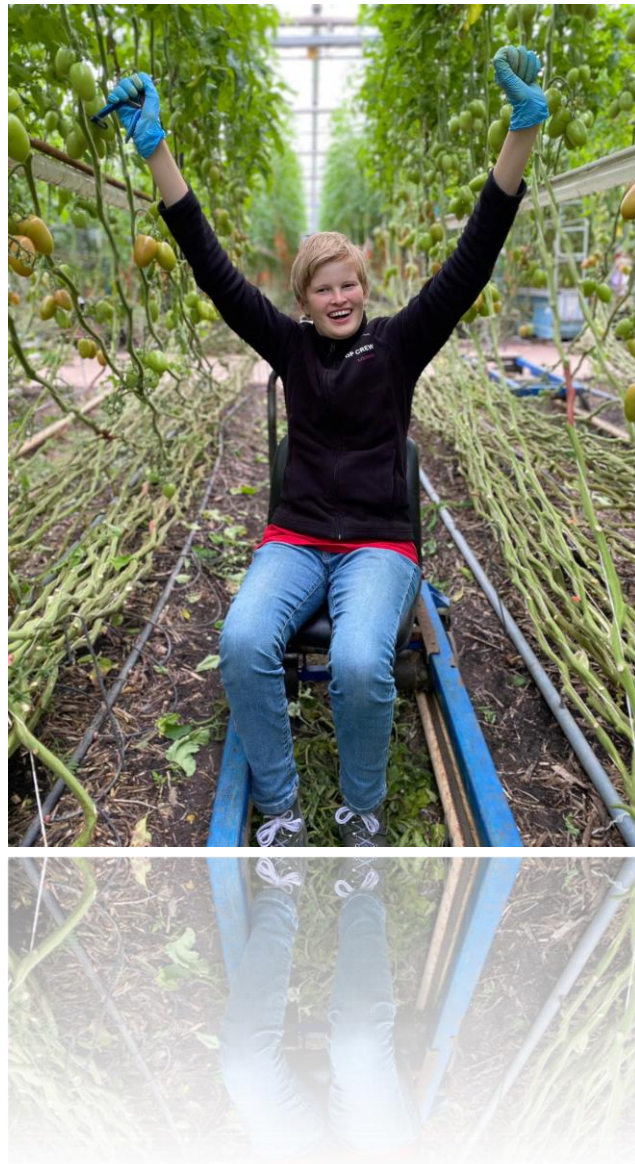


Kwaliteitsplan 2021/2022



Inhoud

Inleiding.....	3
1. Organisatie Samen Top	4
2. Doelgroepen.....	5
3. Visie zorgteam	6
4. De individuele client staat centraal.....	7
Begeleiding groep (dagbesteding).....	7
Individuele begeleiding (top coaching)	7
Het Topcollege.....	7
Werkplekken.....	8
Vervoer	8
5. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	8
6. Personeel.....	9
Ontwikkeling van het team.....	10
Stagiaires en afstudeerders	11
Vrijwilligers.....	11
7. Werk en Veiligheid	12
RI&E.....	12
Veilig melden van incidenten en afwijkingen	12
8. Kwaliteitsbeleid	13
9. Management.....	15
10. Cliëntenraad	15

Inleiding

Voor u ligt het meerjaren kwaliteitsplan 2021/2022 van Stichting Samen Top. Het kwaliteitskader van de WLZ/WMO (wet Langdurige Zorg voor de gehandicaptenzorg) vraagt van ons een kwaliteitsplan. Dit kwaliteitsplan is gebaseerd op de onderdelen vanuit het kwaliteitskader.

Binnen Samen Top is het algemene kwaliteitsplan voor iedereen leesbaar via onze website. In dit kwaliteitsplan geeft Samen Top inzicht in de waardering/het oordeel van interne belanghebbenden over het beleid van Samen Top ten aanzien van de thema's uit het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Jaarlijks wordt er daarnaast nog middels het jaarplan een verbeterparagraaf, scholingsplan en formatieplan toegevoegd. Mocht u deze willen inzien, kunt u dit document opvragen bij de directie van Samen Top.

Met de komst van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg wordt zichtbaar wat zorgaanbieders, zorgafnemers en zorgverzekeraars hebben afgesproken over 'wat goede zorg is'. Het kwaliteitskader geeft hierdoor richting aan de inspanningen voor de gehandicaptensector. Een belangrijk uitgangspunt hierbij is dat voor cliënten en hun naasten duidelijk moet zijn wat zij mogen verwachten van zorg.

Het kwaliteitskader heeft eveneens vastgelegd hoe zorgorganisaties nog nadrukkelijker samen de kwaliteit kunnen verbeteren en het lerend vermogen kunnen versterken. Het voortdurend leren en reflecteren moet daarin een belangrijk onderdeel vormen, door alle lagen van de organisaties heen.

In dit kwaliteitsdocument staat beschreven hoe Samen Top invulling geeft aan het kwaliteitskader en het lerende vermogen van de organisatie.

Uitgaande van de planning- en control cyclus binnen de organisatie zal de raad van toezicht alleen bij potentiële of geconstateerde risico's aanvullende opdrachten geven, metingen opleggen of om incidentele verbeteracties vragen.

1. Organisatie Samen Top

Samen Top is een enthousiaste en ondernemende organisatie, die een nieuwe uitleg geeft aan het begrip 'dagbesteding'. Al meer dan 6 jaar zet Samen Top zich in om mensen met een beperking of een afstand tot de arbeidsmarkt mee te laten werken in de maatschappij. Dit doet de organisatie door veilige leer- en werkervaringen te creëren binnen reguliere bedrijven. Of je doel nu betaald werk is, of een nuttige besteding van je dag. Samen Top is de werk-, leer- en dagbesteding voor iedereen die gemotiveerd is om te werken!

Visie

- ◆ Samen Top streeft naar gelijkheid voor mensen met een beperking op de arbeidsmarkt. Iedereen heeft het recht om vanuit persoonlijke ambities en gelijk als ieder ander, kansen en mogelijkheden te krijgen op de arbeidsmarkt.

Missie

- ◆ Samen Top realiseert werk- en dagbesteding plekken (betaald en onbetaald) voor mensen met een (verstandelijke en/of lichamelijke) beperking of een afstand tot de arbeidsmarkt binnen het reguliere bedrijfs- en organisatie leven.

Kernwaarden

- ◆ De ambities en wensen van medewerkers en hun ouders/verwanten staan voorop.
- ◆ De ondersteuning is intensief en leidt tot een duurzaam resultaat zowel voor medewerker als bedrijf
- ◆ De werkplekken worden gerealiseerd binnen reguliere bedrijven en organisaties
- ◆ Mogelijkheid voor het volgen van een beroepsopleiding op maat

Omschrijving organisatie

Samen Top realiseert dagbesteding, leer- en werkplekken bij reguliere bedrijven en organisaties.

Vanuit de ambities van de jongeren wordt bekeken wat een gewenste dagbesteding of werkplek is. Dit kan ook buiten het bestaande netwerk gezocht worden. Inmiddels heeft Samen Top voor ruim 70 jongeren met een beperking (onbetaalde) werkplekken gezocht en gevonden op de reguliere arbeidsmarkt. Het doel is dat medewerkers kunnen switchen tussen de verschillende stappen op de arbeid participatie ladder. Stappen 1 en 2 worden ingevuld in samenwerking met zorgorganisaties en stap 5 en 6 geschiedt in nauwe samenwerking met de gemeenten en werkgevers. Samen Top biedt mogelijkheden op het gebied van stap 2 t/m 5.



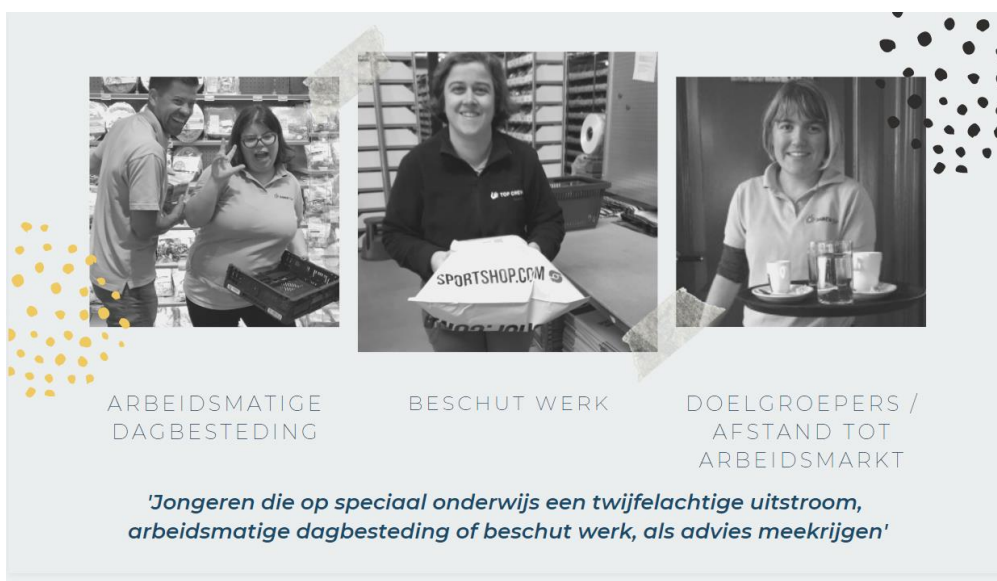
Visie op zorg, werk en welzijn

Voor mensen met een zorgvraag op het gebied van dagbesteding of werk, neemt de zelfstandigheid waarmee invulling kan worden gegeven aan zijn/haar eigen dag invulling af. Samen Top biedt deze mensen een werksituatie waarin ondersteuning, begeleiding en zorg beschikbaar zijn. Zodat zij zo goed mogelijk eigen regie over hun dag invulling kunnen ervaren.

Het belangrijkste streven is dat er keuzevrijheid is om te participeren op de arbeidsladder. Groei waar wenselijk en mogelijk, altijd met het oog gericht op welzijn en welbevinden.

2. Doelgroepen

Samen Top bood in 2020 een dagbesteding- of werksituatie aan 73 cliënten met een verstandelijke beperking of een afstand tot de arbeidsmarkt. In 2020 hebben daarvan 65 cliënten een indicatie op basis van de Wet Langdurige Zorg (WLZ), 7 cliënten hebben een indicatie op basis van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en 1 cliënt heeft een indicatie op basis van de Jeugdwet (JW). Hiervan hadden 3 cliënten een indicatie zorgprofiel VG3, 41 cliënten een indicatie zorgprofiel VG4, 6 cliënten een indicatie zorgprofiel VG5, 12 cliënten een indicatie zorgprofiel VG6 en 3 cliënten een VG7. De leeftijd van de cliënten varieerde in 2020 van 17 tot 50 jaar.



Samen Top wetgeving en ZZP verdeling

Zorgzwaarte	Aantal
WLZ	65
WMO	7
JW	1
Zzp 3	3
Zzp 4	41
Zzp 5	6
Zzp 6	12
Zzp 7	3
Overig	8

Type zorgverlening

De zorg en hulp wordt geboden op basis van de volgende financieringsvormen:

- Bieden van dagbesteding vanuit een persoonsgebonden budget (PGB) binnen de Wet Langdurige Zorg (WLZ);
- Bieden van dagbesteding of andere diensten binnen de Wet Maatschappelijke Ondersteuning op basis van PGB (WMO);
- Bieden van dagbesteding of andere diensten binnen de jeugdwet op basis van PGB (JW);

3. Visie zorgteam

Onze medewerkers hebben hart voor de zorg. Ze zijn proactief, professioneel en beschikken over het vermogen zelfstandig en probleemoplossend aan de slag te gaan. Hierbij staan zij open om zich te blijven ontwikkelen en zijn bereid te leren van de cliënten, hun netwerk, collega's en alle andere betrokkenen. Onze medewerkers houden zich op de hoogte van beroepsinhoudelijke ontwikkelingen en zijn in staat om veranderingen die hieruit voortvloeien in de uitvoering van hun werk in de praktijk te brengen.

Kerntaak

De kerntaak van Samen Top is het realiseren van een veilige beschutte (dagbesteding)- werkomgeving, het organiseren van zingevende dagbesteding en het bieden van persoonsgerichte en professionele zorg en ondersteuning. De wensen en behoeften van onze cliënten zijn hierbij leidend. Verder willen we de continuïteit van de organisatie borgen door het voeren van een gezonde bedrijfsvoering en door goed werkgeverschap.

Kernkwaliteiten

- Betrokken
- Activering gerichte zorg
- Veiligheid en geborgenheid;
- Deskundige en professionele medewerkers.
- Onderscheidend;
- Verbindend

Kernambities

- Wij zijn een organisatie die naar medewerkers, cliënten en verwanten luistert en zich blijft ontwikkelen. Samen met het speciaal onderwijs, betrokken werkgevers, gemeenten, andere zorgaanbieders en ons lerend netwerk blijven wij de kwaliteit voortdurend verbeteren;
- Wij zijn een open, betrouwbare en warmhartige werkgever;
- Samen Top geeft kansen aan mensen die verminderde kansen op de arbeidsmarkt hebben.

4. De individuele client staat centraal

De cliënten die bij Samen Top gaan 'werken' of er hun dagbesteding vinden hebben allemaal een unieke vraag op het gebied van arbeidsparticipatie. Daarnaast wisselt die vraag, logischer wijs ook gedurende de jaren. Samen Top beweegt mee en zorgt voor zoveel mogelijk maatwerk oplossingen die leiden tot de gewenste doelstellingen van de cliënten. Onderstaand een overzicht van mogelijkheden van begeleiding.

Begeleiding groep (dagbesteding)

Samen Top biedt dagbesteding in de vorm van groep begeleiding. Op alle werkplekken zijn begeleiders van Samen Top aanwezig.

Kernwaarden:

- De ambities en wensen van cliënten en hun ouders/ verwanten staan voorop.
- De ondersteuning is intensief en leidt tot een duurzaam resultaat, zowel voor de cliënt als voor het (werk)bedrijf
- De werkplekken worden gerealiseerd binnen reguliere bedrijven en organisaties
- Groepen bestaan nooit uit meer dan 6 cliënten met daarbij 1 begeleider.

Individuele begeleiding (top coaching)

Als een client de wens en de mogelijkheid heeft om zelfstandig op een werkplek aan de slag te gaan, dan kan er top coaching in gezet worden. Een begeleider is dan op een nabije locatie en direct oproepbaar.

Kernwaarden:

- De ambities en wensen van cliënten en hun ouders/ verwanten staan voorop.
- De ondersteuning is intensief en leidt tot een duurzaam resultaat, zowel voor de cliënt als voor het (werk)bedrijf
- De werkplekken worden gerealiseerd binnen reguliere bedrijven en organisaties
- De individueel begeleider is niet constant aanwezig, maar kan altijd binnen 15 minuten op locatie zijn.
- Individuele begeleiding kan zowel gevraagd als ongevraagd gegeven worden.

Het Topcollege

Opleiding gebaseerd is op de 3-fasenmethodiek van Samen Top. Een methodiek gericht op het behalen van praktijkverklaringen of een SVA-certificaat voor cliënten waarvoor het niet mogelijk is om dat volgens de reguliere weg te doen. Hiermee wil Samen Top iedereen de kans geven om na VSO- of PRO-onderwijs een vervolgopleiding te volgen. Op maat, in een vertrouwde omgeving met vertrouwde personen, zonder dat dat spanningen van het schoolse systeem met zich meebrengt.

Doelstellingen:

- Verhogen van eigenwaarde en/ of zelfvertrouwen van de cliënt
- Opstap richting beschut werk of hoger
- Verzilveren van vaardigheden
- De leerlijn van VSO- of PRO-onderwijs verder doorzetten in de praktijk

Werkplekken

Samen Top is altijd op zoek naar passende werkplekken en werkgevers die zich graag inzetten voor 'bijzonder personeel'.

Kernwaarden:

- Cliënten moeten volwaardig mee kunnen draaien in de organisatie
- Kunnen de cliënten 'echte' werkzaamheden vervullen op de werkplek
- Is de werkplek veilig en beschut genoeg voor de doelgroep

Vervoer

De werkdag start met het vervoer van huis naar werkplek. Als dat goed geregeld en georganiseerd is, starten cliënten rustiger aan hun dag. Samen Top werkt samen met ruim 20 vrijwillige chauffeurs en heeft 4 bussen en een auto opgenomen in het wagenpark.

Kernwaarden:

- Betrokken en vaste chauffeurs
- Betaalbare vervoersoplossingen
- Niet langer dan een uur per rit

5. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Iedere nieuwe client krijgt bij Samen Top na 2 maanden een voorlopig ondersteuningsplan. Dit proces verloopt goed. Een nieuwe client krijgt bij start een werkcoach toegewezen. Deze werkcoach stelt het plan op aan de hand van het eerste gesprek, de eventuele overdracht van de vorige zorgorganisatie of school, informatie vanuit het netwerk of uit de WLZ-indicatie. In het ondersteuningsplan staan in ieder geval de volgende zaken: waar is hulp bij nodig (wat kan zelfstandig en waarbij is ondersteuning gewenst), risico-inventarisatie, de medicatie en de eerste contactpersoon bij calamiteiten.

Tijdens het eerste gesprekken (oriëntatie gesprek en intakegesprek) met de client en ouders/verzorgers komen mogelijkheden, wensen en behoeften ter sprake. Dit vormt de basis van het ondersteuningsplan.

Het ECD wat Samen top gebruikt, is van NEDAP. Het ondersteuningsplan wordt binnen 8 weken definitief en wordt ondertekend door de client of zijn/haar vertegenwoordiger. Middels Caren Zorgt, wat een koppeling heeft met het systeem van NEDAP, kunnen ouders/verzorgers het ondersteuningsplan, maar ook de rapportages inzien.

Ondersteuningsplan besprekingen

Minimaal 1 keer per jaar vinden er ondersteuningsplan besprekingen plaats. Samen met de cliënt, ouders/verzorgers en de werkcoach wordt geëvalueerd op de doelstellingen. Nieuwe doelstellingen en afspraken worden vastgelegd in de rapportage en door de werkcoach verwerkt in een nieuwe versie van het ondersteuningsplan.

Ouderavonden

Jaarlijks worden ouders/verwanten uitgenodigd bij de ouder informatieavonden van Samen Top. Tijdens deze bijeenkomsten wordt teruggekeken op het afgelopen jaar en vooruitgekeken naar het komende jaar. Hierbij worden de resultaten van client tevredenheid ook meegenomen. Het zijn interactieve avonden, waarbij de 'verbinden' en 'betrokken' belangrijke pijlers zijn.

Evenementen; Diploma feest, BBQ, Bonte avond, kerstlunch

Ieder jaar worden er verschillende evenementen georganiseerd. Het diplomafeest heeft als doelstelling om (voor degene die willen) te laten zien waar in het afgelopen jaar aan is gewerkt en behaald. Het topperuitje met na afloop een BBQ is bedoeld voor ontspanning en binding tussen personeel en cliënten. Evenementen worden georganiseerd door een commissie die werkt met projectplannen/begrotingen en project evaluaties. Binnen het OT worden projectplannen goedgekeurd en evaluaties besproken, zo nodig met een verbeterplan.

6. Personeel

Het team van Stichting Samen Top bestaat uit 16 teamleden, aangevuld met maximaal 4 stagiaires. Daarnaast zijn er ruim 20 vrijwilligers aan Samen Top verbonden die ondersteunen in het vervoer en bij activiteiten. Teamleden hebben contracten van 15 -40 uur. De raad van toezicht bestaat uit 3 leden en heeft vooral een adviserende en controlerende rol.

Werkcoaches voor persoonlijke begeleiding

Vernieuwend is onder meer dat Samen Top werkt met werkcoaches, die gedreven worden door hun passie voor arbeidsparticipatie en arbeidsmatige dagbesteding. Het takenpakket van de werkcoach is zeer divers, van persoonlijke begeleiding tot initiëren van ondernemerschap. Zij zijn gediplomeerde zorgverleners en hebben daarnaast beroepsmatige expertises. Zij zijn op de hoogte van de laatste wensen, eisen en verwachtingen van de zorgvraag van dit moment. De term 'coach' geeft aan dat Samen Top meer biedt dan alleen zorgverlening. Zij coachen de cliënten bij het behalen van zelf gestelde doelstellingen op het gebied van arbeidsparticipatie. Daarnaast zijn de coaches vanuit hun passie en betrokkenheid bereid om een stapje extra te zetten in het belang van de cliënt, ouders, werkgever of de organisatie Samen Top.

Overzicht personeelssamenstelling

Samen Top waakt over de juiste mix van deskundigheid binnen haar team. Een kwalitatief goede personele samenstelling draagt ertoe bij dat wij de zorg kunnen bieden aan onze cliënten. Voor Samen Top hebben wij 2 meewerkende teamleiders in dienst die de zorg op de locaties (Dongen en Waspik) coördineren.

Functieniveau	Omschrijving	Aantal medewerkers
MBO 2	Assistent werk begeleider	1
MBO 3	Werkbegeleiders	2

MBO 4	Werkcoaches	5
HBO	Werkcoaches	3
	Teamleiders	3
	Stafmedewerkers	2
<i>Totaal</i>		16

Ontwikkeling van het team

Elke week is er een teamoverleg. In een 4-wekelijkse cyclus komen de volgende bijeenkomsten aan de orde: Intervisie, supervisie, kwaliteit en algemeen.

Werkcoach overleg

Maandelijks vinden er bijeenkomsten plaats die in teken staan van intercollegiale toetsing. Ook wel bekend als supervisie. Collega's brengen casussen in, waarbij andere collega's de situatie kritisch gaan bekijken en gezamenlijk komen ze tot oplossingen, verbeteringen en tips. De casussen kunnen betrekken hebben op cliënten, werkplekken en eigen handelen.

Intervisie

Eveneens vindt er maandelijks intervisie plaats. Deze bijeenkomsten worden begeleid door een externe intervisor. Tijdens deze bijeenkomsten worden persoonlijke-werk gerelateerde zaken aan de orde gesteld middels casussen. Doel is om te reflecteren op eigen handelen.

Kwaliteitsbijeenkomst

Tijdens de maandelijks kwaliteit bijeenkomsten gaat aandacht uit naar beleid, procedures en werkwijze.

Scholingsplan

Er zijn mogelijkheden tot het volgen van cursussen die bijdragen aan specialisaties. Personeel kan dit zelf aandragen, maar het kan ook vanuit het management aangedragen worden. Na het volgen van een cursus vindt er terugkoppeling plaats in het gehele team. Als er binnen het team vragen ontstaan op gebied van het primaire proces wordt daar tijdens de wekelijkse vergaderingen ruimte en tijd voor vrij gemaakt.

Studiedagen

Twee keer per jaar zijn er studiedagen ingepland. Tijdens deze dagen wordt een programma op maat opgesteld, naar gelang de behoefte van het team. Hierbij kunnen gastsprekers, werkbezoeken, presentaties en workshops ingezet worden.

Toekomstgesprekken

Minimaal 1 keer per half jaar vinden er toekomst gesprekken plaats. Deze zijn in de plaats gekomen van de functionering- en beoordeling gesprekken. Het doel is om personeel in hun kracht te zetten. Door te luisteren naar ambities, ideeën en dromen en te onderzoeken, middels een dialoog, hoe die in de organisatie in te passen zijn. Op basis van deze gezamenlijke zoektocht naar kracht, expertise en ambitie worden nieuwe werkafspraken en persoonlijke doelen geformuleerd. Ieder half jaar wordt hier opnieuw naar gekeken en op gereflecteerd.

Teamuitje

Teamuitjes worden georganiseerd door de teamleden zelf en hebben tot doel om de onderlinge sfeer en cohesie op informele wijze te bevorderen.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim in de afgelopen jaren was minimaal. Jaarlijks wordt het ziekteverzuim berekend en door de directrice toegevoegd aan een Excel bestand. Het ziekteverzuim wordt besproken in de besprekingen rondom de formatieplannen. Het streven is om het ziekteverzuim beneden de 1 % te houden.

Voorbehouden en risicovolle handelingen

Voorbehouden en risicovolle handelingen worden binnen Samen Top alleen uitgevoerd door zorgverleners die bevoegd en bekwaam zijn. Er is ook een scholingsplan aanwezig. Verder hebben de medewerkers toegang tot alle protocollen voor voorbehouden en risicovolle handelingen. Medewerkers houden een bevoegd- en bekwaamheid lijst bij, welke tijdens het jaargesprek wordt besproken.

Stagiaires en afstudeerders

Samen Top biedt ook graag stagiaires de mogelijkheid te ervaren en te zien in de praktijk. Bij Samen Top leren we niet alleen de vaardigheden aan, maar laten we de studenten ook kennis maken met de werkmaatschappij. Zo liepen er afgelopen jaar (2020) 4 leerlingen rond die werden begeleid en afgetoetst door ervaren werkcoaches. Er zijn ook plaatsen voor BBL-studenten die vanuit stage door willen stromen. Samen Top is een erkend leerbedrijf. Samen Top biedt ook afstudeerplekken voor studenten HBO Social work. In 2020 is er een HBO student Social work betrokken bij de oprichting van de cliëntenraad. Stagiaires leveren een belangrijke bijdrage aan de deskundigheidsbevordering van het team, middels schoolopdrachten, onderzoeken en inzichten.

Vrijwilligers

Momenteel zijn er ruim 20 enthousiaste vrijwilligers actief bij Samen Top. De vrijwilligers helpen en ondersteunen in het vervoer en bij de activiteiten.

Wanneer een vrijwilliger zich aanmeldt, volgt er een kennismakingsgesprek waarin de interesses, kwaliteiten en wensen worden besproken. Wanneer een vrijwilliger zich aanmeldt voor de functie van chauffeur volgt een intake met de vervoer coördinator. Er wordt dan ook een rijvaardigheidstest afgenomen. Deze test richt zich op de omgang met cliënten in het vervoer, maar ook op het gebruik van het vervoermiddel en deelname aan het verkeer. Vrijwilligers krijgen 1 keer per jaar een evaluatiegesprek.

7. Werk en Veiligheid

Binnen Samen Top is een preventie medewerker aangesteld die verantwoordelijk is voor processen die te maken hebben met werk en veiligheid.

RI&E

RI&E Cliënten

Iedere werkcoach stelt bij in zorg treden van een nieuwe cliënt een RI&E op voor betreffende cliënt. Dit is voor alle coaches en begeleiders direct zichtbaar in het elektronisch dossier. Jaarlijks wordt deze RI&E's besproken tijdens de ondersteuningsplan besprekingen.

RI&E werkplekken

Per werkplek waar cliënten van Samen Top gaan werken of activiteiten uitvoeren wordt de RI&E van het bedrijf opgevraagd. De preventiemedewerker zorgt ervoor dat coaches en begeleiders van Samen Top op de hoogte zijn van de werkafspraken die uit de RI&E van het bedrijf komen. Daarnaast wordt er een aanvulling geschreven op de RI&E die betrekking heeft op cliënten van Samen Top die daar werkzaam zijn. Jaarlijks wordt dit besproken tijdens de werkplek evaluatie

ARBO-personeel

Een 6-tal medewerkers van Samen Top zijn opgeleid tot Bhv'er. Dit bestaat uit een gehele training en jaarlijks korte herhaling.

Veilig melden van incidenten en afwijkingen

Een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsbeleid van Samen Top is het leren van fouten. Binnen onze organisatie kunnen medewerkers incidenten of bijna incidenten, gevaarlijke situaties, afwijkingen op beleid/procedures én vermoedens van mishandeling melden. Dat kan via de volgende meldpunten:

Fobo & afwijking op proces

Via twee verschillende online apps kan personeel melding maken van gevaarlijke situaties, ongelukken, bijna-ongelukken en afwijkingen op beleid en procedures. Deze meldingen worden besproken in het Operationeel overleg. Binnen het OT worden de vervolgstappen bepaald en ingericht. Aan de hand van analyses kunnen structurele problemen worden opgespoord en adviezen worden gegeven ter voorkoming van incidenten en verbetering van de zorgverlening. Alle meldingen worden automatisch verzameld in een register, waar ook de beheersmaatregelen in vermeld staan. Eén keer per jaar worden de meldingen besproken, middels een rapportage, met de leden van de RvT.

VOG's

Elke teamlid, vrijwilliger, stagiaire of lid van de raad van toezicht heeft een VOG-verklaring in zijn/haar dossier.

Medicatieveiligheid

Binnen Samen Top is er een medicijn protocol opgesteld. Deze wordt jaarlijks getoetst. In dit beleid is opgenomen wie bevoegd is tot het geven van medicatie, de opslag van medicatie en de eigen regie van de client.

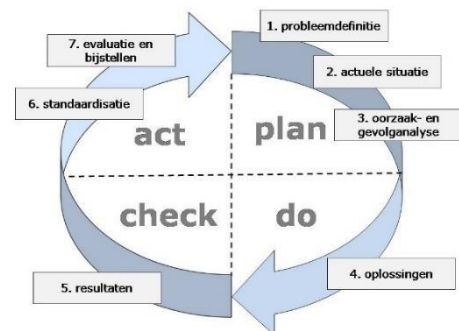
8. Kwaliteitsbeleid

Samen Top heeft besloten wél te werken met een kwaliteitssysteem (kwaliteitscirkel) en de inrichting te doen op basis van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. In september/oktober 2020 zal dit kwaliteitssysteem gecertificeerd worden door een erkend, onafhankelijk certificeringsbureau (keurmerk Instituut).

Een kwaliteitssysteem bestaat uit verschillende onderdelen. Denk hierbij aan missie, visie, procesbeschrijvingen, protocollen en werkinstructies. Zij houden allemaal verband met elkaar en dienen ook de kerndoelen van de organisatie. Fundamenteel voor het systeem is het principe van PLAN - DO - CHECK - ACT (de Deming Cyclus). Integraal op alle aspecten binnen Samen Top zijn we bezig met- en gaan we deze gedachte implementeren, of het nu gaat over clientwelzijn (ondersteuningsplan, rapportages en evaluaties) of over hoe we omgaan met werkplekken. Dit willen we doen om duidelijkheid en uniformiteit te creëren voor medewerkers, zodat zij de samenhang gaan ervaren tussen kwaliteitszorg en kwaliteitsmanagement.

Medewerkers van Samen Top proberen zichzelf in te leven in de vragen:

- Wat willen we bereiken? (plan)
- Hoe gaan we het doen en wie is verantwoordelijk? (do)
- Hoe weten we of het gelukt is? Werkt ons plan? Willen we het meten? (check)
- Hoe gaan we het verbeteren? (act)



Audit (in- en extern)

Binnen Samen Top wordt er ieder kwartaal een interne audit gehouden door een medewerker. Op die manier wordt er getoetst of de organisatie zich houdt aan de doelstellingen en bijbehorende werkafspraken. De medewerker zal verslag uitbrengen aan alle medewerkers tijdens het eerstvolgende teamoverleg en de resultaten en eventuele verbetervoorstellen zullen besproken worden met alle collega's. Indien er verbetering nodig is wordt dit tijdens een volgende audit weer getoetst. Op deze manier borgen wij dat op de locaties er vorm en inhoud wordt gegeven aan welzijn en zorg. Voor 2020 en 2021 ligt is er een interne en externe auditplanning vastgesteld. In de jaarlijkse management view worden de bevindingen van de audits in rapportage vermeld.

Handboek

Samen Top heeft ervoor gekozen om de benodigde documentatie (missie, visie, beleid, procedures, protocollen, formats, formulieren etc.) op te zetten aan de hand van een online handboek. De meest recente versies worden via een intranet (Sharepoint) gepresenteerd aan personeel, waardoor versiebeheer geborgd is en documentatie goed toegankelijk is voor personeelsleden. Vanaf januari 2021 is met het ontwikkelen van deze omgeving een start gemaakt. Medio 2021 zal de basis staan en in gebruik genomen zijn. Doorlopend worden documenten uit het handboek geëvalueerd, jaarlijks vindt er een evaluatie plaats. Bevindingen komen in de jaarlijkse management view.

Client tevredenheid (CTO)

Eenmaal per 2 jaar wordt er een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) gehouden.

De uitkomsten worden verzameld en verwerkt in een rapportage, die vervolgens gepubliceerd wordt op de site van Samen Top. De resultaten worden binnen het OT besproken en er wordt een verbeterplan gemaakt (indien nodig). Opvolgend wordt er een terugkoppeling gegeven in de maandelijkse nieuwsbrieven van Samen Top. De informatie over clientervaringen is onderdeel van de jaarlijkse managementview.

Medewerkerstevredenheid (MTO)

Naast de client tevredenheid wordt ook de tevredenheid van de medewerkers en de vrijwilligers om het jaar gemeten. Om het jaar wordt er een medewerkers tevredenheid onderzoek (MTO) uitgevoerd. De resultaten worden besproken in het OT en zo nodig worden er verbeterplannen op geschreven. De informatie over clientervaringen is onderdeel van de jaarlijkse management view.

Ketenpartner en leveranciers beoordeling

Iedere twee jaar vindt er een evaluatie plaats onder de ketenpartners middels interviews. Doelstelling daarbij is om te achterhalen hier de dienstverlening van Samen Top en de toegankelijkheid ervaren wordt. Ook de leveranciers worden om het jaar geëvalueerd middels een leveranciersbeoordeling. Deze worden meegenomen in het de management view.

Klachten

Alle cliënten ontvangen voor of bij in zorg komen een informatiemap waarin gewezen wordt op de interne klachtenregeling. Daarnaast is een aparte folder over de klachtencommissie beschikbaar. Samen Top is aangesloten bij de klachtafhandeling van de Geschillen Commissie. Cliënten kunnen klachten melden aan direct betrokkene(n), aan de klachtenfunctionaris en aan de directie, waarna de klacht eventueel nog voorgelegd kan worden aan de Geschillencommissie.

Kwaliteitsplan en verslag

Dit kwaliteitsplan behoort bij het jaarplan van 2021/2022. Jaarlijks wordt er een kwaliteitsverslag geschreven en meegenomen in de directie beoordeling.

Leiderschap en Governance

Samen Top conformeert zich aan de zorgbrede Governance-code. De diverse onderdelen van de Governance-code zijn onderdeel van onze werkwijze en overlegstructuur. Het toetsen van de naleving van deze code vindt plaats door de Raad van Toezicht. Toezichthoudend orgaan De Raad van Toezicht (RvT) is een onafhankelijk statutair geborgd toezichthoudend orgaan binnen onze organisatie. De RvT heeft (minimaal) elk kwartaal een overleg met de directie en het management van de organisatie.

9. Management

Het management neemt deel aan diverse overlegvormen. Enerzijds om geïnformeerd te worden over de gang van zaken binnen de organisatie, anderzijds om (toe)zicht te houden op het functioneren van de organisatie en de geleverde welzijn en zorg, en waar nodig bij te sturen. Elke eerste vrijdag van de maand is er 's morgens het zogenoemde OT-overleg. Dit is een overleg tussen de Teamleiders, Operationeel manager en de Directrice. Elke dinsdag vindt er een teamoverleg (zoals eerder beschreven) plaats, waarbij ook het MT aanwezig is.

10. Cliëntenraad

Wij hechten veel waarde aan de medezeggenschap van cliënten, met name als het gaat om de kwaliteit van zorg die wij onze cliënten willen bieden. Onze organisatie laat cliënten veel meepraten en meedenken, maar nog niet op georganiseerde wijze. Medio 2021 is er een actieve cliëntenraad opgericht. Deze heeft als taak om – binnen het kader van de doelstellingen van Samen Top – de gemeenschappelijke belangen van cliënten te behartigen. Elk kwartaal komt de cliëntenraad bijeen. Deze bijeenkomsten worden door een onafhankelijke voorzitter geleid en aangekondigd via de nieuwsbrief. Cliënten kunnen hun op- en aanmerkingen doorgeven aan de vertegenwoordigers van de cliënten. Het streven is om eind 2021 een actieve cliëntenraad te hebben, die zich gedurende 2022 ontwikkeld tot een goed georganiseerde cliëntenraad.

Samen Top heeft verschillende leveranciers en samenwerkingspartijen aan zich gebonden. Hieronder benoemen wij de belangrijkste.

