



Kwaliteitsrapport 2018

Zorggroep Vitez

Weiteveen

23 mei 2019

Voorwoord

Als 10 jaar jonge organisatie is Zorggroep Vitez altijd in beweging. Wij willen ons voortdurend ontwikkelen als een thuis voor onze cliënten en een fijne werkgever voor onze medewerkers.

Zorggroep Vitez is een vitale en gepassioneerde organisatie. Wij ondersteunen mensen met een complexe zorgvraag op verschillende levensdomeinen. Ons doel daarbij is het maximaal stimuleren van de zelfredzaamheid bij cliënten. Deze zorg vraagt maatwerk.

Sinds 2017 zijn wij gecontracteerde aanbieder voor de Wet Langdurige Zorg. We zijn actief in de sector Gehandicaptenzorg en werken volgens het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg.

Boven alles moet zorg van goede kwaliteit zijn en daarom stellen wij ons graag open voor verbeteringen. Met plezier geven wij daarom via dit kwaliteitsrapport zicht op welke verbeterstappen wij willen zetten voor cliënten en medewerkers.

Raad van Bestuur

Inhoudsopgave

	Pagina
Samenvatting	4
1. Algemeen	5
2. Verslag kwaliteit	6
2.1 Proces rondom de individuele cliënt	6
2.2 Onderzoek cliëntervaringen	8
2.3 Betrokken en vakbekwame medewerkers	8
3. Conclusie	10

Bijlagen

- I Reflectie cliëntenraad
- II Reflectie PVT
- III Reflectie RvC
- IV Bevindingen externe visitatie
- V Overzicht gegevens en gebruikte bronnen

Samenvatting

Het bepalen van de kwaliteit van zorg is belangrijk voor verdere verbetering van onze dienstverlening. Onder kwaliteit van zorg verstaan wij dat cliënten regie hebben over het eigen leven en dat de door ons geleverde zorg bijdraagt aan de kwaliteit van bestaan.

Onze betrokken medewerkers ondersteunen de cliënten bij de invulling van een eigen leven. Deze invulling gebeurt altijd in dialoog en door individueel maatwerk.

Ten behoeve van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg wordt er jaarlijks een kwaliteitsrapport opgesteld. Het bijgaande rapport is geschreven over het jaar 2018 en heeft betrekking op de zorg die onder de Wet Langdurige Zorg valt.

Het kwaliteitsrapport verbindt de ervaringen van de drie bouwstenen waar het kwaliteitskader op berust:

- Waarborgen van een verzorgd proces rond de individuele cliënt: daartoe in dialoog vaststellen welke ondersteuning nodig is, alert zijn op gezondheidsrisico's en op kwaliteit van bestaan;
- Leren van onderzoek naar cliëntervaringen: overzicht maken van inzicht uit dat onderzoek en in afstemming met de cliëntenraad de belangrijke verbeteracties bepalen;
- Borgen kritische zelfreflectie door teams: teams die de praktijk spiegelen aan de visie van de organisatie en stilstaan bij hoe het gaat en wat er verbeterd kan worden in het zorgproces rond cliënten.

In dit kwaliteitsrapport wordt er beschreven wat er goed gaat en vooral wat er verbeterd kan worden binnen onze organisatie.

1. Algemeen

Zorggroep Vitez is een erkende zorginstelling voor mensen met een verstandelijke beperking, psychische en/of psychosociale problemen. Wij leveren onze diensten in de gemeente Emmen. Met onze zorg streven wij naar een zo zelfstandig mogelijk bestaan voor iedereen. Ons professionele team ondersteunt bij leven, wonen en dagbesteding.

De doelgroep waar Zorggroep Vitez zich voor inzet binnen de WLZ zorg zijn cliënten met een VG indicatie. Aan het begin van 2018 ondersteunden wij 21 cliënten WLZ VG en per ultimo 2018 24 cliënten.

Wij vinden het belangrijk cliënten, medewerkers en andere stakeholders te betrekken in wat wij doen en hoe wij werken. Onder andere door periodieke cliëntenraad vergaderingen, teamoverleg en tevredenheidsonderzoeken blijven wij gevoed met verbeterpunten.

Ook via onze ISO certificering krijgen wij een professionele spiegel voorgehouden, waar we graag gebruik van maken. Een onderdeel van deze certificering is een externe visitatie. Deze is ook in 2018 uitgevoerd.

Het kwaliteitsrapport 2018 is opgesteld onder redactie van het Vitez kwaliteitsteam.

KERNWAARDEN

Kernwaarden zijn het ethisch kompas van de organisatie, het geeft aan wat het bedrijf ten diepste nastreeft. Ze zijn belangrijk voor de identiteit van de organisatie.

Zorggroep Vitez kent onderstaande kernwaarden:

- Betrokkenheid
- Creativiteit
- Passie
- Betrouwbaarheid

Onze missie luidt: Zorggroep Vitez, waar een huis een thuis is.

2. Verslag kwaliteit

Dit hoofdstuk geeft een weergave van de activiteiten welke Zorggroep Vitez heeft uitgevoerd ten behoeve van de algehele bedrijfsvoering en het kwaliteitskader. De uitkomsten van de drie bouwstenen uit het kwaliteitskader worden behandeld.

2.1 PROCES ROND DE INDIVIDUELE CLIENT

Deze paragraaf heeft betrekking op bouwsteen één en gaat over persoonsgerichte zorg in de dienstverlening die aansluit op de wensen en voorkeuren van de cliënt en welke is afgestemd op het leven van de individuele cliënt.

Werkwijze

Bij het aanmeldproces van een nieuwe cliënt bekijkt Zorggroep Vitez samen met de cliënt of zij de zorg kan bieden die de cliënt nodig heeft en wordt er op basis hiervan een risico inventarisatie gemaakt. Er wordt hierbij onder andere gekeken of er een hulpverlener beschikbaar is die aansluit bij de hulpvragen die de cliënt heeft.

Wij gebruiken het 8-fasenmodel om cliënten te ondersteunen met het doelgericht werken aan hun toekomst. Het gaat om een stapsgewijze individuele begeleiding, waarbij de gehele situatie en de vraag van de cliënt centraal staat.

- Aanmeldingsfase: het eerste contact tussen de cliënt en de hulpverlener.
- Intakefase: een nadere kennismaking tussen de cliënt en de instelling.
- Opnamefase: de opbouw van de hulpverlening aan de cliënt.
- Analysefase: analyse van het functioneren van de cliënt op 8 leefgebieden.
- Planningsfase: het opstellen van een begeleidingsplan.
- Uitvoeringsfase: de uitvoering van het begeleidingsplan.
- Evaluatiefase: een terugblik op de uitvoeringsfase.
- Uitstroomfase: de afronding van de hulpverlening

Met deze methode hebben wij een instrument om meetbare en haalbare doelen te formuleren. De zelfredzaamheid en participatie van de cliënten worden optimaal gestimuleerd en gefaciliteerd

Afhankelijk van de zorg die de cliënt nodig heeft, wordt de cliënt geplaatst in fase 1 of fase 2 en vindt er een koppeling met een persoonlijk begeleider plaats. De koppeling is relevant omdat Zorggroep Vitez vindt dat cliënt een vertrouwensband moet kunnen opbouwen met de medewerker. Dit is van belang om binnen 6 weken een goede basis van het zorgplan neer te leggen waarin de juiste hulpvragen aan bod komen.

Zorgplan

Door het persoonlijk contact tussen cliënt en medewerker komt de dialoog tot stand, waaruit samen met de cliënt een zorgplan geformuleerd wordt. De doelen die binnen dit zorgplan staan worden gehanteerd voor het leveren van de zorg. Deze SMART geformuleerde doelen worden iedere zes of

twaalf maanden geëvalueerd met de cliënt. Bekeken wordt of doelen behaald zijn, nog reëel of haalbaar zijn, indien nodig worden deze bijgesteld. Tevens wordt op dit moment bekeken hoe de cliënt zijn/haar kwaliteit van leven ervaart. Daar waar de cliënt zich nog kan ontwikkelen worden nieuwe doelen geformuleerd. Iedere medewerker rapporteert, na het bezoek aan cliënt, op deze omschreven leerdoelen in het cliënt volg systeem. De doelen van de cliënt staan altijd centraal bij het leveren van de zorg.

Eigen regie

Doordat de cliënt meedenkt bij het formuleren van zijn/haar eigen leerdoelen, draagt Zorggroep Vitez bij aan de eigen regie van cliënt. Door deze eigen regie wordt de zelfredzaamheid gestimuleerd. Het wordt gestimuleerd dat een cliënt zelf beslissingen kan en mag nemen over zijn/haar eigen leven, uiteraard binnen de mogelijkheden waarover de cliënt beschikt.

Binnen het zorgplan wordt ook het sociaal netwerk behandeld waarbij bekeken wordt wat de sociale netwerk van de cliënt is en hoe dit kan bijdragen aan het zorgproces. Naar aanleiding van de behoefte van de cliënt wordt onderzocht hoe het sociale netwerk vergroot kan worden. Middels de persoonlijke leerdoelen wordt hier aan gewerkt.

Gezondheidsrisico's

Binnen het zorgplan worden de diverse levensgebieden uitgelicht en wordt er bekeken hoe risico's zo veel mogelijk ingeperkt kunnen worden en hoe cliënten zich kunnen ontwikkelen. Zo komt onder andere ook de medicatie aan bod. Binnen Zorggroep Vitez hanteren wij een medicatie beleid waarin ook bekeken wordt of cliënt in staat is de eigen regie te behouden/verkrijgen over zijn/haar medicatie. Binnen de 24-uurs zorg houdt dit in dat medewerkers mogelijk verantwoordelijk zijn voor het verstrekken van de medicatie. De betrokken medewerkers worden jaarlijks geschoold en getraind.

Vrijheidsbeperking

Omdat wij werken met een kwetsbare doelgroep worden er huisregels en een gedragscode gehanteerd, welke doorgevoerd zijn binnen geheel Zorggroep Vitez. Deze huisregels en gedragscode zijn een voorwaarde voor het leveren van zorg. Het niet naleven van deze huisregels en gedragscode kan consequenties hebben zoals bijvoorbeeld een officiële waarschuwing of schorsing van de woonlocatie. Toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen welke vallen onder de wet BOPZ mogen niet worden toegepast.

Zeggenschap

Zorggroep Vitez kent een cliëntenraad. Streven is om vanuit alle disciplines cliënten te laten aansluiten. Tijdens het 4-wekelijks overleg van de cliëntenraad wordt ook de kwaliteit van zorg besproken en mogelijke verbetervoorstellen gedaan aan het MT. Er is een onafhankelijke externe voorzitter. Notulen van het overleg worden zo nodig besproken in de vergadering van het team. Hier wordt gekeken hoe de zorg verder verbeterd kan worden.

Ketenpartners

Zorggroep Vitez is een begeleidende instelling, dit betekent dat, indien er van behandeling sprake is, de benodigde behandeling extern wordt uitgezet. De gedragswetenschapper van Zorggroep Vitez wordt consultatief betrokken bij de cliënt.

Wij hebben een nauwe samenwerking opgebouwd met belanghebbende instanties. De samenwerking met ketenpartners wordt tevens opgezocht om de juiste zorg te bieden die een cliënt nodig heeft.

2.2 ONDERZOEK CLIENTERVARINGEN

Het Zorgkantoor en de Raad van Commissarissen zijn in 2018 op bezoek geweest bij de Cliëntenraad. Ze hebben de vergadering bijgewoond en hebben daarmee een indruk gekregen van de werkwijze van onze Cliëntenraad.

Er is in 2018 1 klacht gemeld door 2 cliënten bij Zorgbelang Drenthe (In 2017 0 klachten). Deze klacht had te maken met onvrede over de woning en het onterecht beschuldigen. Deze cliënten wilden echter alleen melding doen en verwachten geen verdere acties. Wel is de klachtenfunctionaris op gesprek geweest en is de klacht doorgesproken.

In 2018 waren er 168 MIC meldingen (in 2017 78 meldingen). Een groot deel van de meldingen is te herleiden tot een vijftal cliënten met verbale en fysieke agressie. Vier deze cliënten zijn inmiddels door Zorggroep Vitez overgeplaatst naar een gespecialiseerde zorgaanbieder. Voor de vijfde cliënt is in overleg met het zorgkantoor Meerzorg aangevraagd.

Verder betreft een aantal meldingen de medicatieverstrekking. Inmiddels is het medicatiebeleid aangepast met onder andere strengere controle op naleving.

In 2019 wordt onder zowel medewerkers als cliënten van Zorggroep Vitez opnieuw een onderzoek uitgevoerd m.b.t. de tevredenheid van de dienstverlening. De onderzoeken volgens de methode Menselijke Maat worden uitgevoerd door een professioneel extern bureau. Op basis van de resultaten zal er in eerste instantie gekeken worden wat de veranderingen zijn ten opzichte van de vorige meting. Daarnaast zal er opnieuw een ontwikkelplan worden opgesteld. Deze zal tot stand komen tijdens een sessie met medewerkers.

2.3 BETROKKEN EN VAKBEKWAME MEDEWERKERS

Kwaliteit steunt primair op betrokken en vakbekwame medewerkers die in dialoog met de cliënt hun werk doen. Kwaliteit is daarom gebaat bij blijvende ontwikkeling van de competenties van alle betrokken medewerkers.

Om de professionaliteit te waarborgen en de juiste zorg te kunnen blijven leveren, wordt er binnen de organisatie gebruik gemaakt van diverse tools om medewerkers te ontwikkelen. Er is onder andere een scholingsplan opgesteld. Tijdens werkoverleggen wordt er in kleine groepjes samen met de gedragswetenschapper bekeken hoe elkaars deskundigheid kan worden ingezet bij het omgaan met problemen welke men tegen komt op de werkvloer. Tijdens de periodieke teambijeenkomsten

wordt er aan deskundigheidsbevordering gedaan door middel van een training en/of bijeenkomst. Ook de geldende protocollen en beleidsregels komen aan de orde. Het doel van een teambijeenkomst is zowel leren als teambuilding. Waar nodig kunnen medewerkers altijd een Multidisciplinair Overleg inzetten of casussen inbrengen om met de gedragswetenschapper te bespreken.

Naast trainingen wordt er in de begroting voldoende budget gereserveerd voor relevante seminars en kennisbijeenkomsten die gaandeweg het jaar worden aangeboden.

ZIEKTEVERZUIM

Het percentage ziekteverzuim binnen Zorggroep Vitez is:

2018 7,23%

2017 6,74%

In 2018 heeft de organisatie te maken gehad met langdurig ziekteverzuim bij de ondersteunende diensten.

Voor 2019 zal het verlagen van het ziekteverzuim op de agenda staan. Hierbij zal er bekeken worden op welke wijze de organisatie bij kan dragen aan het verbeteren van de vitaliteit van de medewerkers.

VOG

Iedere medewerker van Zorggroep Vitez beschikt over een VOG verklaring. Daarnaast wordt het arbeidsverleden van iedere medewerker getoetst conform de "vergewisplicht".

3. Conclusie

Wat vindt het bestuur?

Als bestuur zijn trots op de ontwikkeling die de organisatie afgelopen jaren heeft doorgemaakt:

- De laagdrempelige en open communicatie
- ISO-certificatie
- Samenwerking ketenpartners
- Professionele medewerkers
- Betrokken cliënten

Omdat wij een lerende organisatie willen zijn, omarmen wij de verbeterpunten en werken met plezier aan onze missie: Zorggroep Vitez, waar een huis een thuis is.

De ontwikkelpunten die aan bod komen zijn ons veelal door cliënten en medewerkers aangereikt. Daar zijn wij blij mee. We gaan aan de slag met de punten t.b.v. vitale cliënten, vitale medewerkers, een als zinvol ervaren dagbesteding, voldoende en goede medewerkers, begeleiding op maat. Dit zijn onderwerpen waarop we ons samen met de teams gaan richten.

Geprioriteerde verbeteringen

Tactisch doel	Operationeel doel	Wanneer	Resultaat/KPI
De medewerkers en cliënten zijn vitaler	De luchtkwaliteit in het hoofdgebouw is verbeterd	1 november	Er is een effectief luchtbehandelingssysteem in werking
	Medewerkers nemen deelname aan Vitez Vitaal.	Jan t/m dec	Alle aangemelde medewerkers hebben het traject afgerond en er is een algemene rapportage beschikbaar
	De inhoud van het Nationaal Preventieakkoord is bekend	1 augustus	Het MT weet wat de eisen zijn van het Nationaal Preventieakkoord.
	In samenwerking met een vitaliteitscoach is een traject gestart voor cliënten	1 mei	De vitaliteitscoach begeleidt minimaal 5 cliënten bij een vitalere levensstijl
We zijn voorbereid op de personele schaarste op de zorgmarkt.	De tevredenheid van de medewerkers is gemeten	1 maart	Rapport tevredenheidsonderzoek
	Er is een plan ter verbetering van de tevredenheid van medewerkers	1 september	Verbeterplan medewerkerstevredenheid
	We hebben een goed aanbod aan secundaire arbeidsvoorwaarden	1 september	Aanbod secundaire voorwaarden is bekend

De dagbesteding wordt als zinvol ervaren door cliënten	Er is meer structuur in de activiteiten en daginvulling aangebracht.	1 mei	De dagprogramma's zijn afgestemd op de individuele cliëntbehoefte
Wij leveren de juiste begeleiding aan de client.	De begeleidingsstijl is afgestemd op elke individuele bewoner De kennis en kunde van het personeel is verder ontwikkeld.	Doorlopend	De ervaringen worden gemeten in de Menselijke Maat enquête. Er zijn minder MIC meldingen m.b.t. gedrag.
Wij voldoen aan de wet Zorg en Dwang.	Het is duidelijk wat er onder de wet wordt verstaan en wat dit voor ons inhoudt.	1 maart	De eisen van de wet Zorg en Dwang is bekend bij manager, coördinatoren en gedragswetenschapper.
	Het team is zich bewust van de toepassing van Middelen en Maatregelen en wat hieronder valt.	1 september	Het beleidsstuk is aangepast en bij iedereen bekend.

Bijlage I Reflectie cliëntenraad

Kort jaarverslag cliëntenraad Vitez

In 2018 zijn er vele onderwerpen voorbij gekomen waar wij als cliëntenraad over hebben gesproken. Hieronder heb ik als voorzitter 5 speerpunten uitgelicht die gedurende het jaar aandacht hebben gehad.

- 10-jarig bestaan
- Nieuwe indeling vergadering
- Kledingvoorschriften
- Aanleg tuin
- Vragenlijst fase 3

10-jarig bestaan

In 2018 vierde Vitez het 10 jarig bestaan. De cliëntenraad is gevraagd wat zij graag zouden willen doen tijdens het jubileumjaar. Er zijn verschillende activiteiten aangedragen. Een groot feest, sportdag, voetbaltoernooi of volleybaltoernooi is geopperd. Een lid van de cliëntenraad geeft aan graag de muziek te willen verzorgen voor de feestavond. Uiteindelijk heeft het feest plaatsgevonden op 29 juni 2018.

Nieuwe indeling vergadering

Omdat de vergaderingen van de cliëntenraad vaak lang duren, er aandacht is voor onderwerpen die ook op de groep besproken kunnen worden, bijvoorbeeld aanschaf van nieuwe spullen op de groep zoals; opscheplepels, plantjes, kopjes en glazen, is besloten de structuur van de vergadering te veranderen. De coördinatoren van de afdelingen krijgen meer bevoegdheid om kleine huishoudelijke dingen aan te schaffen. Tijdens een vooroverleg wordt aangegeven welke voorwerpen er aangeschaft moeten worden. Het vooroverleg is bedoeld om onderwerpen aan het licht te brengen waar cliënten tegen aanlopen en waar de cliëntenraad wellicht iets aan kan doen. In het na-overleg worden de onderwerpen uit de vergadering teruggegeven aan de afdelingen. Op deze manier zijn cliënten op de hoogte van de onderwerpen die spelen tijdens de cliëntenraadvergadering.

Kledingvoorschriften

Vitez heeft een kledingvoorschrift. Daarin staat omschreven welke kleding wel en niet wenselijk is. Niet alleen voor cliënten, maar ook voor medewerkers. De cliënten van Vitez merken op dat begeleiders verschillend omgaan met deze regels of zelf de regels niet naleven. Er volgt een discussie over het dragen van rokjes, hempjes, slippers en de zichtbaarheid van tatoeages. Wanneer is iets aanstoot gevend? Het is een gevoelig onderwerp met verschillende meningen. Het maakt het moeilijk omdat het kledingbeleid van Vitez verschillend geïnterpreteerd kan worden. Om het ook onder de medewerkers nogmaals onder de aandacht te brengen wordt het besproken in het WOZ. Hierbij wordt aangegeven dat een begeleider bewust moet zijn wat hij of zij aantrekt en cliënten aanspreekt op hun kleding als het aanstoot gevend is. Veiligheid heeft ook prioriteit als het gaat om gepaste kleding op het DC.

Aanleg tuin

Het MT maakt budget vrij om de tuin naast het hoofdgebouw opnieuw in te richten. Aan de afdelingen is gevraagd wat de cliënten graag zouden willen zien in hun nieuwe tuin. Er kwamen verschillende ideeën zoals een zwembad, vogelvolière, basketbalveld en dierenweide. De ideeën zijn besproken in de vergadering. Er is gekeken naar de haalbaarheid en de kosten. In december 2018 is er een plaatselijke hovenier langs geweest om te kijken naar de mogelijkheden. Wij hebben het idee om een aantal paden aan te leggen zodat het gebruiksvriendelijker wordt, een verhard sportveld te

laten aanleggen waarop gevoetbald kan worden, gebasketbald en jour de boul gespeeld kan worden. De dierenweide wordt naar voren geplaatst zodat de inwoners van Weiteveen er ook plezier aan beleven en er wellicht meer interactie ontstaat tussen bewoners van Vitez en Weiteveen. Het MT moet nog een uitspraak doen over het budget en de ideeën. Wordt vervolgd.

Vragenlijst fase 3

Als laatste speerpunt is de enquête voor fase 3. Omdat de bewoners over de woonplaatsen omliggend aan Weiteveen verspreid zijn, lijkt er soms wat weinig verbinding. Fase 3 is wel vertegenwoordigd in de cliëntenraad, maar er is weinig input vanuit bewoners van fase 3. Om de bewoners van deze fase wel de mogelijkheid te geven om input te geven is er een e-mailadres beschikbaar waar zij vragen, ideeën en opmerkingen kunnen plaatsen. Om zicht te krijgen op hun tevredenheid is er een enquête uitgeschreven. Deze is toegestuurd, maar er is weinig feedback op gekomen. Daarom nogmaals verstuurd met het verzoek het in te vullen in het bijzijn van de PB-er, deze het meteen weer mee kan nemen en in kan leveren bij Vitez. Komende periode wordt er gekeken naar de feedback die is terug gekomen.

Door Dorien Herbers-Volkerts – 29 april 2019

Bijlage II Reflectie PVT / kwaliteitsteam

Zorggroep Vitez heeft in 2018, naar aanleiding van de invoering van de AVG-wetgeving, een kwaliteitsteam opgericht. De drie leden van dit team, waarvan twee medewerkers, houden scherp in de gaten dat o.a. de privacy van zowel cliënten als medewerkers gewaarborgd blijft en dat de zorggroep zich in de breedste zin van het woord houdt aan de wet- en regelgeving op het gebied van privacy. Er is binnen dit team een 'functionaris gegevensbescherming' aangesteld. Medewerkers weten deze te vinden in het geval van vragen en/of klachten.

Het kwaliteitsteam is nog maar net opgericht, maar ontwikkelt zich in hoog tempo. Er zijn al vele onderwerpen behandeld en de leden weten kritisch en objectief te kijken naar de organisatie. De verwachting is dat er ook in 2019 weer vele stappen op het gebied van kwaliteit gemaakt worden.

Door Laura Kerkdijk – 25 april 2019

Bijlage III Reflectie RvC

Het kwaliteitsrapport 2018 van Zorggroep Vitez laat zien dat door Raad van Bestuur en medewerkers steeds gehandeld wordt vanuit de kernwaarden van Vitez, waarbij de kwaliteit van de zorg en de betrokkenheid bij de cliënten voorop staat.

Vitez is vanuit een intrinsieke motivatie steeds bezig te kijken naar verbetermogelijkheden van de organisatie, zowel voor de cliënten als voor de medewerkers en betreft hierin ook expliciet de mening van de cliënten, de medewerkers en overige stakeholders. De drie bouwstenen waar het kwaliteitskader op berust komen duidelijk terug in het kwaliteitsrapport.

De Raad van Commissarissen spreekt waardering uit voor de wijze waarop de leiding en medewerkers van Zorggroep Vitez in 2018 hun zorg ten behoeve van de cliënten hebben uitgevoerd.

Door Linda Neijenstein – 23 april 2019

Bijlage IV Bevindingen externe visitatie

Voor de externe visitatie 2018 maakt Zorggroep Vitez gebruik van het onderzoek ISO 9001:2015 dat op 19 maart 2018 is afgesloten. De Leadauditor concludeert:

“Het management van Zorggroep Vitez is het afgelopen jaar druk bezig geweest om het kwaliteitssysteem gereed te maken voor de ISO 9001:2015. Hierbij zijn de contextstakeholdersanalyse een leidraad geweest om meer aandacht te schenken aan risico gebaseerd denken en monitoren van processen. Het managementsysteem van Zorggroep Vitez voldoet aan de eisen zoals binnen de norm beschreven en de organisatie is in staat te voldoen aan relevante wet- en regelgeving en contractuele eisen. Het managementsysteem is doeltreffend geïmplementeerd binnen de organisatie en draagt bij aan het realiseren van de doelstellingen en het doorvoeren van verbeteringen. Medewerkers zijn zich bewust van hun bijdrage aan de kwaliteit die geleverd wordt aan de cliënten. De cliënt staat bij al het handelen centraal.”

Bijlage V Overzicht gegevens & gebruikte bronnen

Medicatiebeleid

Huisregels cliënten

Gedragscode cliënten

Reglement Cliëntenraad

Opleidingsbeleid

Functioneren & Beoordelen

Client tevredenheidsonderzoek 2017

Rapportage teamreflectie 24-uurs Zorg

Rapportage teamreflectie Dagbesteding

Incidenten, meldingen & klachtenregeling

Medewerker tevredenheidsonderzoek 2018

Jaarplan 2018

Jaarplan 2019

Rapportage ISO ISO 9001:2015