



# Kwaliteitsverslag NOVIzorg 2021

*Samenvatting*

# NOVIZorg in beeld

## Cijfers:

- Ontstaan in 2004
- Ca. 410 cliënten
- 70 medewerkers
- Ruim 45 vrijwilligers
- Actief op 5 locaties in Zuid Limburg  
(Hoensbroek 2x, Heerlen, Kerkrade en Sittard)

## Doelgroepen:

- Parkinson, Dementie, Hersenletsel,  
Afasie, Kwetsbare ouderen

## Opdrachtgevers:

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

## Aantal klachten in 2021:

- 0

## 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). Voor cliënten uit de gemeente Heerlen gelden andere afspraken (geen indicatie nodig)
- 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*

Regelmatig meten we de tevredenheid van onze cliënten.

Begin 2021 is er een meting geweest, de resultaten zijn als volgt.

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

- Cliënten zijn positief over de dagbestedingsactiviteiten. Cliënten krijgen de juiste hulp en er is aandacht voor hen.
- Met name de punten het luisteren naar de cliënt, ondersteunen van de cliënt, het terecht kunnen bij de begeleiders als ze ergens mee zitten en ondersteunen eigen keuzes te maken worden goed beoordeeld.
- Cliënten zijn tevreden over de structuur en de activiteiten die ze leuk vinden.
- We zien dat de grote meerderheid positief oordeelt over diverse aspecten van het ondersteuningsplan.
- Er is waardering voor de manier waarop de organisatie is omgegaan met de corona-maatregelen.

# 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 blijken de volgende opmerkingen van cliënten:

- Er kan meer variatie in de activiteiten zijn
- Graag wat meer tijd en aandacht voor de cliënten
- Liefst wat meer vast personeel op de locaties (minder personele wisselingen)
- Aandacht voor eenzaamheid en mensen die zich “ongelukkig voelen”
- Het dragen van naambadges door het personeel verdient aandacht.

# 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 de organisatie, over de ontplooiingsmogelijkheden, over de veiligheid op de werkplek en over hun werk / takenpakket.
- De sfeer op de werkplek wordt als goed beoordeeld
- 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:

- Taakverdeling en samenwerking binnen teams kan beter; soms is het zoeken naar de juiste persoon die iets oppakt; communicatie wordt genoemd als verbeterpunt.
- Overleg met de leidinggevende bij het nemen van beslissingen, kan beter.
- Het contact met de cliënten is goed, maar soms is er sprake van tijdsgebrek vanwege de administratieve zaken die afgehandeld moeten worden

# Verbeterpunten

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

Onderstaand de aspecten waaraan we samen gaan werken:

- Onderzoeken van mogelijkheden om begeleiders te ontlasten op bepaalde gebieden zodat zij meer tijd over houden voor de cliënt.
- Verkorten van de wachttijd vóór de eerste activiteit en tussen de activiteiten.
- Ontwikkelen van nieuwe activiteiten die voor uitdaging, variatie en afwisseling zorgen.
- Het vergroten van de bekendheid van de cliëntenraad.
- Aandacht hebben voor eenzaamheid, en “ongelukkig voelen”, mede door de invloed van corona.
- Het bekijken van de verhouding medewerkers en vrijwilligers (wie doet wat).

# 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](http://www.novizorg.nl)

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

Veel leesplezier alvast.