

Kwaliteit Beschermd wonen

Wijze waarop cliënten bij het kwaliteitsbeleid zijn betrokken;

- Bewonersvergaderingen
- Individuele gesprekken (ondersteuningsplannen + tussentijdse evaluaties)
- Klanttevredenheidsonderzoek
- Cliëntenraad

De frequentie waarmee en de wijze waarop binnen uw organisatie kwaliteitsbeoordeling plaats vond;

- Minimaal 1 x p.jr interne audit
- Minimaal 1x p.jr externe audit
- 6 maandelijks evaluatie over het ondersteuningsplan
- Cliëntenraadfrequentie is nog niet aan te geven. Reden: De Cliëntenraad moet nog opgestart worden.

Een cliëntenraad is het bewijs van invloed op de organisatie vanuit cliëntperspectief

Resultaat:

- zicht op in-/externe processen
- input voor optimalisatie van de bedrijfsvoering
- score tevredenheid van cliënten biedt basis voor vervolgacties

Klachtenregistratie

Factor 5 kent een klachtenregistratie: Wanneer een klacht niet leidt tot een passende oplossing, wordt er een beroep gedaan op de klachtencommissie.

Intern vindt registratie plaats van ongewenste gebeurtenissen, zowel vanuit cliënten als vanuit medewerkers.

Resultaat

Klachten en ongewenste gebeurtenissen → melding → registratie → leiden tot verbeteracties