

JAARRAPPORT KWALITEIT 2019

Doenersdreef Zorg

Kwaliteit 2019

Bij Doenersdreef werken we continu aan de verbetering van de zorg. Onze werkwijze is vooruitstrevend, vernieuwend en uniek. 2019 begon dan ook met een nieuwe slogan; Doenersdreef gaat voor Goud!

Dat de regie bij de cliënten ligt, is inmiddels goed bekend bij alle cliënten en medewerkers van Doenersdreef Zorg. Toch is het heel verleidelijk de regie over te nemen en de leiding te nemen uit een goedbedoeld perspectief. Dit jaar is de begeleiding zich meer gaan richten op het begeleiden 'vanaf de achterbank'. Dit betekent dat de cliënt aan het stuur zit en de richting en de weg bepaalt, de begeleiding kijkt mee om bij te sturen of de navigatie te vertalen.

Verandering leidde in eerste instantie tot weerstand; de cliënten moesten erg wennen aan de nieuwe manier, maar ze waren er snel aan gewend en beleefde een positieve ervaring als degene met het stuur in handen tijdens hun rit. Ook in 2019 zijn er daarom weer succesvolle door- en uitstroomtrajecten geweest! En dat is GOUD!

De functie van de Meewerkend Teamcoach heeft een positief effect op de teams. De MWTC's worden niet gezien als leidinggevende, maar als teamplayer met andere functies en taken. Een rots in de branding te midden van het team, een goede implementatie van het ecosysteem in onze organisatie.

In 2018 werd de continue stroom aan veranderingen aangehaald. Doenersdreef is een netwerkorganisatie, een levend begrip, en dus altijd aan verandering onderhevig. Ook in 2019 zijn deze veranderingen weer opgetreden. Zo is er een uitbreiding geweest van de organisatie in Goor, een nieuwe veiligheidsfunctie toegevoegd, een andere kwaliteitscoördinator gestart en is de inspectie geweest, een bezoek dat resulteerde in duidelijke verbeterpunten

waardoor de motivatie wederom is gestegen en er hele mooie voornemens zijn gemaakt voor 2020!

In 2018 werd bekend dat de HKZ over zou gaan naar de vernieuwde ISO 9001, een nieuwe manier van het certificeren van kwaliteit in de zorg. Deze nieuwe certificering heeft Doenersdreef in 2019 met succes behaald!

In dit nummer:

- Kwaliteit 2019
- Ontwikkelingen in het ecosysteem
- Begeleiden vanaf de achterbank
- Deskundigheidsbevordering medewerkers (BHV en interne opleiding)
- Veiligheid
- Interne audits & Inspectie Nieuw-Caledonië
- Goor – Een schone zaak!
- Ben ik tevreden?
- Klachten en incidenten
- Complimenten en successen
- Prioriteiten 2020
- Interne Audit Planning 2020



Ontwikkelingen in het ecosysteem

In 2019 hebben we kennis gemaakt met Philadelphia in Almere. Dit is een landelijke instelling die veel invloed heeft. We hebben een leuk gesprek gehad, maar houden contact over de Wet Zorg & Dwang, waarvan een nieuwe vorm is ingegaan per 1 januari 2020. Philadelphia heeft een bijzondere manier waarop de sollicitatiegesprekken worden gevoerd; zij nodigen hun mensen uit voor een wandeling in de natuur. Een manier om fysiek contact te maken met het ecosysteem van buiten; wandelen is beweging en dit stimuleert een andere, diepgaandere manier van het gesprek voeren. Dit heeft ons stof tot nadenken gegeven.

De wet WCMZ 2018 stelt dat er een medezeggenschap is binnen een zorginstelling. Dit houdt in dat cliënten betrokken worden bij hun zorgproces en hier ook iets over te zeggen hebben. Bij medezeggenschap ervaren we echter dat de rol van begeleider en cliënt (al dan niet bewust) toch wat afstand creëert. Daarom zegt Doenersdreef: "Wij hanteren de samenzeggenschap"; een relatie tussen begeleider en cliënt gebaseerd op vertrouwen en onvoorwaardelijkheid, waarin beide partijen weten wat er van hen wordt verwacht. De cliënt heeft de regie over zijn/haar proces, de doelen en diens ontwikkeling en de begeleider werkt binnen het kader aan de kwaliteit van de zorg. De balans van afstand en nabijheid is leidend voor dit vertrouwen. Beide partijen reflecteren op het eigen handelen en zijn beide verantwoordelijk.

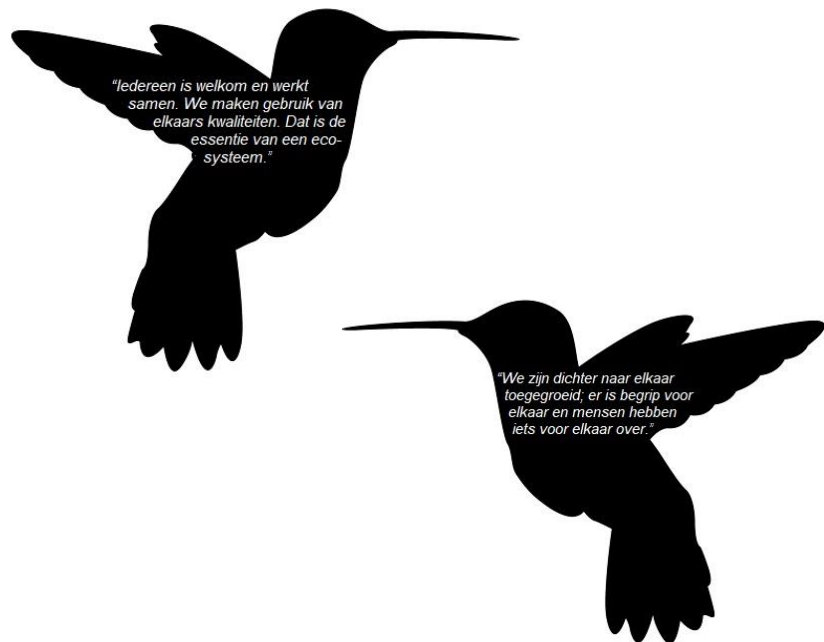
Per jaar organiseert Doenersdreef Zorg twee beleidsdagen en twee inspiratiedagen, waar zowel medewerkers als cliënten het podium krijgen. We besteden aandacht aan kwaliteit, veiligheid, prioriteiten, verbeterpunten, hebben we plezier en sluiten we af met de neuzen in dezelfde richting.

Binnen Doenersdreef zijn alle medewerkers overal inzetbaar; het ecosysteem vraagt om een levende organisatie, we voor elkaar zorgen en tekorten direct kunnen worden opgevangen. Ook betekent dit dat iedereen gelijk wordt behandeld; Doenersdreef bezit een grote diversiteit aan mensen met verschillende achtergronden. Dit maakt werken binnen deze netwerkorganisatie interessant en veelzijdig.

Een voorbeeld uit Team Ambulant over een succesvol ecosysteem: In het begin van 2019 was één van de cliënten in verwachting en niet fysiek in staat haar zoon naar school te brengen en van school te halen. In het team spraken we af wie wanneer haar zoon kon brengen en halen, communiceerden dit naar de cliënt toe en voerden dit uit. Op deze manier was zij twee weken geholpen.

Ecosysteem Nieuwegein

Een succesverhaal dat nog onder de aandacht mag komen, is dat van afgelopen jaar op Nieuwegein. In maart 2019 werd collega Kim teamcoach van Nieuwegein en ondanks deze nieuwe rol, wist ze met tijd een beeld te vormen waar naartoe kon worden gewerkt. Er werd ingezet op teambuilding. In april is het team met een aantal jongeren naar Bali geweest om vrijwilligerswerk te doen en vakantie te vieren.



Het team telde weinig medewerkers, waardoor de locatie moest draaien op de inzet van de helft van de grootte van een origineel team. Door het opzetten van wekelijkse huiskameroverleggen met de jongeren, heeft het team openheid gecreëerd en dat werkte heel goed om begrip en relativering te scheppen. In augustus is het team met de jongeren op een groepsvakantie geweest, waarna er helaas weer een collega gemist moest worden. Het was noodzakelijk dat het rooster moest worden

aangepast en dat de teamcoach de dagbesteding moest ondersteunen.

Ondertussen werd er veel geïnvesteerd in de buurt. Er is een kluskaart en de hele zomer en herfst zijn er klusjes gedaan voor de buurtbewoners. In januari constateerde het team dat er meer versoepeling kon komen in het rooster, waarbij de zorg van kwaliteit uiteraard nog steeds werd gewaarborgd.

Kim: "De omslag kwam in september 2019. We hebben zoveel met elkaar meegemaakt en overleefd! We zijn dichter naar elkaar toegegroeid; er is begrip voor elkaar en mensen hebben iets voor elkaar over. De sfeer is terug en er is vertrouwen in elkaar; dit is zowel bij de medewerkers als bij de jongeren. Het is nu tijd om de diepte in te gaan; de basis is er, nu gaan we ons richten op de kwaliteit."

De vorm van bewondering naar dit team, de jongeren en de teamcoach, zijn zeker op zijn plaats. De locatie heeft een diepgaande en intense verandering meegemaakt, die heeft geleid tot het worden van een ecosysteem. Dit is ook precies wat je in de natuur terug ziet; al is de situatie nog zo heftig, de natuur zorgt voor een oplossing en *bounces back even better!*

Begeleiden vanaf de achterbank

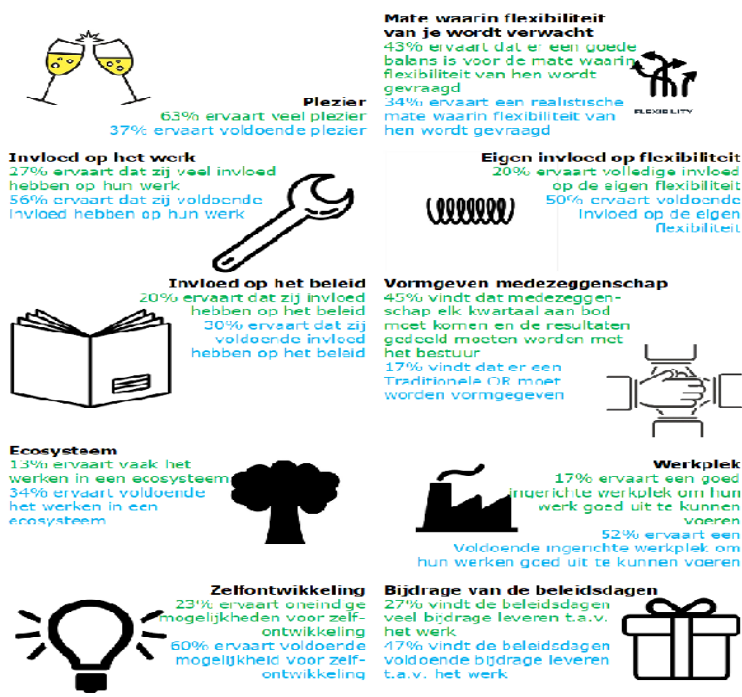
In het verleden was het gebruikelijk dat een begeleider een caseload kreeg aangewezen en dat hij/zij het aanspreekpunt was voor de cliënten binnen zijn/haar caseload.

In 2019 veranderde dit; alle begeleiders werden verantwoordelijk voor alle caseloads en op die manier ontstonden er mooie ontwikkelingen.

In het begin ontstond er weerstand; cliënten uitten hun voorkeur en het gevoel van onduidelijkheid, maar al snel werd de werkwijze gewend en wisten ze hun weg te vinden. Cliënten voelden zich vertrouwd met meerdere begeleiders, openden het gesprek met meerdere begeleiders en konden op die manier ondersteund worden door de medewerker die op dat moment beschikbaar was.

Voor de begeleiders ontstond er een open communicatie, een sterker vangnet voor de cliënt die dit nodig had en een snellere, effectievere manier van hulp bieden. De cliënt had hierbij de regie en de begeleiders handelden vanaf de achterbank. Dit betekende niet alleen dat de cliënt meer zelf kon bepalen, maar ook meer verantwoordelijkheid en zelfstandigheid in handen kreeg. Deze verandering was voor hen spannend, maar er zijn hele mooie resultaten gezien die ook in 2019 weer hebben geleid tot succesvolle doorstroom en uitstroom!

Op de beleidsdag van 29 januari 2020 heeft er een medewerkers-tevredenheidsonderzoek (MTO) over 2019 plaatsgevonden onder 100 medewerkers. Er zijn 10 vragen geformuleerd waaruit de volgende conclusies komen:



Deskundigheid medewerkers

In 2019 hebben maar liefst 27 medewerkers hun BHV kennis opgefrist en het certificaat behaald en 43 medewerkers hebben de medicatiecursus met succes afgerond!

In 2017 is DDZ begonnen met de interne opleiding. De eerste ronde betrof zes medewerkers die in 2019 de opleiding succesvol hebben afgerond. De tweede ronde volgde in 2018 en betrof vijf medewerkers die in 2019 de opleiding succesvol hebben afgerond. Het gaat hier om de opleiding MBO Woonbegeleider niveau 4. In 2020 start de derde ronde en het is het voornemen om een interne HBO-opleiding te starten, omdat de interne opleidingen laagdrempelig en een succes zijn!

Een doel voor 2019 was om introductieprogramma's per team te ontwikkelen voor nieuwe medewerkers. In Team Ambulant is dit programma meteen geïmplementeerd; de nieuwe medewerker sluit aan bij het teamoverleg en bij cliëntbezoeken. In de eerste twee weken wordt er zoveel mogelijk kennis gemaakt met de jongeren, is er een overdracht en de introductie met het ECD en het WIZ Portaal. Na het kennismaken zoekt de nieuwe medewerker contact met de jongeren (al dan niet samen met een collega), stelt zich open en beschikbaar op, waardoor er een band ontstaat. Het rapporteren en overleggen met de andere leden van het team is daarnaast heel belangrijk voor multidisciplinaire samenwerking en verantwoording. De nieuwe werknemer is altijd welkom vragen te stellen en te overleggen met de collega's.

Op de locatie Nieuw-Caledonië wordt de nieuwe werknemer geïntroduceerd aan de doelstellingen voor de eerste werkwerken en ontvangt hij/zij een lijst met concrete punten die kunnen worden afgevinkt. Aan het einde van deze weken wordt er gevraagd om een reflectieverslag met daarin een stukje zelfreflectie en evaluatie. Een mooi begin van de opbouw van het portfolio bij Doenersdreef!

In Almere Poort wordt de nieuwe werknemer de eerste aantal diensten begeleid door een collega. Tijdens deze diensten wordt er uitleg gegeven over de huisregels, het ECD, de begeleiding en wordt er kennis gemaakt met de jongeren. Alle informatie die gegeven wordt, kan worden nagelezen in een document.

In november 2019 vond het 5^e landelijke congres 'Met het oog op behandeling' namens het landelijk kenniscentrum LVB plaats. Doenersdreef Zorg heeft een bijdrage aan dit congres geleverd met het artikel 'met een gezonde dosis agressie de woning- en arbeidsmarkt op' waarbij het uitgangspunt is 'Als je niet gezien wordt, zul je niet goed kunnen kijken'. Meer informatie over de bijdrage is te vinden op <https://www.kenniscentrumlvb.nl/wp-content/uploads/woocommerce/uploads/2019/11/Congresboek-MHOOB5-2019.pdf>

Uitzicht op nieuwe Wet Zorg & Dwang

Op 1 januari 2020 is de nieuwe Wet Zorg & Dwang ingegaan. Deze wet stelt dat de cliënt of diens vertegenwoordiger betrokken wordt bij het zorgproces en zelf kan bepalen op welke manier dit zorgproces verloopt.

Hierbij komt het recht om een klacht in te dienen, het recht om een externe deskundige (AVG, psychiater, verpleegkundige, gezondheidspsycholoog en orthopedagoog-generalist) te betrekken en het recht op een externe cliëntenvertrouwenspersoon.

Veiligheid

In 2019 hebben er op één van de locaties verschillende incidenten plaatsgevonden, o.a. ongewenst bezoek, geluids- en drugsoverlast, waardoor de veiligheid in het geding kwam. Jongeren en medewerkers gaven aan zich onveilig te voelen. Er is toen extra ingezet om de veiligheid te waarborgen en er zijn nachtwakers aangenomen voor deze locatie. Eerst werden zij ingezet naast de slaapdiensten en na verloop van tijd zijn de nachten volledig ondergebracht bij de taken en verantwoordelijkheden van de nachtwakers. Dit had een positief effect op de locatie; sindsdien neemt het aantal incidenten af en geven jongeren aan zich veiliger te voelen.

Wanneer er zich wel incidenten voordoen, dan zijn de nachtwakers gekwalificeerd, bekwaam en bevoegd om hiermee om te gaan. Naast de nachtwakers is er tevens een achterwacht aangesteld die gedurende de gedurende de nacht telefonisch bereikbaar is.



VEILIG



ONVEILIG

Interne Audits & Inspectie Nieuw-Caledonië

In 2019 zijn er twee interne audits geweest, op Nieuw-Caledonië en bij Team Ambulant. In oktober kwam in het auditverslag van Nieuw-Caledonië naar voren dat er een positief effect is door het aannemen van de nachtwakers. Ook heeft de locatie een mooi jaarplan voor 2019 opgesteld. Echter, bleken de plannen te ambitieus en is het niet gelukt dit per kwartaal te evalueren. Ook liep de locatie er tegenaan dat er veel afstand te voelen was tussen de rol van begeleider en die van CTV'er (Case Traject Verantwoordelijke). Er zijn regelmatig zorgplanbesprekingen ingepland en uitgevoerd en de medewerkers zetten zich in om de rapportages zo zorgvuldig mogelijk te beschrijven en bij te houden. Uit de audit komt ook naar voren dat het opleidingsniveau lager is dan op andere locaties en dat dit zorgt voor verschillende visies op rapporteren en evalueren.

In december kwam in het auditverslag van Ambulant naar voren dat de samenwerking en het afstemmen binnen het team goed verlopen. Iedereen is op de hoogte van de trajecten, nu de begeleiders geen eigen caseload meer hebben, en de jongeren vinden dat er voldoende aandacht, tijd en ruimte is voor de begeleiding. Ambulant werkt goed samen in het ecosysteem en ook de communicatie met de andere teams verloopt goed. Ook komt er naar voren dat door de kleine samenstelling het team kwetsbaar is als een collega uitvalt door ziekte, verlof of wegens vakantie. Ook is er de wens voor een betere aansluiting van het ECD vanwege het werken met zowel WLZ jongeren als WMO jongeren. In 2020 gaan we de setting van het team uitbreiden en besluiten dan of er vanwege de verschillende woongelegenheden door Almere heen misschien behoefte is aan een nachtwaker of achterwacht.

De inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) controleert de veiligheid en kwaliteit van zorg voor mensen met een verstandelijke beperking en kijkt hierbij ook naar hoe cliënten de zorg ervaren. Op 4 november 2019 heeft de inspectie een bezoek gebracht aan Nieuw-Caledonië. Het bezoek aan de locatie is prettig verlopen. De inspectiemedewerkers hebben gesprekken gevoerd met management, medewerkers, jongeren en hun netwerk. Uit het rapport blijkt dat de zorgverleners veel tijd investeren in het volgen van de voortgang en ontwikkeling van de cliënten. Er komt goed naar voren dat

Doenersdreef Zorg het belangrijk vindt het netwerk van de jongere en uiteraard de jongere zelf te betrekken bij hun zorgproces. De zorgverleners kennen de jongeren goed en stellen, waar nodig, grenzen om de jongeren te ondersteunen.

Het rapport van dit bezoek is gepubliceerd op de website van Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Naast de dingen die goed gaan is er uiteraard ook een aantal punten die minder goed gaan en waar verbetering valt te behalen. Middels de jaarplannen 2020 vanuit de teams wordt hier aandacht aan besteed zodat wij onze zorg (nog) beter en veiliger kunnen maken. Verbeterpunten uit het rapport van de inspectie IGJ is het beter afwegen van de benodigde zorg en ondersteuning op basis van gesignaleerde risico's en het reflecteren op deze zorg en risico's. Het huidige Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) is hiertoe een hulpmiddel dat de medewerkers en de teams hierbij meer kan ondersteunen.



Goor – Een schone zaak!

In 2019 is met een selecte groep een uitbreiding van Doenersdreef gerealiseerd. De locatie bevindt zich in Goor, een klein dorpje in de provincie Overijssel. Goor is een erg fijne locatie met veel ruimte en een prachtige omgeving. Op dit moment wordt de locatie gebruikt om logeerweekenden te organiseren voor kinderen met een 'rugzakje' uit Almere. Ook dient de locatie als uitvalsbasis voor brainstormsessies, inspiratiedagen, trainingen en teamoverleg voor Doenersdreef.

In 2018 was het doel om meer betaalbare huisvesting te realiseren voor de jongeren. Het idee was om jongeren in Goor hun eigen Tiny House te laten bouwen, maar al gauw kwamen we erachter dat er een andere bestemming is weggelegd voor deze prachtige locatie; de grotere vraag naar seniorenwoningen. Dit is een plan voor op de lange termijn en staat momenteel nog in de kinderschoenen.

In samenwerking met de buurt is het plan om een voedselbos aan te leggen. Een voedselbos is eigenlijk de bos-variant van een moestuin, een manier van zelfvoorziening, waar iedereen gebruik van kan maken en verzorging aan kan bieden en er is zelfs een bioloog bij betrokken! Er is daarnaast contact met de basisschool die dichtbij gelegen is en met verschillende ondernemers.

In 2019 is hard gewerkt, geklust, opgeknapt aan zowel binnen- als buitenkant en fundament, maar we zijn nog niet zo ver. Er is nog steeds meer ontwikkeling nodig, wat in 2020 uiteraard wordt voortgezet.

Ben ik tevreden?

Uiteraard vinden wij het belangrijk om te weten hoe onze jongeren hun kwaliteit van bestaan waarderen. Doenersdreef meet de tevredenheid van de jongeren met behulp van de methode 'Ben Ik Tevreden'.

Naast deze methode vinden er om de zes weken toekomstbesprekingen plaats, waarbij de BIT wordt besproken. Bij deze bespreking zijn aanwezig: de jongere, de betrokken professionals en het netwerk van de jongeren.

Op diverse momenten gaan begeleider en cliënt met elkaar in gesprek over:

- Hoe voel ik mij?
- Wat wil ik leren?
- Wat beslis ik zelf?
- Welke mensen ken ik?
- Hoe leef ik gezond?
- Wat mag/moet ik doen?
- Wat is van mij?
- Waar hoor ik bij?
- Wie helpt mij?

De methode geeft waardevolle informatie over hoe wij onze visie vertalen naar de praktijk en hoe effectief onze begeleidingsstijl is. Daarnaast hebben twee teamcoaches het voortouw genomen om een alternatieve vragenlijst op te zetten voor het meten van de cliënttevredenheid. Hoewel de vragenlijst niet valide kon worden genoemd, kwamen er wel duidelijke resultaten naar voren:

Domein	Score 2019	Waardering	Score 2018
Lichamelijk welbevinden	3,2	Voldoende tevreden	3,4
Psychisch welbevinden	3,2	Voldoende tevreden	3,5
Persoonlijke ontwikkeling	3,0	Voldoende tevreden	3,7
Zelfbepaling	3,6	Behoorlijk tevreden	4,3
Interpersoonlijke relaties	2,9	Voldoende tevreden	3,6
Deelname aan de samenleving	2,8	Minder tevreden	3,3
Materieel welbevinden	2,8	Minder tevreden	3,1
Rechten	2,8	Minder tevreden	3,8

* Minimale score = 0, zeer ontevreden en maximale score = 5, compleet tevreden

De gemiddelde score uit 2019 is een 3,0 wat overeenkomst met 'voldoende' tevreden. In 2018 was de gemiddelde score 3,6 wat overeenkomt met 'behoorlijk' tevreden. Wij vermoeden dat de daling voornamelijk wordt veroorzaakt door de aanscherping van de regels op één van de locaties.

Klachten & Incidenten

Het registreren en melden van incidenten gebeurt op alle locaties middels een systeem dat de meldingen registreert en categoriseert. Ten opzichte van 2018 (134) is in 2019 een significante afname in het aantal MIC-meldingen te zien (68). Als oorzaak zijn hier de nieuwe teamsamenstellingen en het feit dat medewerkers binnen de teams een nieuwe functie hebben gekregen te noemen. 75% van de geregistreerde meldingen in 2019 betroffen grensoverschrijdend gedrag. Er zijn geen meldingen aan de inspectie IGJ gedaan.

Meldingen Kaneelstraat

In 2019 kwamen er regelmatig meldingen van de bewoners van de Kaneelstraat over verschillende vormen van overlast. Team Ambulant is regelmatig in gesprek gegaan met de bewoners en hebben de cliënten betrokken bij bewoners-overleggen en de eigen verantwoordelijkheid van de cliënten benadrukt.

Helaas stonden niet veel bewoners open voor een gesprek met de cliënten en signaleerde het team een onwillige houding bij de bewoners, gecreëerd door gebeurtenissen uit het verleden. Dit bleek na meerdere pogingen van toenadering, zowel door het team als door de jongeren zelf. Door in te gaan op de behoeften van beide kanten, contact met de wijkagent, de gemeente en de inzet van telefonische bereikbaarheid in de avonden, is de rust uiteindelijk weder gekeerd op de Kaneelstraat.

Op de Kaneelstraat zijn er in 2019 meerdere meldingen uit de buurt gekomen van de bewoners over de cliënten die daar zelfstandig wonen. Team Ambulant was goed in staat gebruik te maken van het ecosysteem en de bewoners te woord te staan. Ook zijn er aan de hand hiervan meerdere interventies gepleegd:

- Regelmatige bewonersoverleggen
- Verantwoordelijkheid en hygiëne protocol voor de eigen voor- en achtertuin
- De mogelijkheid om bewoner en cliënt met elkaar in gesprek te brengen

Ondanks de fysieke en telefonische bereikbaarheid die in 2019 optimaal is ingezet door het team, blijken er toch situaties te spelen. Die gebeuren vaak wanneer de begeleiding niet meer aanwezig is (vrijdagavond en het weekend). Daarom de wens van Team Ambulant, na het succes op de locatie Nieuw-Caledonië, een nachtwaker aan te stellen voor de locatie Kaneelstraat.

Jaarverslag Cliëntenvertrouwenspersoon LSR

Een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon (nader genoemd als CVP) van het LSR is beschikbaar voor al onze cliënten. Elk jaar brengt zijn een jaarverslag uit waarin te zien is wanneer zij is ingeschakeld. In 2019 was dit vier keer, twee keer minder dan in 2018, en alle gevallen konden direct na het contact met de CVP worden opgepakt.

De CVP geeft ook aandachtspunten terug voor het implementeren van verbeteringen. Hierin komt naar voren dat onze cliënten op sommige locaties de cliëntenraadsvergaderingen missen en bewoners-/huiskamer-overleggen niet voldoende zouden zijn om dit te vervangen.



Complimenten & Successen

Chantal over haar begeleider(s): "Ik vertrouw mijn begeleider(s) volkomen. Ik weet dat ik ze alles kan vertellen en hierdoor kan ik beter geholpen worden. Ik weet wat ik moet doen als het even niet zo lekker gaat en ik weet dat ik op mijn begeleider(s) kan rekenen. Doenersdreef Zorg is een topinstelling!"

Hailey over haar nieuwe woonplek: "Dankzij Doenersdreef Zorg heb ik nu mijn eigen woonplek en ben ik succesvol doorgestroomd naar de WMO!"

Zeven jongeren met WMO hebben in 2019 hun diploma behaald!

Jessica is dit jaar succesvol uitgestroomd. Ze woont samen, heeft een baan en is de afgelopen periode heel erg gegroeid in haar ontwikkeling en is grotendeels zelfstandig. Ze vindt dat Doenersdreef altijd behulpzaam is geweest hierin.

Prioriteiten 2020

- Risico-inventarisaties uitvoeren en implementeren in de dossiers zodat er preventief te werk kan worden gegaan
- Beperkende maatregelen signaleren en verantwoorden in de dossiers
- Voorbereiden op de nieuwe Wet Zorg & Dwang die in gaat op 1 januari 2020 en de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten in de Zorg die in gaat op 1 juli 2020
- BIT, ZRM en de participatieladder beter implementeren voor een meer betrouwbare en valide cliënttevredenheidsonderzoek
- Continueren interne MBO-opleiding

Interne Audit Planning 2020

Wanneer	Team	Onderwerp
Mei/juni 2020	Team Ambulant	Ontwikkelingen binnen Team Ambulant en de uitbreiding met Poort en Maandenweg
November/december 2020	Team Nieuw - Caledonië	Implementatie risico inventarisaties in de persoonlijke dossiers en opmaak van het ecd

