



Samen denken in mogelijkheden



Kwaliteitsverslag 2021

Kwaliteitsverslag



**Stichting NOVIzorg
te Hoensbroek**

2021

KWALITEITSVERSLAG 2021

pagina:

1.	Samenvatting	6
2.	NOVIzorg in beeld	8
2.1	Het borgen van kwaliteit	9
2.2	Kwantiteiten	10
3.	Thema's	10
3.1	Zorgproces	10
3.2	Eigen regie	12
3.3	Cliëntervaringen	13
3.4	Samenspel in zorg en ondersteuning	15
3.5	Veiligheid	16
3.6	Betrokkenheid en vakbekwaamheid medewerkers	18
3.7	Zelfreflectie teams	21
3.8	Verbeteringen	22
4	Conclusies	24
4.1	Reflectie en aanbevelingen van de Cliëntenraad	25
4.2	Reflectie en aanbevelingen van de Ondernemingsraad	25
4.3	Reflectie en aanbevelingen van de Raad van Toezicht	26
4.4	Reflectie en aanbevelingen van externe auditoren	27
5	Bijlagen	28
5.1	Cliënttevredenheid, conclusies en aanbevelingen	29
5.2	Medewerkerstevredenheid, conclusies en aanbevelingen	31
5.3	MIC-overzicht (meldingen incidenten cliënten)	33
5.4	Klachtenoverzicht	34

Dit kwaliteitsverslag is gepubliceerd op <https://www.novizorg.nl/downloads>

KWALITEITSVERSLAG

2021

1. **SAMENVATTING.**

Het kwaliteitsrapport dat voor u ligt, heeft betrekking op het verslagjaar 2021. Ook in dit jaar hebben de maatregelen als gevolg van de COVID-pandemie grote invloed gehad op de dienstverlening van NOVIzorg. Het begin en einde van 2021 werden gemarkeerd door grote aantallen besmettingen, zowel onder cliënten als medewerkers. De invloed van Covid op de kwaliteit van de dienstverlening is zoveel als mogelijk beperkt door met behulp van moderne technologie de ondersteuning vorm te geven. Met behulp van de compensatieregelingen van met name de WLZ zijn de financiële consequenties van de maatregelen deels opgevangen.

NOVIzorg is een ervaren organisatie die streeft naar een hoge mate van cliënttevredenheid op basis van een doordacht kwaliteitsbeleid. Daarbij is de respons van de cliënt leidend. Omdat de organisatie van oorsprong kleinschalig werkt, en slagvaardig is wanneer dat gevraagd wordt, is er altijd in goed overleg met de cliëntenraad voortvarend gewerkt aan verbeteringen die met wederzijds goedvinden een hoge prioriteit kregen. Sterk in deze aanpak is de gezonde dosis pragmatisme. Waar mogelijk wordt geen tijd besteed aan ingewikkelde studies en rapporten, als de oplossing voor de cliënt voor het oprapen ligt. NOVIzorg werkt met een ambitieuze visie aan het toekomstbestendig houden van de ondersteuning van cliënten. Dat gebeurt door samenwerking op te zoeken met collega-zorg- en welzijnsorganisaties om ervoor te zorgen dat cliënten blijvend professioneel worden ondersteund, en waarbij de mogelijkheden die in de eigen wijk beschikbaar zijn, zo volledig mogelijk worden benut. Vanuit die visie is NOVIzorg een voorvechter geworden van coöperatief samenwerken, hetgeen inmiddels op meerdere plekken in de Zuid-Limburgse regio plaats vindt. NOVIzorg is mede-initiatiefnemer van de Alliantie Positief en heeft in de loop van 2021 de voorbereidingen tot een bestuurlijke fusie met de LEVANTOgroep afgerond, waardoor de organisatie ingaande het komend jaar onderdeel uitmaakt van de holding LEVANTOgroep-NOVIzorg.

Onze werkwijze heeft in de bestaansgeschiedenis van NOVIzorg geleid tot een steeds groter wordende groep cliënten, een steeds professioneler wordend team, en tot een groeiende waardering voor ons werk vanuit opdrachtgevende partijen en collega-instellingen. NOVIzorg is zich zeer bewust van de daarbij horende verantwoordelijkheid en doet er alles aan om de tevredenheid van stakeholders blijvend te bewerkstelligen. Dit rapport beschrijft in relatie daarmee hoe NOVIzorg werkt, welke onderwerpen prioriteit krijgen, en welke verbeteringen concreet onderhanden zijn.

Hoewel de door cliënten ervaren kwaliteit al jaren zeer positief is (gemiddelde score cliënttevredenheid is rapportcijfer 7,9), en de tevredenheid over de begeleiders groot is, zijn er altijd ontwikkelpunten die vanuit cliëntperspectief en medewerkersperspectief aandacht verdienen.

- Vanuit cliënten: een driedeling: het gedifferentieerder maken van het aanbod (meer, andere activiteiten), het besteden van meer persoonlijke aandacht aan cliënten en hun situatie, alsmede oog

hebben voor eenzaamheidservaringen van cliënten. Dit laatste is uiteraard door de COVID-maatregelen in toenemende mate aan de orde (geweest).

- Vanuit medewerkers: het ervaren, benoemen en vieren van successen mag meer aandacht hebben, almede het verder concretiseren van de overlegstructuur en het opvolgen van afspraken. Daarnaast is de wens om persoonlijk (informeel) contact tussen werknemers te faciliteren, voortkomend uit het gemis hieraan in de voorbije (Covid) periode.

Deze aspecten leiden mede tot concrete verbeterpunten waarop in samenspraak met de cliëntenraad en ondernemingsraad de volgende acties zijn gepland en opgepakt.

1. Passende ondersteuning op de juiste plek.

De doelstelling van zorg- en ondersteuning verschuift de laatste jaren steeds meer naar toegevoegde waarde voor de kwaliteit van leven van de cliënt. De verzwaring van ondersteuningsvragen en toenemende werkdruk spelen hierbij een grote rol. Het vergt van de organisatie en de medewerkers meer inspanning om de cliëntbeleving op orde te houden. Deze situatie is de voorbije jaren versterkt als gevolg van de coronamaatregelen. Het uitgangspunt blijft uiteraard dat alle ondersteuning die wordt vormgegeven rondom een cliënt, en dat die ondersteuning passend en effectief moet zijn, en liefst zo dicht mogelijk bij de woonleefomgeving van de client (zorg in de wijk). Aanvullend, en voortkomend uit het client-tevredenheidsonderzoek 2021, is de vraag om concrete invulling te geven aan het begrip "meer persoonlijke aandacht" voor cliënten.

2. Verbetering zelf-organiserend vermogen: "sturen met ruimte".

De organisatie heeft de voorbije periode te maken gehad met andere werkwijzen, mede door de maatregelen als gevolg van de COVID-pandemie. Daarbij resulteren personele verschuivingen in toenemende druk op de samenwerking in en tussen teams. In samenspraak tussen de ondernemingsraad en het management, is afgesproken om de organisatie beter in balans te brengen, daarbij de principes van zelforganisatie en eigenaarschap opnieuw glans te geven. De recente teamreflecties geven duidelijk aan dat hier een behoefte is, bij zowel management als medewerkers. De beweging waarin NOVIzorg zich begeeft, is te kenmerken als sturen (van de organisatie) met ruimte (voor professionals).

2. NOVIzorg in beeld.

Stichting NOVIzorg is een ervaren WTZi-erkende zorginstelling die sinds 2004 zorg biedt aan mensen met een beperking (lichamelijk en/of verstandelijk, eventueel in combinatie met somatische of lichte psychische problemen) op basis van de vraag van de cliënt. NOVIzorg wil op zorgvragen een adequaat antwoord bieden door volledig vraaggericht te werken. Zorg op maat staat voorop. De cliënt bepaalt, de medewerker ondersteunt en begeleidt. NOVIzorg ondersteunt cliënten met een Wmo-, WLZ-, PGB- en particuliere financiering. In 2021 is daar ook de behandelenzorg vanuit de zorgverzekeringswet (GZSP) bijgekomen.

De uitgangspunten van NOVIzorg: het kleinschalig en huiselijk aanbieden van groepsondersteuning, individuele ondersteuning en groepsbehandeling aan cliënten, om daarmee de maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid van de cliënt te bevorderen, waardoor deze de regie over zijn/haar leven zo optimaal mogelijk kan invullen en de afhankelijkheid van professionele ondersteuning wordt beperkt. Het cliëntenbestand bestaat uit mensen die behoefte hebben aan ondersteuning bij het behoud van hun zelfredzaamheid. NOVIzorg ondersteunt mensen die 18 jaar of ouder zijn, en heeft specifieke activiteiten voor de doelgroepen Parkinson, NAH en dementie. Bij deze zelfredzaamheid-bevorderende ondersteuning, wordt nadrukkelijk de eigen kracht van de cliënt bevorderd, alsmede het netwerk van de cliënt opgezocht / gecreëerd en geactiveerd. NOVIzorg hanteert hiertoe de uitgangspunten van "positieve gezondheid".

NOVIzorg ondersteunt mensen in de thuissituatie, in de eigen wijk / woon-omgeving en daarnaast overwegend op de volgende locaties:

- Hoensbroek (Grubbelaan) waar groepsondersteuning in brede zin wordt geboden;
- Kerkrade (Old Hickory) waar eveneens groepsondersteuning in brede zin wordt geboden, en daarnaast specifieke ondersteuning voor mensen met lichte GGZ-problematiek;
- Heerlen centrum, waar de psychogeriatrische cliënten worden ontvangen, en waar daarnaast groepsondersteuning in brede zin wordt geboden;
- Sittard (Huize Katharina) waar groepsondersteuning in brede zin wordt geboden;
- Hoensbroek (Adelante), waar gespecialiseerde ondersteuning wordt geboden voor mensen met de ziekte van Parkinson, niet aangeboren hersenletsel en afasie; ook de groepsbehandeling wordt voornamelijk op deze locatie georganiseerd.

De cliënten die (per 31-12-2021) worden ondersteund via de WLZ, zijn als volgt te categoriseren:

- 35 cliënten hebben een WLZ-indicatie
(was 33 per 31-12-2020)
- 88 cliënten hebben een ZVW- GZSP-indicatie
(was 76 per 31-12-2020, toen nog WLZ Behandeling Groep).

2.1 Het borgen van kwaliteit.

NOVIzorg heeft een dagelijkse werkstructuur waarbij de kwaliteit van de dienstverlening doorlopend onder de aandacht is. In de praktijk kent deze aanpak de volgende structuur:

- o Iedere cliënt bij NOVIzorg heeft een contactpersoon die op de hoogte is van de achtergronden en de risico's waarmee de cliënt te maken heeft. Deze contactpersoon onderhoudt op gestructureerde wijze contact met de thuissituatie (partner, familieleden, mantelzorgers).
- o Voor iedere cliënt is een ondersteuningsplan of behandelplan beschikbaar, gebaseerd op de uitgangspunten 1G1P ¹(één gezin, één plan) en waarvan de principes van "positieve gezondheid" (Machteld Huber) de basis vormen.
- o Iedere medewerker maakt deel uit van een team en/of een vakgroep, waar periodiek de cliënt-situaties geëvalueerd worden. Daarbij worden alle opgedane en geregistreerde ervaringen als input gebruikt. Voor WLZ-clieënten specifiek is er een multidisciplinaire aanpak waarbij de ontwikkelingen onder supervisie van de specialist ouderengeneeskunde worden besproken in een MDO (multidisciplinair overleg).
- o Er is een MIC (melding incident cliënt)-commissie, waar periodiek de incidenten worden besproken alsmede de verbeteracties die daaruit kunnen worden afgeleid.
- o Buiten het cliënt-gerelateerde overleg in het team, evalueert en reflecteert ieder team jaarlijks op haar eigen werkwijze en ervaringen, vanuit de gedachte om de kwaliteit van de dienstverlening naar een hoger plan te tillen. Daarvoor worden per team thema's geselecteerd die er het meest toe doen.
- o Tot slot worden de beschreven ontwikkelingen inzake gerealiseerde kwaliteit voorgelegd ter advisering aan de Raad van Toezicht, de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en aan één of twee externe deskundigen.
- o De resultaten van alle gesprekken en adviezen leiden uiteraard tot verbeterpunten op basis waarvan de organisatie, de teams en de medewerkers het dagelijks functioneren aanpassen.

¹ Waar gesproken wordt over 1G1P, kan ook worden gelezen handelingsplan, zorgplan, behandelplan etc.

2.2 Kwantiteiten.

NOVIzorg in cijfers, peildatum	31-12-2021	31-12-2020:
▪ Aantal cliënten totaal:	405	404
• Waarvan WLZ:	39	33
• Waarvan WLZ subsidie:	-	76
• Waarvan ZVW GZSP	88	-
• Waarvan Wmo en overig:	278	295
▪ Aantal medewerkers:	79	67
▪ Aantal locaties:	5	5

3. Thema's.

Kwaliteitsaspecten worden vormgegeven met behulp van diverse thema's. Deze worden hieronder beschreven. Hoewel de verhouding tussen de cliëntaantallen WMO-WLZ-ZVW resp. 69% - 10% - 21% is, zal in de verdere uitwerking van het rapport met name gefocust worden op de WLZ-en ZVW-populatie.

3.1 Zorgproces.

Het zorgproces rondom de cliënt kent de volgende stappen:

- Cliënt wordt aangemeld bij de organisatie (of meldt zichzelf aan). Dit is meestal gebaseerd op een verwijzing van de medisch specialist in het ziekenhuis (neuroloog, revalidatiearts). Het komt ook voor dat de cliënt al bij een collega-aanbieder in zorg is, en de overstap wil maken naar NOVIzorg. In dat geval wordt tussen zorgaanbieders een professionele dossier-overdracht geregeld.
- Met de cliënt en partner (of andere personen uit het cliëntsysteem) wordt een intakegesprek gearrangeerd, bij voorkeur in de thuissituatie van de cliënt. Het intakegesprek wordt gehouden door een toegangsmedewerker uit het team waar de cliënt waarschijnlijk in zorg zal komen. Door het gesprek in de thuissituatie te laten plaatsvinden, heeft de intaker de mogelijkheid om de omgeving te zien waarin de cliënt met zijn / haar beperking functioneert. Deze kennis is waardevol voor het opbouwen van het 1G1P (ondersteuningsplan / behandelplan). Tijdens het intakegesprek wordt ook aandacht besteed aan de levensloop van de cliënt, waarbij uiteraard ook wordt besproken welke werkzaamheden, hobby's de cliënt heeft of had.
- Tijdens het gesprek kan de intaker een op de cliënt afgestemd beeld schetsen van de ondersteuningsmogelijkheden die NOVIzorg kan bieden. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de elementen uit de stroming Positieve Gezondheid. Als dat gesprek naar tevredenheid van de cliënt verlopen is, volgt een afspraak voor een rondleiding op de locatie.

- De rondleiding maakt voor de cliënt (en cliëntstelsysteem) inzichtelijk hoe de dagelijkse werkwijze bij NOVIzorg verloopt, en in welke omgeving de cliënt terecht gaat komen. Na de rondleiding wordt de afspraak gemaakt of / wanneer de zorg gaat starten. De startdatum hangt mede af van het wel of niet al tijdig beschikbaar zijn van een indicatie. In beginsel hanteert NOVIzorg geen wachttijden.

Na de rondleiding en positieve keuze door de cliënt, informeert de intaker zijn team over de nieuwe cliënt, diens ondersteuningsvraag, eventuele bekende risico's, medicatie-afspraken en startdatum.

Het team bespreekt de cliëntsituatie waarna één van de medewerkers de contactpersoon wordt. Deze collega neemt de taak op zich om het 1G1P te maken (verder uit te werken) en zorgt ervoor dat de cliënt op de eerste dag welkom wordt geheten. Indien er sprake is van behandeling, dan is het behandelteam betrokken bij het opstellen van het behandelplan.

- Op de dag waarop de ondersteuning start, wordt de cliënt ontvangen op de locatie waar hij / zij is ingepland. Als de cliënt met collectief vervoer reist, dan is dat - voortvloeiend uit de intake - geregeld. Het streven is dat cliënten het vervoer zelf regelen als dat mogelijk is.
- De cliënt wordt op basis van ziektebeeld en ondersteuningsvraag ingedeeld in de activiteiten die passen bij de behoefte en die aansluiten bij de persoonlijke voorkeuren (hobby's, interesses).
- Gedurende de eerste weken wordt de cliënt met bijzondere aandacht door de teamleden geobserveerd, en wordt het 1G1P door de contactpersoon verder aangevuld met relevante informatie. Doorgaans is binnen 4 – 6 weken na start het 1G1P zover uitgewerkt dat het met de cliënt (cliëntstelsysteem) wordt besproken en met wederzijdse instemming wordt vastgesteld. Uiteraard is het 1G1P gebaseerd op de doelen die in de verkregen indicatie zijn meegegeven. Indien nodig wordt contact opgenomen met de indicatiesteller / verwijzer.
- In het digitale dossier van de cliënt is ook diens risicoprofiel opgenomen. Medewerkers in het team zijn op de hoogte van de risico's en nemen deze kennis mee in het dagelijks handelen. Het risicoprofiel is een dynamisch document dat wordt bijgewerkt aan de hand van gebeurtenissen gedurende de ondersteuning.
- Gedurende de "in zorg"-fase wordt de cliënt door de contactpersoon gevolgd, waarbij deze actief in de team-overleggen het wel en wee van de betreffende cliënt bespreekbaar maakt. Ervaringen van collega's worden op waarde geschat, informatie over incidenten (MIC) wordt bekeken, en de communicatie met het cliëntstelsysteem wordt onderhouden op de manier waarop dat is afgesproken.
- Het ondersteuningsplan vormt de onderlegger waarop doorlopend wordt getoetst. Ontwikkelingen, bijv. verslechtering van het fysieke of mentale functioneren worden besproken, waar nodig met de verwijzend medisch specialist of met de betreffende huisarts. Alle acties worden gecommuniceerd met cliënt en/of cliëntstelsysteem.

- Als de cliënt naast begeleiding ook behandeling (groep) ontvangt, dan is de specialist ouderengeneeskunde (SO) de supervisor van de geboden ondersteuning. De cliënt wordt dan periodiek (minimaal 2x per jaar) besproken op het MDO (multidisciplinair overleg), waarbij onder voorzitterschap van de SO alle paramedici, verpleegkundigen en begeleiders aanwezig zijn die bijdragen aan de ondersteuning van de cliënt.
- Periodiek, maar tenminste 1 x per jaar, wordt de cliënt (schriftelijk) uitgenodigd voor de bespreking van het 1G1P. Het gesprek, dat kan worden bijgewoond door familieleden / mantelzorgers van de cliënt en eventuele collega-hulpverleners (bv. casemanagers dementie), dient om alle facetten van de ondersteuning te evalueren. De cliënt heeft daarbij altijd de mogelijkheid om een onafhankelijke begeleider mee te nemen. In het gesprek worden de doelen besproken en de behaalde resultaten, maar vooral de cliëntervaring is basis voor eventuele aanpassingen in de manier waarop de ondersteuning wordt vormgegeven.

Naast de aandacht voor de cliënt, worden ook de mantelzorgers (naasten) ondersteund. NOVIzorg heeft hiervoor een structuur ontwikkeld waarbij mantelzorgers door professionals worden bijgepraat over de lopende en nieuwe ontwikkelingen. Voor bepaalde doelgroepen is hiervoor een eHealth-tool (PiB, Parkinson, partner in balans) beschikbaar, die in samenwerking met MUMC, en uiteraard met instemming van de cliënt en partner, wordt ingezet.

3.2 Eigen regie.

NOVIzorg werkt actief aan het versterken van de eigen regie van cliënten. Dat is de kern van de zorg en ondersteuning. Omdat er afhankelijk van de beperking verschillen zijn in de realiseerbare eigen regie, wordt door de medewerkers en teams maatwerk geleverd.

Bij de start van de ondersteuning, wordt al een eerste afweging gemaakt door te bekijken wat de cliënt vooral zelf kan. En vervolgens wordt ook naar het cliëntsysteem gekeken, en naar hun mogelijke bijdrage. Soms echter hebben cliënten weinig mogelijkheden en dienen deze door de medewerkers van NOVIzorg vergroot te worden. Door het in kaart brengen van het persoonlijk netwerk van iedere cliënt, worden de mogelijkheden zichtbaar waarmee de cliënt zijn / haar zelfredzaamheid kan vergroten. Daar waar de cliënt niet beschikt over een eigen netwerk, wordt inspanning geleverd om dat op te bouwen. Door het vinden van verenigingen, of vrijwilligers in de woonomgeving van de cliënt en het faciliteren van lotgenotencontact, wordt getracht de cliënt zo onafhankelijk mogelijk te maken van de professionele zorg (uiteraard binnen de grenzen van toelaatbare risico's).

NOVIzorg werkt niet met vrijheid beperkende maatregelen (de wet zorg en dwang, WZD). De cliënten die worden ondersteund, zijn op basis van eigen keuze cliënt bij onze organisatie, en er zijn binnen de organisatie daarom geen beperkende maatregelen van toepassing. Dat wil overigens niet zeggen

dat er geen situaties zijn die om "beperkende acties" vragen wanneer de veiligheid van de cliënt of diens omgeving in het geding is. Er zal door medewerkers indien nodig altijd adequaat worden gehandeld, echter wanneer bij een cliënt (of cliëntstelsel) een patroon zichtbaar wordt dat de ondersteuning als onvrijwillig wordt ervaren, dan starten we het gesprek en onderzoeken we welke betere oplossing er wellicht beschikbaar is.

Om de invloed / zeggenschap van cliënten op locaties te regelen, kent iedere vestiging een cliëntenpanel. In deze panels kunnen cliënten zitting nemen en zodoende in overleg met het team eventuele wensen of aanpassingen laten realiseren. De panels functioneren onder supervisie van de cliëntenraad, die op gepaste afstand volgt of de zeggenschap van cliënten tot het gewenste resultaat leidt. De keuze om panels in te stellen is voortgekomen uit de situatie dat voorheen alle wensen via de cliëntenraad bij de bestuurder werden voorgelegd, hetgeen vaak inhoudelijk onnodig was en daarnaast tijd vertragend werkte. De huidige aanpak geeft de cliënten op locaties meer invloed en daadkracht.

3.3 Cliëntervaringen.

NOVIzorg heeft begin 2021 een cliënttevredenheidsmeting uitgevoerd. De respons daarop was 67%. Daaruit volgt een algemeen rapportcijfer van 7,9 voor de geboden dienstverlening. Er zijn diverse aandachtspunten en verbeteringen benoemd, die inmiddels met de cliëntenraad zijn besproken en die zijn vertaald in acties.

Positieve punten:

- Algemeen tevreden
- Positief over begeleiders
- Sociale contacten, structuur en activiteiten zijn prima
- Veiligheid is op orde

Toelichting:

- Iets meer dan een kwart van alle respondenten geeft aan dat ze over het algemeen (heel) (erg) tevreden zijn over de dienstverlening van NOVIzorg.
- De meeste respondenten geven aan dat ze de gewenste hulp krijgen. Verder geven de meeste respondenten aan de begeleiders te vertrouwen, dat ze goed luisteren, vriendelijk zijn en de tijd nemen voor de cliënt.
- Cliënten geven aan dat ze het fijnst vinden aan de dagbesteding om onder de mensen zijn, de sociale contacten en contact met lotgenoten. Daarnaast zijn cliënten tevreden over de 'structuur' en 'activiteiten' die ze leuk vinden om te doen bijvoorbeeld: computeren, wandelen en muziek.
- De meeste respondenten ervaren de activiteiten op de dagbesteding als 'veilig'. Deze veiligheid wordt ervaren door de aanwezigheid van begeleiders/vrijwilligers bij activiteiten en het rekening houden met de mogelijkheden van de cliënt.

Verbeterpunten die zijn aangegeven, hebben betrekking op onderstaande punten:

- De helft van de respondenten geeft aan dat zij 'soms' nieuwe dingen leren tijdens de dagactiviteiten. Uit de toelichtingen blijkt echter dat niet alle respondenten ook de behoefte hebben om nieuwe dingen te leren.
- Er zijn wensen met betrekking tot het activiteitenaanbod, zoals meer variatie in het aanbod of een uitgebreider programma, meer uitstapjes, meer therapieën, meer met muziek doen, meer wandelactiviteiten, maar ook alternatieve programma's aanbieden (rouwverwerking, Tai chi).
- Niet alle respondenten zijn tevreden over hoe hun dagen eruitzien en/of geven aan dat zij zich wel eens vervelen in de avonden en weekenden.
- Iets meer dan de helft van de respondenten voelt zich gelukkig. De coronamaatregelen in combinatie met de eigen beperking hebben invloed gehad op het (sociale) leven. Cliënten willen weer terug naar het 'normale leven' zonder corona, gezond zijn/blijven of 'stabiel' blijven, op vakantie gaan/ leuke dingen doen en het vinden van een partner of maatje.

In het verslagjaar is gewerkt aan deze acties, en in het overleg tussen bestuurder en cliëntenraad komt de voortgang periodiek ter sprake. In de loop van 2021 is ook het inzetten van eHealth-toepassingen uitgebreid. In overleg met de cliëntenraad en de ondernemingsraad, is het uitgangspunt vastgesteld dat eHealth aanvullend op de gebruikelijke ondersteuning wordt ingezet, en niet ter vervanging.

Klachten.

NOVIzorg voldoet aan de wettelijke eisen inzake klachtafhandeling. In het verslagjaar 2021 werden geen formele klachten ontvangen (ook in 2019 en 2020 waren er geen klachten). Er waren enkele uitingen van ongenoegen / vragen van cliënten; deze hadden betrekking op het niet of niet tijdig voeren van evaluatiegesprekken. Alle vragen zijn met de betreffende cliënten naar tevredenheid besproken en opgelost. De klachtenprocedure en het klachtenreglement zijn beschikbaar op de website van NOVIzorg.

De afhandeling van klachten gebeurt volgens onderstaande route:

- Klacht / ontevredenheid wordt besproken met begeleider of contactpersoon. Niet naar tevredenheid opgelost? Dan ...
- Klacht / ontevredenheid wordt besproken met klachtenfunctionaris. Niet naar tevredenheid opgelost? Dan ...
- Klacht / ontevredenheid wordt besproken met vertrouwenspersoon. Niet naar tevredenheid opgelost? Dan ...
- Klacht wordt besproken met onafhankelijke klachtencommissie. De uitspraak van deze commissie is bindend.

3.4 Samenspel in zorg en ondersteuning.

Het is van groot belang dat het samenspel tussen cliënt, cliëntstelsel en iedere andere betrokkene bij de ondersteuning goed en soepel verloopt. Communicatie en duidelijke afspraken zijn hierbij van wezenlijk belang. Om vanuit NOVIzorg de gewenste eenduidigheid te garanderen, krijgt iedere cliënt bij de start van de zorg een contactpersoon. Bij de keuze voor de juiste persoon wordt primair geredeneerd vanuit de ondersteuningsvraag van de cliënt. Ziektebeeld, woonplaats, ondersteuningsvorm enz. zijn medebepalend voor het aanwijzen van de contactpersoon met de best passende expertise en mogelijkheden. De contactpersoon is er voor de cliënt en voor het cliëntstelsel.

De communicatie tussen de betrokkenen verloopt schriftelijk of mondeling. Indien gewenst wordt er een communicatieschrift gehanteerd tussen NOVIzorg, het thuisfront en eventueel andere betrokkenen; dit is een doorlopende actie. Indien nodig wordt deze methode dagelijks gehanteerd. Over incidentele situaties (slechte dag cliënt) wordt conform afspraak telefonisch contact gelegd met het cliëntstelsel, met de thuiszorg of indien nodig met de huisarts of medisch specialist. Onlangs is besloten tot het beschikbaar stellen van een digitale vorm van communicatie, via een daarvoor geselecteerd platform (Telerevalidatie). Hiermee wordt het voor de cliënt en het cliëntstelsel eenvoudiger om sneller op de hoogte te zijn van ontwikkelingen. Het platform kan ook dienen om digitale vormen van ondersteuning beter te benutten.

Als de ondersteuning loopt, vinden naast regelmatige informele gesprekken ook de meer formele periodieke evaluatiemomenten plaats, zijnde uitvoerige gesprekken met de cliënt en/of het cliëntstelsel. Deze gesprekken worden altijd op voorhand aangekondigd. Op basis van de doelstellingen (verwoord in het 1G1P) wordt dan geëvalueerd hoe de ondersteuning door NOVIzorg bevalt en welke resultaten behaald zijn / worden. Als gevolg van een evaluatiegesprek kunnen doelstellingen eventueel worden aangescherpt.

Inherent aan de discussie over de doelstellingen is de beoordeling hoe zelfredzaam de cliënt is, vanuit het streven om de cliënt zo zelfstandig mogelijk te laten functioneren en zo weinig mogelijk afhankelijk te laten zijn van professionele ondersteuning. Het netwerk van de cliënt wordt daarom uitgebreid bekeken waarbij alle mogelijkheden die er zijn worden benut. Indien er mogelijkheden worden gezien om de formele zorg af te schalen, neemt de begeleider daarin actie door bijv. contact op te nemen met de vrijwilligerscentrale, de mantelzorgers te trainen, lotgenotencontact te regelen voor de cliënt, etc.

Samenwerking begeleiders / behandelaren.

NOVIzorg heeft in 2017 al de keuze gemaakt om de samenwerking tussen begeleiders en behandelaren anders in te richten dan gebruikelijk. Voor die tijd waren de behandelaren externe relaties, die weliswaar cliënt gerelateerd hun werk naar behoren verrichtten, maar waarvan ook de mening bestond dat de kwaliteit van dienstverlening voor de cliënt verbeterd kon worden als

er een betere inhoudelijke koppeling zou kunnen worden gerealiseerd. In 2020 is besloten het behandelteam volledig met eigen medewerkers vorm te geven. Inmiddels bestaat het behandelteam uit de volgende disciplines:

- Specialist ouderengeneeskunde
- Fysiotherapeut
- Ergotherapeut
- Logopedist
- Maatschappelijk werkende
- Parkinsonverpleegkundige
- Verpleegkundige / verzorgende

en zijn daarbij eveneens betrokken:

- Bewegingsagoog
- Muziektherapeut
- Activiteitenbegeleider

Het behandelteam is o.a. betrokken bij het door NOVIzorg ontwikkelde Positive FIT-programma (zijnde een sportief / cognitief programma waarin begeleiding en behandeling voor specifieke doelgroepen op volledig geïntegreerde wijze wordt uitgevoerd). Dit succesvolle programma wordt aangeboden op meerdere locaties in Zuid Limburg: Kerkrade, Heerlen, Landgraaf en Maastricht. Uitbreiding van locaties is in ontwikkeling.

3.5 Veiligheid.

Standaard is de werkwijze dat de risico-inventarisatie van de cliënt onderdeel is van het 1G1P. De risico-inventarisatie komt tot stand door de informatie te benutten die in de intake aan de orde komt, deze info vervolgens te bespreken met de cliënt en/of cliëntsysteem. Gedurende de fase waarin de cliënt wordt ondersteund, wordt op aangeven van eigen waarnemingen, of op basis van aanwijzingen van cliëntsysteem of verwijzer een bijstelling gemaakt van het risicoprofiel. Dit gebeurt via een (evaluatie)gesprek dat dan om die reden gepland wordt. De cliënt ondertekent de evaluatie en de bijbehorende risico-inventarisatie. Bij ieder risico dat is onderkend, staat altijd de actie die vanuit NOVIzorg wordt opgestart om het risico zo veel mogelijk beheersbaar te maken.

Veiligheid en medicatiebeleid.

NOVIzorg hanteert een MIC-registratie. Alle incidenten met betrekking tot cliënten worden geregistreerd, en periodiek (maandelijks) besproken. Deze besprekingen leiden o.a. tot de volgende inzichten: had het incident voorkomen kunnen worden, is er door de professionals goed gehandeld, zijn er verbetermaatregelen nodig ?

Betreffende 2021 (in vergelijking met 2020) zijn de volgende meldingen ontvangen:

- 68% van de MIC-meldingen betreft valincidenten (was 61%)
- 13% van de MIC-meldingen betreft agressie (was 10%)
- 7% van de MIC-meldingen betreft (kortstondige) vermissing van cliënten met dementie (was 13%)
- 12% betrof meerdere overige incidenten (was 16%)

Bijlage 5.3 geeft een volledige rapportage weer.

Binnen NOVIzorg geldt een medicatieprotocol, dat periodiek wordt geëvalueerd en desgewenst wordt aangescherpt. In lijn met de cognitieve en ontwikkelingsgerichte benadering van cliënten geldt dat de cliënt zelf verantwoordelijk is voor zijn / haar medicatiegebruik tenzij er redenen zijn om dit anders te regelen. In laatstgenoemd geval wordt hierover - via de contactpersoon - een eenduidige afspraak gemaakt. Deze afspraak is in overeenstemming met het medicatieprotocol en wordt schriftelijk gedocumenteerd in het zorgdossier.

Voor elke cliënt wordt minimaal op de volgende momenten besproken of hij/zij de verantwoordelijkheid voor het medicatiebeleid zelf kan/wil dragen:

- bij de intake
- bij relevante veranderingen in de situatie of gesteldheid
- bij het opstellen of aanpassen van het 1G1P
- bij de evaluatie.

Het protocol medicatiegebruik is tevens van toepassing indien medicatie wordt toegediend aan een cliënt buiten de locaties van NOVIzorg. Dit kan het geval zijn bij ambulante hulpverlening of tijdens zorgverlening door NOVIzorg bij uitstapjes.

Door toepassing van het medicatieprotocol is het medicatiebeleid ingebed in het kwaliteitsbeleid van NOVIzorg. Het protocol medicatiegebruik geeft vorm en inhoud aan het medicatieproces. Dit proces kent een viertal belangrijke deelstappen:

- i. Het klaarmaken voor toediening van medicatie
- ii. Het toedienen van medicatie
- iii. Het herinneren aan inname van medicatie
- iv. Het rapporteren van toediening en herinneren aan de medicatie.

In het protocol is duidelijk opgenomen welke rollen en bevoegdheden gelden bij de hierboven genoemde stappen. Uiteraard geldt waar nodig bij deze stappen het vier-ogen-principe.

Indien een cliënt voorgeschreven medicatie gebruikt tijdens zijn verblijf bij NOVIzorg, is NOVIzorg bij voorkeur op de hoogte van het totale medicatieoverzicht van de cliënt. Indien de verantwoordelijkheid voor het medicatiebeleid door NOVIzorg wordt overgenomen, is te allen tijde een overzicht aanwezig van alle voorgeschreven medicatie. Dit dient mede als documentatie voor medici/hulpverleners in geval van onvoorziene omstandigheden of nood. Het overzicht is telkens actueel, zulks uitdrukkelijk onder verantwoordelijkheid van de cliënt of diens netwerk. Wijzigingen worden opgevraagd bij de apotheek en digitaal opgeslagen in het dossier van de cliënt. Voor de cliënt waarvan NOVIzorg verantwoordelijk is voor het medicatiebeleid, wordt een actuele aftekenlijst bijgehouden bij verstrekking van het medicament, gebaseerd op het actuele medicatieoverzicht.

Er worden eenduidige afspraken gemaakt over wijzigingen in de voorgeschreven medicatie van de cliënt, en er wordt vastgelegd wie dit

doorgeeft aan NOVIzorg. De volgende detailinformatie is telkens aanwezig betreffende de voorgeschreven medicatie:

- naam medicijn en naam cliënt, sterkte, dosering, wijze en tijdstip van toediening en aandachtspunten ten aanzien van de wijze van toediening.

In het medicatieoverzicht is ook "indien nodig" medicatie opgenomen, voorzien van een duidelijke beschrijving van de situatie(s) waarin deze toegediend moet/mag worden, de maximale dosis en de duur van de toediening. Het volledige medicatieoverzicht wordt gearhiveerd in het digitale dossier van de cliënt.

3.6 Betrokkenheid en vakbekwaamheid medewerkers.

Periodiek wordt bij NOVIzorg de tevredenheid onder medewerkers gemeten. Dat gebeurt aan de hand van meerdere werkwijzen:

- een schriftelijke enquête, die geldt als medewerkertevredenheidsonderzoek;
- jaargesprekken / ontwikkelgesprekken, minimaal eenmaal per jaar gevoerd met iedere medewerker,
- meerdere medewerkersbijeenkomsten (per jaar) waarin de ontwikkelingen van de organisatie worden toegelicht;
- bilaterale gesprekken die zowel over zorginhoudelijke als andere werkgerelateerde onderwerpen gaan.

Met deze aanpak worden zowel op persoonsniveau, als op team-niveau kwesties besproken die leiden tot aanpassingen als gevolg van bijv. werkdruk, procedures, scholing, ICT-hulpmiddelen, etc. Uiteraard zijn dit onderwerpen die ook in overleg met de ondernemingsraad en cliëntenraad worden besproken.

Medewerkers bij NOVIzorg zijn vakbekwaam. De organisatie heeft een scholingsbeleid, en ook in samenwerkingsverbanden leren medewerkers van en met elkaar.

In jaarlijkse ontwikkelgesprekken wordt nadrukkelijk besproken welke ambities medewerkers hebben en welke belemmerende of bevorderende factoren mensen ervaren bij de uitoefening van hun functies en het verwezenlijken van hun ambities. De leidinggevenden werken bewust aan een klimaat waarin medewerkers vrijuit kunnen praten. De veiligheid die nodig is om de medewerkers zich te kunnen laten ontwikkelen, wordt als zeer belangrijk ervaren.

NOVIzorg realiseerde in 2021 een verzuimpercentage van 3,2% (was 4,5% in 2020). Dit is een zeer mooie prestatie, wetende dat de percentages in de sector op veel plekken aanzienlijk hoger liggen.

De relatie tussen afwezigheden en werkdruk wordt doorlopend in MT en in de teams besproken.

Bij NOVIzorg zetten we cliënten en medewerkers op 1.

Cliënt op 1: Het doel van de organisatie is om de best passende zorg op de juiste plaats te bieden aan cliënten. De wensen en behoeftes van de cliënt staan daarom centraal en zowel de organisatie als de medewerkers staan ten dienste van dit doel. Er dient blijvend gekeken te worden naar wat speelt bij cliënten en hoe aan de wensen en behoeftes kan worden voldaan. Het doel van NOVIzorg en alle medewerkers is om hier een juiste invulling aan te geven.

Medewerkers op 1: De medewerkers dragen de organisatie en daarom is hun betrokkenheid van groot belang. Medewerkers leveren ieder vanuit hun functie en affiniteit een bijdrage om de organisatie draaiende te houden. Het is daarom belangrijk dat iedereen zich bewust is van zijn/haar toegevoegde waarde binnen de organisatie en het doel (de cliënt) in het oog houdt bij het inkleuren van zijn/haar werkzaamheden. Wat betreft de veranderingen in het sociaal domein is het van belang om flexibiliteit te tonen, pragmatisch en innovatief te zijn.

De organisatie is ondersteunend aan het bovenstaande: om het doel van de organisatie te bereiken is het nodig dat de organisatie medewerkers motiveert, stimuleert en faciliteert om cliëntgericht te werken. Er is een wisselwerking nodig tussen enerzijds betrokken medewerkers die initiatief tonen (een stapje extra zetten) en anderzijds een organisatie die de mogelijkheden biedt om nieuwe ideeën, kansen en ontwikkelingen waar te maken. De organisatie staat doorlopend in verbinding met de maatschappelijke context. Dit vraagt van zowel de organisatie als van de medewerkers om in te spelen op de veranderingen in het sociaal domein.

NOVIzorg stelt hoge eisen aan het gedrag, de houding en de representativiteit van iedereen die namens NOVIzorg diensten verleent. Iedere medewerker is immers op zijn/haar manier het visitekaartje van de organisatie. Via duidelijke afspraken is de betrokkenheid van de medewerkers in relatie tot de bejegening van de cliënt vastgelegd. Het belangrijkste is echter dat de afspraken cliënten moeten beschermen tegen incorrect of onacceptabel handelen. Ook andersom geldt een gedragscode: van cliënten verwachten we respectvol gedrag, jegens elkaar, maar ook jegens personeel.

In 2020 is de medewerkerstevredenheid voor het laatst gemeten. Dit gebeurt 3-jaarlijks. De resultaten hiervan zijn weergegeven in bijlage 5.2.

Bejegening.

Binnen NOVIzorg is de betrokkenheid van medewerkers richting cliënten uitgeschreven in een bejegeningcode. Onderdelen hiervan zijn:

- a) Het taalgebruik is vriendelijk en correct, zeker in aanwezigheid van cliënten of familie; scheld- en schuttingwoorden zijn ongepast, net als norse/botte opmerkingen.

- b) Een goede persoonlijke lichaamsverzorging en correcte kleding horen bij een representatieve uitstraling. Kleding mag niet aanstootgevend zijn.
- c) Cliënten worden niet automatisch getutoyeerd of met de voornaam aangesproken. Ook kinderlijk taalgebruik hoort niet.
- d) Als we het over cliënten hebben, praten we over mensen.
- e) Het commanderen, uitschelden of (terug-)slaan van cliënten betekent doorgaans ontbinding van de arbeidsovereenkomst.
- f) Er is respect voor de privacy en persoonlijke levenssfeer van de cliënten. Dit betekent:
 - deuren dicht bij de persoonlijke verzorging;
 - niet praten/oordelen over cliënten/familie/collega in aanwezigheid van andere cliënten, familie of buitenstaanders;
 - respecteren van geloofsovertuiging, afkomst, geaardheid van de bewoner;
 - niet discrimineren.
- g) Conflicten of meningsverschillen worden enkel met betrokkenen uitgesproken.
- h) Afspraak is afspraak.
- i) Vriendelijke opmerkingen als 'goedemorgen, tot ziens, eet smakelijk, hoe gaat het met u?' zijn vanzelfsprekend en horen bij correcte omgangsvormen en een vriendelijke houding.
- j) Men stelt zich voor aan nieuwe of onbekende cliënten die men verzorgt of begeleidt.
- k) Ook in moeilijke, conflictueuze situaties met cliënten of familieleden blijft het gedrag correct en tactvol. Waar mogelijk wordt de hulp van anderen of leidinggevendengeroepen. Een conflict vermijden is een betere strategie dan gelijk krijgen.
- l) Cliënten of familie worden gevrijwaard van organisatorische opmerkingen zoals werkdruk, ziekteverzuim, samenwerking, waar zij toch niets mee kunnen.
- m) Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Medewerkers, vrijwilligers en stagiaires worden gestimuleerd om fouten toe te geven en waar nodig hun excuses aan te bieden. Iets nalaten wat iemand had moeten doen, wordt meestal als ernstiger ervaren dan het maken van een fout.

Naast betrokkenheid is de bekwaamheid van medewerkers van belang. Hoewel iedere medewerker een taak-functieomschrijving heeft, streeft de organisatie vooral naar "taakvolwassen functionerende medewerkers die in zelf-organiserende teams" de best mogelijke ondersteuning voor de cliënt bieden. Om medewerkers bekwaam te houden, wordt het jaarlijkse scholingsprogramma doorlopen, en voor medewerkers waarvoor dit wettelijk geldt, zijn er verplichte bijscholingen.

3.7 Zelfreflectie teams.

De in 2021 gestarte werkwijze m.b.t. de teamreflecties, is voortgezet. In de vorm van een jaarcyclus worden teams aan het eind van het jaar gevraagd te reflecteren alvorens het teamplan voor het aankomende jaar wordt vormgegeven. De nieuwe doelen voortkomend uit de teamreflectie zijn integraal onderdeel van het nieuwe teamplan. Het teamplan bestaat uit

deze doelen wordt aangevuld met de doelen die voortkomen uit het organisatie brede jaarplan.

Hiermee is de teamreflectie geborgd binnen de jaarplancycclus en wordt deze minder als op zichzelf staande reflectie gezien. Tevens wordt kwartaalgewijs de stand van zaken van het teamplan en de daarin gestelde doelen door de teams besproken.

De teamreflectie is opgebouwd uit vaste items en keuze items. De vaste items zijn door alle teams geëvalueerd, de keuze items zijn door de teams zelf geselecteerd. Per item heeft het team vervolgens één of meer doelen bepaald. Tijdens de teamreflectie wordt aangegeven of deze doelen niet, deels of geheel behaald zijn.

Vaste items (vanuit het kwaliteitskader 2017-2022) zijn:

1. Het proces rond de individuele cliënt. Worden afspraken nagekomen, is er zicht op veiligheid en gezondheidsrisico's per cliënt en doen we wat nodig is?
2. De kwaliteit van de relatie tussen cliënt en medewerkers.
3. De toerusting van medewerkers voor de zorg- en ondersteuningsvragen van de cliënten, samen met de vraag 'kunnen we als team ons werk goed doen?'

Keuze items 2021:

1. Samenwerking binnen het team
2. Zorgvuldig proces rond cliënten
3. Samenwerking binnen NOVIzorg
4. Kwaliteit van bestaan
5. Zicht op veilige zorg
6. Eigen gekozen item

De reflectie heeft in 2021 als volgt vorm gekregen:

1. Alle teamleden zijn uitgenodigd stellingen te scoren en resultaten van doelen te scoren m.b.t. een digitaal surveyprogramma. Hierbij was er ook ruimte om verbeterpunten voor 2022 aan te leveren
2. Alle teams hebben vervolgens gedurende een teambespreking onder coaching van de Manager Zorg de resultaten van de survey besproken, de reflectie samengevat en vertaald naar het voortzetten van bestaande of het beschrijven van nieuwe doelstellingen voor het teamplan 2022.

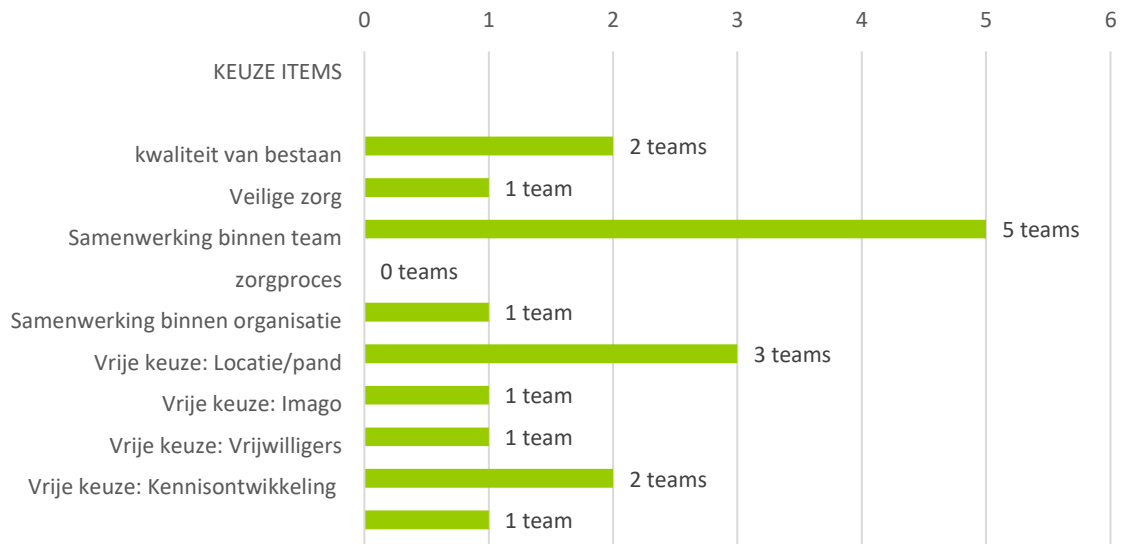
Resultaten 2021

Binnen de teamreflecties komen de volgende onderwerpen naar voren:

- Over het algemeen beoordelen de teams de standaard items met matig-goed. Teams geven aan tevreden te zijn over functioneren m.b.t. de items, maar zien nagenoeg allemaal verbeterpunten.
- Het betrekken van het netwerk wordt meermaals als verbetering genoemd. Corona heeft ertoe geleid dat er meer met de thuissituatie wordt geschakeld. De gesprekken met betrokken externe hulpverleners is echter door Corona in 2021 verminderd. Teams zien dit graag in 2022 weer toenemen.

- Meerdere teams geven aan dat het werken aan doelen onder druk is komen te staan door Corona. Cliënten waren minder aanwezig en de teams hebben met grotere regelmaat met een lagere bezetting moeten werken.

Gekozen keuze-items voor 2021



Voor 2021 zijn vooral teamdoelen gesteld op het gebied van het organiseren van de samenwerking binnen de teams met als veel genoemd doel een heldere taak- en tijdsverdeling. Dit heeft als resultaat dat teamleden elkaars kwaliteiten meer kunnen benutten, dat taken en dus ook verantwoordelijkheden duidelijk belegd zijn en dat teamleden daardoor elkaar kunnen aanspreken en er minder druk wordt ervaren.

3.8 Verbeteringen.

Uit bovenstaande bevindingen zijn diverse verbeterpunten c.q. conclusies af te leiden. Deze zijn strategisch, tactisch of operationeel van aard. Onderstaand worden met name de meer strategische en tactische aspecten belicht. Operationele verbeteringen zijn op teamniveau besproken en inmiddels in werking gezet.

Passende ondersteuning op de juiste plek.

De doelstelling van zorg- en ondersteuning verschuift de laatste jaren steeds meer naar toegevoegde waarde voor de kwaliteit van leven van de cliënt. De toenemende werkdruk en de zwaardere ondersteunings-vragen spelen hierbij een grote rol. Het vergt van de organisatie en de medewerkers meer inspanning om de cliëntbeleving op orde te houden. De methodiek van positieve gezondheid helpt erbij om de focus te houden op hetgeen voor de cliënt belangrijk is, om zijn leven zoveel mogelijk in eigen regie te leven.

NOVIzorg maakt al enkele jaren deel uit van de regionale stroming die het positieve gezondheid-concept van Machteld Huber omarmd heeft. De inbedding van deze systematiek in de werkwijze van NOVIzorg leidt er inmiddels toe dat alle cliënten op basis hiervan worden gescreend, en dat hun zorg en ondersteuning hierop wordt afgestemd. De scholing van medewerkers in het toepassen van deze systematiek is een doorlopende factor geworden. Deze, reeds in 2019 benoemde verbetering, is in 2020 versterkt als gevolg van de corona-maatregelen. Het feit dat cliënten niet in dezelfde mate en in dezelfde vorm ondersteund konden worden, heeft geleid tot een herbezinning op de ondersteuningsvormen. De traditionele invulling van ondersteuningsvragen middels dagdelen en uren heeft in 2020 definitief plaats gemaakt voor een op maat gemaakt ondersteuningspakket, met per onderdeel daarin de volgende afweging:

- **Wie** is de beste persoon om de ondersteuning vorm te geven: eigen professional, ervaringswerker, vrijwilliger onder supervisie, of wellicht een samenwerkingspartner ?
- **Hoe** kan de ondersteuning qua vorm beter groepsgewijs of beter individueel ingericht worden ?
- **Waar** kan de ondersteuning het best passend geboden worden ? Live op locatie, of ook deels op afstand worden verzorgd ? Of zelfs zo dicht mogelijk in de woon-leefomgeving van de client ?

Hierbij is iedere combinatie mogelijk, bijv.:

- professional, groepsgewijs, op afstand
- vrijwilliger, individueel, in de wijk

De uitdaging is dat alle ondersteuning die wordt vormgegeven rondom een cliënt, passend en effectief moet zijn. In 2021 wordt dit verder vormgegeven, in nauw overleg met de cliëntenraad.

Verbetering zelf-organiserend vermogen: "sturen met ruimte".

Ten tijde van de coronacrisis is duidelijk geworden dat de door NOVIzorg in 2017 ingezette semi-zelfsturing onder druk stond. De bijzondere situatie vergde bijzondere besluiten en daar waren de meegegeven kaders niet op berekend, waardoor teams / teamleden zich niet konden ontwikkelen zoals gewenst, en er werkdruk en frustratie gevoeld werd. De zelfreflectie van teams heeft daar duidelijke richtingen in zichtbaar gemaakt. Verbeterpunt is dat teams voortaan gaan werken met "eigen" jaarplannen, die uiteraard zijn afgeleid van het organisatieplan. Hierdoor wordt de verbinding tussen de strategische koers en de uitvoering daarvan in teams beter geborgd. Het leidt voor medewerkers tot betere taakverdeling en afspraken, tot betere samenwerking onderling, en de talenten van de teamleden worden beter benut.

4. CONCLUSIES.

NOVIzorg is een ervaren organisatie die streeft naar een hoge mate van cliënttevredenheid op basis van een doordacht kwaliteitsbeleid. Daarbij is de respons van de cliënt leidend. Omdat de organisatie van oorsprong kleinschalig werkt, en slagvaardig is wanneer dat gevraagd wordt, is er altijd in goed overleg met de cliëntenraad voortvarend gewerkt aan verbeteringen die met wederzijds goedvinden een hoge prioriteit kregen. Sterk in deze aanpak is de gezonde dosis pragmatisme. Waar mogelijk wordt geen tijd besteed aan ingewikkelde studies en rapporten, als de oplossing voor de cliënt voor het oprapen ligt. NOVIzorg werkt met een ambitieuze visie aan het toekomstbestendig houden van de ondersteuning van cliënten en levert op die wijze haar bijdrage aan de transformatie van het sociale domein. Om ervoor te zorgen dat cliënten blijvend professioneel worden ondersteund, wordt samenwerking gezocht met collega-zorg- en welzijnsorganisaties, waarbij de mogelijkheden die in de eigen wijk beschikbaar zijn zo volledig mogelijk worden benut.

Hoewel de door cliënten ervaren kwaliteit ruimschoots positief is, zijn er toch enkele duidelijke ontwikkelpunten, die ertoe moeten leiden dat de kwaliteit van de dienstverlening, en de tevredenheid van de cliënten behouden of vergroot wordt

Passende ondersteuning op de juiste plek.

De doelstelling van zorg- en ondersteuning verschuift de laatste jaren steeds meer naar toegevoegde waarde voor de kwaliteit van leven van de cliënt. De verzwaring van ondersteuningsvragen en toenemende werkdruk spelen hierbij een grote rol. Het vergt van de organisatie en de medewerkers meer inspanning om de cliëntbeleving op orde te houden. Deze situatie is de voorbije jaren versterkt als gevolg van de corona-maatregelen. Het uitgangspunt blijft uiteraard dat alle ondersteuning die wordt vormgegeven rondom een cliënt, en dat die ondersteuning passend en effectief moet zijn, en liefst zo dicht mogelijk bij de woon-leefomgeving van de client (zorg in de wijk). Aanvullend, en voortkomend uit het client-tevredenheidsonderzoek 2021, is de vraag om concrete invulling te geven aan het begrip "meer persoonlijke aandacht" voor cliënten.

Verbetering zelf-organiserend vermogen: "sturen met ruimte".

De organisatie heeft de voorbije periode te maken gehad met andere werkwijzen, mede door de maatregelen als gevolg van de COVID-pandemie. Daarbij, resulteren personele verschuivingen in toenemende druk op de samenwerking in en tussen teams. In samenspraak tussen de ondernemingsraad en het management, is afgesproken om de organisatie beter in balans te brengen, daarbij de principes van zelforganisatie en eigenaarschap opnieuw glans te geven. De recente teamreflecties geven duidelijk aan dat hier een behoefte is, bij zowel management als medewerkers. De beweging waarin NOVIzorg zich begeeft, is te kenmerken als sturen (van de organisatie) met ruimte (voor professionals).

4.1 Reflectie en aanbevelingen van de Cliëntenraad.

Passende ondersteuning de juiste plek.

Ook in 2021 heeft de aandacht voor kwaliteit van leven centraal gestaan voor de beleving van de client binnen NOVIzorg. We kunnen er alleen niet omheen dat bij de invulling hiervan nogal wat hobbels op de weg gelegen hebben. De toename van (zwaardere) ondersteuningsvragen en nog een jaar COVID-19 invloeden verzwaarden daarnaast ook nog eens de werkdruk. Om dan de beleving van de client, en meer persoonlijke aandacht voor de client, een concrete invulling te geven vraagt dan toch nogal wat van de gehele organisatie. Om dan ook dichterbij (zorg in de wijk) ondersteuning te gaan zoeken in de woon-leefomgeving van de cliënt juicht de cliëntenraad alleen maar toe.

Verbetering zelf-organiserend vermogen: "sturen met ruimte".

Nog steeds "lijdend" onder COVID regels was het voor iedereen ook in 2021 nog lastig om te functioneren zoals voor de pandemie. De verschuivingen in het personeel, de veranderingen in het bestuur en de toenemende druk op de samenwerking in en tussen de teams, gaven de cliëntenraad de indruk dat het rommelde aan het front. De uitkomst van het clienttevredenheidsonderzoek liet zien dat de beleving van de client positief was dus concluderen we hieruit dat deze hier weinig last van had....gelukkig.

We zien dat er hard gewerkt wordt om alle neuzen weer dezelfde kant op te krijgen en hebben er vertrouwen in dat het goed komt.

De sterke kant van NOVIzorg is dat men mag meedenken, praten en handelen. De kunst alleen is nog daar optimaal gebruik van durven te maken.

4.2 Reflectie en aanbevelingen van de Ondernemingsraad.

Passende ondersteuning op de juiste plek.

Terugkijkend op 2021 herkennen wij de benoemde verzwaring van ondersteuningsvragen en toenemende werkdruk. Om de cliëntbeleving in orde te houden is persoonlijke aandacht een belangrijk speerpunt. Hier moet tijd en ruimte voor zijn en blijven voor medewerkers in de uitvoering. Het is een uitdaging voor zowel teams als individuele medewerkers om zoveel mogelijk vraaggericht te werken zonder daarbij het belang van de meerderheid uit het oog te verliezen. Wij zien dat nieuwe medewerkers hier meer mee worstelen dan medewerkers die al langer in dienst zijn. Het stuk digitale zorg is nog niet geïntegreerd in ons zorgaanbod en gaat een rol spelen in 2022. Hier ligt een belangrijke rol voor CR en OR om samen met MT in te spelen op wensen en mogelijkheden van zowel cliënten als medewerkers.

Verbetering zelf-organiserend vermogen: "sturen met ruimte".

In het afgelopen jaar is er veel beweging geweest binnen de organisatie en hebben we veel verloop en verschuivingen gehad qua personeel. Het anders omgaan met werktijd, hybride werken en samenwerken is iets dat tijd en energie kost. De druk op samenwerking binnen de teams is hoog en vraagt

om duidelijke kaders om bewegingsruimte te duiden en waar nodig te creëren. Een onderdeel hiervan is duidelijk krijgen hoe taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden liggen en deze ook organisatie-breed helder te hebben.

Communicatie is een veelgenoemd knelpunt binnen de gehele organisatie. Speerpunt was en is om dit te verbeteren. De OR en MT trekken hier zoveel mogelijk samen in op.

Het beter in balans brengen van de organisatie is een gedeeld uitgangspunt van OR en MT. Dit is ook een mooi vertrekpunt in 2022. De OR beveelt aan om in het kader hiervan ook oog te hebben voor de integratie van behandeling en begeleiding en het opnieuw onder de loep nemen van de invulling van het stuk individuele begeleiding (ambulante zorg). Ook het integreren van digitale ondersteuning vraagt om andere vormen van werken die mogelijk van invloed zijn op personeel.

4.3 Reflectie en aanbevelingen van de Raad van Toezicht.

Passende ondersteuning de juiste plek.

Juiste zorg/ondersteuning op de juiste plek is in toenemende mate een vereiste om de zorg in de toekomst voor iedereen toegankelijk te houden. NOVIzorg is zich bewust van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid en daarom o.a. meer vraaggericht gaan werken. Het leveren van zorg op maat dient de kwaliteit van de dienstverlening voor de individuele cliënt ten goede te komen, zonder dat het ten koste gaat van de cliëntbeleving. De uniformiteit van de geboden zorg neemt daarmee af. Dit vormt een uitdaging voor de organisatie en diens medewerkers. Het vraagt de nodige flexibiliteit van alle betrokkenen. De dienstverlening die NOVIzorg biedt wordt steeds meer in de nabijheid van de cliënt vormgegeven. Door de goede samenwerking met diverse zorg- en welzijnsorganisaties is dit ook mogelijk over de grenzen van de eigen interne organisatie heen. Zo staat de cliënt en diens vraag altijd centraal.

Verbetering zelf-organiserend vermogen: "sturen met ruimte".

Om de steeds complexere ondersteuningsvragen goed te kunnen beantwoorden is het zaak om de aanwezige kennis en kunde van de medewerkers van NOVIzorg adequaat in te zetten. NOVIzorg wil daarom meer sturen op zelforganisatie en eigenaarschap. De medewerkers kennen de behoefte van de cliënt en de expertise binnen hun teams het beste. Binnen heldere kaders krijgen ze de vrijheid om hun werkzaamheden zelf vorm te geven. Dit om hun kwaliteiten optimaal tot uiting te laten komen en de samenwerking onderling te stimuleren. Met als doel een tevreden zorgprofessional die de ondersteuningsvraag van de client zo goed mogelijk kan beantwoorden.

4.4 Reflectie en aanbevelingen van de externe auditor.

Passende ondersteuning de juiste plek.

NOVIzorg draagt haar cliënten een warm hart toe. Naast de kwalitatieve ondersteuning aan cliënten van back- tot frontoffice, vertaalt dit zich ook in persoonlijke aandacht tijdens informele momenten. Het is de combinatie van beiden die resulteert in een positieve cliëntbeleving. Cliënten die NOVIzorg bezoeken kiezen bewust voor de wijze waarop NOVIzorg haar cliëntbeleving vorm geeft. Aanpassing van de dienstverlening, (onder andere ten gevolge van de Covid-maatregelen) maar ook digitalisering, vragen extra aandacht voor het vormgeven van de persoonlijke aandacht voor de cliënten. Het is dan ook aan te bevelen om, naast het clienttevredenheidsonderzoek, de cliëntbeleving in de dagdagelijkse praktijk te blijven volgen en persoonlijke aandacht samen met medewerkers en cliënten in alle ontwikkelingen in te bedden.

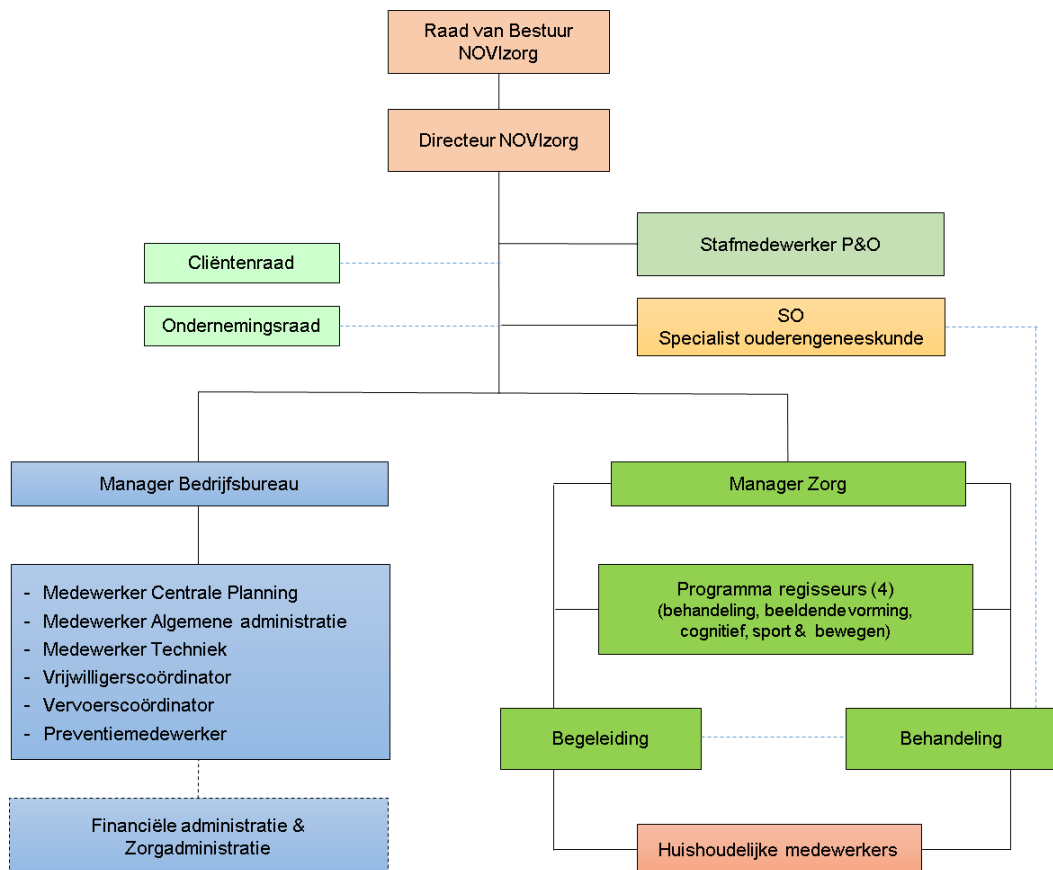
Verbetering zelf-organiserend vermogen: "sturen met ruimte".

Mede onder invloed van context gebonden ontwikkelingen is NOVIzorg als organisatie voortdurend in beweging. NOVIzorg staat bekend om haar pragmatisch handelen en om haar slagkracht in een veranderende context. Het meenemen van de organisatie, weliswaar met focus op strategische visie, vraagt een goede communicatie en een juiste balans in sturing en ruimte voor medewerkers. Kaders waarbinnen medewerkers hun talenten in kunnen zetten, resulteert in de duidelijkheid die gevraagd wordt. Het is aan te bevelen om medewerkers te coachen en te ondersteunen in het meebewegen met de voortdurend veranderende context waarbinnen NOVIzorg actief is.

5. BIJLAGEN.

Op de volgende pagina's vindt u diverse bijlagen, die betrekking hebben op de kwaliteit van de dienstverlening, en op de tevredenheid van cliënten en medewerkers.

Het **organogram** is hieronder ter volledigheid toegevoegd:



- 5.1 Clienttevredenheid, conclusies en aanbevelingen.
- 5.2 Medewerkerstevredenheid, conclusies en aanbevelingen.
- 5.3 MIC-overzicht
- 5.4 Klachtenoverzicht vervalt (er waren geen klachten in 2019 en 2020)

5.1 Clienttevredenheid, conclusies en aanbevelingen.

Begin 2021 is er een cliënttevredenheidsonderzoek geweest, uitgevoerd volgens de formele regels door een onafhankelijk onderzoeksbureau (LSR).

Bij het vaststellen van de respondenten zijn alle cliënten meegenomen die langer dan 2 maanden in zorg waren, met uitzondering van Stand By cliënten, die door de Coöperatie Heerlen Stand BY zelf worden meegenomen in een eigen cliëntervaringsonderzoek. Van de 214 cliënten die dagbesteding hebben op één of meerdere locaties van NOVIzorg hebben 143 cliënten hun ervaringen gedeeld via de vragenlijst. De respons komt hierbij uit op 67%. De vragenlijst is grotendeels door de cliënt zelf met een interviewer (contactpersoon van de client) digitaal of telefonisch afgenomen door middel van een iPad. Alleen bij de doelgroep dementie zijn de vertegenwoordigers (partners en mantelzorgers) telefonisch benaderd. Onderstaand de resultaten.

Verbetervoorstellen 2021.

- Meer variatie in het aanbod of een uitgebreider programma zoals uitstapjes, therapieën, meer met muziek doen, wandelactiviteiten, maar ook alternatieve programma's aanbieden.
- Bij binnenkomst van de cliënten, zitten begeleiders vaak achter de pc. Dit is voor de client moeilijk te bevatten dat dit nodig is voor werkzaamheden die op dat moment van belang zijn.
- Het contact tussen de cliëntenraad en de teams is goed, maar begeleiders voelen zich snel aangevallen als er punten van kritiek worden genoemd.
- Het dragen van naambadges onder personeel blijft een punt.
- Cliënten van locatie Adelante zouden graag weer willen zingen en een herhaling van de nieuwe vorm van muziekles.
- Door afmeldingen verschuiven activiteiten wel eens. Groepen worden daardoor soms te vol of te leeg en er vallen gaten waardoor cliënten niets te doen hebben.
- Op locatie Adelante is de balans tussen activiteiten en rust een punt van aandacht.
- Op locatie Grubbelaan wordt het huiskamergevoel gemist door de corona maatregelen.
- Door Corona zijn activiteiten anders ingericht en zijn er activiteiten weggevallen. Er is onder de cliënten meer behoefte aan gezamenlijke activiteiten, zoals uitstapjes en workshops.
- Op locatie Kerkrade zijn cliënten niet tevreden over de opstart op de maandagochtend. Vaak zitten ze maar te wachten totdat de activiteiten starten.
- Er zou meer vast personeel moeten zijn op de dagbesteding. Er wordt te veel overgelaten aan vrijwilligers. De cliënten zien een duidelijk verschil in activiteiten die begeleid worden door vrijwilligers en door medewerkers.

Aanbevelingen.

Deze verbeterpunten komen voort uit onderstaande aanbevelingen uit het clienttevredenheidsonderzoek:

- Onderzoek met cliënten en het netwerk actief welke vaardigheden cliënten (nog) willen leren/behouden en welke wensen er zijn voor het doen van (nieuwe) activiteiten?
- Onderzoek op welke andere manieren cliënten ondersteund kunnen worden in de wensen die ze hebben (waarvoor begeleiders misschien geen tijd hebben of die niet vallen onder begeleidingsdoelstellingen, zoals het doen van leuke dingen en het vinden van een relatie). Stimuleer cliënten om deze wensen wel ter sprake te brengen en samen mogelijkheden te verkennen.
- Spreek af dat de begeleiders alert zijn en blijven op gevoelens van 'eenzaam voelen' en 'ongelukkig zijn'. Dit door goed door te vragen naar hoe het écht met iemand gaat. Spreek af dat begeleiders deze thema's regelmatig met de cliënten bespreken. Op die manier kan tijdig gesignaleerd worden of iemand bijvoorbeeld (extra) (psychische) hulp nodig heeft. Ook kan dan gesproken worden over verbetering en kunnen doelen worden gesteld.
- Bekijk op locatie Kerkrade hoe het te organiseren is dat er op maandagmorgen op tijd kan worden gestart en maak er afspraken over.
- Kijk naar de verhouding vrijwilligers/ begeleiders en naar wie wanneer en waarvoor wordt ingezet.
- Organiseer training op het gebied van geven en ontvangen van feedback voor de medewerkers.
- Breng het dragen van de naambadges (weer) onder de aandacht.

5.2 Medewerkerstevredenheid, conclusies en aanbevelingen.

Medewerkers gaven de organisatie op alle onderwerpen een hoger cijfer dan in het onderzoek van 2017. Verklaring hierin is te vinden dat in 2017 de bezuiniging door de decentralisatie hard had toegeslagen. De afgelopen jaren heeft de organisatie geïnvesteerd in het aantrekken van extra personeel en is de organisatie opnieuw ingericht.

De meest opvallende aspecten t.o.v. het onderzoek in 2017 zijn:

- De bereikbaarheid van NOVIzorg (gemiddeld 8,6), stichting NOVIzorg in het algemeen (gemiddeld 8,0), veiligheid op de werkplek (gemiddeld 7,9), de werksfeer bij NOVIzorg (gemiddeld 7,9) en werk/taken binnen NOVIzorg (gemiddeld 7,9) ontvangen van de medewerkers goede cijfers.
- De leidinggevende (gemiddeld 7,7) en de sfeer op de werkplek (gemiddeld 7,6) worden ook goed beoordeeld.
- De waardering die medewerkers ervaren vanuit NOVIzorg is sterk gestegen. In 2017 was het gemiddelde cijfer een 6,3. In 2020 werd dit beoordeeld met een gemiddelde cijfer van 7,7.
- Verder opvallende stijgers zijn de werksfeer bij NOVIzorg (+0,9), de bereikbaarheid van NOVIzorg (+ 0,8) en ontplooiingsmogelijkheden binnen NOVIzorg (+ 0,8).
- Een aandachtspunt blijft communicatie binnen NOVIzorg. Dit blijft in vergelijking met de andere beoordeelde punten achter met een gemiddelde beoordeling van 6,5.

Over de gehele onderzoekslijn van 2009 t/m 2020 bekeken valt op dat:

- Veiligheid op de werkplek, bereikbaarheid van NOVIzorg en de organisatie in het algemeen goed blijven scoren.
- Dat er nog verbetering ligt bij communicatie binnen de organisatie.
- Evenwicht werk/vrije tijd wordt steeds beter beoordeeld, na de sterke daling in 2014.
- De gemiddelde beoordeling voor de leidinggevende rond een gemiddeld cijfer van een 8 blijft schommelen.

Conclusies en aanbevelingen:

- Medewerkers vinden het fijn om bij NOVIzorg te werken en zijn trots dat ze werkzaam zijn bij NOVIzorg.
- Medewerkers staan achter de visie van NOVIzorg en vinden verder het werken met de doelgroep erg fijn.
- Binnen NOVIzorg heerst een prettige werksfeer en er is oog voor de medewerker. Dit enthousiasme is ook terug te zien in de cijfers t.o.v. van het vorige onderzoek uit 2017. Op vrijwel alle factoren van belangrijkheid en tevredenheid wordt hoger gescoord.
- Medewerkers zijn gematigd positief over zelfsturing. Men vindt de vrijheid om zelf zaken op te pakken en te bepalen erg prettig, maar overleg met een leidinggevende bij het nemen van bepaalde beslissingen wordt regelmatig gemist.

Zaken die verbeterd kunnen worden binnen de teams zijn communicatie en taakverdeling.

Het veranderingsproces naar zelfsturing wordt als matig ervaren. Met name de begeleiding en coaching kan beter.

Verder zouden medewerkers graag willen zien dat er geïnvesteerd wordt in ontwikkeling van het team, met een duidelijke lange termijnvisie waar het team naartoe kan werken.

Bij de transformatie van dagbesteding en het introduceren van nieuwe vormen van dienstverlening overheerst bij de medewerkers een positief gevoel en ziet men de kansen en uitdagingen ervan in. Wel wordt onzekerheid en onrust ook benoemd bij deze verandering.

5.3 MIC-overzicht (melding incidenten cliënten)

In totaliteit zijn er 85 MIC-meldingen ontvangen en besproken.

MIC-rapportage 2021								
<i>Incident</i>	Grubbelaan	Old Hickory	Heerlen	Adelante	Sittard	Positive Fit	Vervoer	Ambulant
Vallen								
Stoten / knellen / botsen				1			1	
Op de grond aangetroffen	2	1	1	7				
Struikelen / Uitglijden	2	3	6	7		4		
Door de knieeen gezakt	2		3	2				
Ergens af/uit/naast vallen	3	1	2	8			2	
Agressie								
Agressie Client - Client								
Agressie Client - Medewerker			7	2		2		
Agressie Overig								
Overig						1		
Vermissing			4	2				
Brand / Schroeï								
Verwonding		1	1					
Voeding				2				
Medicatie	1		2					
Bewusteloosheid						1		
Seksuele intimidatie			1					
Time-out								
Medische opvolging		2	3	5		3		
Totaal: 85 meldingen	10	6	27	31	0	8	3	

5.4 Klachtenoverzicht.

In 2021 zijn er geen formele klachten geweest.