

Kwaliteitsrapportage La Hacienda 2020

Conform het kwaliteitskader Beschermd Wonen en Opvang Groningen publiceren zorginstellingen voor 1 juni 2021 het kwaliteitsverslag op de website.

Net als voorgaande jaren voldoet La Hacienda aan de ISO9001:2015 certificering. Er zijn geen verbeterpunten genoemd. Dat betekent dat La Hacienda volledig voldoet aan het kwaliteitskader Beschermd Wonen en Opvang Groningen.

La Hacienda verbetert haar zorgaanbod via de PDCA cyclus waarbij protocollen, reglementen, richtlijnen en werkinstructies volgens een vast schema worden geëvalueerd en eventueel herzien. La Hacienda heeft een kwaliteitsmanager die toeziet op de uitvoering van dit schema.

Er zijn in 2020 drie nieuwe protocollen vastgesteld in het kader van Huiselijk Geweld en Veilig Thuis, Protocol Quarantaine (indien sprake is van besmetting) en de Werkinstructie Corona (voorkomen van besmetting).

Bij de uitvoering van het beleid worden jongeren via reguliere Jongeren-overleggen per locatie betrokken, evenals de Cliëntenraad. Daarvoor is een jaarlijks vergaderschema. Het verslag van die overleggen worden doorgeleid naar de directie die aangepast beleid kan ontwikkelen.

La Hacienda heeft in 2020 net als voorgaande jaren geen klachten gekregen over de kwaliteit van de verleende zorg. Het CTO laat een hoge cliëntentevredenheid zien. Klachten met betrekking tot huishoudelijke regels ten aanzien van huisdieren zijn door de ECKG ongegrond verklaard.

Directie La Hacienda

Groningen 19 mei 2021