	<b>Titel:</b>	'Kwaliteit- & veiligheidskompas 2021 - 2023	<b>Versie:</b>	1.0
	<b>Projectteam:</b>	Eigenaar: Roel Bergmans   Team: Bas Michielsen (Consultant)		

### Inleiding

Het kwaliteit- & veiligheidskompas 2021 – 2023 is onderdeel van het handboek 'Strategie, kwaliteit en veiligheid' (DGM001) en beschrijft concrete doelstellingen waarmee kwaliteit en veiligheid binnen de GezinsManager geïmplementeerd en gewaarborgd worden. Deze doelstellingen sluiten aan bij de organisatieambities en strategische doelstellingen. De GezinsManager heeft bij het opstellen van het kwaliteit & -veiligheidskompas gekozen voor een programmatische aanpak voor een periode van drie jaar (2021 – 2023).



### Het kwaliteit- & veiligheidskompas in de praktijk

Het kwaliteit & -veiligheidskompas doorloopt zelf ook een continue verbetering. Om de beweging in kwaliteit en veiligheid te benadrukken is dit een standaard onderdeel van de periodieke directiebeoordeling met als doel inzicht te krijgen in:

- Waar staat we nu? (Wat vinden we van hoe we het nu doen)
- Waar gaan we naartoe? (Wat gaan we aanpakken)

Voor 2021 zijn de specifieke doelstellingen geformuleerd en opgenomen deze versie van het kwaliteit- & veiligheidskompas. De invulling van de specifieke doelstellingen voor 2022 en 2023 zullen afhankelijk zijn van de resultaten uit de vorige jaren. Deze aanpak sluit aan bij de werkwijze die De GezinsManager voor ogen heeft. Een wendbare, professionele zorg en -dienstverlener die continue aan verbetering werkt.

### Doelstellingen 2021

De specifieke doelstellingen voor 2021 zijn opgesplitst naar drie niveaus:

- Client
- Proces
- Organisatie


Voor ieder niveau zijn specifieke SMART doelstellingen geformuleerd. De voortgang wordt periodiek geëvalueerd en, indien nodig, bijgestuurd via de directiebeoordeling.

### Clientniveau

Plan & DO		Check	Act
Thema	Actie	Target	Evaluatie
Cliëntveringsonderzoeken	Verbeteren response percentage cliëntveringsonderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemiddeld response percentage is 75%. (2021)</li> </ul>	[ Input vanuit periodieke directiebeoordeling ].
Cliëntdossier	Optimaliseren toegang cliënt tot eigen dossier via Morecare4.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verlenen van cliënttoegang in eigen dossier is geïntegreerd in de behandeling. (2021)</li> </ul>	[ Input vanuit periodieke directiebeoordeling ].

### Procesniveau

Plan & DO		Check	Act
Thema	Actie	Target	Evaluatie
Kwaliteitsmanagement-systeem (KMS)	Formaliseren en standaardiseren primaire en kritische processen op basis van risico assessment.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedures beschikbaar via Intranet. (2021)</li> </ul>	[ Feedback medewerkers ].
	Trainen en begeleiden van medewerkers op gebruik KMS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medewerkers getraind op effectief gebruiken KMS. (2021)</li> </ul>	[ Feedback medewerkers ].
Administratie	Verbeteren en formaliseren procedure m.b.t. declaratie en registratie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedure DMG012 beschikbaar via Intranet. (2021)</li> </ul>	[ Feedback medewerkers ].
Interne audits	Uitvoeren van minimaal 2 interne audits.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interne audit proces 'Aanmeldprocedure'. (2021)</li> <li>• Interne audit proces</li> </ul>	[ Audit rapport ].

	<b>Titel:</b>	'Kwaliteit- & veiligheidskompas 2021 - 2023	<b>Versie:</b>	1.0
	<b>Projectteam:</b>	Eigenaar: Roel Bergmans   Team: Bas Michielsen (Consultant)		

Procesniveau			
Plan & DO		Check	Act
Thema	Actie	Target	Evaluatie
		'Verslaggeving in Morecare4'. (2021)	

Organisatieniveau			
Plan & DO		Check	Act
Thema	Actie	Target	Evaluatie
HKZ certificatie	Succesvolle certificatie van het kwaliteitsmanagementsysteem op basis van de HKZ-norm.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Succesvolle certificatie via extern bureau. (Q3 2021)</li> </ul>	[ Input vanuit periodieke directiebeoordeling ].
	Uitvoeren periodieke directiebeoordeling	<ul style="list-style-type: none"> <li>Q1 2021 (Apr 21)</li> <li>Q2 2021 (Jul 21)</li> <li>Q3 2021 (Okt 21)</li> <li>Q4 2021 (Jan 22)</li> </ul>	[ Input vanuit periodieke directiebeoordeling ].
	Implementeren efficiënt & effectief proces voor rapporteren prestatie-indicatoren (intern & extern).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementatie performance dashboard. (2021)</li> </ul>	[ Input vanuit periodieke directiebeoordeling ].
Medezeggenschap	Implementeren medezeggenschapsraad en cliëntraad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Functionerende cliëntraad (Q3 2021)</li> <li>Functionerende medezeggenschapsraad (Q2 2021)</li> </ul>	[ Input vanuit periodieke directiebeoordeling ].
OR	Uitvoeren tevredenheidsonderzoek (2x per jaar)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Online survey. (2021)</li> </ul>	[ Input vanuit periodieke directiebeoordeling ].

Agenda 2021		
Maand	Activiteit	Verantwoordelijk
Januari-21	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>
Februari-21	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>
Maart-21	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>
April-21	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directiebeoordeling Q1 2021</li> <li>Tevredenheidsonderzoek 1 van 2 2021</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Management</li> <li>Management</li> </ul>
Mei-21	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interne audit 'Aanmeldprocedure' - 2021</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medewerker</li> </ul>
Juni-21	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interne audit 'Verslaggeving in Morecare4' - 2021</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medewerker</li> </ul>
Juli-21	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directiebeoordeling Q2 2021</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Management</li> </ul>
Augustus-21	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>
September-21	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>
Oktober-21	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directiebeoordeling Q3 2021</li> <li>Tevredenheidsonderzoek 2 van 2 2021</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Management</li> <li>Management</li> </ul>
November-21	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definiëren kwaliteit- &amp; veiligheidskompas 2022</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Management</li> </ul>
December-21	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>
Januari-22	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directiebeoordeling Q4 2021</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Management</li> </ul>
Februari-22	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interne audit X - 2022</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>
Maart-22	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>
April-22	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directiebeoordeling Q1 2022</li> <li>Tevredenheidsonderzoek 1 van 2 2022</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Management</li> <li>Management</li> </ul>
Mei-22	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>
Juni-22	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>
Juli-22	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directiebeoordeling Q2 2022</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Management</li> </ul>
Augustus-22	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interne audit Y - 2022</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>
September-22	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>
October-22	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directiebeoordeling Q3 2022</li> <li>Tevredenheidsonderzoek 2 van 2 2022</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Management</li> <li>Management</li> </ul>
November-22	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>
December-22	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>
Januari-23	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directiebeoordeling Q4 2022</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Management</li> </ul>