aan een verbetering van de kwaliteit van de zorg en daarmee aan de kwaliteit van leven van onze cliënten.
- Dit verslag is geen volledige weergave van het profiel, het besturingsmodel en de bedrijfsvoering van , waar het domein Langdurige Zorg deel van uitmaakt.

LEESWIJZER

In hoofdstuk 1 geven we een schets van de organisatie van . We staan stil bij de missie en visie, en laten zien hoe de structuur van de organisatie in elkaar zit. Ook

Vervolgens leggen we in hoofdstuk 2 uit hoe we binnen sturen op kwaliteit. Hoe hebben we de kwaliteit van zorg geborgd, welke rollen zijn daarvoor binnen de organisatie weggelegd en hoe toetsen we de kwaliteit?

Hoofdstuk 3 gaat over het zorgproces. Hierin wordt uitgeweid over persoonsgerichte zorg en wat dit betekent binnen . Tevens kijken we naar cliëntveiligheid.

In hoofdstuk 4 en 5 maken we inzichtelijk ook onze cliënten en andere (interne en externe) stakeholders onze dienstverlening ervaren.

Tot slot beschouwen we in hoofdstuk 6 de externe visitatie.

INHOUDSOPGAVE

1. OVER KINDERZORG BIJZONDER 4

1.1. Missie en visie 4

1.1.1. Missie 4

1.1.2. Visie 4

1.2. Organisatiestructuur en organisatieontwikkeling 5

1.2.1. Organisatiestructuur 5

1.2.2. Raad van Commissarissen (RvC) 5

1.2.3. Directeur Groot Aandeelhouder (DGA) 5

1.2.4. Divisies 5

1.2.5. Cliëntenraad 5

1.3. Het jaar 2019 in cijfers 6

1.4. Uitbreiding met nieuwe locatie 6

1.5. 5-jarig jubileum. 6

2. STUREN OP KWALITEIT 7

2.1. Rollen en verantwoordelijkheden 7

2.1.1. Zo doen we het 7

2.1.2. Wat merken we op? 8

2.1.3. Wat gaan we doen in 2020? 9

2.2. Kwaliteitssysteem 9

2.2.1. Zo doen we het 9

2.2.2. Wat merken we op? 9

2.2.3. Wat gaan we doen in 2020? 11

2.3. Audits 11

2.3.1. Zo doen we het 11

2.3.2. Wat merken we op? 12

2.3.3. Wat gaan we doen in 2020? 13

3. ZORGPROCES ROND DE CLIËNT 13

3.1. Persoonsgerichte zorg 13

3.1.1. Zo doen we het 13

3.1.2. Wat merken we op? 14

3.1.3. Wat gaan we doen in 2020? 14

3.2. Cliëntveiligheid 14

3.2.1. Zo doen we het 14

3.2.2. Wat merken we op? 16

3.2.3. Wat gaan we doen in 2020? 17

4. CLIËNTERVARINGEN 18

4.1. Wat vinden de cliënten ervan? 18

4.1.1. Cliëntervaringsonderzoek 18

4.1.2. Cliëntenraad 19

4.2. Klachten en meldingen 19

5. REFLECTIE IN- EN EXTERNE STAKEHOLDERS 20

5.1. Wat vinden de medewerkers ervan? 20

5.2. Wat vindt de RvC ervan? 20

6. EXTERNE VISITATIE 20

1. OVER KINDERZORG BIJZONDER

1.1. Missie en visie

1.1.1. Missie

Wij ontzorgen ouders binnen zorgintensieve gezinnen, door hun kinderen de beste zorg en een leuke tijd te bieden bij ons op locatie of gewoon bij hen thuis. Daarnaast ondersteunen wij ook volwassenen met een zorgvraag in de thuissituatie.

1.1.2. Visie

Ook met een hulpvraag willen mensen zo lang mogelijk thuis, in hun eigen vertrouwde omgeving blijven wonen. Samen met de mantelzorger/cliënt (en zijn netwerk) zoeken we naar de best passende ondersteuning om dit te realiseren.

Mantelzorgers nemen een onmisbare plaats in bij de zorg. Echter aan de belastbaarheid van mantelzorgers zijn grenzen. Denise Zorg | Kinderzorg Bijzonder heeft de overtuiging dat door het bieden van de juiste ondersteuning, mantelzorgers hun taak zo lang mogelijk kunnen blijven uitvoeren en daarmee de balans in de thuissituatie behouden blijft.

DeniseZorg | KinderZorgBijzonder biedt verpleegkundige zorg en pedagogische begeleiding aan kinderen en volwassenen. De organisatie biedt zorg aan op zes verschillende gebieden:

- Verpleegkundig kinderdagverblijf
- Dagopvang
- Logeerhuis
- Kinderthuiszorg
- Ambulante jeugdhulp
- Wijkverpleging

Het verpleegkundig kinderdagverblijf, de dagopvang en het logeerhuis worden aangeboden vanuit het verpleegkundig kinderzorghuis in Zeeland.

Het verpleegkundig kinderdagverblijf is speciaal voor kinderen van 0 tot 5 jaar met een verpleegkundige zorgvraag, die niet passend is binnen de reguliere kinderopvang. De kinderen krijgen een ontwikkelingsgericht aanbod en zij ontvangen verpleegkundige zorg.

De dagopvang is er voor kinderen met een ontheffing van de leerplicht, die in het verpleegkundig kinderdagverblijf een eigen dagprogramma volgen en de zorg ontvangen die zij nodig hebben.

Het logeerhuis is geopend in de weekenden vanaf vrijdag- t/m zondagmiddag voor kinderen van 0 t/m 18 jaar, met een uitloop naar 23 jaar met een verpleegkundige zorgvraag en/of een lichamelijke of verstandelijke beperking. Het team van verpleegkundigen en pedagogen zorgt voor een ontspannen, gezellig weekend waarin plezier en goede zorg voorop staat.

In de extramurale zorg biedt DeniseZorg | KinderZorgBijzonder verpleegkundige kinderthuiszorg aan. De verpleegkundigen komen bij gezinnen thuis of op school voor de diverse zorgvragen van de kinderen. Als hierin pedagogische ondersteuning van het gezin nodig is kan er een beroep worden gedaan op de ambulante jeugdhulp, een pedagoog van DeniseZorg | KinderZorgBijzonder komt dan aan huis voor pedagogische ondersteuning van de ouders.

Vanuit de zorgverlening van DeniseZorg | KinderZorgBijzonder biedt het verpleegkundig team wijkverpleging aan volwassenen.

1.2. Organisatiestructuur en organisatieontwikkeling

1.2.1. Organisatiestructuur

Enig aandeelhouder van DeniseZorg B.V. is Holding D. Toonen B.V. en enig aandeelhouder van Holding D. Toonen B.V. is mevrouw Denise Toonen. De dagelijkse leiding van DeniseZorg B.V. is in handen van een eenhoofdige directie in de persoon van Denise Toonen. De handelsnaam waaronder DeniseZorg B.V. werkt is DeniseZorg of Kinderzorg Bijzonder of een combinatie van beide namen als in DeniseZorg | KinderZorgBijzonder.

1.2.2. Raad van Commissarissen

Sinds 2015 heeft DeniseZorg B.V. de Raad van Commissarissen (hierna te noemen: RvC) tijdens de algemene ledenvergadering benoemd. De RvC handelt conform het daartoe opgestelde reglement, met de zorgbrede governance code als leidraad. De RvC houdt toezicht op de uitvoering van het beleid van de directie. Daarnaast staat zij de directie bij in relevante vraagstukken, en voorziet zij de directie gevraagd en ongevraagd van advies.

1.2.3. Directeur groot aandeelhouder

Mevrouw D. Toonen is directeur groot aandeelhouder (DGA) van DeniseZorg B.V. en staat aan de dagelijkse leiding. Er zijn 38 medewerkers werkzaam (25 fte), 1 stagiaire en geen vrijwilligers.

1.2.4. Divisies

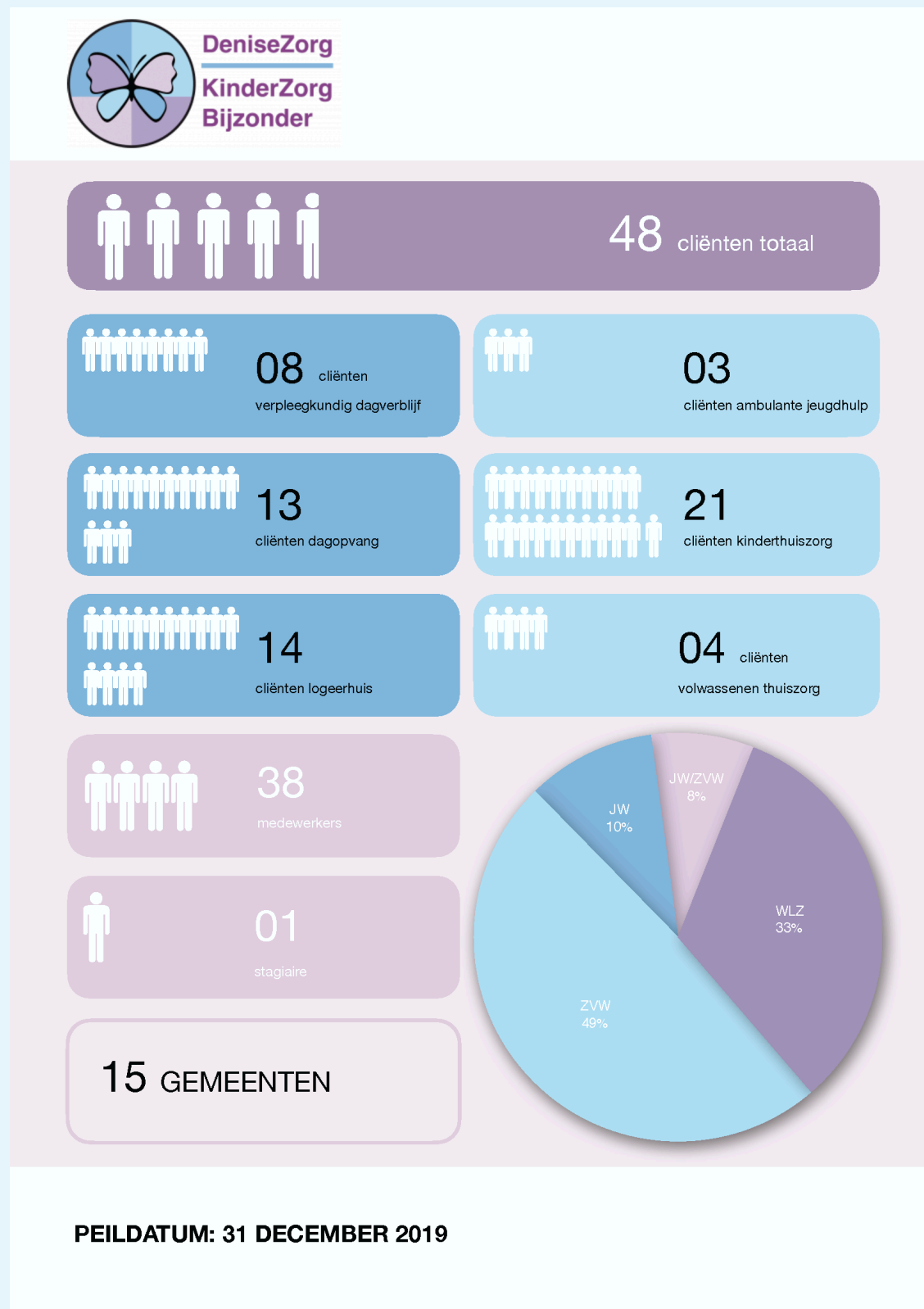
De operationele leiding wordt verdeeld over twee divisiehoofden, die verantwoordelijk zijn voor de dagelijkse aansturing van het verpleegkundig kinderdagverblijf en de ambulante (thuis)zorg.

1.2.5. Cliëntenraad

De cliëntenraad van DeniseZorg B.V. bestaat uit een voorzitter en twee leden. Aan het einde van 2019 heeft de voorzitter aangegeven zijn lidmaatschap te willen opzeggen. In 2020 zal daarom opnieuw een wervingsronde worden geopend om nieuwe leden aan te trekken en daarmee de continuïteit van de cliëntenraad en medezeggenschap van onze cliënten te kunnen waarborgen.



1.3. Het jaar 2019 in cijfers



1.4. Uitbreiding met nieuwe locatie

Het verpleegkundig kinderzorghuis is gevestigd aan Brouwerspad 13a en 13b te Zeeland. Het verpleegkundig kinderzorghuis beschikt over een woon- en eetkamer, keuken, kantoor, snoezelruimte, verschoonruimte en slaapvertrekken.

In het voorjaar is Brouwerspad 11a, tegenover de huidige locatie, vrijgekomen op de markt. Deze locatie is, na een ingrijpende verbouwing, geschikt gemaakt voor het aanbod van het verpleegkundig kinderdagverblijf. Het is speciaal geschikt voor de jongere doelgroep van 0 tot 5 jaar. Hiermee is het tevens mogelijk om de dagopvang apart aan te bieden van het verpleegkundig kinderdagverblijf.

1.5. 5-jarig jubileum

In 2019 vierde DeniseZorg | KinderZorgBijzonder haar 5-jarig jubileum. Ter ere van dit jubileum werd er op 5 en 6 oktober een feestweekend georganiseerd.

Op 5 oktober vierde de organisatie samen met cliënten, ouders en relaties feest op Brouwerspad. Als cadeau aan de bestuurder van DeniseZorg | KinderZorgBijzonder hebben medewerkers een lied laten schrijven door Troef Theater; een lied dat gaat over een plek waar je altijd welkom bent waar je gewoon jezelf mag zijn.

Op 6 oktober hebben ook de medewerkers van DeniseZorg | KinderZorgBijzonder het 5-jarig bestaan gevierd.



Ga je mee dan... dan zie je het zelf...
Je zult er vast versteld van staan...
Je bent jezelf en één met elkaar...
En dat is er nu net Bijzonder aan!

2. STUREN OP KWALITEIT

Kwaliteit is voor DeniseZorg | KinderZorgBijzonder het blijvend kunnen voldoen aan de verwachtingen van haar cliënten. DeniseZorg | KinderZorgBijzonder streeft daarbij naar een zo veilig mogelijke zorgomgeving voor haar cliënten en veilige werkomgeving voor de medewerkers.

Doordat kwaliteit een stevigere rol heeft gekregen door het aanstellen van een kwaliteitsmedewerker en -verpleegkundige, zien we dat de leer- en verbetercyclus meer vorm krijgt. Kwaliteit begint steeds meer een structureel onderdeel van onze werkwijze te worden, waarbij onze cliënten altijd centraal staan. Wij leveren maatwerk, wat ook terug te zien is in onze uitvoerige zorgdossiers. Onze medewerkers zijn goed doordrongen van onze werkwijze.

Onzorgvuldigheden en incidenten worden steeds beter gemeld, waardoor we meer inzicht krijgen in de effectiviteit van onze processen en sneller in actie kunnen komen om problemen in de toekomst te voorkomen.

Als we kijken naar onze externe omgeving, dan merken we tegelijkertijd op dat de speerpunten van zorgverzekeraars en zorgkantoren zich steeds meer richten op het leveren van passende zorg, tegen zo laag mogelijke kosten. Innovatie speelt daarbij een belangrijke rol. In 2020 zullen we daarom ook gaan onderzoeken welke innovatieve oplossingen passend binnen DeniseZorg | KinderZorgBijzonder geïmplementeerd zouden kunnen worden.

2.1. Rollen en verantwoordelijkheden

2.1.1. Zo doen wij het

Ten aanzien van kwaliteit zijn binnen DeniseZorg | KinderZorgBijzonder meerdere rollen te onderscheiden:

Directie

De directie van DeniseZorg | KinderZorgBijzonder streeft ernaar dat het kwaliteitsmanagementsysteem volledig is geïntegreerd in de normale bedrijfsvoering. Daartoe is het van belang dat verantwoordelijkheden en

bevoegdheden voor relevante rollen zijn toegekend, gecommuniceerd en worden begrepen binnen de organisatie. De directie bevordert een cultuur waarin medewerkers bekend zijn met de geldende procedures, protocollen en richtlijnen en hiernaar handelen. Daar waar zaken anders gaan dan gepland, worden medewerkers vanuit een veilige omgeving gestimuleerd om hiervan melding te doen, zodat van deze situaties geleerd kan worden en verbeteringen kunnen worden doorgevoerd.

Kwaliteitsmedewerker

Om meer sturing te geven aan de kwaliteitsdoelstellingen en het kwaliteitsbeleid binnen DeniseZorg | KinderZorgBijzonder, is per januari 2019 een kwaliteitsmedewerker aangetrokken. De kwaliteitsmedewerker heeft tot doel om de directie te adviseren en ondersteunen bij de ontwikkeling, implementatie, borging en toetsing van het kwaliteitsbeleid binnen de organisatie.

Kwaliteitsverpleegkundige

De kwaliteitsverpleegkundige is de schakel tussen het (kwaliteits)beleid en de werkvloer. De kwaliteitsverpleegkundige coördineert de vertaalslag van het (kwaliteits)beleid naar de werkvloer en vormt daarin het eerste aanspreekpunt voor de medewerkers.

Divisiehoofden

De divisiehoofden hebben de directe leiding over het zorgpersoneel en zijn belangrijk voor de aansturing en het implementeren van het (kwaliteits)beleid naar de medewerkers. Samen met de kwaliteitsverpleegkundige en kwaliteitsmedewerker kijken zij naar een juiste dosering en volgorde van informatie aan het zorgpersoneel. De divisiehoofden zien toe op een correcte naleving van de interne procedures en protocollen.

Zorgconsulent

Vanwege de toegenomen administratieve handelingen is in 2018 besloten om een zorgconsulent te werven ter ondersteuning van het administratieve proces van de cliënten.



Medewerkers

Alle medewerkers binnen DeniseZorg | KinderZorgBijzonder hebben een rol en eigen verantwoordelijkheden in het leveren van een bijdrage aan de kwaliteitsdoelstellingen van de organisatie. Van medewerkers wordt verwacht dat zij hun werkzaamheden volgens de vastgestelde werkwijzen uitvoeren, dat zij klantgericht werken en actief meedenken in de ontwikkelingen en suggesties doen voor verbeteringen.

2.1.2. Wat merken wij op?

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden voor de relevante rollen binnen DeniseZorg | KinderZorgBijzonder zijn toegewezen. De taken en verwachtingen zijn met medewerkers gecommuniceerd. De directie stimuleert een 'veilige' cultuur binnen de organisatie en heeft met de aanstelling van een

kwaliteitsmedewerker, kwaliteitsverpleegkundige en divisiehoofden meer structuur aangebracht.

Het grondig inwerken van een nieuwe (kwaliteits)medewerker heeft - mede door interne ontwikkelingen - helaas meer tijd gevegd dan aanvankelijk was ingeschat. Desalniettemin is een positieve ontwikkeling al wel zichtbaar. Met name de combinatie van en de afstemming tussen de kwaliteitsmedewerker, -verpleegkundige en de divisiehoofden zorgt ervoor dat DeniseZorg | KinderZorgBijzonder beter in staat is om sneller veranderende wet- en regelgeving om te zetten in organisatiebeleid en dit vervolgens te implementeren op de werkvloer. Wat daarbij niet uit het oog verloren mag worden is het besluitvormingsproces: wie is voor welk proces bevoegd wijzigingen door te voeren? hoe worden de wijzigingen inhoudelijk getoetst? wie is uiteindelijk eindverantwoordelijk en hoe komt de definitieve goedkeuring tot stand?

2.1.3. Wat doen we in 2020?

De rolverdeling tussen directie, kwaliteitsmedewerker, kwaliteitsverpleegkundige en de divisiehoofden zal nog verder worden uitgewerkt. Hierbij gaat de aandacht met name uit naar het besluitvormingsproces. Wie is voor welk proces bevoegd wijzigingen door te voeren? Hoe worden de wijzigingen inhoudelijk getoetst? Wie is uiteindelijk eindverantwoordelijk en hoe komt de definitieve goedkeuring tot stand? Deze vragen zullen in 2020 vertaald worden in een duidelijk beleid.

2.2. Kwaliteitssysteem

2.2.1 Zo doen wij het

DeniseZorg | KinderZorgBijzonder beschikt sinds 2016 over een gecertificeerd kwaliteitssysteem. Voor het beheer van ons kwaliteitssysteem en onze kwaliteitsregistraties werken wij met Q-link. Q-link is een webapplicatie die via een beveiligde website beschikbaar is voor alle medewerkers. Middels persoonlijke inloggegevens en rechten hebben zij toegang tot (delen van) het systeem.

In het kwaliteitshandboek zijn onze processen vastgelegd. Door het systematisch toetsen van de interne kwaliteit - bijvoorbeeld door audits en tevredenheidsonderzoeken - willen wij kunnen blijven anticiperen op de verwachtingen van onze cliënten en hun ouders/vertegenwoordigers. Continu leren staat centraal.

Daarvoor is het allereerst van belang dat afwijkingen in de processen worden gemeld en opvolging krijgen. Vervolgens willen we dat deze informatie - dus de meldingen en bijbehorende acties en afhandelingen - ook beschikbaar is op diverse niveaus in de organisatie. Zonder goedwerkende software blijkt dit lastig te zijn. Daarom heeft DeniseZorg | KinderZorgBijzonder besloten om ook het beheer van de registraties te digitaliseren en de software van Q-link uit te breiden met de registratiemodule Q-base. In Q-base kunnen allerlei zaken worden geregistreerd, zoals incidenten, klachten en verbetervoorstellen, inclusief acties, verantwoordelijken en deadlines. Daarnaast biedt het ons ook

de mogelijkheid om planmatig te werken en de voortgang van geplande acties te bewaken.

Maar de meerwaarde van Q-base zit hem voor ons met name in de mogelijkheid om periodiek allerlei analyses te doen. In het kader van veiligheidsmanagement is dit erg belangrijk. Analyse geven ons immers inzicht in trends; welke soorten incidenten zich hebben voorgedaan, hoe vaak, waar en door welke oorzaken? Op basis daarvan kunnen wij voortdurend corrigerende en preventieve maatregelen nemen en de veiligheid van de zorg naar een steeds hoger niveau tillen.

2.2.2 Wat merken wij op?

Q-link: kwaliteitshandboek

Om alle medewerkers en eventuele samenwerkingspartners kennis te kunnen laten nemen van onze meest recente procedures, afspraken en registraties heeft DeniseZorg | KinderZorgBijzonder in de tweede helft van 2016 het digitale kwaliteitssysteem Q-link in gebruik genomen. Het jaar 2016 en een deel van 2017 heeft in het teken gestaan van het 'eigen maken' van dit systeem.

Inmiddels kunnen we stellen dat de medewerkers van DeniseZorg | KinderZorgBijzonder vertrouwd zijn geraakt met het kwaliteitssysteem en weten hoe ze informatie kunnen terugvinden. Echter, door personele wisselingen in het verleden is de actualiteit en de bewaking van het kwaliteitshandboek op onderdelen achterop geraakt. Wijzigingen in de organisatiestructuur en de herverdeling van takenpakketten werden met name binnen het kritische proces van de uitvoering van de zorg nog niet altijd vertaald in nieuwe taken en verantwoordelijkheden. Bovendien was het aantal documenten in het handboek in omvang gegroeid, waardoor relevante informatie voor medewerkers niet altijd snel en overzichtelijk teruggevonden kon worden.

Met het aanstellen van een kwaliteitsmedewerker beoogt DeniseZorg | KinderZorgBijzonder een continue en structurele borging van de actualiteit van het kwaliteitshandboek en het gepland onderhouden van het kwaliteitssysteem.

Q-base: kwaliteitsregistraties

Alvorens afwijkingen in de processen zouden kunnen worden gemeld en opvolging zouden krijgen én deze informatie vervolgens ook nog beschikbaar zou kunnen worden gemaakt voor diverse niveaus in de organisatie, was het allereerst van belang om uitvoerig stil te staan bij de inrichting - de structuur - van het systeem. Welke registraties moeten er kunnen worden gedaan en door wie? Welke informatie is daarbij relevant en hoe zorgen we dat de juiste medewerkers op de hoogte worden gesteld? Welke data hebben we nodig voor een goede trendanalyse? Hoe regelen we de rechten van medewerkers in? Zomaar een aantal vragen die al vooraf beantwoord dienden te worden.

Om tot een zorgvuldige implementatie van de Q-base module te komen, hebben we in 2019 met name stilgestaan bij deze randvoorwaardelijke eisen. De kwaliteitsmedewerker is namens DeniseZorg | KinderZorgBijzonder kartrekker van het implementatieplan. Zij is een pionier en werkt momenteel al planmatig in Q-base. Met name de planningsmogelijkheid binnen de registratiemodule is voor de kwaliteitsmedewerker een goed instrument om de plan-and-control

cyclus van het kwaliteitsbeleid te bewaken.

Om de kans op een succesvolle implementatie binnen de rest van de organisatie te vergroten is in samenspraak met de extern adviseur - die DeniseZorg | KinderZorgBijzonder ondersteunt in het proces - gekozen voor een trial-and-error methode. Vanuit een klein (kern)kwaliteitsteam is allereerst de basisstructuur van het systeem inzichtelijk gemaakt en vanuit deze basisstructuur is het systeem op basis van gebruikerservaringen steeds verder gefinetuned, waarbij het oorspronkelijke kernteam geleidelijk aan wordt uitgebreid met nieuwe gebruikers.

De gekozen werkwijze beoogt eventuele 'kinderziektes' zoveel mogelijk op te lossen, voordat het systeem wordt uitgerold onder alle medewerkers. Mede vanwege het zorgvuldige karakter van het implementatieplan is het registratiesysteem eind 2019 nog niet volledig geïmplementeerd binnen DeniseZorg | KinderZorgBijzonder.



2.2.3 Wat doen we in 2020?

Q-link

In 2020 zullen de kritische processen binnen DeniseZorg | KinderZorgBijzonder, namelijk de zorgverlening en het medewerkers proces, opnieuw tegen het licht worden gehouden, zonder de veilige cultuur aan te tasten. Daarnaast zal het kwaliteitshandboek worden 'opgeschoond' waarbij als uitgangspunten gelden:

★ actualiteit

Van alle documenten in het kwaliteitshandboek wordt geëist dat ze voldoen aan de huidige wet- en regelgeving en overige richtlijnen uit het werkveld.

★ relevantie

In het kwaliteitshandboek zijn uitsluitend documenten opgenomen die relevant zijn voor DeniseZorg | KinderZorgBijzonder en/of noodzakelijk worden geacht.

★ beschikbaarheid

Alle relevante informatie moet te allen tijde beschikbaar zijn voor medewerkers van DeniseZorg | KinderZorgBijzonder.

★ vindbaarheid

Het kwaliteitshandboek moet zodanig logisch zijn opgebouwd dat informatie snel en overzichtelijk kan worden gevonden.

Q-base

In 2020 zal de registratiemodule Q-base verder worden geïmplementeerd binnen DeniseZorg | KinderZorgBijzonder met als doel snelheid en slagvaardigheid te vergroten. Hierbij gelden als uitgangspunten:

★ toegankelijkheid

Alle medewerkers van DeniseZorg | KinderZorgBijzonder ontvangen een inlogcode waarmee zij, volgens individuele gebruikersrechten, toegang hebben tot het systeem.

★ gebruiksvriendelijkheid

Het systeem dient zodanig te worden ingericht dat het volledig is afgestemd op de organisatie en werkwijze van DeniseZorg | KinderZorgBijzonder. Overbodige en niet relevante registraties worden uitgesloten. Bij de inrichting van het systeem wordt zoveel mogelijk uitgegaan van reeds bestaande formulieren, zodat de overgang voor medewerkers herkenbaar is.

★ overzichtelijkheid

Informatie moet overzichtelijk worden bijgehouden, zodat analyses minder tijdsintensief kunnen worden uitgevoerd.

2.3. Audits

2.3.1 Zo doen wij het

Interne audit

Binnen DeniseZorg | KinderZorgBijzonder toetsen wij cyclisch de interne kwaliteit. Dit doen we onder andere door het uitvoeren van interne audits. Niet alleen vanuit de verplichting die het ISO-keurmerk daaraan stelt; wij willen graag weten hoe onze processen functioneren en waar mogelijk problemen zouden kunnen ontstaan, zodat we (tijdig) verbeteringen kunnen doorvoeren waar dat noodzakelijk is.

Externe audits

In 2016 is het kwaliteitssysteem van DeniseZorg | KinderZorgBijzonder ISO 9001:2015 gecertificeerd. De ISO 9001 norm vormt een eisenkader voor een kwaliteitsmanagementsysteem en benadrukt het belang van de wensen van de klant, van kwaliteit en van continue ontwikkeling. Door continu met een kritisch oog te blijven kijken naar onze interne processen en prestaties in relatie tot de wensen en behoeften van onze cliënten, zijn wij beter in staat om (blijvend) te voldoen aan deze wensen en behoeften. Dit leidt niet alleen tot een hogere tevredenheid onder onze cliënten en/of hun ouders, het biedt ook rust en regelmaat voor onze medewerkers. Daarnaast draagt het kwaliteitskeurmerk bij aan het vertrouwen op kwalitatief goede zorg bij onze zorg financiers.

2.3.2 Wat merken wij op?

Interne audit

Op 27 februari 2019 heeft zorgadviesbureau Adcase een interne audit uitgevoerd op basis van de vastgestelde auditplanning. Volgens deze auditplanning wordt het gehele kwaliteitssysteem eenmaal per jaar volledig getoetst. Het doel van het uitvoeren van interne audits is om erachter te komen hoe onze processen functioneren en waar mogelijk problemen zouden kunnen ontstaan, zodat we noodzakelijke verbeteringen op tijd kunnen doorvoeren.

Uit de uitgevoerde interne audit is gebleken dat DeniseZorg | KinderZorgBijzonder goed scoort op de Plan en Do fase van de PDCA-cyclus. De voornaamste verbeterpunten waren te vinden in de Check en Act-fase, zoals de opvolging van verbeteracties en het consequent opstellen van kwartaalregistraties. Inmiddels zijn er wijzigingen doorgevoerd ten aanzien van de plan & control systematiek, waarbij ons registratiesysteem Q-base ondersteunend is door middel van signaleringen bij het niet tijdig opvolgen van activiteiten.

Gezien de omvang van onze organisatie en de samenstelling van ons dienstenpakket, volstaat de auditplanning mogelijk niet meer. De organisatie

heeft in de loop der jaren een groei gekend, waarmee ook de samenhang tussen de interne processen complexer is geworden. De huidige auditplanning biedt daardoor mogelijk niet meer voldoende diepgang om tot de kern van mogelijke knelpunten te komen.

Externe audit

In 2016 is DeniseZorg | KinderZorgBijzonder ISO 9001:2015 gecertificeerd. Een kwaliteitscertificaat kent een geldigheidsduur van drie jaar, waardoor er in 2019 een hercertificering op de planning stond. Op 16 en 17 april is de hercertificeringsaudit uitgevoerd door een lead auditor van Kiwa.

Uit deze audit is één tekortkoming en een aantal verbetermogelijkheden naar voren gekomen. De tekortkoming had betrekking op de dubbele controle in het medicatieproces. Omdat medicatieveiligheid bij DeniseZorg | KinderZorgBijzonder hoog in het vaandel staat, hebben wij hierop direct actie ondernomen en onze werkwijze ten aanzien van de dubbele controle aangepast. Het huidige medicatiebeleid zal bovendien opnieuw getoetst worden aan de hand van de 'Veilige principes in de medicatieketen', zodat het voldoet aan de geldende richtlijnen.

De overige verbetermogelijkheden zijn opgenomen in de planning en hebben inmiddels grotendeels navolging gekregen.



Externe visitatie

DeniseZorg | KinderZorgBijzonder levert zorg aan cliënten met een verstandelijke beperking vanuit de Wet langdurige zorg. Hierop is het kwaliteitskader gehandicaptenzorg van toepassing. Vanuit het kwaliteitskader zijn wij gehouden om eenmaal per twee jaar een zogenoemde externe visitatie te organiseren. In 2019 heeft een externe visitatie niet plaatsgevonden.

2.3.3. Wat gaan we doen in 2020?

Interne audit

Wij zijn ervan overtuigd dat interne audits toegevoegde waarde opleveren wanneer de auditplanning en de auditfocus aansluiten op de beleidsplannen van de directie. Daarbij willen we meer samenhang creëren in verschillende kwaliteitsinstrumenten. Zo zouden de uitkomsten van interne audits belangrijke input kunnen opleveren voor het opstellen van de beleidsplannen en andersom zou het beleid richting kunnen geven aan de auditplanning.

Om dit te realiseren zullen wij de huidige auditmethode herzien. Om vorm te geven aan onze auditdoelstelling, gaan we onze kritische processen en relevante thema's in kaart brengen inclusief de onderdelen binnen DeniseZorg | KinderZorgBijzonder waar deze processen of thema's relevant zijn. Op basis hiervan zullen we een nieuwe auditplanning opstellen. De auditplanning moet ook ruimte bieden aan de auditmethode; wij zien meerwaarde in waarderings- en risicogestuurde audits. Per jaar zullen wij meerdere deelaudits uitvoeren, zodat we meer gedetailleerd kunnen inzoomen op het verloop van het proces en mogelijke knelpunten vroegtijdig kunnen signaleren en verbeteren.

Externe audit

De samenwerking met certificerende instantie Kiwa wordt ook in 2020 gecontinueerd. Op 4 en 5 juni 2020 staat de eerste opvolgingsaudit gepland.

Externe visitatie

Hoewel Kiwa ook de mogelijkheid biedt om een externe visitatie uit te voeren, heeft het onze voorkeur om collega-organisaties in ons netwerk hiervoor te benaderen. Wij geloven dat 'een blik in de keuken' bij organisaties die

soortgelijke diensten levert aan dezelfde doelgroep zal leiden tot meer relevante inzichten en verbetermogelijkheden. In 2020 zullen wij een aantal van de collega-organisaties binnen ons netwerk hiervoor benaderen.

3. ZORGPROCES ROND DE CLIËNT

3.1. Persoonsgerichte zorg

3.1.1 Zo doen wij het

Bij DeniseZorg | KinderZorgBijzonder staan wij voor zorg op maat. Wij hebben veel aandacht voor de specifieke wensen en behoeften van cliënten en ouders. Dit begint al meteen tijdens het intakegesprek. Wij werken met een uitgebreid intakeformulier en nemen de tijd om dit samen met de cliënt te doorlopen. Hierdoor krijgen wij een goed beeld van de cliënt zelf en de hulpvraag die hij heeft. Wij willen niet alleen weten wát we voor de cliënt kunnen doen, maar kijken ook graag naar hÓe we dat het best kunnen doen. Wij willen de cliënt een vertrouwd en veilig gevoel bieden en houden daarbij zoveel mogelijk rekening met de voor de cliënt bekende routine. Deze leggen we daarom ook vast in het cliëntdossier, zodat alle medewerker hiervan op de hoogte zijn.

Samen met de cliënt en de wettelijk vertegenwoordigers bepalen we de doelen die in het zorgplan worden opgenomen. Het zorgplan wordt volgens het NANDA-I classificatiesysteem opgesteld en tweemaal per jaar geëvalueerd samen met de cliënt. Dan stemmen we af wat de zorgbehoefte (nog) is, bespreken of de doelen in het zorgplan daarbij nog passend zijn en stellen deze, indien noodzakelijk, bij. De cliënt wordt in elke fase van het zorgtraject de besluitvorming rondom zijn eigen zorg betrokken.

Wij hanteren een hoge bezetting per cliënt, te weten 1 medewerker op 3 cliënten binnen het logeerhuis en 3 medewerker op 7 cliënten voor het verpleegkundig kinderdagverblijf. Elke cliënt heeft echter een vaste contactpersoon. De contactpersoon is aanspreekpunt voor de ouders of cliënten.

Signalen van onvrede worden direct opgepakt. Indien wij merken dat de cliënt niet tevreden is, zoeken wij het gesprek op om te zoeken naar een oplossing of om onze werkwijze toe te lichten.

Indien wij vermoeden dat wij niet de juiste, passende zorg kunnen bieden aan de cliënt, beschikken wij over een groot netwerk van collega-organisaties waarnaar wij de cliënt eventueel kunnen doorverwijzen.

3.1.2 Wat merken wij op?

In 2019 heeft de organisatiestructuur met de twee divisies inhoudelijk vorm gekregen. Doordat taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden beter belegd zijn en er duidelijke rollen zijn toebedeeld op het gebied van kwaliteit en coördinatie van de zorg, zien we dat de tevredenheid onder onze cliënten is gestegen en het verloop is afgenomen. In 2019 zijn er geen klachten ontvangen.

Wel hebben we signalen ontvangen van ouders dat er soms te veel gezichten betrokken zijn bij de zorg voor hun kind.

3.1.3 Wat gaan we doen in 2020?

Om het aantal gezichten per cliënt te verkleinen, zullen we de teamsamenstelling gaan herzien. Hierbij is het uitgangspunt een kleinere teamsamenstelling, waarbij wel voldoende rekening gehouden wordt met de planbaarheid en werklust van medewerkers.

Het elektronisch cliëntdossier (ECD) van Nedap ONS beschikt over de mogelijkheid om ouders een cliënt verhaal te laten invullen. Nu vullen de medewerkers van DeniseZorg | KinderZorgBijzonder dit in. In 2020 zullen wij de mogelijkheid onderzoeken om ouders hierin meer te betrekken.

3.2. Cliëntveiligheid

3.2.1 Zo doen wij het

Veiligheid van zorg

1. Risicotaxatie op individueel cliëntniveau

Onze medewerkers zijn continu alert op mogelijke risico's voor de cliënt. Tijdens de intake wordt besproken en geïnventariseerd of er bijzondere omstandigheden spelen die risico's met zich meebrengen voor de veiligheid of gezondheid van de cliënt of een medewerker. Tevens worden andere mogelijke risico's die vanuit de bespreking van de verschillende domeinen voortkomen geïnventariseerd.

Om risico's te beperken of uit te sluiten worden afspraken gemaakt en vastgelegd op het intakeformulier en in het zorgplan. Tijdens elke zorgplanevaluatie wordt ook de risico inventarisatie opnieuw ingevuld. Indien zich situaties voordoen die risico's meebrengen voor de cliënt of medewerker of resulteren in een (bijna) incident worden deze gemeld en geregistreerd.

2. Algemene risico-inventarisatie

Jaarlijks wordt een risico-inventarisatie op procesniveau uitgevoerd en geëvalueerd. Tijdens deze inventarisatie gaan we na welke risico's de kwaliteit van zorgverlening voor cliënten kunnen beïnvloeden. Indien noodzakelijk treffen we preventieve maatregelen.

3. Medicatieveiligheid

Ons medicatiebeleid is gebaseerd op de 'Veilige principes in de medicatieketen'.

4. Veilig incident melden

DeniseZorg | KinderZorgBijzonder heeft een procedure opgesteld die de wijze beschrijft waarop wordt omgegaan met (bijna) incidenten, risico's (gevaarlijke situaties) en calamiteiten. Een 'veilige meldingscultuur' is essentieel voor een effectief meldingsstelsel. Met name voor het melden van (bijna)incidenten is het van belang dat medewerkers er bewust van worden gemaakt dat het stelsel niet bedoeld is om maatregelen te treffen richting de individuele melder. Tijdens de inwerkperiode en onze overleggen wordt dit benadrukt.



5. Deskundige medewerkers

Wij hebben uitsluitend hoog geschoolde medewerkers in dienst, vanaf niveau 4. Onze medewerkers ontwikkelen zich continu. Daar waar dat vereist is, zijn medewerkers BIG-geregistreerd of SKJ-geregistreerd. Een aantal van onze medewerkers zijn momenteel in opleiding tot kinderverpleegkundige. Inmiddels hebben 2 van onze medewerkers de opleiding succesvol afgerond, en zijn er nog 3 in opleiding. Tweemaal per jaar wordt de opleiding gestart.

Medewerkers wordt periodiek, conform de wettelijke regels, getoetst op hun bevoegd- en bekwaamheid op het gebied van risicovolle en voorbehouden handelingen.

6. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

DeniseZorg | KinderZorgBijzonder heeft een op de eigen organisatie toegespitste meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling opgesteld. De meldcode is bekend bij onze medewerkers en medewerkers handelen hiernaar.

7. (On)vrijwillige zorg

Bij DeniseZorg | KinderZorgBijzonder zetten we geen onvrijwillige zorg in. Daar waar vrijheidsbeperking noodzakelijk is in verband met een mogelijk ernstig nadeel voor de cliënt of zijn/haar omgeving, wordt het gesprek aangegaan met de ouders om te bekijken hoe we het ernstig nadeel kunnen voorkomen. De besluitvorming vindt altijd plaats in samenspraak met de cliënt en/of diens ouders en wordt opgenomen in het zorgplan, waarbij het uitgangspunt altijd is om de zorg op vrijwillige basis in te zetten.

Veiligheid van werk

1. RI&E

Periodiek, maar ten minste eenmaal per vier jaar, stelt DeniseZorg | KinderZorgBijzonder een overzicht op van alle risico's op de verschillende locaties. Op basis van de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) stellen wij een plan van aanpak op. Hiermee wordt de kans op gezondheidsklachten en ongevallen tot een minimum beperkt.

2. BHV

DeniseZorg | KinderZorgBijzonder heeft bedrijfshulpverlening georganiseerd. Het BHV-team bestaat uit 10 medewerkers die jaarlijks (bij)geschoold worden. Op elke locatie van DeniseZorg | KinderZorgBijzonder is te allen tijde minimaal één bedrijfshulpverlener aanwezig. De bedrijfshulpverleners handelen volgens het BHV-plan.

Veiligheid van gebouwen

1. Brandveiligheid

Al onze gebouwen zijn voorzien van adequate brandbeveiliging, zoals brandblussers en -dekens, plattegronden en vluchtroutes. Jaarlijks worden de blusmiddelen gecontroleerd door een extern bedrijf.

2. Klimaatbeheersing

Op de zorglocaties zijn klimaatbeheersingssystemen geïnstalleerd. Deze kunnen worden ingezet als onderdeel van het hitteprotocol.

3. Legionellabeheer

DeniseZorg | KinderZorgBijzonder beschikt over een legionellabeheersplan en laat jaarlijks een controle uitvoeren door een gespecialiseerd extern bedrijf.

Veiligheid van bedrijfsvoering

1. Raad van Toezicht

Sinds 2015 heeft het bestuur van DeniseZorg | KinderZorgBijzonder de Raad van Commissarissen (RvC) benoemd. De RvC handelt conform het daartoe opgestelde reglement, met de zorgbrede governance code als leidraad. Het bestuur van DeniseZorg | KinderZorgBijzonder wordt gecontroleerd door de RvC. Verder staat de RvC het bestuur met raad en daad bij en geeft deze gevraagd en ongevraagd advies.

2. Privacy en informatieveiligheid

Informatievoorziening is van essentieel belang voor de continuïteit van de bedrijfsvoering. Zowel op papier als geautomatiseerd zijn wij bij het dagelijks werk afhankelijk van de beschikbaarheid van betrouwbare informatie.

DeniseZorg | KinderZorgBijzonder hecht veel waarde aan de bescherming van persoonsgegevens van haar cliënten en de administratieve organisatie leeft de regels van de AVG na. Ook medewerkers gaan zorgvuldig en met respect om met persoonsgegevens. Onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht. De wijze van omgang met persoonsgegevens van cliënten is vastgelegd in het privacyreglement. Het dossier van de cliënt wordt bewaard conform Wgbo en de cliënt wordt tijdens de intake gewezen op zijn rechten ten aanzien van zijn persoonsgegevens en het privacyreglement is op ieder moment via onze website terug te vinden.

3. Klachtenafhandeling

DeniseZorg | KinderZorgBijzonder beschikt over een klachtenreglement. De behandeling hiervan is uitbesteed aan de klachtencommissie van Zorgbelang Brabant | Zeeland. Zorgbelang Brabant | Zeeland is een regionaal werkende organisatie en biedt oplossingen op het vlak van klachtenbemiddeling aan kleine zorgaanbieders.Â

Het klachtenreglement wordt bij de intake onder de aandacht van cliënten gebracht en is op ieder moment via onze website terug te vinden.

Mocht een cliënt ook na behandeling van een klacht niet tevreden zijn met de geboden oplossing(en) dan kan deze zich wenden tot De Geschillencommissie Zorg, waarbij DeniseZorg | KinderZorgBijzonder is aangesloten.

3.2.2 Wat merken wij op?

Veiligheid van zorg

Risicotaxatie op cliëntniveau is structureel ingebed in onze werkwijze. Voor elke cliënt worden bij de intake de risico's ingeschat en, daar waar nodig, opgenomen in het zorgplan of in het verzorgingsblad.

van onzorgvuldigheden en (bijna) incidenten onder medewerkers groeit. Dit vertaalt zich in een toename van het aantal meldingen. Op basis van de meldingsanalyses kunnen we concluderen dat er veel incidenten met een laag risico worden gemeld en weinig tot geen incidenten met een hoog risico.

DeniseZorg | KinderZorgBijzonder heeft een meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling opgesteld, maar heeft de procedure in 2019 niet hoeven in te zetten. De contacten met Veilig Thuis verlopen naar wens.

Zorg binnen DeniseZorg | KinderZorgBijzonder wordt op vrijwillige basis geboden. Daar waar risico's op ernstig nadeel voor de cliënt en/of zijn omgeving ontstaat, gaan we in gesprek met de cliënt en/of de ouders om tot een oplossing te komen waarbij het nadeel kan worden voorkomen. De basis is altijd vrijwillige zorg. Hoewel we deze werkwijze in de praktijk wel handhaven, hebben we hierover nog niets vastgelegd in ons beleid.

Veiligheid van werk

De risicoinventarisatie en -evaluatie (RI&E) vindt periodiek plaats. Verbeteracties die voortvloeien uit de RI&E worden uitgewerkt in een plan van aanpak. Het plan van aanpak wordt uitgevoerd en regelmatig gemonitord en geëvalueerd.

Jaarlijks vindt er een ontruimingsoefening plaats op basis van de BHV-plannen die per locatie zijn opgesteld. Het initiatief tot het organiseren van de oefeningen en het plannen van herhalingscursussen ligt veelal nog bij de directie en de kwaliteitsmedewerker. Het zou wenselijk zijn als deze taken meer bij het bedrijfshulpverlenings team zouden komen te liggen.

Veiligheid van gebouwen

Het onderhoud van onze locaties vindt volgens planning plaats en verloopt naar wens.

Veiligheid van bedrijfsvoering

DeniseZorg | KinderZorgBijzonder heeft in 2019 geen klachten ontvangen via Zorgbelang Brabant | Zeeland.

In 2019 zijn ook geen meldingen van datalekken ontvangen. DeniseZorg | KinderZorgBijzonder heeft passende maatregelen getroffen om de kans op datalekken tot een minimum te beperken.

3.2.3. Wat gaan we doen in 2020?

Veiligheid van zorg

DeniseZorg | KinderZorgBijzonder wil maatwerk leveren. Dit houdt ook in het leveren van complexe(re) zorg. Daarom wordt er veel geïnvesteerd in de deskundigheidsbevordering van medewerkers. Enerzijds door medewerkers te laten opleiden tot kinderverpleegkundige. Anderzijds willen we de bekwaamheidstoetsing steviger wegzetten binnen onze eigen organisatie. Dit betekent dat we gedelegeerd toetsers willen gaan aanstellen om de bekwaamheidstoetsing intern te organiseren tijdens jaarlijkse opleidingsdagen. Hierdoor kunnen wij flexibeler inspelen op nieuwe zorgvragen, waarbij voorbehouden handelingen moeten worden uitgevoerd die momenteel nog niet voorkomen binnen onze doelgroep.

Met het oog op de Wet zorg en dwang, die per januari van dit jaar in werking is getreden (waarbij 2019 als overgangsjaar geldt), willen we in 2020 een concreet beleid formuleren voor het voorkomen van onvrijwillige zorg. Een vastgestelde werkwijze moet de kwaliteit van zorg waarborgen, ook als er nieuwe medewerkers worden aangenomen.

Veiligheid van werk

Met het bedrijfshulpverlenings team zullen we in 2020 concretere afspraken gaan maken over de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Hierbij zal aandacht zijn voor de wederzijdse verwachtingen en benodigde faciliteiten. Het uiteindelijke doel is dat het bedrijfshulpverlenings team autonoom gaat functioneren en verantwoording aflegt aan de directie. De kwaliteitsmedewerker heeft louter een signalerende rol.

4. CLIËNTERVARINGEN

4.1. Wat vinden de cliënten ervan?

4.1.1. Cliënt ervaringsonderzoeken

DeniseZorg | KinderZorgBijzonder voert jaarlijks een tevredenheidsonderzoek uit onder cliënten. Onder cliënten worden in dit geval verstaan: ouders van kinderen die gebruik maken van de zorg van DeniseZorg | KinderZorgBijzonder.

Doelstellingen

- Inzicht krijgen in de algemene mate van tevredenheid onder cliënten.
- Vaststellen op welke punten cliënten meer en minder tevreden zijn.
- Onderzoeken welke zaken voor cliënten belangrijk zijn.
- Aanknopingspunten vinden voor verbetering.

Om de tevredenheid te onderzoeken, is gekozen voor een vragenlijst omdat dit het beste vergelijkingsmateriaal geeft tussen verschillende groepen. Het onderzoek is uitgevoerd door door MEI Marketing & Research.

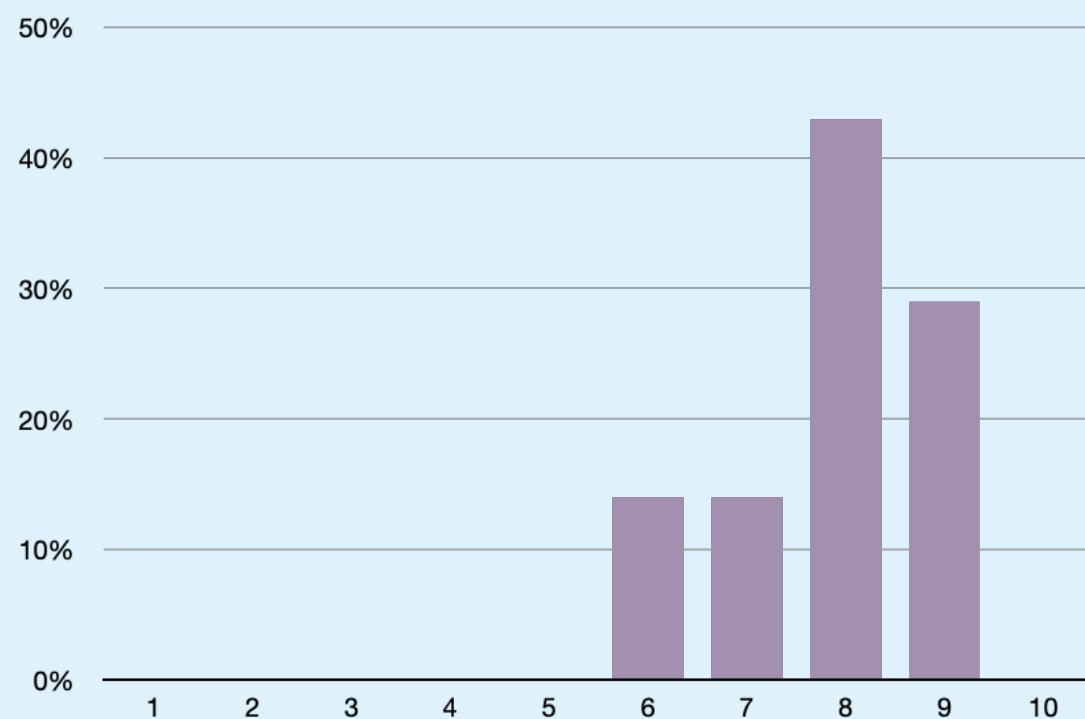
Van de 18 benaderde cliënten, hebben er 8 de vragenlijst afgerond en verzonden. Deze kennen de volgende verdeling over de typen zorg, waarbij meerdere typen zorg per cliënt mogelijk zijn:

- 2 maal Verpleegkundig Kinderdagverblijf
- 2 maal Dagopvang
- 4 maal Logeren
- 4 maal Thuiszorg

Uit het onderzoek is gebleken dat de tevredenheid hoog is, hetgeen tot uitdrukking komt in een gemiddeld totaalcijfer van 7,9.

Er zijn uitsluitend voldoende gegevens als eindoordeel, waarbij de meeste cliënten kiezen voor een rapportcijfer 8. Nemen we het gemiddelde van de cijfers per onderwerp, dan komen we op een oordeel van 7,5.





Afbeelding 1: Eindoordeel rapportcijfer

100 % van de kinderen is volgens de ouders op zijn gemak bij DeniseZorg | KinderZorgBijzonder. De ouders merken dit vooral bij de aankomst of onderweg al, hun kinderen zijn dan vrolijk, blij, ontspannen en enthousiast. Wij zijn hier erg trots op!

Indirecte aanknopingspunten voor een hoge tevredenheid zijn er ook. Zo geven alle cliënten aan DeniseZorg | KinderZorgBijzonder bij anderen aan te raden, waarvan 29% dit zeer zeker zou doen. Bij de opmerkingen die men heeft genoteerd treffen we bovendien lovende woorden aan met betrekking tot de betrokkenheid en dienstverlening van DeniseZorg | KinderZorgBijzonder.

4.1.2. Cliëntenraad

Eind april 2019 hebben de twee leden van de cliëntenraad te stoppen met hun vertegenwoordiging. Beide leden, ouders van cliënten, hebben als reden voor hun vertrek aangegeven dat de zorg voor hun kind stopt bij DeniseZorg

| KinderZorgBijzonder. Na overleg met de voorzitter is een vacature opgesteld, waarop drie nieuwe leden zijn geworven.

Kort na de zomervakantie is opnieuw één van de leden gestopt. Er is besloten de cliëntenraad voort te zetten met de voorzitter en de twee nieuwe leden. Eind 2019 heeft de voorzitter echter aangegeven ook per direct uit de cliëntenraad te willen stappen, om dezelfde reden: de zorg voor het kind stopte.

Een reflectie vanuit de cliëntenraad op dit kwaliteitsjaarverslag is daardoor niet haalbaar. De invulling van de cliëntenraad wordt in 2020 nader bekeken met de huidige twee leden en directie. Een goede vertegenwoordiging van de huidige cliënten zal hierbij een van de belangrijkste pijlers zijn, evenals de continuïteit van de cliëntenraad waarbij wordt gelet op de belastbaarheid van ouders. Mede vanuit dit oogpunt zullen we in 2020 ook gaan onderzoeken of we de medezeggenschap van cliënten ook in een andere vorm kunnen organiseren.

De resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek zijn gecommuniceerd met de cliëntenraad.

4.2. Klachten en meldingen

In 2019 is DeniseZorg | KinderZorgBijzonder overgestapt naar een andere onafhankelijke klachtenfunctionaris, namelijk ZorgBelang Brabant/Zeeland. Cliënten en/of hun ouders/vertegenwoordigers, kunnen bij ZorgBelang Brabant | Zeeland terecht wanneer er aanleiding is voor een klacht. Wanneer een klacht niet binnen redelijke termijn naar tevredenheid wordt opgelost, kunnen cliënten en/of hun ouders/vertegenwoordigers hun geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg. Sinds februari 2019 heeft DeniseZorg | KinderZorgBijzonder een contract met deze partij afgesloten. De klachtenregeling is hierop herschreven en op de website gepubliceerd.

In 2019 heeft DeniseZorg | KinderZorgBijzonder geen officiële klachten ontvangen via ZorgBelang Brabant | Zeeland of de Geschillencommissie

Zorg. Wij leiden mede hieruit af dat de meeste klachten intern kunnen worden opgelost. Veel uitingen van onvrede worden besproken met de contactpersoon en eventueel met het divisiehoofd. Wij merken dat met de client of de ouder/vertegenwoordiger tot een oplossing gekomen kan worden.

Doordat de lijnen in de organisatie kort zijn, is het voor ouders duidelijk bij welke medewerker zij terecht kunnen. Er zijn enkele signalen geweest waarin ouders niet langer tevreden zijn met de mogelijkheden van zorg, met deze ouders is gezocht naar andere vormen van zorg.

5. REFLECTIE EN- EN EXTERNE STAKEHOLDERS

5.1. Wat vinden de medewerkers ervan?

In september 2019 heeft DeniseZorg | KinderZorgBijzonder het jaarlijkse medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Het onderzoek werd door 75% van de medewerkers ingevuld. Uit de resultaten blijkt een grote tevredenheid onder medewerkers. Medewerkers ervaren een veilige en prettige werksfeer, binnen een cultuur waarin iedereen bereid is elkaar te helpen. Medewerkers hebben het gevoel gewaardeerd te worden om wie ze zijn.

5.2. Wat vindt de RvC ervan?

De RvC volgt met aandacht de ontwikkelingen van dit jonge, sterk groeiende bedrijf. Met bewondering zien de leden van de RvC hoe de directie met veel passie, inzet, daadkracht en doorzettingsvermogen bouwt aan de onderneming. Doordat er veel draagvlak- en -kracht is bij het personeel, wordt er als team gewerkt aan de ontwikkelingen. De leden van de RvC hebben respect voor de resultaten die de laatste jaren zijn neergezet.

De huidige maatschappij, waar wet- en regelgeving rond de zorg nog continu aan wijzigingen onderhevig zijn en waarin de visie op maatschappelijke rollen in een hoog tempo veranderen, is hectisch. Daarnaast wordt er veel aandacht gevraagd voor de client steeds meer betrokken wil zijn. Er moeten veel ballen

tegelijk in de lucht worden gehouden en dat vraagt veel, zeker van een éénhoofdige leiding.

Aandachtspunten ziet de RvC in de kwetsbaarheid van de directie: de verhouding tussen draagkracht en draaglast moeten in evenwicht blijven en dit verdient continu aandacht. Daarnaast is tijdige informatievoorziening en het vroegtijdig betrekken van de RvC een punt van aandacht.

6. EXTERNE VISITATIE

Ter bevordering van het leer- en verbetercyclus vraagt het kwaliteitskader gehandicaptenzorg van organisaties dat zij over hun eigen grenzen kijken door een keer per twee jaar een externe visitatie te organiseren. Het visitatieteam telt minimaal twee externe deskundigen, maar de vorm waarin visitatie georganiseerd wordt is vrij. Het doel van de visitatie is om antwoord te krijgen op de vraag hoe de organisatie kwaliteit van zorg, kwaliteit van bestaan en bijbehorende verbeteracties duidt en onderbouwd in het Kwaliteitsrapport. Daarbij geeft ze geen oordeel over de verschillende facetten van de kwaliteit van de dienstverlening zelf.

In 2019 heeft bij DeniseZorg | KinderZorgBijzonder geen externe visitatie plaatsgevonden. In 2020 gaan wij echter de samenwerking zoeken met een voor ons bekende organisatie die dicht bij onze cliëntpopulatie staat en in meerdere opzichten een veel overeenkomende visie heeft op zorg. Deze organisatie ligt geografisch dicht bij onze locatie en bestaat ongeveer even lang als DeniseZorg | KinderZorgBijzonder. Voor ons zou dit de ideale samenwerkingspartner zijn, zodat we elkaar makkelijker kunnen vinden en herkennen in de reflectie die verwacht wordt vanuit de externe visitatie.