

# Kwaliteitsrapport/ Directiebeoordeling Neocura

*Bijzonder Wonen*



*jaar 2022*

## Inhoudsopgave

### Hoofdstuk 1:

Profielchets Neocura pag. 3

### Hoofdstuk 2:

Werken aan kwaliteit in 2022 pag. 5

- Algemene kwaliteitsontwikkeling pag. 5

#### Bouwsteen 1: Kwaliteit van zorg- en dienstverlening:

- Zorgproces rondom de individuele client & Persoonsgerichte zorg en ondersteuning pag. 7
- Bijdrage van de zorg aan kwaliteit van bestaan pag. 8
- Eigen regie cliënten & betrokkenheid netwerk pag. 9

#### Bouwsteen 2:

- Onderzoek naar clientervaringen; clienttevredenheid pag. 10
- Veiligheid en incidenten pag. 11
- Vrijheidsbeperkende maatregelen pag. 13
- Klachten pag. 15

#### Bouwsteen 3: Kwaliteit van medewerkers/arbeid

- Toerusting van de medewerkers pag. 17
- Zelfreflectie in teams; medewerkerstevredenheid pag. 20

### Hoofdstuk 3: Kwaliteit van middelen

Kwaliteitsverbeteringen & Ontwikkelingen 2023 pag. 22

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

Visitatie pag. 23

- reflectie rapport CR
- reflectie rapport RvC

### Conclusie:

pag. 24

## Hoofdstuk 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 2022**

- Neocura is een kleinschalige zorgorganisatie, waarin in totaal 55 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 altijd financieel ongezond is geweest. In 2022 is deze leegstand volledig ingelopen en gaan we 2023 zelfs starten met een volledig volle bezetting qua cliënten, in combinatie met een kleine wachtlijst. Een enorm belangrijke, essentiële ontwikkeling binnen de organisatie.

- Cliënten die wonen binnen Neocura hebben of een indicatie die vanuit de WMO gefinancierd wordt, of vanuit de WLZ. In het jaar 2022 is die verdeling gemiddeld genomen ongeveer 70% WLZ en de overige 30% WMO geweest.

- Het aantal medewerkers wat in het jaar 2022 werkzaam is voor Neocura, is in totaal gemiddeld 34 medewerkers en twee stagiaires. Ondanks het stoppen van de locatie in Den Bosch, waar dus ook enkele werknemers zijn vertrokken, zijn er ook nieuwe werknemers aangenomen, gezien de opvulling van de leegstand en hiermee ook de behoefte aan kwalitatief en goed geschoold personeel, om deze grotere cliëntenpopulatie van passende zorg te voorzien.

- Het opleidingsniveau van al deze medewerkers zijn twee medewerkers met een MBO-3 opleidingsachtergrond, een aantal met een MBO-4 opleiding en een groter 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.

Het jaar 2022 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 agressie-regulatie en weerbaarheid, verslaving en middelengebruik, GGZ verdieping m.b.t. een aantal problematieken en een training rondom psychoses. Deze trainingen/cursussen zijn allen aangeboden door externe partijen.

## **Hoofdstuk 2 Werken aan kwaliteit in 2022**

### **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 2022**

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 2022 mee aan de slag te gaan en te voltooien:

#### Verduurzaming panden Neocura

De locatie Kazerne is afgelopen jaar volledig gerenoveerd. Ondanks dat het een monumentaal pand is, waar niet zomaar wat aan gedaan mag worden qua wijzigingen, is het de vastgoedeigenaren gelukt om van een energielabel G, naar een energielabel B te gaan. Hiervoor hebben zij bijvoorbeeld al het glas vervangen voor energiezuinig glas, maar zijn er ook zonnepanelen en een warmte pomp aangebracht. Hiermee zijn grote stappen met betrekking tot de verduurzaming ingang gezet.

Duurzaamheid in algemene zin, is sinds het vierde kwartaal van 2022 onderwerp van gesprek geweest onder werknemers. Neocura wil verder en in bredere zin aan de slag met duurzaamheid. Duurzaamheid in het werk an sich, maar ook rondom duurzame inzetbaarheid werknemers. Hiervoor is een duurzaamheid comité opgesteld, met medewerkers uit de teams. Zij hebben, in samenwerking met de directie een plan gemaakt hoe hier in het jaar 2023 mee aan de slag te gaan. Daarom zal dit een terugkerend item zijn en blijven.

#### Invoeren CAO voor medewerkers

Afgelopen jaar is dit naar volledigheid gebeurd en hebben de werknemers van Neocura ook voor het eerst sinds het bestaan een eindejaarsuitkering ontvangen. Eerdere jaren was dit niet mogelijk, in verband met de moeilijke financiële situatie waarin het zich bevond, echter is dit afgelopen jaar substantieel verbeterd en was dit dus wel mogelijk.

#### In kaart brengen overhead taken en bepalen hoe dit vorm te geven structureel

Er is afgelopen jaren qua inzet overhead taken veel wisseling geweest. Het betreft dan functietaken zoals financiële administratie, zorgadministratie, kwaliteitszaken en bijvoorbeeld HR. Door eerdere bestuurswisselingen, zijn ook in bovenstaande functietaken gaten ontstaan. Deze taken zijn eigenlijk allemaal op het bord gekomen van de toenmalige zorgmanager, inmiddels directeur van Neocura. Behalve de zorgadministratie (naar tevredenheid ondergebracht bij RootS), waren veel van bovenstaande taken dus intern overgenomen. Dit zorgt voor een potentiële kwetsbaarheid. Naast die kwetsbaarheid, is er in het vierde kwartaal van 2022 besloten om Neocura in omvang te laten groeien. Het kleinschalige karakter zoals deze in Arnhem is, willen we graag behouden, maar dit willen we “kopiëren” naar andere nieuwe te openen locaties. Dit tezamen zorgt ervoor dat er

juist tijd en ruimte voor de directeur moet zijn om zich hiermee bezig te kunnen houden. In voorbereiding hierop heeft 2022 in het teken gestaan van het beter verdelen van overhead taken. Zo is de financiële administratie definitief ondergebracht bij een extern bureau (Fellow Services) en is er voor de kwaliteitsbeleid gekozen voor het aanstellen van een kwaliteitsfunctionaris intern onder het personeel, in samenwerking ook met inzet vanuit de Zorginkopers. Dit externe bureau, met specialisatie op kwaliteitsontwikkeling, ondersteund Neocura bij de kwaliteitsprocessen zoals interne en externe audits. Voor verdere administratie en HR-zaken zal begin 2023 definitief bepaald worden hoe dit vorm te geven, bijvoorbeeld door het aannemen van een administratief medewerker, die onder andere een aantal zaken kan overnemen van de directeur.

#### Bezetting clienten in appartementen op 95% krijgen, financieel gezond zijn

In samenwerking met de teamleiders en de gedragsdeskundige, is er hard gewerkt aan het op orde krijgen van de bezetting op de locatie in Arnhem. Waar er voorgaande jaren vaak een gemiddeld aantal van 10-14 appartementen leeg stond, wat uiteraard een enorme financiële druk oplevert, is dit aantal afgelopen jaar teruggebracht naar 0-2 appartementen. In principe zit Neocura vol, even afgenomen van soms de wisseling tussen de clienten, wat ervoor zorgt dat het kortstondig leeg staat, ter voorbereiding op de komst van een nieuwe client. Daarnaast is er ook een kleine wachtlijst opgebouwd, waardoor bij uitstroom van client(en), nieuwe clienten deze plek kort daarna kunnen opvullen.

Deze ontwikkeling is enorm belangrijk geweest in het op orde krijgen van de financiële situatie van Neocura. Waar voorgaande jaren altijd rode cijfers gedraaid werden, is dit in het jaar 2022 niet gebeurd. Vanaf januari t/m december 2022 zijn er elke maand zwarte cijfers gedraaid.

Er is door de directie, soms in samenspraak met Fellow een periode geweest, waarin we contact gezocht hebben met andere organisaties. Dit omdat Neocura bij veel organisaties niet bekend was. Voorgaande jaren hebben we hier ook vaak zelf voor gekozen, om minder naar buiten toe te treden, omdat we vonden dat er eerst bepaalde ontwikkelingen moesten plaatsvinden. Echter is die situatie inmiddels drastische veranderd en was het tijd "om naar buiten te treden" en in die zin meer de samenwerking en uitwisseling met andere organisaties op poten te zetten. Indirect heeft dit ook gezorgd voor meer aanmeldingen, omdat je gewoonweg meer op het netvlies van organisaties, mentoren en andere verwijzers komt te staan. Al met al heeft dit dus mooie groei met zich mee gebracht, waardoor we momenteel een stabiele financiële huishouding hebben en een mooie samenstelling aan clienten op de locaties.

## Het zorgproces rondom de individuele cliënt; persoonsgerichte zorg en ondersteuning

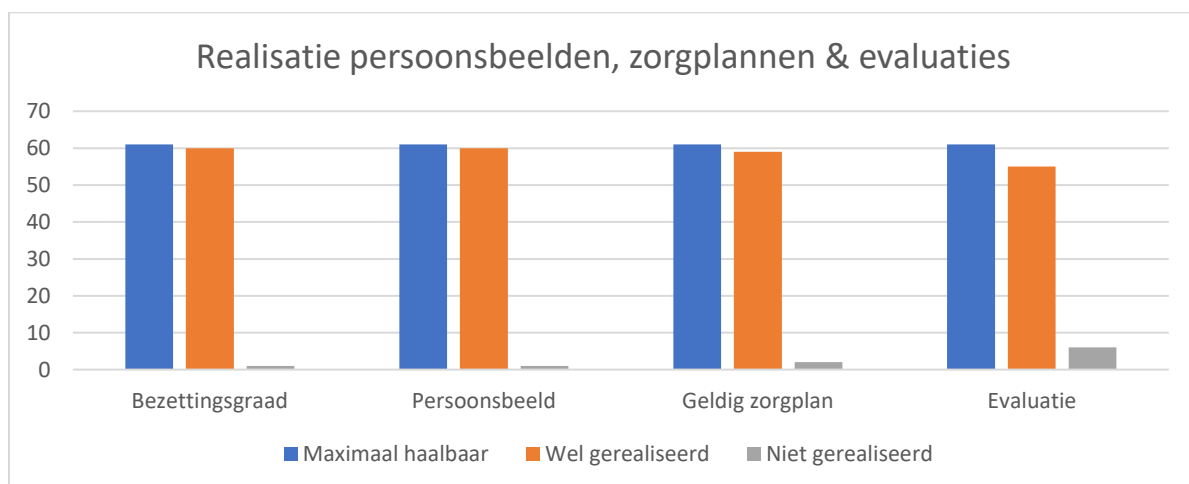
In de dagelijkse uitvoering van de zorg, wordt het individuele zorgplan als uitgangspunt gebruikt. De persoonlijk begeleider is daarom verantwoordelijk om samen met de cliënt (en eventueel netwerk) het plan op te stellen en te volgen. Het plan is en blijft eigendom van de cliënt.

Het zorgplan wordt minimaal 1 a 2 maal per jaar met de cliënt (en eventueel diens netwerk) geëvalueerd en nieuwe afspraken worden erin vastgelegd. Indien nodig en/of gewenst kan de gedragsdeskundige ondersteunen.

Met iedere individuele cliënt wordt een persoonlijk zorgplan opgesteld, gebaseerd op de acht levensdomeinen van Schalock. Hieraan gekoppeld wordt binnen de organisatie gebruik gemaakt van de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM). Middels deze tool kan de begeleider samen met de client in beeld brengen wat iemand kwaliteiten zijn, en waar nog mogelijkheden liggen voor ontwikkeling en groei. Het zorgplan loopt gedurende de week als een rode draad door het begeleidingstraject.

Afgelopen jaar is er extra aandacht besteedt aan deze ZRM methode, en is deze opnieuw onder de aandacht gebracht en ook deels vernieuwd in de uitwerkingen hiervan. Zo is er ook een speciaal evaluatieformulier opgesteld, aan de hand van de ZRM methode, die tijdens zorgplanbesprekingen gebruikt kan worden. Dit is een mooie aanvulling op de al bestaande ZRM formulieren die we in gebruik hadden genomen. Middels deze vernieuwde procedure proberen we continu aan te blijven sluiten bij de zorgvraag van onze cliënten, ook vanuit de kanslijnen die Menzis Zorgkantoor heeft opgesteld voor de transitie van de komende jaren.

Wanneer er sprake is van instroom van nieuwe cliënten, wordt er een persoonsbeeld geschreven van de client (inclusief risico-taxatie) en een zorgplan. Beide documenten dienen binnen vier tot zes weken na binnenkomst gereed te zijn. Hieronder is in de grafiek te zien, hoe dit in 2022 is verlopen voor de cliënten en hoe deze deadlines wel of niet zijn gerealiseerd.



De trend die we hierin zien, is dat over het jaar 2022 het goed is gegaan met het op tijd realiseren van persoonsbeelden, zorgplannen en zeker ook het voeren van evaluaties. Omdat dit belangrijke bouwstenen van onze begeleiding zijn, blijft dit ook continu een aandachtspunt.

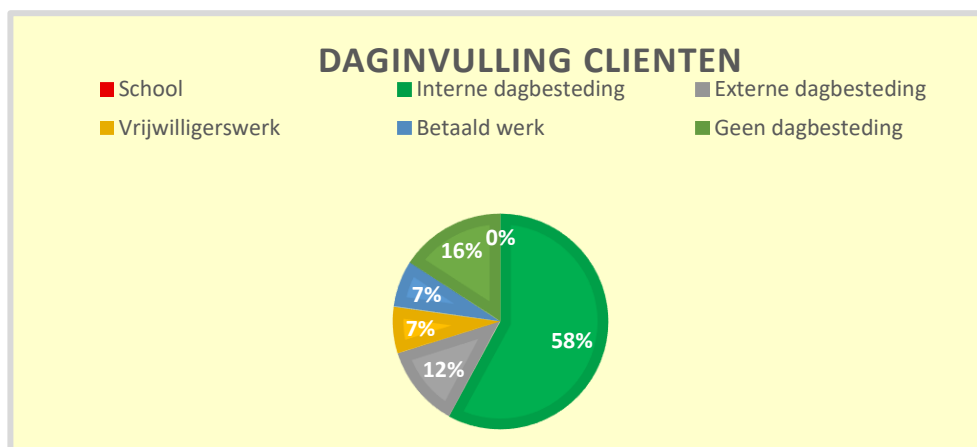
In de loop van 2022 is er, in afstemming met de gedragsdeskundige besloten, om alle eerder geschreven persoonsbeelden te herzien. Ook is er afgesproken om in de werkwijze verdere aanscherping toe te passen, met betrekking tot het structureel herzien van deze persoonsbeelden (incl. risico-taxatie). Hiervoor is gekozen, omdat er soms cliënten waren die geruime tijd bij ons woonden, maar waar toch bleek dat het persoonsbeeld soms wat achterbleef t.o.v. de ontwikkelingen rondom de cliënt. De gedragsdeskundige heeft nu als uitgangspunt gesteld, dat persoonsbeelden altijd jaarlijks herzien worden, in samenwerking met de persoonlijk begeleider (en desbetreffende cliënt).

### **Bijdrage van de zorg aan kwaliteit van bestaan**

Vanuit de visie die Neocura heeft, vinden we het belangrijk dat onze bewoners meedoen in de maatschappij. Dit kan middels werk, studie of hobby zijn. In sommige gevallen is de afstand of de drempel nog (te) groot. In deze situatie kan een bewoner deelnemen aan de activiteiten die gehouden worden binnen de dagbesteding. Hierdoor wordt de bewoner ook bewogen tot een gezond dag- en nachtritme en het actief bezig zijn. Dagbesteding spreekt iemand aan op zijn vaardigheden en kwaliteiten en hier is dan ook oog voor vanuit de dagbesteding.

Omdat de hoeveelheid cliënten die dagbesteding intern bij ons afneemt, de laatste jaren enorm is gegroeid, is in 2022 besloten een extra collega aan te nemen op de dagbesteding. Hierdoor was het ook mogelijk om meer activiteiten en projecten op te gaan zetten, ook met andere organisaties.

Zo is in het jaar 2022 de samenwerking met ouderenorganisatie de Drie Gasthuizen verder uitgebouwd. Waar in het begin wekelijks twee tot vier cliënten de ouderen bezochten, met wat zelfgebakken lekkers om daar samen te zijn, is dit inmiddels vaak een groep geworden van zo'n acht tot twaalf cliënten per week. Begeleiding ondersteunt bij dit project, maar ook cliënten nemen hierin initiatieven. Zo worden er spelletjes dagen georganiseerd door onze cliënten met de ouderen, zijn er wandeltochtjes, maar is er afgelopen jaar ook door cliënten een expositie georganiseerd, waarbij zelf geschilderde doeken getoond werden in een zaal, waar de ouderen uitgenodigd werden om dit te bezichtigen. Al met al mooie projecten die inmiddels ook stabiel lopen. Voor het jaar 2023 wordt gekeken naar de opstart van nieuwe projecten. In onderstaande tabel is te zien hoeveel cliënten momenteel dagbesteding volgen, waarbij de opmerking gemaakt moet worden dat er ook cliënten een combinatie doen van bijvoorbeeld interne dagbesteding en externe dagbesteding:





### **Eigen regie cliënten & betrokkenheid netwerk**

De besluiten van Neocura hebben invloed op het leven van cliënten. Sinds 1996 bestaat de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). In die wet staat dat cliënten medezeggenschap hebben; ze kunnen hun mening geven over de besluitvoering van hun organisatie. Soms vindt een cliënt het moeilijk om zijn mening te geven. Daarom mogen en kunnen ook de verwanten hierin ondersteunen. Zij komen op voor de belangen van de cliënten.

Neocura heeft in Arnhem twee verschillende locaties op één terrein. Op elke locatie krijgen de cliënten de gelegenheid om (twee)-maandelijks bij de bewonersvergaderingen onderwerpen bespreekbaar te maken, waar zij tegen aan lopen of waar zij graag verandering en/of verbetering in willen zien. Hiermee houden zij voor zichzelf, maar ook met elkaar als bewoners eigen regie over hun leefomgeving en de begeleiding. Tijdens deze bewonersvergadering is ook de cliëntenraad aanwezig, zodat zij eventuele besproken onderwerpen, mee kunnen nemen tijdens de vergaderingen van de cliëntenraad.

Vorig jaar lente/zomer tijdens de externe visitatie werd aangegeven om naar dit onderwerp te gaan kijken om dit anders vorm te gaan geven. Hierover zijn wij sinds enige tijd in gesprek met de cliëntenraad onder andere. Dit omdat we merken dat veelal de bewonersvergaderingen door cliënten niet gebruikt worden en de cliëntenraad ook nauwelijks (behalve door de directie voor overleg) wordt benaderd. Dit willen we graag verbeteren en is daarom ook een specifieke doelstelling voor 2023. In samenspraak met de cliëntenraad zal er Q1 2023 een plan van aanpak moeten volgen over de ontwikkelingen hiervan.

## **Onderzoek naar clientervaringen: clienttevredenheid**

In Q4 2022 is het laatste client tevredenheidsonderzoek gehouden. Neocura houdt dit onderzoek jaarlijks. Dit keer is ervoor gekozen om een externe partij, namelijk TriQs, deze uit te laten voeren. Voor zowel de locatie de Kazerne, het Hofje en de ambulante locatie.

Clients hadden de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen (anoniem), of middels een papieren versie die zij thuisgestuurd kregen.

TriQs heeft verschillende items onderzocht waarbij clients qua tevredenheid een cijfer konden toebedelen.

Het gemiddelde rapportcijfer wat door onze clients is gegeven, is een 7,4 geweest. Echter zijn we vooral ook tevreden over de losse cijfers die per vraag/item gegeven zijn door onze clients, omdat deze relatief gezien veel hoger liggen dan het rapportcijfer wat op het laatst gegeven diende te worden.

Op beide locaties is er hoog gescoord door de clients 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 dan gemiddeld:

- 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?

Met deze punten zullen wij in gesprek gaan met de clientenraad en tijdens bewonersvergaderingen, zodat we samen met clients kunnen kijken hoe deze items verder te verbeteren.

## Veiligheid en incidenten

Een van de belangrijkste behoeftes van een mens is veiligheid en de ruimte om te ontwikkelen. Wij werken vanuit het principe dat vallen en opstaan erbij hoort. Ruimte om te mogen vallen maakt ontwikkeling mogelijk, vanuit hier kan vaak een stijgende lijn worden ingezet. Vanuit een presentiebenadering werken wij aan herstel en het oplossend vermogen van onze bewoners. Kwetsbaarheid mag een plaats krijgen in het leven waarbij opnieuw gezocht wordt naar een zinvol bestaan in onze samenleving. Goede zorg is afgestemd op de wens van de bewoner om te willen veranderen.

Afgelopen jaren zijn we echter wel strenger geworden aan de voorkant tijdens de intakeprocedure, op het selecteren van cliënten in gebruik. Om juist die veiligheid ook te kunnen blijven waarborgen, hebben we specifiek gelet op de bereidwilligheid van cliënten die in gebruik zitten, om daar behandeling voor te volgen. Cliënten die geen bereidwilligheid hierin laten zien, vinden wij niet (meer) passend binnen de organisatie zoals deze nu staat, en waar cliënten met een veilig gevoel kunnen wonen en zorg ontvangen.

In eerste instantie wordt natuurlijk zoveel mogelijk getracht om risico's daar waar kan te elimineren en om dat te voorkomen, wordt er in elk geval per bewoner bij aanvang zorgtraject een risico inventarisatie gemaakt door de gedragsdeskundige en wordt deze met het team gedeeld en indien nodig ook besproken. Deze risico-inventarisatie is verwerkt in het persoonsbeeld van de cliënt, en verteld daarbij veel over op welke gebieden risico's zouden kunnen ontstaan of al bestaan. Naast de huisregels waar iedere cliënt zich aan dient te houden, worden er ook individuele regels en afspraken gemaakt, vaak gericht op die specifieke risico's van de cliënt. Hierbij worden ook afspraken gemaakt welke mogelijke consequenties er kunnen volgen op het niet nakomen van deze afspraken, maar vaak ook gekeken juist naar mogelijke beloningsafspraken wanneer het goed gaat. Deze afspraken worden door de persoonlijk begeleider (soms in afstemming met de teamleider en de gedragsdeskundige) samen met de cliënt en het liefst ook diens netwerk opgesteld.

Echter betekend dat niet, dat er zich geen incidenten meer voortdoen. Incidenten worden in elk geval altijd intern (en indien nodig ook extern) gedeeld. Hiervoor is een vast formulier ontwikkeld en dit is protocollair vastgelegd binnen Neocura.

Zodra er een zogenoemd MIC-meldingsformulier is ingevuld, wordt het team, de teamleider, de gedragsdeskundige hiervan ingelicht. Indien nodig kan de teamleider en/of de gedragsdeskundige besluiten om ook de directeur in te lichten. De melding van het incident wordt bekeken, besproken en indien nodig actie op uitgezet. Dit gebeurt vooral om te voorkomen dat er allemaal MIC-meldingen gemaakt worden, maar er geen concrete acties of afspraken gemaakt worden op hoe te voorkomen dat dit vaker voor gaat komen. Dit is uiteraard allemaal cliënt gebonden.

Daarnaast wordt er elk kwartaal een MIC-commissie gehouden. In de MIC-commissie zitten begeleiders uit elk team, de teamleiders, de kwaliteitsmedewerkster en de gedragsdeskundige en hierbij wordt besproken welke eventuele trends er gezien worden in de meldingen en worden bijzonderheden met de teams gedeeld. In sommige gevallen kan dit ook zeer specifiek betrekking hebben op een cliënt en het wordt het met de persoonlijk begeleider (en cliënt) besproken, om afspraken te

maken over het terugdringen van incidenten/meldingen. Een voorbeeld hiervan kan zijn is dat een client met grote regelmaat bepaalde medicatie blijft weigeren en er dan dus contact gelegd wordt met de voorschrijver, om dit met elkaar te evalueren en mogelijk afspraken over medicatie uitgifte te wijzigen.

Indien nodig, kan het ook zijn dat bepaalde incidenten en/of meldingen in de maandelijkse teamvergaderingen worden besproken.

Om hier grip op te blijven houden en vooral veel meer gericht te kunnen zijn op voorkomen en de-escaleren i.p.v. "brandjes blussen", wordt in de MIC commissie goed gekeken naar de meldingen en wat hiermee te doen, om te waarborgen dat hier voldoende zicht op is en ook blijft en we vroegtijdig maatregelen kunnen nemen, indien we dat nodig achten.

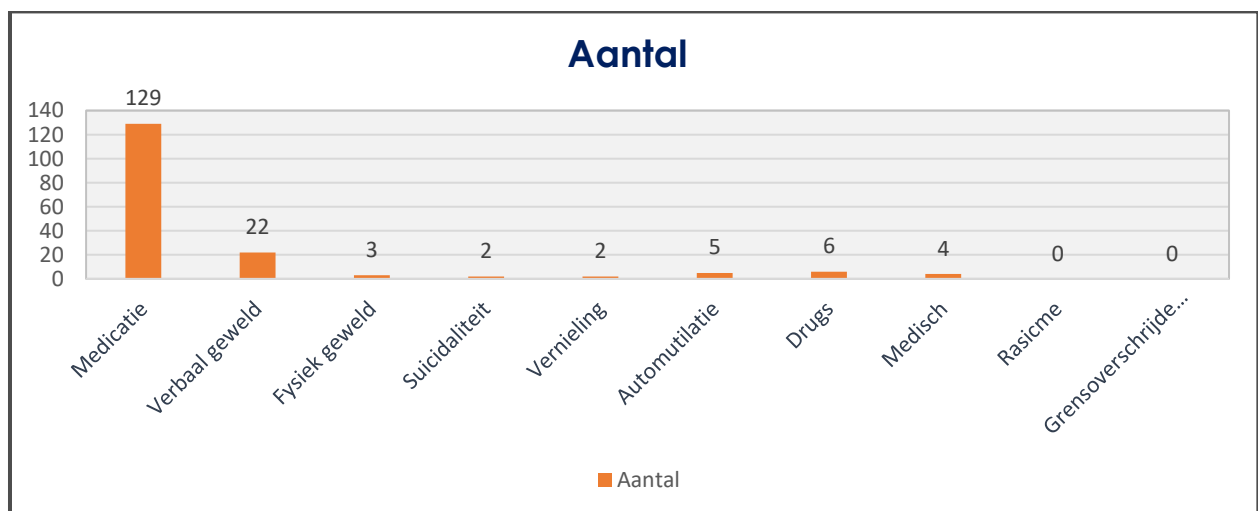
### Overzicht uitkomsten MIC-Commissie 2022

In het volgende overzicht is duidelijk te zien hoeveel MIC meldingen er gedaan zijn in het jaar 2022, en op welk aspect deze betrekking hebben gehad.

Er is onderscheid gemaakt in drie categorieën, namelijk; Agressie incidenten, medicatie incidenten en drank/drugs gerelateerde incidenten.

Tijdens de MIC-Commissie besprekingen, kwam juist naar voren dat het gewenst is om meer categorieën te kunnen onderscheiden, om zo ook specifiekere te kunnen beoordelen en acties op uit te kunnen zetten. Daarom is halverwege 2022 het formulier voor de MIC-meldingen hier ook naar gewijzigd.

Nu is er onderscheid per heden gemaakt om te kiezen voor: Medicatie, verbaal geweld, fysiek geweld, suicidaliteit, vernieling, automutilatie, drugsgerelateerd, medisch, racisme of grensoverschrijdend gedrag.



We zien met deze wijziging dat we dus veel meer inzicht hebben gekregen in de richting waarop de MIC geschreven is. Vooral medicatie blijft een terugkerend item als MIC-melding. Dit heeft vooral te maken met complexiteit van de doelgroep en het vrijwillige karakter van de organisatie, waarbij clients medicatie mogen weigeren of vaak ineens afwezig zijn, waardoor medicatie niet verstrekt kan worden. Lopende afspraken zijn hierover met de voorschrijvende ketenpartners, dat per client hier over geëvalueerd blijft worden, om te zien hoe dit verloopt of dat er andere afspraken moeten worden gemaakt.

## **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 wet zorg en dwang (WZD) is op 1 januari 2020 ingetreden en regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening. Deze wet is van toepassing op de bewoners binnen Neocura een CIZ indicatie met als grondslag een verstandelijke beperking. Neocura beschikt over een procedure waarin de WZD wordt beschreven. Hierin staat uitleg over wat en wie er onder de WZD valt, wat wordt verstaan onder onvrijwillige zorg en wils(on)bekwaamheid, de belangrijkste regel 'nee, tenzij..', uitleg over ernstig nadeel en het stappenplan.

Binnen Neocura wordt in principe met name ingezet op het voorkomen en vermijden van onvrijwillige zorg. Er is een focus op preventie en alternatieven. Er zijn een aantal manieren waarop hier in 2022 aandacht aan is besteed.

Er is een start gemaakt met het updaten van de procedure WZD. Dit omdat is geconstateerd dat de procedure op sommige punten nog verfijnd kan worden. Denk aan een betere beschrijving wegingskader voor onze doelgroep, meer uitleg over begrippen subsidiariteit en proportionaliteit en korte voorbeelden uit de praktijk.

Er is binnen de teams tijdens teamvergaderingen en cliëntbesprekingen meer aandacht voor bewustwording rondom onvrijwillige zorg. Zo is de inzet van kamercontroles een onderwerp van gesprek. In principe worden bewoners bij start zorg op de hoogte gesteld van de mogelijkheid tot kamercontroles, en geven zij hiertoe toestemming. Wanneer een kamercontrole wordt uitgevoerd, kan een bewoner zich alsnog verzetten of zijn toestemming intrekken. Het is goed als begeleiders zich hiervan bewust zijn, en weten hoe te handelen wanneer deze situatie zich voordoet. Voorliggend is er meer dialoog over de noodzaak, doelmatigheid en proportionaliteit van de inzet van een kamercontrole, waarbij er wordt ingezoomd op wat er al is ingezet en of er nog alternatieve oplossingen zijn. Een kamercontrole wordt, ook al heeft een bewoner ingestemd, toch vaak als indringend in de persoonlijke levenssfeer ervaren.

Hetzelfde geldt voor het onderwerp ontvangen van bezoek. Er worden wel eens afspraken gemaakt met cliënten over het ontvangen van bezoek, bijvoorbeeld over de frequentie en wie er op bezoek mag komen. Dit gebeurt in overleg met de cliënt. Dat geldt ook voor terreinverboden voor ongewenst bezoek (denk aan vermoeden loverboy/seksuele uitbuiting, drugsdealers, criminelen), soms ook ter bescherming van (een) bewoner(s) en hun veiligheid.

Andere voorbeelden waarin bewoners in zekere zin kunnen worden beperkt, is bijvoorbeeld het (met toestemming) in beheer geven van de pinpas, of het betreden van de woonruimte zonder afspraak. Hier worden vooraf duidelijke afspraken over gemaakt met de cliënt. Ook hierin speelt de (multidisciplinaire) afweging rondom de noodzaak, doelmatigheid en proportionaliteit een rol, waarbij er meer wordt stilgestaan bij de inzet ervan, zodat dit geen vanzelfsprekendheid is. De bewustwording is een goede eerste stap.

Tenslotte is er meer aandacht voor preventieve maatregelen en een meer algemene houding/cultuur om positieve invloed uit te oefenen op probleemgedrag, in plaats van beheersmatig of controlerend te reageren. Bijvoorbeeld het zorgen voor een fijne omgeving, en het voorkomen van prikkels om onrust te voorkomen. Of het zorgen voor een goede benadering en bejegening van cliënten, meer na te denken over 'de vraag achter de vraag' en oog te hebben voor onderliggende behoeften bij de zorgvraag van onze cliënten. In de teams is aandacht voor reflectie middels supervisie en intervisie, ook op eigen professioneel handelen. In het contact met cliënten wordt, afgestemd op het niveau en de mogelijkheden van de individuele cliënt, zo veel mogelijk gestuurd op samenwerking, dialoog, stimuleren van zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid. Samenvattend is er afgelopen jaar een degelijke start gemaakt aan de om bewuster te handelen 'in de geest der wet' om onvrijwillige zorg zo veel mogelijk te voorkomen.

## **Klachtenverslag**

Over het gehele jaar 2022 zijn er bij de klachtenfunctionaris acht officiële klachten gemeld, door vijf verschillende cliënten 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.

Vier van de acht klachten zijn intern naar tevredenheid opgelost door middel van het voeren van een gesprek tussen de client en de betreffende begeleider en eventueel betrokkenen (bemiddelingsfase), waarbij er afspraken zijn gemaakt over hoe verder. Daarna wordt er altijd schriftelijk teruggekoppeld door de klachtenfunctionaris.

Twee klachten zijn na het bespreken hiervan ongegrond verklaard, dit had vooral te maken met dat het geen echte klacht was, maar meer een zorgmelding. De andere klacht werd ongegrond verklaard, omdat het ging over een client die hier zelf niet van op de hoogte was en er geen toestemming voor uitwisselen informatie aanwezig was. Na meermaals contact zoeken hierover werd er niet meer gereageerd en is de klacht als ongegrond verklaard.

Twee klachten zijn of rechtstreeks of via ons bij het Klachtenportaal zorg terecht gekomen en daar behandeld. Eén van deze twee klachten is alsnog binnen de bemiddelingsfase intern opgelost, de andere externe klacht is ook echt tot een zitting gekomen bij de Geschillencommissie. Hierbij is de klacht ongegrond verklaard en is Neocura in het gelijk gesteld.

### **Klachtenverslag specifiek 2022**

- Twee klachten door één client betrof dat client van mening was dat er geen hulp geboden werd, toen zij hier wel om vroeg en daarnaast dat er hierdoor een conflict ontstaan zou zijn met een medewerker over communicatie. De klacht is met alle betrokken besproken intern en er zijn gesprekken geweest om te bemiddelen. Hiermee is de klacht naar tevredenheid afgehandeld.
- Eén klacht betrof het stopzetten van een zorgtraject van een client, i.v.m. het niet betalen van de huur en het niet afnemen van begeleiding/zorg. Dit is in overeenstemming gegaan met het sociaal wijkteam. Client heeft het Klachtenportaal Zorg ingeschakeld en zo is deze klacht behandeld door de Geschillencommissie. Hierbij is de klacht ongegrond verklaard en Neocura in het gelijk gesteld.
- Eén klacht betrof het handelen van begeleiding omtrent de benadering in werkwijze richting de client. Hier zijn gesprekken over geweest en dit is tijdens de bemiddelingsfase intern met elkaar opgelost en naar tevredenheid.
- Eén klacht betrof het niet meer willen samenwerken met de persoonlijk begeleider van betreffende client. Er werd gevraagd om een wissel van

persoonlijk begeleider. Deze klacht is met elkaar besproken en uiteindelijk is besloten met alle partijen om gezien de spanning die er op de samenwerkingsrelatie was komen te staan, inderdaad een wissel toe te passen. Dit is goede afstemming gebeurd met alle partijen en daarmee is ook de klacht met tevredenheid afgehandeld.

- Eén klacht is ingediend door een client, die hinder ondervond in contact met een andere client. Ook deze klacht is besproken met alle betrokken partijen, zijn er duidelijke afspraken gemaakt voor vervolg en is daarmee ook deze klacht naar tevredenheid afgehandeld.



## **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.

Elk jaar wordt er een opleidingsplan gemaakt, waarin volgens planning te zien is welke scholingen er gegeven gaan worden.

Dit opleidingsplan wordt in samenspraak met de medewerkers opgesteld, vaak vanuit een Groot Overleg bijeenkomst. Deze bijeenkomsten zijn meestal twee keer per jaar en biedt medewerkers de gelegenheid om agendapunten in te brengen om met de directie te bespreken. In het jaar 2021 is er hierbij ook veel aandacht geweest aan de doelstellingen van de organisatie, maar ook het opstellen van teamdoelstellingen. Het grootste hoofdonderwerp wat hierin naar voren kwam, is dat de teams meer wilden doen met feedback geven. In overleg met de teams is er daarom voor gekozen om buitenom de BHV trainingen, de rest van het opleidingsbudget te spenderen aan teamcoaching. Dit is verzorgd door Bureau op Eigen Kracht, waarbij er zowel individuele gesprekken als teamdagen georganiseerd zijn.

## **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.

Naast contact met familie, proberen we daar waar kan ook cliënten te stimuleren om netwerk buiten de organisatie op te bouwen. Mogelijk door het deelnemen aan (sport)clubjes of soms doormiddel van het inzetten van een maatjesproject.

Afgelopen jaar is er mede hierdoor voor gekozen om vanuit de dagbesteding van Neocura het contact te leggen met het bejaardentehuis aan de overkant van het park. Dit is een laagdrempelige manier voor onze bewoners om ook "buiten de deur" met anderen in contact te komen en de ervaring is tot op heden dat dit een positieve uitwerking heeft op die cliënten. Dit spreken zij ook uit naar ons, dus hieruit halen wij ook die bevestiging.

Er is een actieve samenwerking tussen Neocura en verschillende behandelaars. Zo wordt er vooral gewerkt met bijvoorbeeld Pro Persona, Kairos en IrisZorg, van waaruit veel van onze cliënten behandeling ontvangen. Om de samenwerking hiermee optimaal mogelijk te laten verlopen, is er elk kwartaal een samenwerkingsoverleg. Hierbij wordt de communicatie en onderlinge samenwerking uitgebreid besproken met elkaar en indien nodig de nodige afspraken vast gelegd.

## **Medewerkerstevredenheid**

Neocura heeft in samenwerking met UniPartners, een onafhankelijk medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) gehouden, onder al haar personeel. In totaal hebben 33 medewerkers een uitnodiging ontvangen, om de digitale vragenlijst in te vullen. De vragenlijst had drie kernthema's, namelijk; kwaliteit van werk, de werkgever en de werkomgeving.

Er is een opkomst percentage van 82% geregistreerd, waardoor over het algemeen een groot gedeelte van de teams de vragenlijst heeft ingevuld. Hierbij moet wel benoemd worden dat dit percentage sterk wordt beïnvloed door de relatief lage opkomst binnen team Dagbesteding, waar maar de helft (50%) van het personeel de vragenlijst heeft ingevuld.

### Opkomst per team:

Team Dagbesteding 50%  
Team Hofje 83%  
Team Kazerne 83%  
Team MT 100%

### **Algemene uitkomst:**

Het MTO presenteert Neocura als een degelijke organisatie waar medewerkers plezier hebben in hun werk en zich betekenisvol en gewaardeerd voelen. Neocura slaagt erin medewerkers aan zich te binden.

Tegelijkertijd blijkt dat niet alle medewerkers tevreden zijn over hun arbeidsvoorwaarden, over de onderlinge samenwerking in de teams en over de werkomgeving.

Het MTO toont dat de medewerkerstevredenheid over het algemeen hoog is, en dat de mate van tevredenheid met werk, werkgever en werkomgeving vergelijkbaar is. De tevredenheid met het werk uit zich vooral in de waardering van de inhoud van het werk, de betekenisvolheid van het werk en de doorgaans hoge rapportcijfers die aan het werk zijn toegekend.

Arbeidsvoorwaarden, werkhoeveelheid en (in sommige teams) ook ontwikkelingsmogelijkheden stemmen medewerkers over het algemeen tot minder uitgesproken tevredenheid.

Als het gaat om tevredenheid met de werkgever, dan is de tevredenheid over het gevoel van waardering, mate van ondersteuning en inspraak over het algemeen hoog, terwijl de taakverdeling en samenwerking volgens sommige medewerkers te wensen over laten.

Betreffende het sub-thema 'werkomgeving' geven medewerkers aan zich thuis te voelen bij Neocura en zich ook betrokken te voelen op de organisatie.

Als het gaat om de kwaliteit van de werkomgeving en de samenwerking met collega's is de tevredenheid (in sommige teams) wat lager. Ook geeft een meerderheid van de medewerkers aan in meer of mindere mate te maken te krijgen met ongewenst gedrag

## Rapportcijfer gegeven aan organisatie

Tenslotte is door de medewerkers ook aan de organisatie een rapportcijfer gegeven. De rapportcijfers die de medewerkers van Neocura aan hun organisatie hebben gegeven lopen uiteen van een 7 tot en met een 9. Gemiddeld wordt de organisatie Neocura door de medewerkers beoordeeld met een 8.

Tussen de teams zitten er geen hele grote verschillen in de gemiddelden, logischerwijs is de spreiding in de grotere teams (Kazerne en Hofje) groter dan in team Dagbesteding en het MT.

De resultaten laten zien dat Neocura door haar medewerkers goed wordt beoordeeld.

Tabel 18: Rapportcijfer organisatie

Team	Gemiddelde	Mediaan	Laagste	Hoogste
Kazerne	8,1	8	7	9
Hofje	7,8	7,8	7	8,8
Dagbesteding	8,4	8,4	8	8,8
MT	8,3	8,5	8	8,5
Totaal	8	8	7	9

Het gehele rapport wat door UniPartners is opgesteld is besproken met een afvaardiging van het personeel. Onderstaande punten zijn na de bespreking opgepakt binnen de organisatie.

### De belangrijkste uitkomsten hiervan zijn geweest:

- Arbeidsvoorwaarden: de lagere score hierop heeft vooral te maken gehad met het niet uitkeren van de eindejaarsuitkering. Voor het jaar 2022 is beloofd dit wel te gaan doen, maar medewerkers geven aan dat zij dit ook echt eerst willen zien.
- Werkhoeveelheid: de hogere score hierop heeft volgens de werknemers vooral te maken met de vele zieken die er onder het personeel zijn geweest. Zij ervaren zelf wel dat dit grotendeels te maken heeft met prive problemen van de werknemers, maar hiermee wordt de druk bij de andere werknemers hoger, ondanks inzet inval.
- Ontwikkelingsmogelijkheden: hierop is weinig input gekomen tijdens de bijeenkomst. Eigenlijk was er vooral veel tevredenheid over de ingezette trainingen vanuit Neocura. Wel is de opmerking geplaatst dat niet iedereen het altijd prettig vindt om hiervoor "terug te moeten komen". Hierbij is wel toegelicht dat de trainingen meegenomen zijn als werkdagen voor collega's, dus dat vooral de beeldvorming hierin niet helemaal kloppend lijkt te zijn.
- Waardering van het werk: werknemers zouden graag vaker willen horen dat ze dingen goed doen vanuit hun leidinggevende.
- Ongewenst gedrag: de werknemers geven aan dit eigenlijk niet echt te herkennen, behalve dat zij te maken hebben met ongewenst gedrag vanuit klanten richting hen. Desondanks is besloten dat elke teamleider tijdens het tussentijds gesprek met werknemer, dit nog specifiek zal uitvragen bij de werknemer.

## **Terugblik 2022 per team:**

### Team Hofje:

Afgelopen jaar hadden wij als doel dat 80% van onze bewoners dagbesteding had. De focus hebben we hier als team opgelegd en het doel is behaald. Het serieus volgen van dagbesteding is bij zo goed als iedere cliënt onder de aandacht gebracht in het zorgplan en daarmee in het team. Zorgplannen worden d.m.v. de zelfredzaamheidsmatrix opgesteld. Ook zijn we afgelopen jaar meer gaan werken met de doelen uit het zorgplan en deze meer gaan implementeren in de contactmomenten.

Afgelopen jaar zijn wij gaan werken met een digitaal aftekensysteem voor de medicatie. Dit was even wennen, maar zeer overzichtelijk. Desalniettemin blijft het een aandachtspunt om alles af te tekenen. Het digitale aftekensysteem is veel gebruiksvriendelijker.

Verder zijn er een aantal secundaire arbeidsvoorwaarden ingezet die de tevredenheid onder medewerkers van het hofje sterk verhoogd hebben, zoals een eindejaarsuitkering, fietsplan en het aanbod aan trainingen en intervisie.

De veiligheid en de sfeer in het team is verbeterd. Er was veel verloop in het team qua personeel. Inmiddels hebben we wat langer eenzelfde teamsamenstelling. Er is nog steeds verbetering mogelijk en het is belangrijk dat we ieders kwaliteiten (meer) gaan benutten. Het streven is dat ieder teamlid zich aan een ander teamlid kan optrekken. Er staat dan ook een teambuilding gepland. Ook de samenwerking met externe disciplines is verbeterd. Er is een overleg met ketenpartners geweest om de begeleiding af te stemmen.

Eén van de verbeterpunten die wordt aangegeven in team hofje is dat de randvoorwaarden voldoende op orde zijn om goed te kunnen werken. Hierin ligt deels een taak voor het managementteam, deels een taak voor het team zelf om dit op te pakken. Het gaat hierin om praktische zaken zoals: een werkende printer/scanner, door middel van camera's een beter zicht op bewoners, een protocol voor een goede pb-overdracht en een laptop extra aanschaffen. Medewerkers geven aan dergelijke zaken nodig te hebben om goed en efficiënt te kunnen werken.

We zijn nog zoekend in de afstemming agenda i.c.m. bezetting en de verdeling van pb- en neventaken. Onlangs is er in de teamvergadering een afspraak gemaakt over wat de minimale bezetting moet zijn om de agenda te kunnen draaien. Ook hebben we afspraken gemaakt over hoeveel er tegelijk in de agenda gepland wordt. Er zal een nieuwe balans moeten ontstaan waarbij alle verschillende taken opgepakt worden.

### Team Dagbesteding

Wat wij zien is dat de organisatie het afgelopen jaar gericht is op het leveren van kwaliteit en het opstellen van duidelijke richtlijnen voor zowel Kazerne, het Hofje en Dagbesteding. Procedures zijn uitgewerkt en waar nodig aangepast. Ook is nu nog duidelijker waar de procedures te vinden zijn.

Ons eigen team is uitgebreid met een collega. Qua doelen hebben wij als team bijna alles weten te verwezenlijken. Denk bv aan gedragsregels opstellen, inventarisatielijsten maken, beter contact met persoonlijk begeleiders, in het zorgplan opgenomen worden en halfjaarlijkse evaluaties met de bewoners en pb'er.

Waar wij trots op zijn is dat we de dagbesteding duidelijk op de kaart hebben gezet binnen de organisatie.

#### Team Kazerne:

Het afgelopen jaar zijn er veel nieuwe ontwikkelingen gestart. Zowel met behulp van oude en vertrouwde werknemers als met nieuwe aanwinsten. Alles om de kwaliteit en duurzaamheid van onze zorg te verbeteren.

Eén van de doelstellingen was om meer diepgang toe te passen in de geplande contactmomenten met onze bewoners. Hiervoor hebben wij het afgelopen jaar de zorgplannen meer leidend gemaakt, waarbij de ZRM een belangrijk hulpmiddel is geworden. Om deze reden worden de rapportages tegenwoordig ingediend op de relevante zorgdoelen, zodat direct inzichtelijk is hoe de voortgang verloopt. Dit gebeurt nog niet altijd. Ook zijn deze rapportages vooralsnog heel feitelijk opgesteld, en mogen nog meer duidelijkheid geven in wat wij als begeleiders hebben gedaan en waarom.

Het direct en correct controleren en aftekenen van medicatie was voorheen een verbeterpunt. Het afgelopen jaar hebben wij afscheid genomen van aftekenlijsten op papier en zijn wij overgestapt naar het digitale tijdperk. Dit verloopt een stuk beter en geeft ook meer inzicht in eventuele wijzigingen en hiaten omtrent medicatie.

Ook de HACCP heeft onze aandacht nodig. Als team richten wij ons steeds meer op het correct naleven van deze regels. Toch blijkt het bijhouden van registratie hiervan nog bij weinig begeleiders in hun systeem te zitten. Aangezien de HACCP een belangrijk verbeterpunt was vanuit voorgaande audits, zullen wij hier tijdens komende vergaderingen aandacht aan blijven besteden.

Verder mag er nog meer samenwerking zijn met onze interne dagbesteding. Deelname aan interne en/of externe dagbesteding willen wij het liefst als keiharde voorwaarde om hier te mogen wonen. Vooral in het begin blijken afspraken omtrent dagbesteding nog te vrijblijvend. Dit zorgt er vaak voor dat op langere termijn de dagbesteding ook meer als iets vrijblijvends wordt gezien.

Als team Kazerne herkennen wij wel een stijgende lijn. Ook gezien de flexibiliteit binnen het team als het bijvoorbeeld gaat om ziekmeldingen. Toch missen wij op verschillende punten nog een duidelijke rolverdeling. Hierdoor voelt niet iedereen zich altijd geroepen ergens verantwoordelijkheid voor te pakken en blijven dingen soms liggen. Voor onze rol als team binnen de organisatie hebben wij nog wel een wens. Wij zouden graag meer grip hebben op de zorgovereenkomsten en persoonlijke afspraken die wij met nieuwe bewoners opstellen. Daarnaast zoeken wij als team naar meer inzicht omtrent methodisch werken en welke cultuur wij uitdragen. Om ons zo nog eenduidiger en consistent in te zetten voor onze bewoners.

## Hoofdstuk 3 Verbeteren & Ontwikkelingen 2022

Gekeken naar de aspecten die binnen de bouwstenen aan bod zijn gekomen, zijn er meerdere verbetervoorstellen voort gekomen, die in 2023 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 en cliëntenraad verbeteren;
- ZRM (zelfredzaamheidsmatrix) werkwijze is afgelopen jaar geïmplementeerd, maar zal dit jaar uitgebreider mee gewerkt gaan worden;
  - Hygiëne op de locatie(s) wordt verbeterd

### Medewerkersniveau:

- Opstellen van het scholingsplan in samenwerking met de werknemers zelf
- Aandacht hebben voor de uitkomsten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek, als ook de werkhoeveelheid, ziekteverzuim, waardering voor het werk en risico's rondom ongewenst gedrag. Voor dat laatste zal Q1 2023 een RI&E ook weer afgenomen worden binnen Neocura, waar dit onderwerp ook specifiek aan bod zal komen.

### Organisatieniveau:

- Financiële stabilisatie, door volledige bezetting appartementen te behouden en wachtlijst verder uit te breiden;
  - ISO-certificering behouden;
- Openen van nieuwe locaties in het land, om zo meer mogelijkheden voor zowel klanten als werknemers te creëren en meer "body" als organisatie te krijgen;

## Hoofstuk 4 Visitatie

### Raad van Commissarissen

De in 2021 ingezette herstructurering was de basis voor een goed en gezond 2022 waarbij de benoeming van een nieuwe Raad van Commissarissen per 1 juli 2022 als een afronding van de herstructurering kan worden beschouwd.

Op 30 juni 2022 zijn de heren J.J. Schellekens en J.R. Zefnath teruggetreden als leden van de Raad van Commissarissen en per 1 juli 2022 zijn benoemd:

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

In de periode vanaf 1 juli is de Raad van Commissarissen driemaal bijeen geweest, inclusief een uitgebreid kennismakingsbezoek. Met genoegen heeft de Raad mogen constateren dat leiding en medewerkers van Neocura een hele mooie gestructureerde organisatie hebben neergezet, waarbij het welzijn van bewoners en medewerkers centraal staat.

De Raad van Commissarissen heeft in het verslagjaar ingestemd met de plannen van de Raad van Bestuur om de organisatie uit te breiden met nieuwe vestigingen. De organisatie is er klaar voor en de vraag naar Neocura-zorg is groot. Specifiek is in het verslagjaar ingestemd met een nieuwe vestiging in Hoensbroek.

Met genoegen is ook vastgesteld dat er sprake is van een financieel gezonde organisatie, zeker als hierbij in acht genomen wordt dat alle historische verplichtingen zijn opgelost. De Raad van Commissarissen wil de Raad van Bestuur en directeur Annelijn Buiters danken voor hun inzet en samenwerking.

### De Cliëntenraad:

Hoe vonden we het afgelopen jaar om bij Neocura te wonen en de zorg die we kregen:

- Goed , we voelen ons gehoord en gezien door zowel begeleiders als management/directie;
- We kregen goed ondersteuning bij het zoeken naar bijvoorbeeld vrijwilligerswerk of daginvulling ,financiële ondersteuning (zoals aanvraag indienen voor budgetcoach of bewindsvoering);
- Er zijn weinig conflicten tussen cliënten geweest op de locatie, dat is fijn;
- Het regelmatig als daar behoefte aan is meegaan naar ziekenhuis/huisarts afspraak wordt als prettig ervaren door de cliënten;
- Er wordt door begeleiding tijd vrij gemaakt waar het mogelijk is, wanneer cliënten aangeven behoefte te hebben aan een extra gesprek of ondersteuning.

Wat wij als cliëntenraad graag komend jaar zien, waar aandacht aan besteed wordt:

- Ruimte maken om te sporten;
- Kritischer kijken naar welke cliënten we binnenhalen, we vinden dat sommige cliënten hier niet altijd passen;
- Voorkomen van eenzaamheid;
- Meer ondersteunen bij post; begeleiding kan hier actiever naar vragen bij cliënten.

## **Conclusie Kwaliteitsrapport Neocura:**

### **Welke kwaliteitsverbeteringen gaan we inzetten komend jaar?**

#### Doelstellingen Neocura – 2023

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 volgt het beleidsplan 2023, rondom de aspecten verduurzaming en innovatie.
4. Neocura volgt het nieuwe format rondom bewonersvergaderingen, waarbij cliënten een platform hebben om hun visie, mening en ideeën te bespreken.
5. Neocura blijft actief bezig met het verminderen van de kwetsbaarheid van overhead gerelateerde zaken zoals HR, Financien, Zorgadministratie, Kwaliteit & Beleid en Administratie.
6. Neocura opent (of treft voorbereidingen voor de) nieuwe locaties -> Roepaen + Hoensbroek
7. Neocura onderzoekt de mogelijkheden in samenwerking met Centrum2020 voor uitrollen behandelvisie

#### **Aandachtsgebieden / Kernwoorden voor 2023:**

- ZRM Methode, inclusief evaluaties
- Hygiëne
- Clienttevredenheid
- Doorstroom personeelsbeleid