

Kwaliteitsrapport/ Directiebeoordeling Neocura

Bijzonder Wonen Arnhem



jaar 2023

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1:

Profielchets Neocura pag. 3

Hoofdstuk 2:

Werken aan kwaliteit in 2023 pag. 5

- Algemene kwaliteitsontwikkeling pag. 5

Bouwsteen 1: Kwaliteit van zorg- en dienstverlening:

- Terugblik ontwikkeling doelstellingen kwaliteit pag. 5
- Ontwikkeling doorstroom en uitstroom cliënten pag. 7

Bouwsteen 2:

- Onderzoek naar clientervaringen; clienttevredenheid pag. 8
- Veiligheid en incidenten (MIC) pag. 9
- Preventiemedewerker pag. 13
- Vrijheidsbeperkende maatregelen pag. 15
- Klachten pag. 16

Bouwsteen 3: Kwaliteit van medewerkers/arbeid

- Toerusting van de medewerkers pag. 18
- Medewerkerstevredenheid pag. 19
- Terugblik vanuit teams (OR-raad) pag. 20

Hoofdstuk 3: Kwaliteit van middelen

Kwaliteitsverbeteringen & Ontwikkelingen 2024 pag. 22

Hoofdstuk 4: Kwaliteit van (intern) toezicht/besturing/dialogoog

Visitatie pag. 23

- reflectie rapport CR
- reflectie rapport RvC

Conclusie:

pag. 25

Hoofstuk 1: Profielschets Neocura

Missie

Neocura streeft naar een unieke en bijzondere woonsetting. Wij vinden het hierbij belangrijk om te kijken naar de individuele mogelijkheden van onze cliënten, zonder de onmogelijkheden te ontkennen. Iedereen behoort in onze ogen een kans te krijgen, zoveel als kan binnen de huidige samenleving.

Neocura staat voor het bijzonder wonen en bijzonder begeleiden, met de kans op ontwikkeling en ontplooiing, waar het gaat om de bevordering van zelfredzaamheid en zelfstandigheid voor een ieder.

We stimuleren en bevorderen het ontwikkelen van deze mogelijkheden door de volgende **kernwaarden**: respect en vertrouwen, jezelf te mogen zijn, verantwoordelijkheid, transparante en duidelijke communicatie, eigen regie & zorg op maat.

Visie

Bij Neocura ligt de nadruk op het vergroten van de zelfredzaamheid, waarbij de kleine successen gezien worden. Er wordt bij iedereen zorg op maat geleverd, waardoor een passend traject geboden kan worden, vanuit transparantie, doelgerichtheid en open communicatie.

Iedereen moet de kans krijgen om een fijn en zinvol leven te leiden met zoveel mogelijk eigen regie, waarbij het uitgangspunt is dat een ieder zoveel mogelijk binnen de samenleving actief kan participeren. Sommige mensen hebben hierbij hulp en ondersteuning nodig en dit gaat vaak met vallen en opstaan. Door te accepteren dat niet alles in één keer lukt en een terugval er ook bij hoort, is ontwikkeling mogelijk en wordt vooruitgang geboekt.

Met iedere individuele cliënt wordt een persoonlijk zorgplan opgesteld, gebaseerd op de acht levensdomeinen van Schalock. Dit zorgplan loopt gedurende de week als een rode draad door het begeleidingstraject.

In dit zorgplan staan persoonlijke doelen opgesteld, die bijvoorbeeld gericht kunnen zijn op; het aanleren of ontwikkelen van sociale vaardigheden, het krijgen en behouden van een gezond dag- en nachtritme, vinden van een dag invulling, het aanleren van huishoudelijke vaardigheden en het omgaan met je psychische problemen en/of verslaving.

Alles gericht op het zo zelfstandig mogelijk functioneren in de samenleving, binnen een zinvol bestaan.



Korte schets omvang Neocura 2023

- Neocura is een kleinschalige zorgorganisatie, waarin in totaal 56 plekken zijn in Arnhem, waar cliënten kunnen wonen en begeleiding kunnen ontvangen. In de voorgaande jaren is er veel leegstand geweest binnen Neocura, waardoor de organisatie ook financieel ongezond is geweest. In 2022 is deze leegstand volledig ingelopen en in 2023 zijn we dan ook gestart met een volledig volle bezetting qua cliënten, in combinatie met een kleine wachtlijst. Een enorm belangrijke, essentiële ontwikkeling binnen de organisatie.

Gedurende het jaar 2023 is dit vooral de eerste maanden van het jaar goed verlopen. De bezetting qua cliënten was goed op orde. Echter in de maanden augustus en september hebben we toch een aantal cliënten gehad wat is uitgestroomd, waarbij ook regelmatig de situatie ontstond dat er forse opknappwerkzaamheden moesten gebeuren, voordat de woning weer opnieuw gebruikt kon worden.

Daarnaast is er door omstandigheden binnen team Kazerne, noodgedwongen besloten om daar ook de instroom van nieuwe cliënten met enige voorzichtigheid te benaderen. Dit heeft ervoor gezorgd dat de laatste maanden van 2023 we geen volledige bezetting hebben gedraaid op beide locaties, al is de planning nu zo ingericht dat vanaf de eerste week januari 2024 alle plekken weer zijn opgevuld.

- Cliënten die wonen binnen Neocura hebben of een indicatie die vanuit de WMO gefinancierd wordt, of vanuit de WLZ. In het jaar 2023 is die verdeling gemiddeld genomen ongeveer 75% WLZ en de overige 25% WMO geweest.

- Het aantal medewerkers wat in het jaar 2023 werkzaam is geweest voor Neocura, is in totaal gemiddeld 37 medewerkers en twee stagiaires. Vooral in het 3^e en 4^e kwartaal zijn er veel wisselingen geweest binnen team Kazerne, met als grootste onderlegger hiervoor, het verzuim.

Ook is er binnen de overhead voorbereiding geweest het afgelopen jaar. Zo heeft Neocura Arnhem een back-office medewerkster aangenomen, die zich vooral richt op het uitvoeren van de zorgadministratie en andere administratieve werkzaamheden, en is sinds juli 2023 een kwaliteitsmedewerker aan de slag gegaan. Zij richt zich m.b.t. haar taken vooral op het ontwikkelen en bijhouden van de scholingsplannen, ontwikkelen van beleid en procedures en het inbedden en toetsen hiervan op de locaties.

- Het opleidingsniveau van al deze medewerkers zijn twee medewerkers met een MBO-3 opleidingsachtergrond, een aantal met een MBO-4 opleiding en een gedeelte van het personeel heeft een HBO opleiding afgerond. In sommige gevallen is er sprake van een universitair afgeronde studie of wordt deze nog gevolgd. Ook zijn er medewerkers met een extra opleiding zijn gestart, om zich zo verder door te ontwikkelen.

Het jaar 2023 is daarnaast (in overleg met de teams) benut om een passend scholingsplan aan te bieden aan alle werknemers, met betrekking tot de ontwikkelingen van de doelgroep en de zorg die hierbij passend is. Denk hierbij aan de "standaard scholingen" zoals BHV en Medicatie, maar ook GGZ verdieping m.b.t. een aantal problematieken, een LVB experience, een training rondom autisme en de welbekende weerbaarheidstraining. Deze trainingen/cursussen zijn allen (behalve de autisme training) aangeboden door externe partijen.

Hoofdstuk 2 Werken aan kwaliteit in 2023

Algemene kwaliteitsontwikkeling

Sinds 2018 is Neocura als zorgorganisatie gestart en heeft het vanaf het begin de pijlers van het kwaliteitskader gevolgd.

Neocura heeft zich in haar statuten geconformeerd aan de Governance Code Zorg voor kleine zorgaanbieders, waarvoor de onderneming in april 2019 de WTZi (inmiddels de WTZa) erkenning heeft ontvangen.

Kwaliteitsontwikkeling 2023

Afgelopen jaar stonden er verschillende items voor Neocura op de planning, zoals ook in het vorig kwaliteitsrapport te lezen valt. Het gaat dan om de volgende richtlijnen/doelen die vorig jaar zijn vastgesteld om in het jaar 2023 mee aan de slag te gaan en te voltooien:

Verbeteren van de hygiëne op de locatie(s):

Afgelopen jaar is er door Vitacon Luteijn een uitgebreid RI&E onderzoek geweest op de locaties in Arnhem, waar veel aandacht ook is geweest voor de arbeidsomstandigheden en de hygiëne op de werkvloer. Hieruit is een plak van aanpak gekomen en dit is uitgevoerd met elkaar.

Items die hierbij aan bod zijn gekomen zijn:

- opknappen van de kantoorruimtes door aanschaf nieuw meubilair (hoog-laagbureau 's etc.)
- invoeren van opruimdagen met elkaar
- organiseren van corvee bijeenkomsten, waarbij specifieke medewerkers dit als neventaak hebben om in de gaten te houden op locatie
- invoeren van kamercheck 's op hygiëne bij cliënten

Deze items hebben bijgedragen aan de hygiëne op de locaties. Echter blijft dit ook een aandachtspunt. We hebben op de locaties nu eenmaal te maken met bewoners die graag spullen verzamelen en ook overal spullen vandaar kunnen halen, waardoor ruimtes vol komen te staan. De kamercheck 's kunnen hier zeker bij helpen, mits ze ook structureel uitgevoerd worden en bewoners hieraan ook mee werken.

Het belang van de opruimdagen trekken we komend jaar ook voor, om zo te waarborgen dat het netjes blijft. Het risico blijft, dat snel in bepaalde ruimtes spullen worden geplaatst, of rommel ontstaat, wat we willen voorkomen.

Helaas hebben we in het jaar 2023 ook op het Hofje te maken gehad met een uitbraak van bedwantsen. Een client, die allerlei oude meubels ergens vandaan had gehaald, heeft deze "naar binnen" gehaald, en daarmee is het begonnen. Inmiddels zijn gelukkig de appartementen waar dit speelde behandeld en zijn er nu geen bedwantsen meer gesignaleerd, maar wel daarom nog steeds belangrijk om de hygiëne ook op de locatie en bij bewoners goed te blijven monitoren.

Vertegenwoordiging bewonersvergaderingen en cliëntenraad:

De bewonersvergaderingen is en blijft een onderdeel binnen Neocura wat structureel nog niet lekker loopt. Het eerste half jaar van 2023 is er netjes elke twee maanden een bewonersvergadering geweest, maar op zowel het Hofje als de Kazerne zie je dat dit het tweede half jaar minder goed gelukt is.

Het aantal bewoners wat ook mee doet aan de bewonersvergaderingen is vaak laag en hierdoor worden er ook weinig items besproken.

De cliëntenraad is iets wat inmiddels wel goed is ingebed binnen de organisatie, en ondanks dat we afgelopen jaar een vrijwel volledige wisseling van de wacht hierin hebben gehad, zijn hier altijd de bijeenkomsten van door gegaan. Bij twee bijeenkomsten is de directie ook aangesloten en de bijeenkomst met de Raad van Commissarissen staat gepland.

Financiële stabilisatie:

Door de juiste clientbezetting op de locaties aan het begin van 2023 en een goede personeelsformatie, zijn de eerste maanden van 2023 financieel gezien gezond verlopen. Vanaf het eind van de zomer zijn hier wat hick-up's in ontstaan, m.b.t. verzuim van personeel en leegstand van appartementen, die ervoor gezorgd hebben dat het ook een financiële uitdaging is geworden aan het eind van het jaar, om aan alle financiële verplichtingen te kunnen voldoen.

Met betrekking tot het personeel heeft het vooral betrekking dus gehad rondom verzuim. Zowel kortdurend verzuim, als langdurend verzuim hebben hier oorzaak in gehad, en dit heeft ook gezorgd voor veel wisselingen binnen vooral team Kazerne. Echter heeft hierin ook meegespeeld dat er tussentijds forse salarisverhogingen zijn aangekondigd, die in eerste instantie toen de begroting gemaakt werd, nog niet bekend waren.

Daarnaast is er in de zomerperiode een forse uitstroom van cliënten geweest, en duurde het opknappen van deze appartementen relatief lang. Soms omdat een appartement dusdanig opgeknapt moest worden, dat bijvoorbeeld een hele keuken vernieuwd moest worden, maar in sommige gevallen bijvoorbeeld ook door de aanwezigheid van de bedwantsen en dat dit eerst behandeld diende te worden.

Openen van nieuwe locatie:

Relatief onverwacht, maar enorm goed uitpakend is, is de nieuwe locatie die we in juli 2023 geopend hebben in Zutphen. De locatie was al bestaand voor een ouderenzorg locatie, waarbij we deels het personeel ook hebben kunnen overnemen en nu onze Neocura Zutphen lopende hebben. Zie het kwaliteitsrapport van de locatie Zutphen, voor meer uitwerking en verdieping op deze periode.



Ontwikkeling en uitstroom/doorstroom cliënten

Neocura Arnhem heeft de mogelijkheid tot interne doorstroom van cliënten binnen locaties. Zo zien we dat er bewoners zijn die vanaf de locatie Kazerne doorstromen naar het Hofje, maar zo zien we nog vaker dat er bewoners vanuit de locatie Hofje uitstromen naar ambulante (soms aan de hand van een convenant woning).



In het jaar 2023 zijn er:

Uitgestroomd naar ambulante: 6 bewoners
Uitgestroomd andere organisatie: 8 bewoners
Uitgestroomd naar volledig zelfstandig: 3 bewoners
Uitgestroomd overig: 3 bewoners

Totaal uitgestroomd (incl. ambulante) : 20 cliënten

Er zijn in 2023 in totaal 17 nieuwe cliënten (excl. ambulante) binnen Neocura Arnhem komen wonen.

Onderzoek naar clientervaringen: clienttevredenheid

Het clienttevredenheidsonderzoek in 2023 is uitgevoerd door een externe partij dit keer, namelijk door TriQs.

In totaal is er een opkomst van 42% van de cliënten geweest, dus dat is helaas niet super hoog. Het gemiddelde rapportcijfer wat zij ons gegeven hebben is een 7,4. Dat is een stuk lager als voorgaande jaren, echter zijn de tussentijdse cijfers die bij de losse items zijn gegeven wel een stuk hoger gescoord gelukkig.

Elk onderwerp in de vragenlijst heeft een rapportcijfer gekregen door onze cliënten, waarbij cliënten een 1 konden geven voor als dit heel slecht door hen werd beoordeeld en een 10 als dit helemaal top bevonden werd.

Op beide locaties Kazerne en het Hofje is er hoog gescoord door de cliënten op de volgende items (alle onderstaande items is er met een 9,5 of hoger gescoord):

- Heb je als client een zorgplan en kun je ook mee beslissen over de inhoud hiervan?
- Wordt het zorgplan naar wens uitgevoerd?
- Heeft uw begeleider toestemming gevraagd om informatie over u met deze hulpverleners te delen?

Op de volgende items is er lager gescoord (ook onvoldoende soms, maar dat wisselde tussen beide locaties):

- Heeft u informatie gekregen over de clientvertrouwenspersoon?
- Besteedt uw begeleider aandacht aan uw lichamelijke gezondheid?
- Stimuleert uw begeleider u om buitenshuis iets in uw vrije tijd te doen?

Naar aanleiding van bovenstaande items, is dit besproken met de cliëntenraad en is besloten om opnieuw aan alle cliënten de informatie te verstrekken over de klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon en dit wordt ook altijd bij plaatsingen aan nieuwe cliënten verstrekt.

Ook is deze informatie opnieuw op de borden op de locaties opgehangen, zodat cliënten het hierop ten alle tijden kunnen terug lezen.



Veiligheid en incidenten

Neocura heeft de doelstelling om (bijna) incidenten te voorkomen en te beheersen. Het beoogde effect zijn een veilige werkomgeving voor cliënten, personeelsleden en een verbetering van de kwaliteit van zorg.

Binnen Neocura wordt getracht om mogelijke risico's zoveel mogelijk in te perken, dit begint al bij de intakeprocedure. Het intakegesprek wordt altijd met twee werknemers gevoerd, aan de hand van richtlijnen die staan omschreven in de intakeprocedure. Tijdens het intakegesprek worden risico's van de cliënt op verschillende levensdomeinen besproken. In het multidisciplinaire intakeoverleg wordt vervolgens besproken of de casus passend kan zijn binnen een locatie van Neocura. Indien de cliënt geplaatst wordt bij een locatie van Neocura stelt de gedragsdeskundige binnen zes weken een persoonsbeeld op. Een onderdeel van het persoonsbeeld is de risico-inventarisatie. In de risico-inventarisatie wordt beschreven welke risico's aanwezig zijn of kunnen ontstaan binnen de verschillende levensdomeinen. Daarnaast dient de cliënt zich te conformeren aan de huisregels, deze wordt ondertekend voor aanvang van de zorg. Verder worden er individuele regels en afspraken gemaakt met de betreffende cliënt, deze zijn gericht op het inperken van de aanwezige risico's van de cliënt. Binnen zes weken wordt een zorgplan opgesteld, aan de hand van de ZRM-matrix (zelfredzaamheidsmatrix).

Incidenten in de zorg zijn helaas niet altijd te vermijden, ondanks alle inspanningen van het zorgpersoneel en de cliënten van Neocura. De complexiteit van de cliëntendoelgroep, de variabiliteit in cliëntbehoefte en menselijke fouten zijn voorbeelden van factoren die kunnen bijdragen aan incidenten. Er blijven risico's aanwezig in ons werkveld, ondanks preventieve maatregelen en het verbeteren van protocollen en procedures.

Het proces rondom het melden van (bijna) incidenten is vastgelegd in de procedure 'Veilig melden incidenten'. Incidenten worden binnen Neocura vastgelegd in het digitale dossier van de cliënt. Daarnaast worden (bijna) incidenten ook vastgelegd in het digitale dossier van de cliënt. Incidenten en (bijna) incidenten worden gemeld via een interne vragenlijst 'MIC-meldingen'. De vragenlijst wordt opgesteld in het dossier van de betreffende cliënt. In de procedure 'Veilig melden incidenten' staat omschreven wanneer een incident extern gemeld dient te worden, er zijn in 2023 geen externe meldingen gedaan.

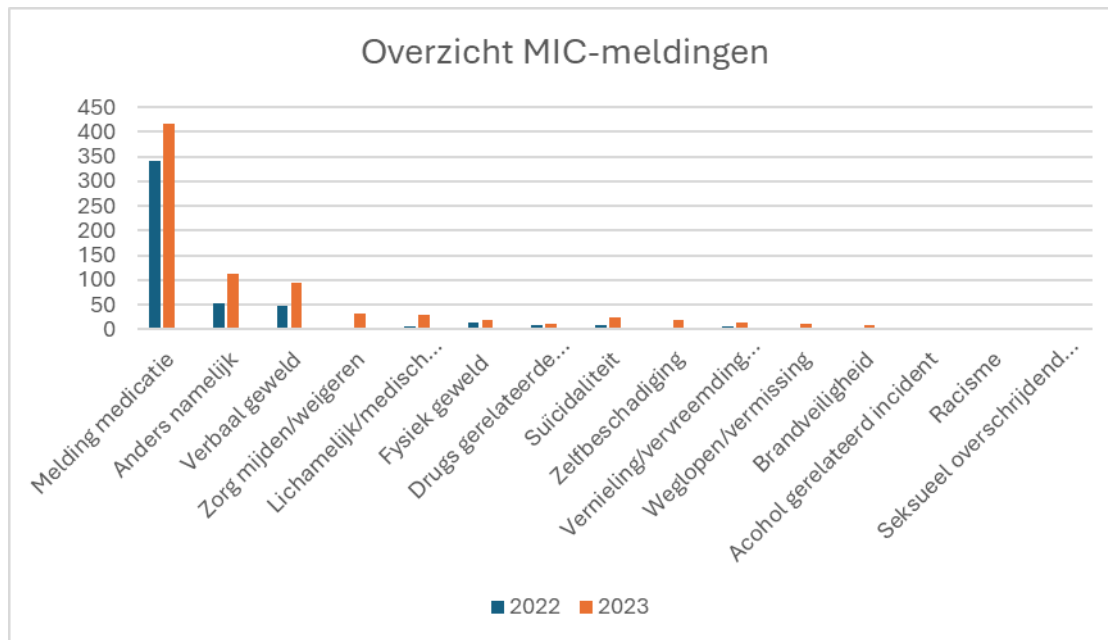
Bijna-incidenten worden ook gemeld, juist meldingen van bijna incidenten maken preventief beleid mogelijk. De bijna-incidenten leggen namelijk zwakke plekken bloot wat het mogelijk maakt om hierop te anticiperen.

Medewerkers kunnen, indien gewenst, een beroep doen op een collega of leidinggevende wanneer er een incident plaatsvindt. In de nacht wordt er bereikbaarheidsdienst gedraaid door een personeelslid van één van de teams. Echter is in 2023 ook gestart met bereikbaarheidsdiensten van het management. Medewerkers dienen in geval van nood (buiten kantoor tijden) niet meer naar hun eigen teamleider te bellen maar de bereikbare dienst te consulteren.

In 2023 is het proces rondom de MIC-meldingen aangepast omdat tijdens een kwaliteitscontrole bleek dat de hoeveelheid meldingen niet correspondeerde met eerdere analyses. Een grotere betrouwbaarheid van de analyse en effectieve

monitoring van de meldingen lag ten grondslag aan de wijziging van het proces en de procedure 'Veilig melden incidenten'.

Analyse Melding Incidenten Cliënten (MIC) 2023



Deze analyse biedt inzicht in de (bijna) incidenten die intern zijn gemeld in 2023. In het overzicht zijn de meldingen van 2022 ook weergegeven. De resultaten van 2022 corresponderen niet met de analyses uit het jaarverslag van 2022. Dit is tijdens een interne kwaliteitscontrole aan het licht gekomen, mede om deze reden is het systeem van de analyses geoptimaliseerd en het proces van de MIC-meldingen aangepast.

Wat direct opvalt is de significante toename van de MIC-meldingen ten opzichte van 2022.

Deze toename duidt op een verbeterd bewustzijn van (bijna) incidenten en een groeiende cultuur van veiligheid binnen Neocura. Medewerkers worden aangemoedigd om (bijna) incidenten te melden. Trends worden daarmee sneller ontdekt en er is een nauwkeuriger beeld van veiligheidsproblemen. Een grote hoeveelheid MIC-meldingen benadrukt de noodzaak van continue monitoring, evaluatie en verbeteringen binnen de organisatie.

De stijging van het aantal MIC-meldingen kan ook worden toegeschreven aan het vereenvoudigde systeem rondom het melden van incidenten. Medewerkers kunnen de digitale melding namelijk direct doorzetten naar de teamleider in het digitale systeem, dit wordt gedaan wanneer een snelle respons op het incident gewenst is. Medewerkers hoeven de teamleiders niet meer te mailen om hen te informeren dat er een MIC-melding is gemaakt, dit verschijnt automatisch in de kwaliteitsmonitor van de teamleiders. Dit stelt medewerkers in staat om zich meer te richten op de directe zorgverlening.

De MIC-commissie speelt een belangrijke rol bij het analyseren van de (bijna) incidenten. De MIC-commissie heeft ieder kwartaal overleg waarin geëvalueerd en gereflecteerd wordt op (bijna) incidenten. Het doel van de analyse is om trends en/of patronen van de meldingen te ontdekken wat preventief beleid mogelijk maakt. Preventief beleid heeft als doel om de zorgkwaliteit te bevorderen, de cliëntveiligheid te vergroten en een veilige werkomgeving voor het personeel te creëren. In de MIC-commissie zitten verschillende disciplines, hetgeen een breder perspectief biedt bij het analyseren van de (bijna) incidenten. De MIC-commissie bestaat uit begeleiders, teamleiders, de kwaliteitsmedewerker en de gedragsdeskundige. Cliënten met de meeste meldingen worden besproken in de MIC-commissie en indien nodig wordt ingezet beleid aangepast (te denken valt aan het actualiseren van het zorgplan, betere coördinatie met de verschillende betrokken partijen, overleg voorschrijver medicatie, etc). De MIC-commissie maakt notulen van het overleg en verspreidt deze onder alle medewerkers. Actiepunten worden uitgewerkt en uitgezet. Het doel van de actiepunten is het terugdringen van de incidenten/meldingen en het vergroten van de veiligheid binnen de organisatie.

De MIC-commissie heeft in 2023 meer categorieën toegevoegd aan de vragenlijst 'MIC-melding', namelijk: brandveiligheid, weglopen/vermissing, zorg mijden/weigeren en seksueel overschrijdende incidenten. Het onderscheiden van meer categorieën maakt nauwkeurigere analyse mogelijk hetgeen gerichte preventie maatregelen mogelijk maakt. De verwachting is dat door het toevoegen van categorieën minder meldingen in de categorie 'anders' geplaatst zullen worden.

Meldingen medicatie

Veruit de meest voorkomende meldingen gaan over medicatie, dit heeft verschillende verklaringen. Zie hieronder veelvoorkomende oorzaken:

- Medicijnen worden voorgeschreven voor een breed scala aan psychische aandoeningen, echter zijn meerdere cliënten niet medicatietrouw, zij komen hun medicatie vaak niet ophalen of zijn niet aanwezig voor hun medicatie;
- Medicatieschema's worden vaak aangepast bij cliënten, in sommige gevallen kwam de medicatiewijziging niet goed door in het digitale aftekensysteem. Dit heeft tot onbedoelde/ongewenste (bijna) fouten geleid;
- Gezondheidsproblemen door het combineren van zelfmedicatie (alcohol of drugs) met medicatie;
- Vervelende bijwerkingen van medicatie en/of vervelende interacties tussen medicijnen.

Voorbeelden van ingezet beleid om de medicatie meldingen te verlagen:

- Vrijwel alle cliënten zijn overgezet naar een apotheek waar een goede en prettige samenwerking mee is;
- Er is contact geweest met de apotheek om het personeel van de apotheek meer uitleg te geven over het digitale systeem;
- Een training voor het personeel van Neocura door het Instituut Verantwoord Medicijngebruik;
- Overleg op casusniveau met betrokken ketenpartners;
- Gesprekken over inzicht belang medicatie, vervelende bijwerkingen, onderliggende psychische problemen, etc.;
- Vernieuwde medicatieprocedure.

Nazorg

Met een gestructureerd nazorgproces van (bijna) incidenten die gemeld worden wil Neocura de impact van (bijna) incidenten minimaliseren. Daarnaast wordt beoogd om de veiligheid van medewerkers te vergroten/te waarborgen. In 2023 is gestart met het ontwikkelen van een opvang procedure. Bij het ontwikkelen van de opvang procedure werd geconstateerd dat (bij)scholing over het opvangen van medewerkers gewenst is voor het management, scholing over het opvangen van medewerkers is daarom meegenomen in het scholingsplan van 2024. Nazorg draagt bij aan het herstel van vertrouwen van medewerkers na een (bijna) incident. Daarnaast bieden nazorgsessies de mogelijkheid om preventieve maatregelen te bespreken. Tot slot is in vragenlijst 'MIC-melding' opgenomen of en met wie medewerkers een nagesprek willen. De vraag is standaard opgenomen in de vragenlijst om de drempel tot nazorg kleiner te maken.

Uitvoering Taken Preventiemedewerker 2023

Algemeen:

Sinds een jaar is er binnen Neocura gestart met het instellen van een preventiemedewerker binnen. Inmiddels is de scholing hiervoor gevolgd door de betreffende medewerker.

De preventiemedewerker houdt zich bezig met een veilige werkplek en gezonde werkomgeving. Dit betekent dat hij zich bezighoudt met het veiligheidsbeleid en erop toe ziet dat dit wordt nageleefd door alle medewerkers.

Denk hierbij aan onderwerpen zoals werkdruk, BHV, veilig werken met materialen en middelen (eventuele vloeistoffen) en arbeidsomstandigheden.

Afgelopen jaar heeft de preventiemedewerker een start gemaakt en is de start inventarisatie gemaakt, om zo een beginsituatie in kaart te brengen. In samenspraak met de directeur is er een checklist gemaakt met items, die maandelijks door de preventiemedewerker nagelopen wordt en of besproken wordt met aanwezig personeel. Deze checklist is gebaseerd op verschillende items die uit gesprekken met medewerkers naar voren kwamen, die uit de scholing aangedragen zijn, maar ook items die uit het RI&E naar voren gekomen is.

Hieruit is een risicoanalyse geschreven en op basis daarvan is er een plan van aanpak gemaakt met doelen voor het komende jaar.

Doelstellingen 2024:

- Dat medewerkers zich bewust worden/zijn van het belang van veilig en gezond werken.
- Het adviseren en samenwerken met MT & directie voor veilig en goede arbeidsomstandigheden.
- Dat het terrein een veilige plek is en blijft voor medewerkers en cliënten.
- Het geven van voorlichting aan medewerkers over gezond en veilig werken en het onderhouden van contact met de arbodienst of bedrijfsarts.

Analyse plan van aanpak omgeving buiten:

Op het terrein zijn het afgelopen jaar een aantal zaken opgepakt m.b.t. veiligheid. Zo is er meer verlichting opgehangen en zijn er camera's bijgeplaatst. Daarnaast is al het losliggende rommel/meubels etc. opgeruimd of met het grof vuil mee gegeven.

Analyse plan van aanpak omgeving binnen:

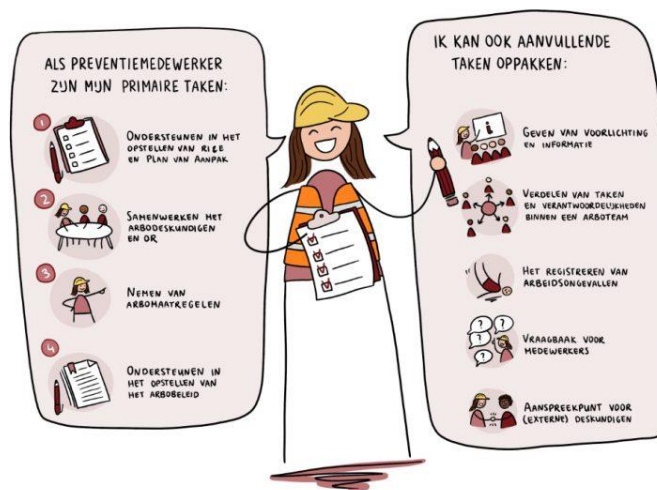
Er wordt maandelijks gecontroleerd of de brandblussers en de BHV dozen op de juiste plaats hangen en compleet zijn. Daarnaast is gecontroleerd of er geen obstakels voor de nooduitgangen geplaatst staat en of alle (nood)verlichting juist werkt en heeft er fysieke controle plaatsgevonden op voorwerpen die voor onveilige situaties kunnen zorgen.

Er zijn controles geweest op het gebied van arbeidshygiëne op de locaties en er is nieuw werkmeubilair voor medewerkers aangeschaft, zoals verstelbare bureaus, bureaustoelen, laptopstandaarden etc.

Personeel:

Het afgelopen jaar is er een uitgebreid RI&E onderzoek geweest, waarvan een rapport met actiepunten is voortgekomen. Deze items komen terug in de maandelijkse gesprekken die de preventiemedewerker voert met het personeel. Er worden maandelijks gesprekken gevoerd met personeel m.b.t. de onderwerpen veiligheid, stress, werkdruk, ongewenst gedrag etc. Dit gebeurt anoniem. Uit deze gesprekken zijn, behalve praktische

Wat doet een preventiemedewerker in jouw bedrijf?



Wetenswaardig
HR & JURIDISCH ADVIES

Vrijheidsbeperkende maatregelen – Wet Zorg & Dwang

Binnen Neocura zien en erkennen we het belang van de behoefte aan autonomie en vrijheid van onze cliënten. Dit vinden we belangrijke menselijke waarden. We willen dat onze cliënten autonomie en vrijheid ervaren, en dat ze zoveel mogelijk regie op hun eigen leven kunnen voeren. Ook veiligheid speelt hierin een belangrijk rol. Onze zorg verlenen we altijd in overleg met de cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger. Uitgangspunt daarbij is dat we daarbij onvrijwillige zorg willen vermijden, en bestaande onvrijwillige zorg (voor zover daar sprake van is) zoveel mogelijk verminderen.

De ingezette koers rondom het zoveel mogelijk terugdringen en beperken van de inzet van maatregelen en onvrijwillige zorg is verder doorgezet in 2023. Het belang van de behoefte aan autonomie en vrijheid van onze cliënten zijn belangrijke menselijke waarden en kernwaarden binnen onze organisatie. We proberen in het zorgtraject de eigen regie en zelfredzaamheid zo goed mogelijk te respecteren en stimuleren waar kan. Het uitgangspunt binnen Neocura is het voorkomen en vermijden van onvrijwillige zorg, en de belangrijkste richtlijn "Nee, tenzij..". De focus daarbij ligt nog steeds op zorgvuldige afweging, preventie en alternatieven.

In 2022 was al een start gemaakt met het updaten van de procedure WZD. Deze was voorheen gericht op de doelgroep psychogeriatricie, en is nu gewijzigd en volledig toegespitst op de VG en GGZ doelgroep van Neocura. De vernieuwde procedure heet nu 'Wet verplichte GGZ & Wet Zorg en Dwang' en is in de loop van 2023 afgerond en geïmplementeerd. Voor de update van de procedure zijn ook verschillende externe partijen geraadpleegd voor informatie en controle, namelijk de GGD, de alternatieve bundel voor meer vrijheid in de zorg en een jurist. In de procedure is de Wvvggz dus toegevoegd. Belangrijke verandering is ook dat de verschillen en overeenkomsten tussen beiden wetten hierin zorgvuldig worden toegelicht, evenals de kernbegrippen zoals noodzakelijkheid, doelmatigheid, proportionaliteit en subsidiariteit. Daarnaast wordt er ingegaan op wat er precies wordt verstaan onder ernstig nadeel en verzet en wanneer er sprake is van (on)vrijwillige zorg. Er zijn duidelijke stappenplannen toegevoegd voor het inzetten van onvrijwillige zorg. De procedure is tevens getoetst aan de wettelijke kaders door een extern juridische medewerker/advocaat. De procedure is gedeeld in de organisatie en opgenomen in het kwaliteitshandboek (de Zorginkopers).

Het management team (MT) is getraind in de WZD en Wvvggz via de Zorgacademy. Ook heeft het MT een extra bijeenkomst gevolgd specifiek over de Wvvggz en op maat gemaakt voor onze organisatie. Deze bijeenkomst werd verzorgd door een medewerker van de GGD in Arnhem. Hierin zijn ook een aantal concrete situaties uit de praktijk besproken, en getoetst aan het kader en reikwijdte van de Wvvggz. Er is naar voren gekomen dat voor zover maatregelen die binnen Neocura ingezet worden, deze feitelijk nog vallen binnen het voorliggend veld mits de randvoorwaarden helder beschreven zijn en nageleefd worden.

De randvoorwaarden van deze maatregelen, zijn nog verder uitgewerkt en beschreven in de procedure. In navolging hiervan zijn er ook enkele aanpassingen

gedaan rondom de praktische werkwijze en uitvoering hiervan. Zo is er een afwegingskader voor het geven van een time out (bij ernstig of herhaaldelijk overtreden van huis- en/of gedragsregels) is opgesteld en geconcretiseerd. Voor het geven van een time out wordt altijd een teamleider (overdag dan wel in de bereikbaarheidsdienst) geconsulteerd, de beslissing en verantwoording is daarmee geborgd op management niveau. Tenslotte is er in de bijeenkomst van de GGD geattendeerd op en uitleg gegeven over de consultatie en advies mogelijkheid die zij bieden over het aanvragen van een crisismaatregel of zorgmachtiging. De GGD heeft binnen de gemeente kennis en expertise hierover en kan als ketenpartner benaderd worden. Hier is sindsdien ook al een keer gebruik van gemaakt.

Er is binnen de teams tijdens teamvergaderingen en cliëntbesprekingen blijvende aandacht voor bewustwording rondom onvrijwillige zorg. Kamercontroles (inmiddels noemen we het kamerchecks), bezoekverbod en time-outs waren al onderwerp van gesprek. De training in de WZD en Wvggz van de leidinggevenden, de verbeterde procedure en bewustwording in de teams, hebben er tezamen toe geleid dat er vooraf een zorgvuldigere afweging is rondom in te zetten interventies. Er wordt meer gekeken naar alternatieven, en ingestoken op het aangaan van samenwerking en dialoog met de cliënt. De gehele tendens die gezien en ervaren wordt binnen de teams is dat de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen beduidend is afgenomen.

Klachtenverslag

In 2023 zijn er over het gehele jaar in totaal vijf officiële klachten gemeld, vier door verschillende cliënten en één door een verwant van een cliënt van Neocura, locatie Arnhem.

De klachten hadden uiteenlopende thema's. Zo gauw de klacht is ingediend per formulier, of soms per mail of het fysiek opzoeken van de klachtenfunctionaris, wordt er hoor- en wederhoor toegepast met de betrokkenen. Hierbij wordt de klacht besproken en wordt er naar een oplossing gezocht. Streven is om dit binnen één of twee weken af te handelen.

Eén klacht is rechtstreeks bij het Klachtenportaal Zorg terecht gekomen en daar behandeld, en naar tevredenheid opgelost. De overige vier klachten zijn intern opgepakt. Twee daarvan zijn naar tevredenheid opgelost door middel van het voeren van een gesprek tussen de cliënt en de betreffende begeleider en

eventueel betrokkenen (bemiddelingsfase), waarbij er afspraken zijn gemaakt over hoe verder. Eén van deze twee klachten is alsnog doorverwezen naar het Klachtenportaal, maar uiteindelijk heeft betrokkene daar vanaf gezien en de klacht daar niet neergelegd.

Klachtenverslag specifiek 2023

- Eén klacht betrof (opmerkingen over) gebreken aan de schuur, en dat hier na meerdere malen aangegeven door cliënt niks mee is gedaan. Na aanleiding van de klacht is het slot van de schuur direct vervangen. Later is de schuur aangepast; de zijanten zijn weggehaald, er is camera bewaking gericht op de schuur, en er zijn muurankers voor elektrische fietsen aangebracht. Er is een terugkoppeling gedaan naar cliënt over de genomen maatregelen en de visie vanuit Neocura over de grenzen van aansprakelijkheid bij stalling. Cliënt was het niet overal mee eens, maar was wel akkoord met de afhandeling.
- Eén klacht betrof inbreuk op privacy, verlies van vertrouwen, en het niet bieden van passende zorg. Cliënt heeft het Klachtenportaal Zorg ingeschakeld en de klacht is uiteindelijk behandeld door de Geschillencommissie. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met directie, betreffende client, de persoonlijk begeleider en de Geschillencommissie. Inmiddels was cliënte al zelf uit zorg gegaan, maar is in dit gesprek alles nog wel uitgepraat en is er naar tevredenheid afscheid genomen van elkaar.
- Eén klacht is door een verwant ingediend betrof in grote lijn het handelen van begeleiding omtrent de benadering in werkwijze richting de cliënt. De verwant is uitgenodigd voor een gesprek met de interne klachtenfunctionaris, maar had de voorkeur voor een gesprek met een externe partij. Er is vervolgens verwezen naar het Klachtenportaal Zorg. Tussentijds hebben er informeel meerdere gesprekken plaatsgevonden tussen teamleider en betreffende verwant. Dit heeft er uiteindelijk toe geresulteerd dat de klacht intern naar tevredenheid is opgelost en niet is doorgezet naar het Klachtenportaal Zorg.
- Eén klacht betrof het niet eens zijn met de beslissing dat de interne dagbesteding beëindigd was voor deze cliënt. Cliënt was het niet eens met de beslissing en de reden/aanleiding, en het was onduidelijk of het besluit definitief was. Na hoor en wederhoor is er aangegeven dat het een definitief besluit betrof aangezien er al meerdere bemiddelings- en herstelgesprekken gevoerd waren. Dit is teruggekoppeld aan cliënt, die was het er nog steeds niet mee eens maar heeft zich erbij neer gelegd.
- Eén klacht is ingediend door een client en betrof geluidsoverlast, bejegening door een begeleider en de samenwerking met een andere begeleider. De medebewoner die de geluidsoverlast veroorzaakte is hier op aangesproken. De bejegening door een begeleider was inmiddels volgens cliënt opgelost en niet meer aan de orde. De samenwerking met de andere begeleider is middels een bemiddelingsgesprek met de teamleider opgelost.

Zelfreflectie; Toerusting van de medewerkers

De zorgzwaarte van de cliënten vraagt goed gekwalificeerd en geschoold personeel. Zij moeten betrokken zijn bij de organisatie, de doelgroep en het werkveld en moeten vakbekwaam zijn in hun handelen. Neocura staat voor kwalitatief goed geschoold (met een voorkeur voor HBO of MBO-4) personeel, die vanuit een professionele houding voldoende deskundig is om adequaat hiermee om gaat. Nieuw personeel worden middels een inwerkprocedure ingewerkt en bij screening van de sollicitatiegesprekken wordt gelet op passende werkervaring en opleiding. Dit inwerkbeleid is gedurende het jaar 2023 ook nog aangepast, na interne audits op dit proces, waarbij nieuwe collega's bevroegd zijn op werkwijze, en naar aanleiding van deze input aangepast is.

Samenwerking netwerk en ketenpartners

Binnen Neocura vinden we het belangrijk dat eventueel betrokken netwerk, zoals familie of vrienden betrokken worden bij het hulpverleningstraject van de client hier. Uiteraard mits de client dat zelf ook graag wilt.

Indien hier sprake van is, is er vaak de afspraak dat er bij bijzonderheden contact is onderling. Echter hebben we bijvoorbeeld ook cliënten waarbij de afspraak is dat er sowieso elke maand met familie contact is over de voortgang van de bewoner. Dit wordt eigenlijk per client en samen met die betrokken client en familie afgestemd. Hierin is het uiteraard zoeken naar de meest prettige en gepaste wijze van communiceren en vinden we het belangrijk dit ook met elkaar te evalueren.

Twee keer per jaar is er een ketenpartnersoverleg waarin er wordt vergaderd tussen de belangrijke externe stakeholders rondom cliëntzorg van Neocura en Neocura zelf. Het doel is om de zorg rondom de cliënt te verbeteren en de samenwerking hierin te optimaliseren. Dit komt ten goede van de zorg voor de cliënt.

Een aandachtspunt voor komend jaar is dat (externe) behandelaren vaker worden uitgenodigd bij MDO's van cliënten. Dit gebeurt niet standaard en is wel de wens van zowel Neocura als externe betrokken partijen.

Wat al wel goed gaat is dat de behandelplannen die extern worden opgesteld worden verweven met de zorgplannen die cliënten bij Neocura hebben. Hierdoor zie je dat een cliënt zijn of haar behandeling goed aansluit bij de geboden begeleiding van Neocura. Hiermee zien we dat cliënten soms zijn/haar behandeling vlotter verloopt.

Medewerkerstevredenheid

In het jaar 2023 hebben we bij Neocura intern een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Uitkomsten zijn verwerkt in een uitgebreid rapport, welke is verstuurd aan alle collega's en besproken is in de personeelsvertegenwoordiging, maar hieronder is een verkorte samenvatting van de uitkomsten te lezen:

FACTSHEET

Medewerkers Tevredenheidsonderzoek Neocura Arnhem – November 2023

Hoogste scores behaald op:

- Ik ervaar de omgangssfeer binnen de organisatie als geheel als prettig en voel mij verbonden met de organisatie
- Ik ben bekend met de medewerkersvertrouwenspersoon
- Ik voel mij veilig binnen mijn team en een gewaardeerd teamlid
- Er is geen sprake van pesten, discriminatie of ander ongewenst gedrag binnen mijn team
- Ik kan bij mijn leidinggevende altijd terecht voor vragen of een gesprek(je)
- Ik heb het gevoel dat mijn mening gehoord en gewaardeerd wordt door mijn leidinggevende en heb het gevoel gezien te worden

Gemiddelde cijfers aan leidinggevende gegeven:

Teams Totaal = 8,5
Team Hofje = 7,8
Team Kazerne = 8,8
Team Dagbesteding = 8,8
Team MT = 8,7

Opkomstpercentage

Totaal = 89%
Team Hofje = 83%
Team Kazerne = 86%
Team Dagbesteding = 100%
Team MT = 100%

Minst hoge scores behaald op:

- Ik ben tevreden over het nakomen van afspraken binnen mijn team
- In mijn team spreken we elkaar op een constructieve manier aan op verantwoordelijkheden, afspraken en taken
- Er is in mijn team sprake van een goede verdeling van de (neven)taken

Terugblik 2023 per team:

In het jaar 2023 is de ondernemersraad (OR) van start gegaan. Uit elk team zijn er medewerkers gekozen, die hun team en de locatie vertegenwoordigen. Elk kwartaal komen zij bij elkaar, samen met de directie.



De OR-leden hebben per team hun reflectie op afgelopen jaar gegeven, zoals hieronder te lezen valt:

Team Hofje:

We hebben met de leden van de OR (team Hofje) het volgende besproken, m.b.t. verbeteringen die plaats hebben gevonden op/binnen het Hofje:

1. Er is meer structuur en overzicht op kantoor (takenlijsten, teamdoelen etc.)
2. Het vertrouwen in het team en management.
3. Inzet en structuur tijdens de vergaderingen.
4. Bezetting appartementen.
5. Cao's worden goed gehanteerd.
6. Er wordt goed rekening gehouden met arbeidsomstandigheden en materialen.
7. Naar bewoners gaan met 2 begeleiders als er spraken is van agressief gedrag. We houden elkaar goed in de gaten en bouwen op elkaar.
8. Vervolg stappen na het verstrekken van een officiële of een time-out. Er zijn nu duidelijke afspraken hierover.
9. i.v.m. de rust geen cliënten meer op kantoor.
10. In de avond en de nacht is er voldoende verlichting rond om het terrein. Ook dat is verbeterd.
11. Aanbod aan cursussen en trainingen: o.a. bhv, medicatie, suïcide en weerbaarheid.

Doelstellingen 2024:

- 1- Begeleiders meer in hun kracht zetten, taken die meer bij je past en waar je je kwaliteiten en kracht volledig kunt benutten.
- 2- Het hanteren van het inwerkproces: wekelijks een gesprekje om goed te kunnen monitoren.
- 3- Inwerklijst moeten we beter toepassen.
- 4- Huisregels moeten we beter hanteren en consequent handelen.
- 5- Actuele camera beelden kunnen zien op het kantoor t Hofje. (op een goed scherm)

Team Dagbesteding:

Wij zijn erg tevreden over de activiteiten die wij afgelopen jaar mochten uitvoeren. De vrijheid die wij hebben om ze te bedenken en dat er veel ruimte voor is. We merken dat de samenwerking met beide teams steeds beter gaat, we zijn meer met elkaar betrokken. Ook zijn we blij met de vele cursussen die wij krijgen.

Wat beter mag aankomend jaar is toch nog een betere communicatie met beide teams. We merken dat het nog wel eens langs elkaar heen gaat. Of dat wij niet goed op de hoogte worden gebracht over de situaties van de bewoners. En we hopen dat er in de toekomst meer openheid zal zijn, i.p.v. dat er veel roddels ontstaan.

Team Kazerne:

Tijdens 2023 is er volop beweging geweest binnen de bezetting van De Kazerne. Zowel bewoners als medewerkers zijn gekomen en gegaan. Ook langdurige afwezigheid van een aantal vaste krachten zorgde regelmatig voor druk op het rooster. Hierdoor was de regelmaat en stabiliteit binnen De Kazerne niet altijd optimaal. Er waren ervaringen van werkdruk en onderling hadden we niet het gevoel een echt team te vormen.

Het afgelopen jaar heeft daarom echt een beroep gedaan op de flexibiliteit en weerbaarheid van alle bewoners en medewerkers binnen De Kazerne, met ook zeker positieve uitkomsten. Zo is het meestal goed gelukt om vaste invalkrachten in te schakelen, om onze bewoners toch vertrouwde begeleiding te bieden. In goed overleg zijn bewoners en medewerkers ook meer gaan filteren welke hulp- en zorgvragen echt van belang zijn, of welke zaken juist prima zelfstandig kunnen worden opgelost. Tijdens vergaderingen zijn wij hier als team ook actief mee bezig geweest, juist omdat we niet meer de luxe hadden om tijd te besteden aan allerlei informele en ongeplande momenten. We zijn efficiënter geworden in onze planning en werkstructuur en weten bewoners meer te wijzen op hun zelfredzaamheid, tenzij het natuurlijk om noodzakelijke begeleiding gaat.

Door de eerder genoemde druk op het rooster is het inwerken van nieuwe medewerkers niet altijd volwaardig verlopen. Zij hadden soms het gevoel in het diepe te worden gegooid. Deze signalen zijn uiteraard wel besproken en zo goed mogelijk opgepakt. Daarom koppelen wij nu veel gericht iemand aan nieuwe medewerkers, juist om een vast contactpersoon te hebben omtrent inwerken. Echter werpt de Spartaanse methode waarop nieuwe medewerkers afgelopen jaar zijn ingewerkt nu wel zijn vruchten af. In korte tijd is namelijk wel duidelijk geworden wie hier op zijn plek is en hebben onze bewoners in korte tijd al op nieuwe medewerkers leren bouwen.

Inmiddels zijn verschillende medewerkers actief bezig met hun re-integratietraject en besteden we veel aandacht aan teambuilding. Hierin krijgen we ondersteuning van onze teamleider, gedragsdeskundige en zorgmanager. Binnen het team hebben we onze verschillende rollen verkend en via deze weg proberen we onze rollen en kwaliteiten actiever te respecteren en in te zetten. Binnen De Kazerne timmeren we dus volop aan de weg na een druk maar leerzaam jaar.

Hoofdstuk 3 Verbeteren & Ontwikkelingen 2024

Gekeken naar de aspecten die binnen de bouwstenen aan bod zijn gekomen, zijn er meerdere verbetervoorstellen voort gekomen, die in 2024 aan bod dienen te komen als ontwikkelingen. Eerder is al de toelichting gegeven over het hoe en waarom, maar hieronder is het gecategoriseerd weergegeven.

Clientniveau:

- Vertegenwoordiging van de bewonersvergaderingen verbeteren;
- Zorgplannen en Evaluaties volgens ZRM binnen gestelde termijnen opgesteld hebben
 - Rookvrije GGZ implementeren

Medewerkersniveau:

- Ziekteverzuim reduceren naar landelijk gemiddelde of lager
 - Rookvrije GGZ implementeren
- Deadlines rondom zorgplannen en evaluaties beter behalen
- Onderlinge communicatie binnen en tussen de teams blijven bevorderen

Organisatieniveau:

- Financiële stabilisatie, door volledige bezetting appartementen te behouden en wachtlijst verder uit te breiden;
 - ISO-certificering behouden;
 - Rookvrije GGZ implementeren
- Openen van nieuwe locatie, om zo meer mogelijkheden voor zowel cliënten als werknemers te creëren en meer "body" als organisatie te krijgen;

Hoofstuk 4 Visitatie

Raad van Commissarissen

Neocura Arnhem en Zutphen hebben elk een eigen WTZa vergunning, maar in de praktijk worden ze aangestuurd vanuit een Raad van Bestuur. Ook de samenstelling van de Raad van Commissarissen is identiek. Alle reden om een jaarverslag te maken voor beide rechtspersonen.

Het verslagjaar wordt gekenmerkt door relatief veel ingrijpende besluiten. Begin 2023 is besloten om voor het pand in Zutphen ook een WTZa vergunning voor beschermd wonen aan te vragen en deze vergunning is ook verkregen. Een nieuwe start gaat altijd met aanloop perikelen gepaard van hoe snel stromen de nieuwe bewoners in. Dit om de gebruikelijke aanloopverliezen zo veel mogelijk te beperken. Met waardering hebben we kunnen zien dat het de Raad van Bestuur gelukt is tegen het einde van het jaar een volledige bezetting te bereiken.

De marges in de sector van beschermd wonen zijn beperkt, in Arnhem kwamen er in de tweede helft van het jaar enkele kamers vrij, die ook nog een grondige renovatie nodig hadden. Enkele kamers een paar maanden onderbezet betekent meteen een aanslag op het resultaat. Daarnaast was er ook nog sprake van een relatief hoge afwezigheid door ziekte. Kortom er was sprake van alle zeilen bijzetten door de directie, gelukkig is het jaar met een klein, maar positief resultaat afgesloten.

De Raad van Commissarissen is in het verslagjaar vier keer bijeen geweest. Daarnaast zijn er ad hoc consultaties geweest van de bestuurders met leden van de Raad van Commissarissen. De overleggen zijn constructief en opbouwend. Zo is er gesproken over verdere groei van de organisatie met nieuwe vestigingen. Ook heeft de Raad van Commissarissen ingestemd met de uitbreiding van de directie met Arne van Groenland. Het jaarverslag 2022 van Neocura Arnhem is goedgekeurd door de RvC en de directie is decharge verleend.

De Raad van Commissarissen was als volgt samengesteld:

- G.J. Jager, voorzitter
- W.J. Wezeman, lid
- P.R. van Hesse, lid

De Raad van Commissarissen spreekt haar waardering uit voor de wijze waarop de Raad van Bestuur haar werkzaamheden heeft vervuld in 2023 en dankt hen voor de prettige samenwerking.

De Cliëntenraad:

Wat ging er goed afgelopen jaar?

- de begeleiding wil graag leren
 - communicatie
- eetlijst voor de kaserne
- zorginstelling op zich
- vertrouwenspersoon

Wat kan er nog beter?

- fietsenstalling is erg vol
- de afzuiging in de appartementen doet het niet altijd goed
- gehoor geven aan wat je nodig hebt (je mag het hier benoemen, maar wordt niet altijd gehoor aan gegeven of iets mee gedaan)
- communicatie; wisseling van diensten doorgeven, werkzaamheden die plaatsvinden of als een CM verzet wordt

Externe Visitatie; Woonzorgnet

In samenwerking met Woonzorgnet heeft er externe visitatie plaatsgevonden. Er is over en weer een locatiebezoek gebracht, waarbij de rapporten uitgebreid besproken zijn.

Vanuit Woonzorgnet is hier de volgende terugkoppeling over gegeven:

Het kwaliteitsverslag ziet er goed uit, mooi om zien en te horen hoe jullie bezig zijn met kwaliteit van zorg.

De acht domeinen van Schalock sluiten goed aan bij de zorg die jullie leveren. Het focus aanbrengen in de dagelijkse begeleiding op de doelen van jullie cliënten willen jullie nog steviger verankeren binnen de teams. Een herkenbare uitdaging. Cliënten waarderen Neocura met een gemiddelde score van een 7,4 een mooi resultaat de items die lager scoorde zijn actief opgepakt. Ook de medewerkerstevredenheid is goed met een hoog respons en mooie resultaten. Uitdagingen zijn er ook zoals; ziekteverzuim, onverwacht uitstroom, en verzwaring van de problematiek.

Wat we als organisatie interessant vinden is hoe jullie initiatief nemen in de samenwerking in de keten door zelf actief ketenpartners uit te nodigen. Dit nemen wij dan ook zeker mee ter inspiratie naar onze teams.

De gezamenlijke uitdaging van een Rookvrije GGZ heeft bij ons beide de aandacht, hiervan hebben we tips en tools kunnen uitwisselen.

Al met al een plezierig en constructief bezoek.

Conclusie Kwaliteitsrapport Neocura:

Welke kwaliteitsverbeteringen gaan we inzetten komend jaar?

Doelstellingen Neocura – 2024

1. Neocura draait maandelijks financieel gezonde cijfers en sluit daarmee het boekjaar af met positieve cijfers.
2. Neocura heeft maximaal twee appartementen leeg staan per maand, maximaal één per locatie (Hofje en Kazerne).
3. Neocura heeft de verzuimcijfers maandelijks niet hoger dan het landelijk gemiddelde van 6,5%, en volgt hiervoor onder andere het nieuw geïmplementeerde beleid rondom het vitaliteitsprogramma.
4. Neocura volgt maandelijks de plannings rondom de bewonersvergaderingen en cliëntenraad-vergaderingen, zodat de medezeggenschap van bewoners wordt gewaarborgd.
5. Neocura implementeert in Q3 en Q4 (voorbereidend) beleid rondom de rookvrije GGZ in 2025.

Aandachtsgebieden / Kernwoorden voor 2024:

