

# Kwaliteitsbeleid

## Het kwaliteitsbeleid binnen Samen Bereiken

### Verantwoordelijkheid directie:

Het is de taak van de directie dat vanuit de kwaliteitsdocumenten een beoordeling plaatsvindt zodat (afwijkende)resultaten en verbeterpunten naar voren komen. Dit wordt gedaan in de jaarlijkse organisatiebeoordeling.

De aanspreekpunten per managementgebied van Samen Bereiken is onderstaand uitgewerkt, in schema:

Personeelszaken	Directie
(Kwaliteits-)beleid	Directie
Contacten met derden, inkoop e.d.	Directie
Financiën	Directie
ICT	Directie
Huisvesting	Directie

De aanspreekpunten zijn wel verantwoordelijk voor het up-to-date houden van het kwaliteitssysteem voor het onderdeel.

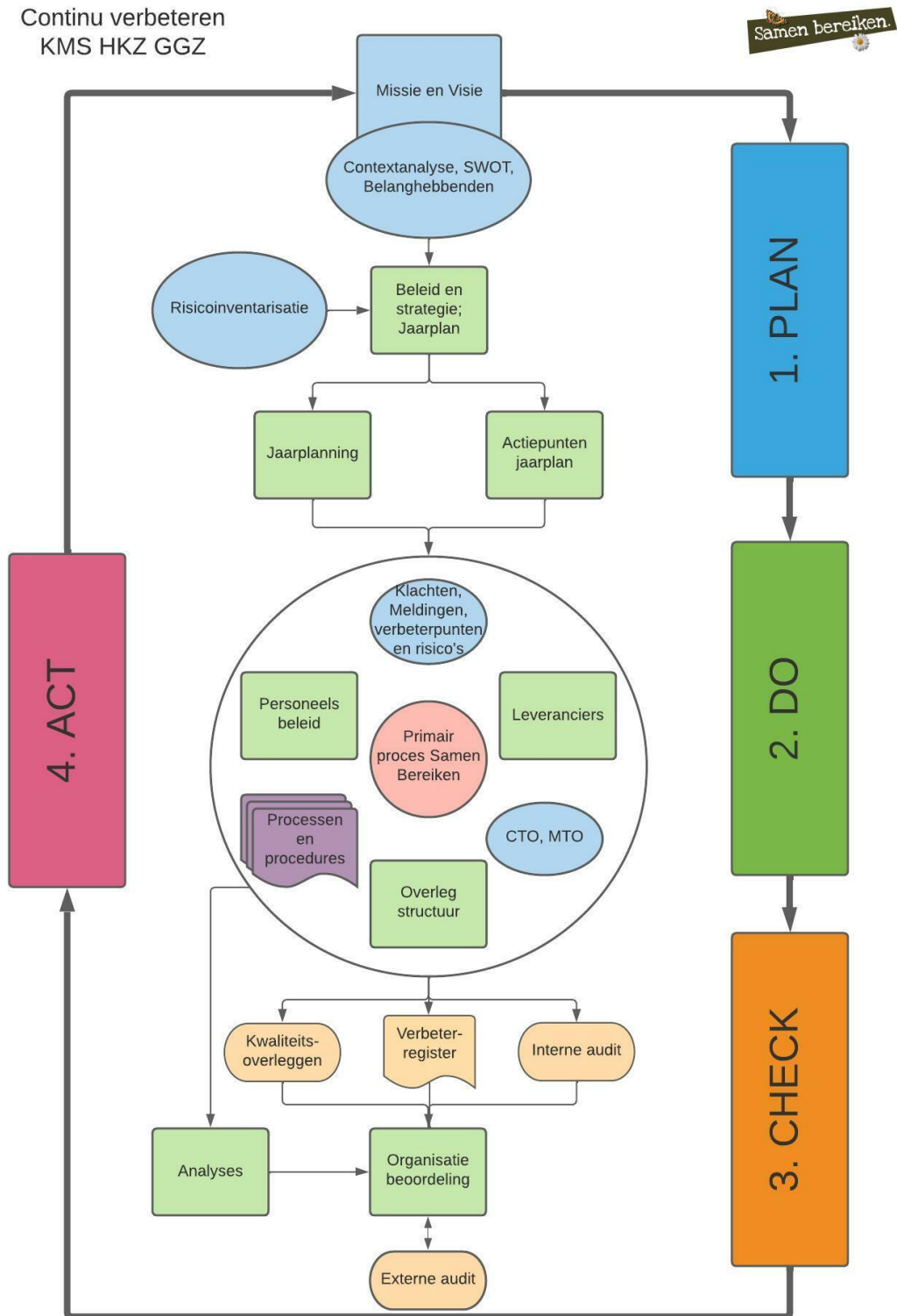
De organisatie heeft een kwaliteitssysteem opgesteld dat voldoet aan de normen van de HKZ GGZ. Het doel van het kwaliteitssysteem is om een continu verbetercirkel binnen de organisatie te starten en na te streven.

Het gehele kwaliteitshandboek is geregistreerd en deze is voor alle medewerkers inzichtelijk.

### Het kwaliteitsmanagementsysteem.

1. Het gehele kwaliteitshandboek met daarin procedures, werkinstructies/protocollen en formulieren die van belang zijn voor Samen Bereiken, ingedeeld op:
  - Beleid en organisatie
  - Kwaliteitsmanagement
  - Primair proces
  - Personeel
  - Middelen
  - Resultaten/ kwaliteitsdocumenten: verslagen van audits, organisatiebeoordeling, leveranciersbeoordeling, analyse van meldingen, CTO, MTO, RI&E en andere analyses betreffende het kwaliteitssysteem, verbeterregister.
2. De Teams omgeving van Samen Bereiken. Hierin staan de volgende punten vermeld:
  - a) Besluiten en acties vanuit vergaderingen. Hierin staan de notulen/besluiten die genomen zijn ten aanzien van de actielijst en openstaande meldingen. Ook staan de actielijsten omtrent kwaliteitsmanagement in deze map;
  - b) Binnengekomen meldingen. Iedere medewerker kan een melding middels e-mail doen, waarbij de volgende items worden benoemd: klachten van cliënten, (bijna)incidenten, melding van medewerker en in- of externe ontwikkelingen.

Figuur 1. Continu verbeteren



### Procesbeschrijving kwaliteitssysteem Samen Bereiken.

In het bovenstaande figuur is schematisch weergegeven hoe het kwaliteits- en verbeterproces binnen Samen Bereiken is vormgegeven. Hieronder volgt de verduidelijking hoe dit in de praktijk gaat.

Plan

Overstijgend aan het jaarplan zijn de missie, visie en kernwaarden van Samen Bereiken, hierin staat beschreven waar de organisatie naar toe wil en waarvoor zij hun werkzaamheden uitvoeren. Dit staat dan ook boven in het jaarplan beschreven en is leidend voor alles wat er binnen Samen Bereiken wordt gedaan. Verder worden er voor input in het jaarplan de volgende analyses en inventarisaties uitgevoerd;

- Contextanalyse: hierin staat beschreven in welke context de organisatie haar werkzaamheden uitvoert. De contextanalyse wordt jaarlijks herschreven voorafgaand aan het opstellen van het nieuwe jaarplan.
- SWOT: hierin laat de organisatie zien dat zij nadenkt over haar sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen. Door je hier bewust van te zijn kun je deze meenemen in het jaarplan en mogelijkheden oppakken of beheersmaatregelen instellen. De SWOT wordt jaarlijks voorafgaand aan het jaarplan opgesteld.
- Belanghebbendeninventarisatie: hierin wordt een overzicht gemaakt van alle belanghebbenden binnen en buiten de organisatie. De basis voor kwaliteit is dat wanneer alle belanghebbende tevreden zijn over de geleverde prestaties de kwaliteit als hoog wordt ervaren. Middels de belanghebbenden inventarisatie heeft de organisatie in beeld welke partijen het betreft.
- Risico-inventarisatie: in de risico-inventarisatie wordt vastgelegd welke risico's Samen Bereiken ziet binnen de organisatie. Deze risico's worden gescoord middels een vaste formule en voor de risico's boven een vooraf bepaalde score worden beheersmaatregelen genomen. Deze worden meegenomen in het verbeterregister en evt. in het jaarplan.

Op basis van de input uit de hiervoor genoemde documenten wordt het jaarplan geschreven. Vanuit het jaarplan wordt er een jaarplanning gemaakt middels een tijdslijn zodat duidelijk is welke stappen op welk moment gedaan worden.

#### *Do*

Gedurende het jaar zijn er verschillende procedures waaruit Samen Bereiken verbeterpunten verzamelt voor de organisatie. Dit gebeurt d.m.v. de volgende procedures;

- Klachten en incidentmeldingen. De klachten en meldingen worden minimaal 2 keer per jaar geanalyseerd. Middels deze analyse wordt gekeken of er evt. veranderingen ter verbetering van de organisatie moeten worden doorgevoerd. Deze worden vervolgens meegenomen in het verbeterregister. Hierin wordt vastgelegd welke stappen er nodig zijn om te verbeteren en of verbetering is doorgevoerd. De klachten- en meldingsprocedure lopen gedurende het hele jaar door en worden halfjaarlijks verzameld.
- Leveranciersbeoordeling: alle leveranciers van de organisatie worden jaarlijks beoordeeld. In deze beoordeling wordt beschreven waar de leverancier op wordt beoordeeld en waar evt. verbeterpunten liggen. Deze worden dan besproken met de leverancier. Als er voldoende tevredenheid is over de leverancier kan de samenwerking doorlopen zoals deze gaat en als er een hoge ontevredenheid is kan ervoor gekozen worden de samenwerking te beëindigen.
- CTO, MTO: het cliënttevredenheidsonderzoek en medewerkertevredenheidsonderzoek zijn goede instrumenten voor de organisatie om verbeterpunten te halen. Het CTO wordt 1 keer per jaar uitgevoerd. Het medewerkertevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd naar behoefte. Het CTO en MTO worden geanalyseerd en er wordt gekeken naar gemeenschappelijke uitkomsten. De onderwerpen waar laag op gescoord worden meegenomen in het verbeterregister.

- Overlegstructuur: deze is vastgelegd in het document interne en externe communicatie. Hierin is vastgelegd welke overleggen er zijn met wie en wat daarin wordt besproken. Deze overleggen worden gedocumenteerd middels notulen met een actielijst. Uit deze overleggen kunnen ook verbeterpunten komen die meegenomen worden in het verbeterregister. Daarnaast wordt het verbeterregister standaard besproken in het managementoverleg om de stand van zaken en voortgang verbeteringen te monitoren. Dit wordt vastgelegd in het verbeterregister. De overlegstructuur wordt jaarlijks gereviseerd.
- Processen en procedures: deze staan beschreven in het handboek middels procesbeschrijvingen, protocollen en stroomschema's. Hiermee is het voor de hele organisatie duidelijk in welke situatie er op welke manier moet worden geacteerd. Deze procedures staan allemaal in een handboek dat voor alle medewerkers toegankelijk is. Deze processen worden volgens een vastgelegde structuur gereviseerd om te voorkomen dat de procedure niet meer klopt met de praktijk.
- Personeelsbeleid: Samen Bereiken heeft een uitgebreid personeelsbeleid waarin is vastgelegd welke informatie de organisatie verzameld om te verantwoorden dat de organisatie werkt met bevoegd en bekwame medewerkers. Ook staat in het personeelsbeleid beschreven aan welke gedragsnormen de medewerkers zich moeten houden.

#### *Check*

Periodiek wordt er binnen de organisatie een interne audit gehouden waarin wordt getoetst of de processen binnen de organisatie goed lopen en of de organisatie de verbetercyclus continu doorloopt. De organisatie neemt per jaar een aantal onderdelen uit het primair proces die ge-audit zullen worden. Hiervan wordt een verslag gemaakt dat mee wordt genomen in de organisatiebeoordeling.

Een aantal processen die hiervoor benoemd staan worden structureel geanalyseerd. De uitkomsten van deze analyse worden meegenomen in het verbeterregister maar komen ook terug in de organisatiebeoordeling.

Elk jaar wordt er voorafgaand aan de externe audit een organisatiebeoordeling gemaakt waarin de organisatie kritisch kijkt naar de eigen processen. In de beoordeling beantwoordt de organisatie allerlei kritische vragen aangaande de uitvoering van de processen. Hieruit komen verbeterpunten naar voren die wederom worden meegenomen in het verbeterregister. Deze organisatiebeoordeling gaat mee als input voor de externe audit.

Elk jaar is er een externe audit vanuit de HKZ Zorg en Welzijn certificering. Zij checken de bovenstaande procedures onafhankelijk. De bevindingen vanuit de organisatiebeoordeling en externe audit worden meegenomen in evt. verbeterpunten en als input voor het nieuwe jaarplan of procedures worden aangepast zodat deze beter werken voor de organisatie.