



STICHTING
JOHANNAHUIS

Kwaliteitsverslag 2017



Stichting Johannahuis (middelste gebouw) in het Van Ommerenpark te Wassenaar

Stichting Johannahuis te Wassenaar

4.3 Algemeen Kwaliteitsbeleid

Situatie, plannen en voornemens, waardering door bestuur en interne stakeholders en hoofdverantwoordelijke per hoofdstuk van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg

M.b.t. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning:

De noodzaak voor mensen om in een beschermde woonomgeving te wonen heeft in 2017 geleid tot wachtlijsten voor inhuizing in het Johannahuis. De bezetting in het Johannahuis was daarom optimaal. De zorgverzwaring is verder toegenomen zowel op somatisch als op psychogeriatrisch gebied. Ultimo 2017 waren er nog 3 bewoners met een lage ZZP woonachtig in het Johannahuis. Hierdoor is de noodzaak voor ondersteuning bij de dag structureren van bewoners in het Johannahuis toegenomen. Daarom is men eind 2017 gestart met het aannemen van nieuwe medewerkers die begin 2018 een scholing voor gastvrouw hebben ontvangen. In 2018 zal het project Inzet gastvrouwen verder vervolg krijgen.

Familie is over lopende zaken geïnformeerd d.m.v. specifiek op hen afgestemde nieuwsbrieven en tijdens MDO's. Deze hebben halfjaarlijks plaatsgevonden en inbreng van zowel de cliënt als de familie is daarbij meegenomen. Bij de zorgplannen is in toenemende mate daginvulling en leefplezier meegenomen. Bij de eerste gesprekken die met de aspirant bewoners worden gehouden wordt hier specifiek naar gevraagd en de gegevens worden in het zorgleefplan verwerkt. Dit zal in 2018 verder geoptimaliseerd worden. Alle bewoners hebben een contactverzorgende minimaal niveau 3IG die een intakegesprek met hen heeft en daarna een persoonlijk zorgplan opstelt.

Bij de zorgverlening is zo veel als mogelijk rekening gehouden met wensen van de cliënt zoals bv. wat betreft tijdstip van zorgverlening, tijdstip van rustmomenten etc. Het gebruik van routelijsten die dagelijks worden bijgesteld draagt daaraan bij.

De gastvrouwen zijn gestart met het vullen van het leefplezierplan waardoor de eigenheid van cliënten met hun interesses en geschiedenis tijdens hun verblijf in de huiskamers het uitgangspunt bij communicatie en activatie is.

In de laatste levensfase is er intensief contact met cliënten, mantelzorg en behandelend artsen geweest waarbij de wens van cliënt en mantelzorg altijd voorop heeft gestaan. De medewerkers van het Johannahuis hebben als doel de laatste reis van de cliënt zo comfortabel mogelijk te maken.

M.b.t. Wonen en welzijn:

Het beleid bij het Johannahuis is erop gericht om mensen een woonomgeving te bieden waar zij zich thuis en veilig voelen. Er is gedurende de dag en avond een bemande receptie aanwezig. Ook is het beleid erop gericht om de bewoners zoveel mogelijk vrijheid te geven. Woonetages zijn vrij toegankelijk en de receptie houdt zicht op eventueel vertrekkende bewoners. De gegeven zorg is vraaggestuurd geweest. Alle bewoners hebben een nieuw bed gekregen met veel extra mogelijkheden en een antidecubitus matras. De gangen van het Johannahuis zijn opgeknapt, de vloeren zijn glad, de muren fris gekleurd en levendige posters brengen de buitenwereld binnen.

Omdat er binnen het Johannahuis ook in 2017 en 2018 in toenemende mate bewoners zijn komen wonen met psychogeriatrische problemen is het beleid van het Johannahuis erop gericht om extra aandacht aan deze groep te geven. Er is een extra huiskamer in gebruik genomen waar de bewoners een gezellige daginvulling wordt geboden. Bewoners die anders de hele dag op hun kamer zouden zitten worden nu betrokken bij het samenzijn en activiteiten die gastvrouwen met hen ondernemen. Er wordt samen gegeten en de speciaal aangenomen gastvrouwen hebben met behulp van het persoonlijke zorgleefplezierplan zicht op de interesses van de bewoners.

Bij de activiteiten en persoonlijke momenten maken zij van deze kennis gebruik. Als de bewoners rust willen hebben kunnen zij naar hun eigen appartement gaan.

Met behulp van de fysiotherapeut is een aangepast bewegingsprogramma samengesteld. De gastvrouwen voeren dit met de bewoners die naar de huiskamer komen uit. Op de BOPZ afdeling krijgen alle bewoners iedere week een half uur gymnastiek / bewegingsoefeningen van de fysiotherapie. Voor alle bewoners is er een activiteitenprogramma opgesteld door de activiteitenbegeleider. Het activiteitenprogramma was gevarieerd zodat alle bewoners iets van hun gading konden vinden. Met de eigen bus zijn tweewekelijks uitstapjes gemaakt waarbij de wensen van de deelnemers steeds zijn meegenomen. Veel bewoners van het Johannahuis maar ook huurders van het VOP hebben daar tot grote tevredenheid aan deelgenomen. Vrijwilligers hebben een onmisbare bijdrage aan deze activiteiten geleverd als chauffeur en begeleider. Zij hebben ter ondersteuning een training over de Meldcode gehad. De wekelijkse filmavond is verworden tot een begrip waaraan veel bewoners deelhebben genomen. Enkele bewoners hebben wekelijks het zwembad bezocht.

Alle bewoners van het Johannahuis zijn op de hoogte gehouden van belangrijke zaken door de weekberichten, de tweemaandelijks Parkpraet, door middel van aparte nieuwsbrieven, aankondigingen op het centrale prikbord en het wekelijkse praatje van de directeur. Het Johannahuis heeft de opticien, de audicien, de dominee en priester (1x per maand is er een protestantse en 1x een katholieke viering in het Johannahuis), de huisartsen, de pedicures, de fysiotherapie, de bloemist en de trombosedienst op gezette tijden in huis gehad. De kapper was dagelijks aanwezig en de winkel heeft op 6 wekdagen haar deuren open gehad. De Albert Heijn heeft de winkel voorzien van alle benodigde spullen. Op aanvraag zijn ook zaken besteld.

De menucommissie, bestaande uit bewoners en een kok, heeft wekelijks overleg gehad om, naast de kwaliteit van de maaltijden, ook het invullen van de menulijsten goed te

monitoren.

Voor alle bewoners van het Johannahuis en/of hun familie is er een kerstavond georganiseerd waaraan veel mensen hebben deelgenomen.

M.b.t. Veiligheid:

In het Johannahuis zijn alle maatregelen getroffen om veilig te kunnen wonen. Er is een elektronisch sleutelsysteem wat gebruikt wordt bij het uitlezen van sleuteltags waardoor insluipers zouden kunnen worden achterhaald. Incidenteel wordt het gebruik van cameratoezicht toegepast. Er is gedurende dag en avond een bemande receptie en een extern bedrijf bewaakt 's nachts het terrein. Steeds meer bewoners maken gebruik van een rekening courant waardoor er minder cash geld in de appartementen aanwezig hoeft te zijn. Hoog laag bedden zijn vernieuwd en de nieuwste versie heeft extra veiligheidsaspecten, zoals een heel lage stand om het uit bed stappen te vergemakkelijken. Ook hoeven er veel minder vrijheidsbeperkende maatregelen te worden toegepast om vallen te voorkomen omdat de stand van het bed dermate laag is dat beschadiging door vallen nauwelijks voorkomt. Ook de in delen te gebruiken beddekken hebben een beschermende maar niet inperkende functie.

Het streven van het Johannahuis is om zeer terughoudend te zijn met vrijheidsbeperkende middelen. Bij iedere cliënt is een op de persoon afgestemde risico-inventarisatie uitgevoerd. In dialoog met de cliënt en/of de familie is besproken of deze risico's acceptabel waren of dat de vrijheid van de bewoner moest worden ingeperkt. De afspraken hierover zijn in het zorgplan opgenomen.

In 2017 zijn er **in het Johannahuis** 193 MIC incident meldingen gedaan. Hiervan waren er 175 valincidenten.

Met behulp van MIC analyses zijn(bijna) incidenten in kaart gebracht en daarop zijn acties ondernomen. In 10 situaties is men doorgestuurd naar het ziekenhuis voor observatie en/of behandeling. 4x werden breuken geconstateerd. Daarnaast hebben mensen kneuzingen, wondjes, ontvellingen en blauwe plekken aan de valpartijen over gehouden. De gemiddelde leeftijd bij alle valincidenten was 88+ jaar. Bewoners met psychogeriatrische problematiek hebben moeite om hun eigen kunnen en capaciteiten in te schatten. Daarnaast is de hoge leeftijd van de bewoners en cliënten ook debet aan een aantal incidenten. Bij het stijgen van de leeftijd neemt ook aantoonbaar de onzekerheid bij het bewegen en de instabiliteit toe. Sturing op veilig bewegen is daarom erg moeilijk. Registratie blijft belangrijk en d.m.v. op de persoon toegesneden ondernomen acties is geprobeerd om het aantal valincidenten te verminderen. Welbevinden blijft voorop staan. Daarom wordt de mobiliteit van mensen zo min mogelijk ingeperkt. In het zorgplan is de kans op vallen als risico opgenomen. Cliënt en/of familie hebben daar door ondertekening mee ingestemd.

Bij de 15 medicatie incidenten was de hoofdoorzaak dat de medewerkers de medicatie niet aan de cliënt hadden gegeven. (14x). Afleiding door vragen van cliënten en collega's bleken de grootste reden om te vergeten de medicijnen aan de bewuste persoon te geven. 1x heeft

een cliënt de aangeboden medicatie niet ingenomen. De analyse heeft geleid tot de keuze om een extra medicijnronde in te stellen. Nu zijn er 3 medewerkers die in de ochtend en avond de medicijnronde lopen op verschillende etages. Voordeel is dat er meer rust is ingebouwd in het distributieproces, er is meer tijd om de zaken goed uit te voeren. Nadeel kan zijn dat er door 3 personen meer risico op fouten wordt gelopen dan door 1 medewerker. Toch heeft het Johannahuis hiervoor gekozen omdat de medicatie op deze wijze beter op de afgesproken tijdstippen kan worden gegeven en de medewerkers meer rust ervaren omdat de medicatieronde korter is en zij medicatie verstrekken aan voor hen bekende bewoners.

Het Johannahuis monitort tevens het aantal incidenten in de **thuiszorgsituatie in het VOP** om te zien wat het betekent om als oudere langer zelfstandig thuis te wonen. De risico's worden zo in kaart gebracht. In 2017 waren dit 133 MIC incidenten waarvan 124 valincidenten. De registratie van incidenten heeft ook een signalerende functie. Omdat de mensen zelfstandig en onafhankelijk wonen is de rol van de zorgorganisatie beperkt. Medewerkers kunnen alleen de risico's bespreken en de cliënt (of familie) adviseren. Het is aan de zelfstandig wonende cliënt verder zelf om daar iets mee te doen.

De veiligheid van bewoners van het Johannahuis werd verder ook gewaarborgd door halfjaarlijkse externe HACCP controle audits, temperatuurcontroles van koelkasten en wekelijks doorspoelen van waterleidingen en thermostaatkranen bij de douche om legionellabesmetting te voorkomen. Ook deugdelijk, ieder jaar gecontroleerd, tilmateriaal en andere hulpmiddelen en beschermingsmaterialen zijn aanwezig en in gebruik geweest in 2017.

Binnen werkoverleggen is veiligheid van de cliënten en het veilig werken een vast punt en in 2017 is er HACCP scholing gegeven aan de medewerkers van de voedingsdienst om veiligheid van werken te borgen.

M.b.t. Leren en verbeteren:

In 2017 is er hard gewerkt aan verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening en de medewerkers.

Het Johannahuis is voortdurend bezig om op alle fronten verbreding en verdieping van de kwaliteit na te streven. Kennisverwerving is m.b.v. een scholingsplan is opgesteld op basis van de scholingswens van organisatie en medewerkers.

Audits hebben plaatsgevonden en plannen van aanpak zijn daaruit voortgevloeid.

Risico-inventarisatie 2017 op beleidsniveau is in 2017 3x geëvalueerd.

Gezien de verzwarende zorgvraag is het binnen het Johannahuis een belangrijk aandachtspunt om medewerkers voldoende bagage mee te geven (in de vorm van scholing en bijscholing) om zo kwalitatief goede zorg en dienstverlening te kunnen leveren. Ook het aantrekken van gastvrouwen heeft geleid tot het verhogen van de kwaliteit van de dag structurering van bewoners van het Johannahuis.

Het HKZ certificaat van het Johannahuis is in 2017 weer verlengd. In 2018 zal er op de (ver)nieuw(d)e HKZ norm worden geaudit. Er heeft een cyclus van interne audits plaatsgevonden.

Het kwaliteitsplan op basis van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is opgesteld en vormt de basis van deze evaluatie. Iedere maand is er een overleg van de Cliëntenraad geweest waarbij de directeur gedeeltelijk aanwezig was. Tijdens deze overleggen is de Cliëntenraad op de hoogte gehouden van alle plannen de cliënt aangaande zaken. De Cliëntenraad is ook aanwezig geweest bij een overleg met het Zorgkantoor.

Bewoners en logés zijn gestimuleerd hun ervaring op Zorgkaart Nederland te plaatsen. De maatschappelijk werkenden hebben, als logés of bewoners zelf moeite hebben met het gebruik van een computer, de uitkomsten, na toestemming, op Zorgkaart Nederland gezet.

Naar behoefte en op verzoek zijn medewerkers geschoold:

15 vaste zorgmedewerkers (BBL) m.b.t. niveau 3 en 4. 16 stagiaires op niveau 2,3 en 4. Daarnaast zijn, met het oog op de zorgverzekering, 2 medewerkers aan de Haagse Hoge School begonnen met de scholing HBOV. Met het oog op de veranderende populatie in de instelling heeft 1 verpleegkundige de verdiepende training palliatieve zorg gevolgd. In 2018 zal hierop nog een vervolg plaatsvinden. In het kader van de infectiepreventie is door 3 medewerkers een hygiëne training gevolgd en is een hygiëne commissie opgericht. Begin 2018 hebben 9 nieuwe gastvrouwen de Leergang Ouderenzorg en Gastvrouwschap gevolgd. Binnen de zorg heeft tweewekelijks intervisie plaatsgevonden.

Het Johannahuis heeft samen met 3 andere regionale zorginstellingen een lerend netwerk opgestart. Er zijn al gezamenlijke initiatieven ontplooit en op verschillende onderdelen is er spraken van samenwerking o.a. op het gebied van kwaliteit en op managementniveau.

Om het overgangsproces naar en de implementatie van het gebruik van ONS en NEDAP goed te laten verlopen zijn er verschillende scholingen bijgewoond waaronder een training NEDAP en ONS, een training applicatie beheer en een training Zorgadministratie.

Alle medewerkers hebben een in-service training ontvangen over het gebruik van ONS.

Medio 2018 zal Carenzorgt, een communicatiemodule met de mantelzorg, worden geïmplementeerd. De betrokken medewerkers zullen hiervoor een training ontvangen. De secretarieel medewerker heeft een training gevolgd en de directeur heeft de executive Leergang Veroudering en Gezondheidszorg gevolgd aan de Leyden Academy.

De BIG scholing heeft plaats gevonden op continue basis.

De huishoudelijk medewerkers hebben een vervolgtraining m.b.t. het gebruik van schoonmaakmiddelen gevolgd en de huismeester heeft een herhalingstraining tot keurmeester bijgewoond. De administratie heeft verschillende scholingen aangaande hun werkzaamheden gevolgd.

Er zijn 3 BBL leerlingen bij de voedingsdienst in opleiding geweest tot kok. Ook heeft een BOL: stagiaire niveau 3 bij de keuken stage gelopen. Er zijn workshops m.b.t. voedselbereiding gevolgd door de koks. Tussendoor hebben medewerkers van verschillende diensten korte bijscholingen gevolgd of congressen bijgewoond.

Met het oog op hygiëne heeft er een HACCP training plaatsgevonden die door 18 medewerkers is bijgewoond.

Met het oog op veiligheid zijn 27 medewerkers BHV geschoold.. Het scholingsbudget is gemonitord door de scholingscoördinator en halfjaarlijks besproken in het MT.

M.b.t. leiderschap, governance en management

Het Johannahuis heeft een heldere visie op zorg en haar meerwaarde voor de cliënten en hun naasten.

In 2017 heeft het Johannahuis een begin gemaakt met het toepassen van het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg 2017. Medio 2017 is op de website een overzicht van de personeelssamenstelling geplaatst, heeft het Johannahuis zich samen met een drietal andere kleine organisaties in de Haagse regio gevormd tot een 'lerend netwerk' en is een concept kwaliteitsplan opgesteld.

In 2016 was er, in het kader van de "Ontwikkelpannen van CZ" al gestart met een extra huiskamer voor bewoners met gevorderde geheugenproblemen wonend op de 1e en 2e etage. Dit "Trefpunt" draaide 7 dagen per week van 10.30 tot 19.00 uur met professionele begeleiding en af en toe ondersteuning van een vrijwilliger. Op deze manier konden deze bewoners rustig blijven wonen op de open etages en was een verhuizing naar de Wilhelmina etage vaak niet meer geïndiceerd.

In de loop van 2017 bleek dat het creëren van een vaste bezetting met alleen vrijwilligers niet te realiseren was. Dankzij het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is er extra budget beschikbaar gekomen wat ons heeft doen besluiten om een hele nieuwe functie in te voeren en 'gastvrouwen' op te leiden voor de dagelijkse begeleiding van de bewoners op het Trefpunt. Zo is de veiligheid van de bewoners geborgd, hebben zij persoonsgerichte aandacht van goed opgeleide medewerkers gekregen en zijn hun dagen zinvol ingevuld.

Leiderschap en goed bestuur.

De statuten van de stichting en de Zorgbrede Governancecode 2017 bepalen de kaders waarbinnen het Bestuur en Raad van Toezicht functioneren.

In 2017 heeft de Raad van Toezicht 4 maal met de directeur-bestuurder van de Stichting Johannahuis en de Wilhelmina Alida Stichting vergaderd. De Raad van Toezicht heeft goedkeuring gegeven aan de jaarrekening 2016 en de begroting 2018. Er is o.a. gesproken over het meerjarenbeleid, de tussentijdse rapportages, de verhuur van de appartementen, de ontwikkelingen in de zorg, het strategisch beleid voor de komende jaren, duurzaamheid en het toezichtskader

Rol en positie interne organen en toezichthouders.

Het Johannahuis beschikt over een Reglement Cliëntenraad.

De cliëntenraad van de Stichting Johannahuis is 9 maal in 2017 bijeengekomen voor overleg met de directeur/bestuurder. Zij hebben enkele malen met hun vertegenwoordiger in de Raad van Toezicht gesproken. In 2017 zijn er verschillende medewerkers van het Van Ommerenpark uitgenodigd om over hun werkzaamheden aan de leden van de cliëntenraad te vertellen.

In het Johannahuis is een medewerkersvertegenwoordiging aanwezig. In 2017 is de MV niet actief geweest vanwege zwangerschapsverlof van 1 lid en het vertrek van 1 lid. In 2018 zal het onderling overleg en dat met de directeur bestuurder wederom worden opgestart.

Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise.

De directeur bestuurder van het Johannahuis heeft o.a. een verpleegkundige achtergrond. Zij is daardoor erg alert op zorginhoudelijke zaken. Er heeft regelmatig overleg plaats gevonden tussen de bestuurder en het verpleegkundig team. De lijnen zijn erg kort. De directeur heeft verder direct contact met de Arbodienst gehad om medewerkers direct te ondersteunen tijdens hun ziekteproces.

M.b.t. personeelssamenstelling

Het Johannahuis zorgt voor een evenwichtige balans tussen het juiste competentieniveau van medewerkers en de kwaliteit van de zorgverlening.

Medewerkers van alle niveaus zijn werkzaam in het Johannahuis/VOP. Ultimo 2017 waren 80,73 FTE werkzaam in het complex. Een gezonde mix van niveaus maakte dat de samenwerkingsbereidheid groot was. Iedereen heeft een bijdrage geleverd aan het welbevinden van de bewoners/cliënten en er is gebruik gemaakt van elkaars kennis en ervaring. Op een personeelsbestand van 54 medewerkers in de zorgdienst zijn er 2 HBO verpleegkundigen en 4 MBO verpleegkundigen. Daarnaast zijn de medewerkers niveau 3AG en IG en niveau 2 (+). Ongeveer 15% van de medewerkers is leerling. Hiervan is 60% in opleiding tot verzorgende of verpleegkundigen.

De dagelijkse zorgondersteuning is gericht op 3 medewerkers op 15 bewoners overdag, in de avond 6 medewerkers op 50 bewoners en de nachten worden afgedekt met 2 zorgmedewerkers en een verpleegkundige achterwacht.

BBL leerlingen en BOL stagiaires zijn aangenomen en begeleid door de praktijkopleider en de werkbegeleiders en op deze manier is hun inzet altijd gemonitord en begeleid. Afhankelijk van hun groei in kennis en uitvoering van zorgverlening hebben zij ook een meer verantwoordelijke taak gekregen binnen de zorguitvoering. Dit gebeurde altijd onder supervisie van of de praktijkopleider of een gediplomeerd leidinggevende. Stagiaires werden boventallig ingezet. Met werkbegeleiders is tweewekelijks intervisie gehouden. Goede stagiaires heeft het Johannahuis een nul uur contract aangeboden om zo de zorgdienst te versterken. Anderen zijn van BOL naar BBL overgestapt op uitnodiging van de organisatie. Creatief denken is gebruikt om medewerkers aan het Johannahuis te binden.

Scholing is in 2017 ook afgestemd op zorg- en welzijnsvragen van de bewoners en cliënten waardoor bij medewerkers aan de juiste competenties is gewerkt om hieraan tegemoet te komen.

In de vakantieperiode heeft het Johannahuis gedurende de zomer- maanden gebruik gemaakt van de diensten van 8 invalkrachten. Dit waren Poolse basisartsen. De continuïteit

en kwaliteit van de zorgverlening was hierdoor geborgd.

Het Johannahuis heeft de kaders voor de personele inzet Johannahuis 2017 gepubliceerd op de website.

M.b.t. gebruik van hulpbronnen

Het Johannahuis gebruikt de beschikbare hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare middelen en financiën.

In 2017 is het Johannahuis gaan werken met het ONS zorgdossier van Nedap. Dit is een elektronisch dossier waarmee zorgmedewerkers altijd het persoonlijke zorgplan van de bewoner bij zich hebben op hun smarttelefoon bij het uitvoeren van de zorgverlening. Alle zorgmedewerkers zijn geschoold in het gebruik ervan. Tijdens deze training is ook de nadruk gelegd op het beschermen van de privacy van de bewoners/cliënten.

Daarnaast is Medimo in 2017 in gebruik genomen. Met dit systeem bestellen verpleegkundigen direct herhaal-medicatie.

Tijdens werkoverleggen zijn medewerkers geïnformeerd over de ontwikkelingen binnen de zorg waaronder het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Dit is ook in verslagvorm aan allen teruggekoppeld.

Er is samengewerkt met Novicare bij de uitvoering van de verpleeghuiszorg d.m.v. inzet SOG, ergotherapeut, logopedist, psychiater en diëtist, met apotheken en met Qcare wat betreft gebruik anti decubitus matrassen. Er is ook een samenwerking met SWZ op het gebied van cliëntenadministratie.

Hulpmiddelen als tilliften, elektrische douchestoelen en weegschalen zijn gekeurd en waar nodig getest.

Vrijwilligers zijn actief geweest in de bibliotheek, bij de ondersteuning van activiteiten, bij het bezoeken van bewoners en het bemannen van de winkel.

M.b.t. gebruik van informatie

Het Johannahuis maakt actief gebruik van alle bronnen van informatie met als doel inzet van middelen en mensen te verbeteren en cliënten en hun naasten te informeren.

Verzamelen en delen van informatie voor samen leren en verbeteren van kwaliteit.

In 2017 heeft een externe organisatie een cliënttevredenheidsonderzoek volgens de CQ Index afgenomen. De gemiddelde NPS score was 8,73. Ook zijn cliënten gestimuleerd om hun mening te geven op ZorgkaartNederland.nl Dit is 30 x gebeurd en de gemiddelde NPS score was 8,2.

Naar aanleiding van het cliënttevredenheidsonderzoek is een plan van aanpak opgesteld welke in de loop van 2017 is uitgevoerd. De cliëntenraad is hiervan op de hoogte gebracht en gehouden.

Er is een protocol datalekken opgesteld en vastgesteld door het MT. Daarnaast is de klachtenregeling aangepast aan de nieuwe wetgeving en ook geaccordeerd door CR en MT. Bij het Johannahuis is gewerkt volgens het binnen de organisatie opgestelde privacyreglement.

Gedurende 2017 is regelmatig contact geweest met externe stakeholders.