



Kwaliteitsverslag NOVIzorg 2018

Samenvatting

NOVzorg in beeld

Cijfers:

- Ontstaan in 2004
- Ca. 420 cliënten
- 64 medewerkers
- Ruim 50 vrijwilligers
- Actief op 4 locaties in Parkstad (Hoensbroek-Grubbelaan, Hoensbroek-Adelante, Heerlen en Kerkrade)

Doelgroepen:

- Parkinson, Dementie, Hersenletsel, Afasie, Kwetsbare ouderen

Opdrachtgevers:

- Overheid
- Alle gemeenten in Zuid Limburg
- Cliënten met een PGB

Aantal klachten in 2018:

- 7 (waarvan 6 in relatie tot vervoer)

Aansturing organisatie:

- Raad van Toezicht
- Raad van Bestuur
- Management team
- Cliëntenraad
- Ondernemingsraad



Zorgproces

Hoe wordt iemand cliënt:

- Aanmelding via verwijzer (huisarts, medisch specialist) of zelf
- Intakegesprek (thuis of op een van onze locaties)
 - Tijdens de intake luisteren we goed naar de ondersteuningsvraag en dan leggen we uit wat NOVIzorg zou kunnen betekenen
- Rondleiding
 - Als de intake positief verlopen is dan organiseren we een rondleiding op een van de locaties
 - Client en de naasten kunnen dan een beeld krijgen van de manier van werken
- Besluit van de cliënt
 - Na de rondleiding kan de cliënt een besluit nemen: Ja of Nee



Zorgproces(2)

- Indicatie in orde maken
 - Als de cliënt besloten heeft bij NOVIZorg in te stappen, dan moet de indicatie in orde worden gemaakt. Dat wordt verzorgd door NOVIZorg in afstemming met de betreffende gemeente of met de overheid (zorgkantoor CZ)
- Client gaat starten met de zorg
 - Aan iedere cliënt die door NOVIZorg ondersteund wordt, wordt een begeleider gekoppeld als contactpersoon
 - Deze contactpersoon is er voor alle onderwerpen die de cliënt of de naasten willen bespreken (dus niet alleen het zorgplan)
- Jaarlijks wordt geëvalueerd met de cliënt en de naasten hoe het gaat
 - Samen met de cliënt en de naasten wordt periodiek geëvalueerd. Maar ook als er tussentijdse vragen of veranderingen nodig zijn, wordt een gesprek gepland

Wat doen we goed ?

Volgens de cliënten

Jaarlijks meten we de tevredenheid van onze cliënten.

Ook in 2018 hadden we weer een hoge cliënttevredenheid (rapportcijfer ruim 8).

We doen de volgende zaken goed (volgens onze cliënten):

- De dagactiviteiten worden als “leuk” ervaren (waardering 8)
- Cliënten voelen zich veilig bij NOVIzorg (waardering 9)
- Er zijn genoeg activiteiten om aan deel te nemen (waardering 8)
- De collega-clieñten op de dagbesteding zijn aardig (waardering 8,5)
- Cliënten leren genoeg nieuwe dingen op de dagbesteding (waardering 7)
- Cliënten hebben voldoende te zeggen over de dagindeling (waardering 8)
- De faciliteiten op de locaties van NOVIzorg zijn oké (waardering 9)
- De begeleiders helpen goed tijdens de activiteiten (waardering 9)
- De begeleiders luisteren goed naar de opmerkingen van cliënten (waardering 8,5)
- Begeleiders hebben voldoende tijd voor de cliënten (waardering 7)



Wat kan beter ?

Volgens de cliënten

Ondanks de hoge cliënttevredenheid, kunnen er zaken beter. Daar werken we aan, in overleg met de Cliëntenraad, die invloed heeft op onze manier van werken en op de verbeterpunten.

Uit het onderzoek van 2018 blijken de volgende opmerkingen van cliënten:

- Er kan meer tijd en aandacht zijn voor de cliënten
- Er mogen meer (nieuwe) activiteiten worden ontwikkeld
- De pauze tussen activiteiten moet niet te lang zijn
- De houtactiviteit (Kerkrade) moet behouden blijven
- De groepjes mogen wat kleiner zijn
- Het vervoer kan beter georganiseerd worden (kortere ritten)
- Informatievoorziening kan beter (bij veranderingen)



De rol van de medewerkers

(focus op de uitvoerende medewerkers)

- Medewerkers (begeleiders) zijn erg belangrijk omdat ze voor de cliënt de beste ondersteuning moeten bieden, en omdat ze daarmee ook de ervaren kwaliteit bepalen
- NOVIzorg investeert daarom in opleiding en scholing van medewerkers
- Binnen NOVIzorg werken de teams grotendeels zelfstandig. Ze hebben de mogelijkheden om samen met de cliënten op hun locaties de ondersteuning vorm te geven
- Medewerkers moeten ook administratieve taken verrichten, en helaas kost dat veel tijd. Ze doen hun administratie op de momenten dat de cliënten al naar huis zijn, maar soms lukt dat niet. Dan merken cliënten dat de medewerkers “op kantoor” zitten

Wat doen we goed ?

Volgens de medewerkers

We hebben ook de medewerkers gevraagd naar hun mening over de kwaliteit van het werk. Daaruit komen de volgende (letterlijke) antwoorden:

- Medewerkers zijn tevreden over hun collega's. Samenwerking binnen het team is goed, er is een positieve sfeer. We hebben iets voor elkaar over, steunen elkaar.
- We hebben nu een "vast team" op de locaties, dat is prettig werken voor ons en ook voor de cliënten is dat fijn (ze zien dezelfde gezichten)
- We gebruiken bij NOVIZorg fatsoenlijke materialen
- We zijn alert op onveilige situaties
- We bieden voldoende activiteiten aan cliënten en er is ruimte om het aanbod aan te passen als cliënten iets anders willen
- We zijn blij met de vernieuwde uitstraling van onze locaties
- We worden gehoord door het management, kunnen onze opmerkingen daar kwijt



Wat kan beter?

Volgens de medewerkers

Niet alles gaat goed. Ook medewerkers hebben opmerkingen over gewenste verbeteringen:

- We zien een toename van zorgzwaarte. Het lijkt alsof mensen later instromen in onze ondersteuning (als het ziektebeeld al vergevorderd is). Dat maakt het werk complexer
- We hebben cliënten met wegliep-gedrag; dat vergt veel aandacht en energie
- Soms zijn er veel rolstoelers op locatie waardoor de ruimten “vol” zitten
- Samenwerking tussen medewerkers en vrijwilligers kan op onderdelen beter
- Gastheerschap kan beter, daar moet meer aandacht voor zijn.



Verbeterpunten

Jaarlijks bespreekt het management team met de cliëntenraad de gewenste verbeterpunten.

Voortvloeiende uit 2018 zijn dat de volgende drie zaken:

1. NOVIzorg gaat meer investeren in “positieve gezondheid”. We willen bereiken dat de cliënten hun “kwaliteit van leven” zien verbeteren door onze ondersteuning. Daar is een methodiek voor. Alle cliënten worden hierin “gescreend” en alle medewerkers worden hierin geschoold.
2. Medewerkers in teams weten het beste hoe de dagindeling op de locatie zinvol kan worden ingevuld. Dat overleggen ze met de cliënten en handelen dan met veel bewegingsvrijheid. We noemen dat “semi-zelfsturing” en daarin gaan we in 2019 weer volgende stappen zetten.
3. Administratieve taken kosten (te) veel tijd. We merken dat medewerkers daar last van hebben, maar ook onze cliënten merken dat. We willen stoppen met het bijhouden van onnodige administratie, en gaan daarom in overleg met de partijen die dat nog steeds van ons vragen. Doel is dat er meer tijd voor de cliënten beschikbaar is.

Tot slot....

NOVIZorg is een organisatie die kleinschalig wil werken, waar cliënten huiselijkheid ervaren en waar veilig gewerkt wordt.

We merken dat dat niet eenvoudig is omdat de overheden fors bezuinigen op de dienstverlening, terwijl ze veel administratieve taken bij ons neerleggen.

In overleg met de cliëntenraad en onze medewerkers blijven we streven naar “het beste voor onze cliënten”. Daartoe behoort ook het kritisch bekijken van ons eigen functioneren. We doen dat o.a. jaarlijks in het kwaliteitsverslag.

Het volledige rapport is te vinden op onze website: www.novizorg.nl

Heeft u vragen of aanbevelingen voor ons, dan horen we dat graag !

Veel leesplezier alvast.