

Jaarverslag 2017  
V.O.F. Balanszorg

*Balanszorg*



*Wonen met zorg*



## 1. Vooraf

### 1.1 Missie en Visie

#### Missie Balanszorg

De cliënt staat centraal en krijgt zorg op maat.

#### Visie van Balanszorg

Balanszorg is een organisatie die er naar streeft cliënten goede zorg en passende woonomgeving te bieden. Wij nemen onze cliënten serieus en bepalen samen het doel waar we naar op weg zijn. Wij bieden de beste woonomgeving met mensen die onze passie delen, samen dragen we er zorg voor dat we tevreden cliënten met goede verzorging en woonomgeving hebben.

#### Strategie

Om de missie en visie uit te kunnen voeren zijn er voor Balanszorg doelstellingen opgesteld. Deze zijn onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem, alle doelstellingen worden SMART opgesteld en voorzien van een strategie. De status wordt binnen de overlegvormen bijgehouden en door de eindverantwoordelijke kan worden bijgestuurd. Bij de periodieke Organisatiebeoordeling wordt een volledige evaluatie op de doelen en de werkwijzen uitgevoerd en zetten wij waar nodig verbetermaatregelen in.

Om dit te realiseren hanteert Balanszorg een aantal uitgangspunten:

#### Kernwaarden

- Balanszorg heeft aandacht voor haar cliënten
- Balanszorg draagt zorg voor haar medewerkers
- Balanszorg maakt haar beloftes waard
- Balanszorg heeft een 'can do' mentaliteit

#### Kernkwaliteiten

- Medewerkers zijn betrokken
- Samenwerken
- Goede zorg leveren
- Tevreden cliënten en mantelzorgers

In het afgelopen verslagjaar is het zeker gelukt de voorgaande doelstellingen te realiseren.

2017 was voor Balanszorg in veel opzichten een positief jaar.

In dit verslag worden een aantal ontwikkelingen en resultaten beschreven.

### 1.2 kwaliteitskader

Over de kwaliteit van de verpleegzorg is de laatste jaren veel te doen geweest. Dat heeft onder andere geleid tot een landelijk kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Balanszorg voldoet in hoge mate aan de daarin gestelde criteria en kent een visie en kwaliteitsplan. Dit jaarverslag sluit aan bij de structuur daarvan zodat dit verslag tevens het kwaliteitsjaarverslag is.



## **2. Kwaliteit & veiligheid**

### **2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning**

Balanszorg werkt met een klein, zelf organiserend team. Zij waarborgen de praktische zorgverlening. Er is 24 uur per dag tenminste een verzorgende niveau 3 IG aanwezig.

Daarbij is (eventueel specialistische) verpleegkundige zorg op afroep beschikbaar.

Verpleegkundige zorg wordt geboden op basis van de Vilans protocollen. Voor elke cliënt is er een individueel zorgplan dat tenminste twee maal per jaar in overleg met de cliënt wordt besproken en waar nodig aangepast.

Voor iedere client persoonlijk wordt gekeken naar een geschikte dagbesteding. Dit kan in de vorm van een (betaalde) baan zijn of een activiteitenprogramma bij onze dagbesteding: aan t Knoal. Ook anderen die geen zorg ontvangen van Balanszorg kunnen hieraan meedoen.

Afgezien van het groepsgerichte activiteitenprogramma wordt ook gezocht naar individuele mogelijkheden die aansluiten bij de interesses of behoeftes. Daarbij kan gedacht worden om iets voor een medecliënt te doen, huishoudelijke taken, buitenactiviteiten als wandelen, boodschappen doen of planten verzorgen.

Er wordt samengewerkt met andere organisaties om de zorg en ondersteuning rondom “onze” cliënten individueel te verhogen/verbeteren. Denk hierbij aan Noorderbrug, VNN, Welstad, etc.

### **2.2 wonen & welzijn**

Goed wonen en je prettig voelen doe je in een omgeving die bij je past. De flat aan de Jan Kortstraat heeft enig achterstallig onderhoud. Deze flat is in eigendom van woning corporatie Lefier. Met Lefier zijn enkele gesprekken geweest om de leefbaarheid in de flat te verhogen. Zij zijn in gesprek gegaan met scholengemeenschap Noorderpoort Stadskanaal om te kijken of er een lesprogramma mogelijk is om het pand te “up-daten”. Ze hebben hierbij rekening gehouden met de wensen van cliënten van Balanszorg. Medio 2018 gaat het pand opnieuw geverfd worden en zijn er tal van andere aanpassingen in en om het gebouw gepland. Zoals bijvoorbeeld het groen rondom het pand.

Verder vinden we bij Balanszorg zelfredzaamheid en zelfstandigheid van de client belangrijk. Men is zelfverantwoordelijk voor eigen leven. Met behulp van ambulante begeleiders wordt de client ondersteunt bij het vinden van werk, onderhouden relaties, een zinvolle dagbesteding en financiën. Op deze manier wordt getracht de client zijn/haar gevoel van eigenwaarde te vergroten. Dat men uit kan gaan van zijn/haar eigen kracht.



## 2.3 Veiligheid

Vanzelfsprekend is veiligheid een permanent aandachtspunt. Er zijn regelmatig (bij)scholingen bedrijfshulpverlening zodat medewerkers ook op dit terrein over de nodige vaardigheden beschikken. Geplande en ongeplande ontruimingsoefeningen staan op de agenda voor 2018.

Incidenten in de zorgverleningen worden gemeld, geregistreerd en besproken zodat deze zoveel mogelijk voorkomen kunnen worden.

Mic resultaten 2017

	1 <sup>e</sup> kwartaal 2017	2 <sup>e</sup> kwartaal 2017	3 <sup>e</sup> kwartaal 2017	4 <sup>e</sup> kwartaal 2017	Totaal
Vallen	6	1	3	4	14
Medicatie	4	12	9	10	35
Intimiderend en/of agressief gedrag	7	1	2	-	10
anders	1	-	2	-	3
Totaal	18	14	16	14	62

De meeste incidenten deden zich voor rond medicatie en vallen. Incidenten die als 'anders' geregistreerd zijn betroffen een val incident van een medewerker, een grote brand vlakbij de flat en een melding t.a.v. de huisartsenpost. Incidenten met intimiderend gedrag en/of agressie betroffen vooral rondom frustratie van cliënten omdat ze iets niet voor elkaar kregen wat ze graag wilden. Bij een melding was de uitkomst dat de client uit zorg is gemeld tegen de wil van de client. Incidenten worden maandelijks in de teams besproken en ieder kwartaal door de mic-commissie.

Ten aanzien van de medicatieveiligheid zijn de procedures opnieuw beoordeeld en bestaan er goed functionerende afspraken met huisartsen en apotheken.

## 2.4 Leren en verbeteren

Scholing

Om goede zorg te kunnen bieden is het belangrijk dat medewerkers goed gekwalificeerd zijn maar ook dat ze hun kennis en vaardigheden actueel kunnen houden en verder ontwikkelen. Balanszorg heeft een actief stagebeleid en werkt daarbij samen met verschillende scholen en opleidingen. Ook medewerkers met een dienstverband volgen opleidingen. Alle verzorgende- en verpleegkundige medewerkers zijn ingeschreven bij het V&V register waarin ook de bijscholing wordt geregistreerd. Voor medewerkers van Balanszorg wordt de mogelijkheid gecreëerd om met behulp van "mobiel skillslab" cursussen aangeboden ten aanzien van verpleegkundige vaardigheden zodat medewerkers ook bekwaam kunnen blijven. Medewerkers onderling organiseren een zestal keer per jaar een klinische les. In deze lessen/voordrachten worden onderwerpen behandeld die in de dagelijkse praktijk voorkomen. Verder is er voor iedere medewerker een budget beschikbaar voor scholing gebaseerd op het aantal contract uren wat men werkt. Dit budget mogen ze naar eigen inzicht gebruiken.

Iedere medewerker die bevoegd en bekwaam is om handelingen te verrichten noteert dit op een zgn. "bekwaamheidslijst", deze lijsten zijn voor iedereen inzichtelijke zodat men van elkaar weet wie, welke handeling mag verrichten.



## Klachten

Balanszorg kent een klachtenprocedure. Wanneer iemand niet tevreden is kan dit in de locatie bij de medewerker en/of coördinator aangegeven worden. Wanneer dat niet tot een bevredigend resultaat leidt kan een klacht worden ingediend. In 2017 is dit echter niet het geval geweest.

## Client enquête

In 2017 is er een enquête gehouden onder de cliënten van Balanszorg. De enquête werd verstuurd aan alle cliënten van Balanszorg. Per post kwam 63,6 % van de ingevulde enquêtes terug. Bij een ontvangst van data die hoger is dan 50% is een onderzoek valide en betrouwbaar te noemen. De uitkomsten zijn geturfd. De meest voorkomende antwoorden zijn gecategoriseerd en in overzichtelijke diagrammen weergegeven. De meerkeuze vragen zijn geanalyseerd. Uit de uitkomst van de enquête zijn conclusies getrokken; dezen zijn verwerkt in aanbevelingen.

De respondenten is gevraagd om, op een schaal van 0-10, aan te geven in hoeverre zij de instelling zouden aanbevelen bij vrienden en familie. In onderstaande tabel staan de resultaten voor deze vraag weergegeven. Een 0 betekent: zeer waarschijnlijk niet. Een 10 betekent: zeer waarschijnlijk wel.

<b>Vraag 24</b>	Huidige meting	Landelijk
Zou U de instelling bij uw familie en vrienden aanbevelen?	9,3	8,5

## 2.5 Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector

Kort gezegd HKZ voor kleine organisaties. Er is in 2017 hard gewerkt om dit keurmerk te behalen. In maart 2018 is de externe audit geweest en is daadwerkelijk positief gereageerd en mogen we dit keurmerk voeren.



### 3.randvoorwaardelijk

#### 3.1 Personeel

Personeelssamenstelling

Aantal medewerkers en opleidingsniveau

	Totaal aantal medewerkers	Gediplomeerd verpleegkundigen	Gediplomeerd verzorgenden	Gediplomeerd helpenden	Ambulant begeleiders	anders
1-1-17	9	-	6	1	1	1
1-1-18	15	2	8	1	2	2

- Een aantal gediplomeerde medewerkers is in opleiding voor een hoger niveau.
- Bij anders worden stagiaires en huishoudelijk medewerkers bedoeld.
- Gemiddeld werken er in de Balanszorg dagelijks 1 stagiaire.

Aantallen in/uit dienst

In dit verslagjaar zijn er geen mensen uit dienst gegaan en zijn zes medewerkers in dienst gekomen. Tot nu toe kan bij het aannemen van nieuwe medewerkers geput worden uit open sollicitaties en is plaatsen van een vacaturemelding of advertentie nog niet nodig geweest. De nieuwe medewerkers betreffen 1 ambulant begeleider i.v.m. uitbreiding van deze uren en verpleegkundigen en verzorgenden i.v.m. toename aantal cliënten met zorg.

#### 3.2 Gebruik van hulpbronnen

De manier waarop verpleegkundige vaardigheden behoren te worden verricht is vastgelegd in protocollen. Het is van belang dat een medewerker in geval van twijfel deze protocollen eenvoudig kan inkijken. De landelijke organisatie Vilans ontwikkelt en onderhoudt dergelijke protocollen. Het lidmaatschap van deze organisatie is voor een kleine organisatie als Balanszorg een relatief grote investering. Medewerkers hadden echter via Actiz ook de mogelijkheid actuele protocollen in te zien wanneer dat nodig was. Met ingang van 2018 past Vilans de tarieven enigszins aan van de omvang van de organisatie. Met ingang van 2018 zal Balanszorg daarom zelfstandig lid worden waardoor beschikbaarheid van actuele informatie over verpleegkundige protocollen beter gegarandeerd is. Deze protocollen zijn eenvoudig in te zien voor medewerkers omdat dit gekoppeld is aan het ECD. Verder zijn via het ECD direct oproepbaar de sites van PerSaldo en Zorgvoorbeter.



### 3.3 Gebruik van informatie

Balanszorg wil graag de bureaucratisering beperken en geen onnodige regels vastleggen. Maar in elke organisatie is het maken van afspraken nodig. Om de gemaakte afspraken voor alle betrokkenen goed vindbaar te houden is in 2016 begonnen met een documentenbeheer waar de gemaakte afspraken en vastgestelde procedures digitaal bij elkaar opgeslagen zijn. Ook 'beleidsstukken' als scholingsplan, wachtlijstbeheeren jaarplan zijn hier te vinden. Deze digitale opslag is voor alle medewerkers ten allen tijde beschikbaar

Als organisatie is Balanszorg zeer overzichtelijk. De interne informatievoorziening is daarom ook overzichtelijk. Het bestuur overlegt ongeveer twee maal per maand, is er een coördinatie overleg met de coördinator ambulant met de bestuurders (ongeveer zes maal per jaar), 4 x per jaar is er overleg met de Raad van Toezicht en de bestuurders en is er maandelijks teamoverleg en overleg met coördinator en ambulante medewerkers waarin ook ontwikkelingen en plannen aan de orde komen. Daar is ook direct contact tussen medewerkers en de bestuurders. Van al deze overleggen wordt een verslag gemaakt en worden de afspraken dus vastgelegd. Gezien de omvang van de organisatie is een ondernemingsraad nog niet aan de orde. Omdat de bestuurders doorgaans op de team overleggen aanwezig zijn is de behoefte daaraan ook afwezig.

Verder komt er ieder kwartaal het "Nijsblad" uit: een huisorgaan waarin verslagen en nieuwtjes kunnen worden geplaatst. cliënt krijgen dit blad op papier. Familie en vrijwilligers kunnen dit gratis digitaal ontvangen.

Balanszorg is als organisatie lid van werkgeversvereniging Actiz, PerSaldo en Paletzorg (een organisatie voor zzp-ers en kleine organisaties). Hier haalt zij veel relevante informatie.

Een keer per twee jaar wordt er een medewerker enquête gehouden. In oktober 2017 werd de Balanszorg als organisatie door de medewerkers beoordeelt met een 8,6.



## **4. Andere ontwikkelingen**

### **4.1 Burendag/uitstraling in de buurt**

Er is in 2017 meegedaan aan de landelijke oproep om een burendag te organiseren. Dit was in samenwerking met COOP Musselkanaal. Er werd voor op het plein bij de flat aan de Jan Kortstraat bij de neergezette tafels en stoelen koffie en thee geschonken voor de buurt. Dit werd zowel door bewoners van de flat als door andere buurtbewoners als leuk en gezellig ervaren.

Samen met woningcorporatie Lefier en scholengemeenschap Noorderpoort wordt er gewerkt aan het opknappen van de flat aan de Jan Kortstraat. Medio 2018 wordt het gehele pand aan de buitenkant geveerd en voorzien van nieuwe en frisse kleuren.

### **4.2 Mantelzorg en vrijwilligers**

Bij Balanszorg vinden we het enorm belangrijk om de mantelzorgers en vrijwilligers niet uit het oog te verliezen. Voor deze groep wordt er elk jaar een avond georganiseerd. Er wordt een lopend buffet geregeld en een mogelijkheid om met medewerkers en bestuur te praten. Cliënten zijn voor deze avond niet uitgenodigd.

### **4.3 Contacten andere disciplines**

Een goede samenwerking met “de buitenwereld” wordt actief nagestreefd. Een goed contact met andere zorgverleners zoals huisartsen en paramedici van groot belang. Om de communicatie met huisartsen en apotheken op een hoog peil te houden zijn er zgn. “raamovereenkomsten” afgesloten.

### **4.4 Cliëntenraad**

De wet op de medezeggenschap van patiënten in de zorg (Wmcz) biedt cliënten of patiënten van een zorginstelling de mogelijkheid mee te praten over het beleid van de zorginstelling. Dit kan via de cliëntenraad. Er wordt hard gewerkt om een cliëntenraad op te richten. Echter heeft zich tot op heden nog niemand gemeld om hierin deel te nemen. Het is de bedoeling dat de cliëntenraad 4 x per jaar bij elkaar komt. Cliënten, familie en/of mantelzorgers kunnen lid zijn van de cliëntenraad. Ze vergaderen samen met iemand van het bestuur van Balanszorg.

### **4.5 AVG**

Balanszorg is een V.O.F. met 14 medewerkers en verwerkt daarom niet op grote schaal gegevens. De AVG geeft aan dat het verstandig is om een Functionaris voor de Gegevensbescherming (FG) te hebben en Balanszorg heeft deze dan ook. De AVG verlangt een “Privacy Impact Assessment” (PIA) van Balanszorg en deze is dus ook aanwezig. Om duidelijk te maken dat Balanszorg privacy zeer serieus neemt is er een PIA gemaakt en ondanks dat in de PIA bleek dat de mogelijke privacy-risico's van de gegevensverwerking door Balanszorg laag zijn, is de PIA wel volledig ingevuld.





## **5.Financieel**

Cijfers zijn op te vragen bij directie