

Kwaliteitsverslag 2017
Stichting Het Kopland

Het Kopland

Het Kopland is er voor iedereen die het door sociale omstandigheden even niet redt. We helpen om zelf stappen te zetten naar de toekomst. Opvang in een veilige omgeving kan ook bij ons. Soms is dat nodig om verder te kunnen. We zijn actief in de stad Groningen en in Emmen. Het Kopland werkt nauw samen met Zienn in Leeuwarden.

Dakloosheid en huiselijk geweld (duurzaam) voorkomen. Dát is de drijfveer van Het Kopland en Zienn. We zetten ons in om dakloosheid en huiselijk geweld te voorkomen. We zijn er met opvang als iemand dakloos raakt of een huiselijk geweldsituatie moet ontvluchten. Met onze begeleiding zetten we alles op alles om mensen sterker en vaardiger te maken zodat zij in de toekomst moeilijke situaties het hoofd kunnen bieden.

Kwaliteitskeurmerk

Het Kopland is HKZ-gecertificeerd (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector). De toetsing hiervan vindt jaarlijks plaats. Het HKZ-keurmerk maakt zichtbaar dat het kwaliteitsmanagementsysteem voldoet aan eisen die vanuit de zorgsector, door financiers, patiënten/consumenten en de overheid worden gesteld. Dit is vastgesteld door een onafhankelijke certificatie-instelling.

Naast de onderdelen die periodiek getoetst worden aan de normen, vindt er jaarlijks een directiebeoordeling plaats. Bestuur en management beoordelen en analyseren de verbeteringen en eventuele verbeteracties op hun toegevoegde waarde. Tevens wordt beoordeeld of de gehanteerde middelen/bronnen effectief zijn om het kwaliteitsmanagementsysteem te besturen. Uit de beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem voortkomende nieuwe kwaliteitsdoelstellingen en verbeteracties worden toegewezen aan proceseigenaren en worden uitgevoerd.

Veilig Incidenten Melden

Binnen Het Kopland wordt er een actief beleid gevoerd wat betreft het melden van incidenten. Bij enkel het maken van een melding blijft het niet. Er wordt structureel gekeken of het mogelijk is te leren van incidenten en er worden verbetermaatregelen genomen. Het totaal aantal gemelde incidenten over 2017 bedraagt 217. Er is in 2017 één (mogelijke) calamiteit gemeld bij de gemeente Groningen. De toezichthouder heeft geoordeeld dat er geen sprake was van een calamiteit.

Cliëntenraad

De Adviesraad Cliënten van Het Kopland is een belangrijk orgaan als het gaat om kwaliteit van zorg. De input van de Adviesraad Cliënten van Het Kopland (bestaande uit (ex)cliënten en ouders van cliënten) bevat uitkomsten, verbeterideeën en wensen die gebruikt worden voor het beleid, bij afspraken op locaties en om de dienstverlening te verbeteren. De cliëntenraad komt gemiddeld vier keer per jaar bijeen, waarbij de manager Primair Proces aanwezig is. Interne kwaliteitsrapportages, denk aan cliënttevredenheid, worden aan de cliëntenraad voorgelegd; de raad kan naar aanleiding daarvan verbetermaatregelen voorstellen aan de directie. De Adviesraad Cliënten is in 2017 nadrukkelijk betrokken bij het beschrijven van een nieuw klachtenreglement in het kader van de WKKGZ (Wet Klachten en Kwaliteit Geschillen Zorg). Over diverse onderwerpen is advies uitgebracht. O.a. over rookbeleid, sanctiebeleid, huurbeleid, camerabeleid, aansluiting dag-nachtopvang, communicatie naar cliënten en over de samenwerking met Zienn.

Klachten

In het 'Klachtenreglement voor bewoners/cliënten' wordt beschreven hoe Het Kopland omgaat met klachten van cliënten, onder de Wet 'Klachtrecht Cliënten Zorgsector'. Het Kopland werkt met een onafhankelijke klachtencommissie en een 'Reglement klachtencommissie Maatschappelijke Opvang'. Er is een klachtenfolder voor cliënten en zij kunnen zich laten bijstaan door de klachtenfunctionaris voor de juiste afhandeling van hun klacht. Doorgaans worden klachten afgehandeld door de direct leidinggevende. Klachten (en de afhandeling hiervan) die bij teamleiders, managers en directie terechtkomen, worden door het directiesecretariaat verzameld en gearchiveerd op een centrale plek. Tweemaal per jaar worden alle klachten van Het Kopland verzameld, gerapporteerd aan leidinggevend en geanalyseerd in de Klachtenanalyse. In 2017 zijn geen klachten ingediend bij de externe klachtencommissie.

Kwaliteit van de ondersteuning

De kwaliteit van de ondersteuning wordt geëvalueerd met de cliënten zelf, tijdens evaluaties en door middel van het afnemen van de CQ-index. Eind 2017 heeft dat onderzoek voor het laatst plaatsgevonden.