

Jaarverslag 2018
V.O.F. Balanszorg

Balanszorg



Wonen met zorg



Inhoud

1. Vooraf.....	3
1.1 Missie en Visie.....	4
1.2 kwaliteitskader	4
1.3 ambulante begeleiding.....	5
2. Kwaliteitskader wijkverpleging.....	6
2.1 Wat heeft de cliënt te verwachten van wijkverpleging?	6
2.2 Aan welke professionele kwaliteitseisen moet wijkverpleging voldoen?	6
2.3 Aan welke organisatorische randvoorwaarden moet wijkverpleging voldoen?	6
3. Randvoorwaarden.....	7
3.1 Personeelsvoorziening en kwaliteit van de arbeid.....	7
3.2 Vraagstukken rond de bekostiging.....	7
3.3 Transparantie en verantwoording	7
4. Andere ontwikkelingen	8
4.1 Burendag/nl doet/lefiar.....	8
4.2 Mantelzorg en vrijwilligers.....	8
4.3 Contacten andere disciplines.....	8
4.4 Cliëntenraad	8
4.5 AVG.....	8
4.6 Menzis.....	8
4.7 HKZ.....	9
4.8 Jaargesprekken	9
5. Plannen/ontwikkelingen 2019.....	10
5.1 BV	10
5.2 ELV/AANKOOP	10
5.3 Wet arbeidsmarkt in balans (WAB).....	10
5.4 OMAHA	10
6. Financieel	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.



1. Vooraf

Met trots presenteren wij hierbij ons tweede kwaliteitsrapport. Dit jaar is deze op basis van het kwaliteitskader wijkverpleging geschreven, dit is terug te vinden in hoofdstuk 2 en 3.

Balanszorg levert haar zorg op basis van “wonen en zorg gescheiden”, dat wil zeggen dat haar cliënten huren van de woningbouwcorporatie en Balanszorg bij de mensen thuis komt om zorg te verlenen. Deze zorg betreft wijkverpleging maar ook ambulante begeleiding aan mensen met behalve somatische problemen ook mensen met een licht verstandelijke beperking of psychiatrische problemen.

Tot nu toe analyseerde Balanszorg de kwaliteit op de items die zich ad hoc voordeden, vaak aan de hand van de beschikbare cijfers, problemen die zich voordeden of wat cliënten en medewerkers aangaven. Nu hebben we met elkaar specifiek ingezoomd op de zorg en aan de hand van de normen die voor de certificering van de HKZ nodig zijn vooral gereflecteerd op de visie en kernwaarden, het zorgproces, de cliëntregie en cliënttevredenheid, of er een goede professionele relatie is tussen medewerkers en cliënten, vakmanschap en ketensamenwerking. Het geeft aan waar we nu staan, waar we trots op zijn en wat we vinden dat er goed gaat, maar ook waar we concludeerden dat het beter kan en waar we dus aan willen werken. Dat hebben we in onze jaarplannen opgenomen.

Kwaliteit is niet alleen te meten, het gaat ook om het verhaal achter de cijfers.
Over dat verhaal blijven we in gesprek, met elkaar, met de cliënten en andere stakeholders!

Veel leesplezier gewenst.

Jolanda Willems en Trea Mulder,
Directeur en eigenaar van Balanszorg



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.

2018 was voor Balanszorg wederom in veel opzichten een positief jaar.

In dit verslag worden een aantal ontwikkelingen en resultaten beschreven.

1.2 kwaliteitskader

Bij Balanszorg staat kwaliteit hoog op de agenda. Balanszorg voldoet in hoge mate aan de gestelde criteria uit het 'kwaliteitskader wijkverpleging' en kent een kwaliteitsplan. Dit jaarverslag sluit aan bij de structuur daarvan zodat dit verslag tevens het kwaliteitsjaarverslag is.



1.3 ambulante begeleiding

In dit jaarverslag wordt vooral gesproken over wijkverpleging. Deze zorg beslaat 65% van de zorg die Balanszorg levert. De andere 35% is ambulante begeleiding. Deze zorg wordt bekostigd door de WMO van de gemeente Stadskanaal. In principe vallen ze niet onder de kwaliteitskader wijkverpleging wat zorg betreft. Echter wat uitvoering betreft gaan ze mee in deze kwaliteitskader. Overal waar u leest “wijkverpleging” zou u dus ook “ambulante begeleiding” kunnen lezen.



2. Kwaliteitskader wijkverpleging

2.1 Wat heeft de cliënt te verwachten van wijkverpleging?

De client van Balanszorg krijgt zorg die aansluit bij wat hij/zij kan. Vanuit het zorgplan, dat wordt opgesteld samen met de client, wordt er gekeken naar hij/zij hulp bij nodig heeft. Daarbij wordt er gekeken of dit plan aansluit bij wat hij/zij zelf kan en of er naasten zijn die dit kunnen. Het plan moet een bijdrage geven aan de kwaliteit van leven. De plannen zijn opgesteld volgens de eisen die gesteld worden door de zorgverzekering en vanuit de WLZ.

Voor iedere client wordt een "risico inventarisatie" gemaakt om in te schatten waar de risico's per client liggen en waar er extra aandacht nodig is. Deze inventarisatie wordt samen met de client gemaakt en wordt opgeslagen in het ECD.

Elk half jaar wordt er een gesprek met de client gehouden om de zorg door te spreken, ook deze klant bespreking wordt opgeslagen in het ECD.

Naast dit plan is het belangrijk dat de zorgvrager de zorgverleners begrijpt en vertrouwt. Men mag er van uit gaan dat de zorgverleners gekwalificeerd zijn.

2.2 Aan welke professionele kwaliteitseisen moet wijkverpleging voldoen?

Alle medewerkers van Balanszorg zijn gediplomeerd (verpleegkundigen zijn BIG geregistreerd) en de medewerkers die in de zorg werken zijn lid van V&VN om hun kwalificaties op pijl te houden. Regelmatig worden er bijscholingen georganiseerd door "mobiel skillslab" om gezamenlijk als team de benodigde handelingen op pijl te houden. Verder worden alle medewerkers in staat gesteld om individueel bijscholingen te volgen.

De teams van Balanszorg zijn klein en overzichtelijk. Het afgelopen jaar is er weinig verschuiving geweest in de samenstelling. Het team van ambulante begeleiding heeft een nieuwe medewerker gekregen nadat een collega afscheid heeft genomen. Binnen het zorgteam zijn er geen verschuivingen geweest. Wel zijn er diverse stagiaires geweest maar ook deze zijn er voor langere tijd, minimaal voor een half jaar. In het team ambulante is op dit moment een collega werkzaam vanuit een UWV positie om te re-integreren.

Iedere client krijgt de mogelijkheid om digitaal in het eigen dossier te kijken maar kunnen ook altijd vragen om inzage.

Er wordt door Balanszorg overleg en samenwerking gezocht en gevonden bij diverse collega zorgverleners. Er is onder andere contact met VNN, Lentis, Fact, noorderbrug, welstad. Ook met ziekenhuizen, huisartsen en gemeente is er regelmatig contact. De dagbesteding valt officieel niet onder dit jaarverslag maar ook daar is er regelmatig contact met "mede-dagbestedingen" om te kijken waar we elkaar kunnen ondersteunen om de begeleiding te optimaliseren voor onze cliënten.

2.3 Aan welke organisatorische randvoorwaarden moet wijkverpleging voldoen?

Bij Balanszorg heerst een klimaat van leren en fouten mogen maken. Er moet ruimte zijn om te kunnen leren en verbeteren. Met dit klimaat krijg je een professionele hoge kwaliteit. Bij Balanszorg is er een deel van de financiële ruimte gereserveerd voor scholing. Ieder mag 2% van de uren gebruiken voor persoonlijke scholing en 2% van de gezamenlijke uren wordt gebruikt voor algemene scholing. Voor speciale individuele vragen is er in overleg veel mogelijk, zo is een medewerker bezig met de HBO-v doordat Balanszorg dit mogelijk maakt. Verder is er 8 x per jaar een klinische les die verzorgd wordt door een collega en waar zoveel als mogelijk collega's bij aanwezig zijn. Er worden onderwerpen besproken die het team zelf inbrengt en waar men dan op dat moment behoefte aan heeft. Enkele voorbeelden: "huiselijk geweld", "rapporteren", "dementie", etc.

Iedere medewerker die in de zorg werkt is lid van V&VN, Balanszorg draagt zorg voor de inschrijving en contributie betaling. Iedereen heeft via Mextra toegang tot o.a. PerSaldo, protocollen van Vilans en andere sites die tot kwaliteitsverbetering leiden.

Verder is er bij Balanszorg een evenwichtige balans tussen verzorgende IG, verpleegkundigen en ambulante begeleiders. Indien er mensen nodig zijn, door vertrek of uitbreiding van zorgvraag, dan wordt er gekeken naar wat er op dat moment nodig is. Er wordt van een ieder verwacht om naast de zorg inbreng te hebben in de randactiviteiten. Hierbij kun je denken aan contacten met apotheek/huisartsen, ontwikkelen van beleid rondom tillen/medicatie/hygiene/wondverzorging/etc., meedenken in het aanpassen van zorgplannen, begeleiden van stagiaires en onderhouden van contacten rondom scholen, etc.



3. Randvoorwaarden

3.1 Personeelsvoorziening en kwaliteit van de arbeid

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	1
1-1-19	17	2	9	1	4	1

- Een medewerker is bezig met de HBO-v.
- Er is een medewerker werkzaam via de UWV, zij staat niet op de lijst vermeld.
- Bij anders worden huishoudelijk medewerkers bedoeld.
- Gemiddeld werken er in de Balanszorg dagelijks 1 stagiaire, deze staat niet op de lijst vermeld.

Aantallen in/uit dienst:

In dit verslagjaar is er 1 medewerker uit dienst gegaan in het ambulante team en is hier een nieuwe collega voor in de plaats gekomen, de andere twee extra begeleiders zijn er gekomen omdat het aantal uren vanuit de WMO is toegenomen. Er is een verzorgende in dienst gekomen. De collega voor het ambulante team is gevonden d.m.v. een vacature stelling op de facebook pagina van Balanszorg en op de website, de verzorgende is een stagiaire die bij Balanszorg haar opleiding heeft afgerond en blijft als medewerker. De verzorgende was nodig omdat de directie minder kan meewerken op de werkvloer en daar uit voort vloeiend er teveel diensten open bleven staan.

Er wordt gebruik gemaakt van 1 zzp-er, deze is vanaf het begin bij Balanszorg betrokken.

3.2 Vraagstukken rond de bekostiging

De bekostiging is voor Balanszorg soms een lastige. De zorg via de gemeente wordt bekostigd vanuit de WMO. Deze wordt als PGB uitbetaald en gaat meestal via de bewindvoerder van de client. In de praktijk geeft dit veel gedoe omdat er geen duidelijkheid en eenduidigheid is in wat en hoe men op de facturen wil zien. Dit is per client wisselend. Ook is het lastig dat dit via een bewindvoerder moet omdat niet elke bewindvoerder even accuraat is. Balanszorg denkt erover na of het verstandig zou kunnen zijn om mee te doen in een aanbesteding voor deze zorg. Nadeel kan namelijk zijn dat we dan een aantal verplichtingen hebben waar we minder blij mee zijn. Bijvoorbeeld dat we niet alle cliënten kunnen weigeren die ons worden aangeboden.

Andere zorg die via een PGB gaat is die vanuit de WLZ. Indien deze zorg eenmaal geregeld is dan levert het verder weinig problemen op. Om het op gang te krijgen levert soms nogal eens wat moeilijkheden op doordat het zorgkantoor zelf wisselende informatie aan mantelzorgers geeft.

De ZVW zorg wordt tot op dit moment nog steeds gefinancierd vanuit een onderaannemerschap met Buurtzorg Nederland. We doen ons uiterste best om het aangeboden contract met de zorgverzekeraar rond te krijgen maar de communicatie blijkt lastig.

3.3 Transparantie en verantwoording

Balanszorg heeft diverse indicatoren die elk jaar bijgehouden worden maar doet ook elk jaar mee aan de landelijke kwaliteitsindicatoren. Deze worden elk jaar doorgegeven aan betreffende instantie. De indicaties die vanuit de ZVW aangevraagd worden gebeurt via Buurtzorg Nederland, deze gebruikt het OMAHA systematiek. Balanszorg wil deze zelf in gaan voeren in hun eigen ECD opbouw voor wat betreft de zorg. Doel hiervan is om transparant te zijn in de zorg die geboden wordt.



4. Andere ontwikkelingen

4.1 Burendag/nl doet/lefier

Er is in 2018 meegedaan aan de landelijke oproep om een burendag te organiseren. Dit was in samenwerking met COOP Musselkanaal. Er werd dit jaar koffie en thee geschonken voor de buurt in de dagbesteding. Dit werd zowel door bewoners van de flat als door andere buurtbewoners als leuk en gezellig ervaren.

Voor NLdoet is ook dit jaar de flat aan de Jan Kortstraat schoongemaakt maar er is ook geluisterd naar de wens van enkele cliënten om een tuin te hebben. In de tuin, aan de voorkant van de flat, is een stukje afgezet en omgegraven zodat er komend jaar hier wat groente en bloemen verbouwd kan worden.

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 geverfd en voorzien van nieuwe en frisse kleuren, deze plannen zijn nog niet ten uitvoer gebracht maar volgens de planning van Lefier zal dit dit jaar plaats vinden.

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 is wederom in 2018 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 is in 2018 een cliëntenraad opgericht. Deze vergadert 2 x per jaar. Er zijn drie cliënten die zitting hebben in deze raad samen met een directielid en een medewerker van Balanszorg. 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 17 medewerkers en verwerkt daarom niet op grote schaal gegevens. 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. Er is een protocol datalekken aanwezig en er zijn verwerkersovereenkomsten met belanghebbenden. Vanuit allerlei bijeenkomsten die gevolgd worden blijkt dat Balanszorg haar AVG op orde heeft.

4.6 Menzis

Er is in 2018 meegedaan aan de aanbesteding voor zorg bij de zorgverzekeraar Menzis. Menzis heeft hierop Balanszorg een contract aangeboden. Echter, omdat we een beginnende zorgonderneming zijn, heeft Menzis een aanbod gedaan waarvan wij als Balanszorg meenden deze niet te kunnen ondertekenen. Daarop volgend zijn we gaan onderhandelen met Menzis en is er tot op heden (6-4-19) nog geen uitsluitsel over het contract. Het blijkt moeilijk om in contact te blijven met Menzis, er wordt slecht tot niet gereageerd op mail en telefooncontact.



4.7 HKZ

In maart afgelopen jaar heeft Balanszorg het Kwaliteitskeurmerk van de HKZ behaald. Maart 2019 was de vervolg audit en ook deze is met glans behaald. Waren er vorig jaar nog drie aanmerkingen waar aan gewerkt moest worden dit jaar stond bol van de complimenten dat het (op papier) allemaal goed voor elkaar is wat betekent dat het HKZ keurmerk voor komend jaar verlengd is.

Tevens doet Balanszorg mee met het keurmerk van Paletzorg. Deze is gebaseerd op die van de HKZ en ook hieraan voldoet Balanszorg en mag dit keurmerk dragen.

4.8 Jaargesprekken

Net als andere jaren zijn er ook dit jaar weer jaargesprekken gevoerd met alle medewerkers van Balanszorg. Ook zzp-ers vallen hieronder en zijn gesprekken mee gevoerd. De bedoeling van deze gesprekken is vooral om met samen met de medewerker even stil te staan bij wat er het afgelopen jaar allemaal gedaan is en wat de plannen en verwachtingen zijn voor het komende jaar. Wat ook een belangrijk punt is, tijdens deze gesprekken, hoe de medewerker in het team staat en wat hij/zij kan en mag verwachten van de collega's en leidinggevende. Deze gesprekken zijn zeker niet bedoeld als beoordelingsgesprekken.



5. Plannen/ontwikkelingen 2019

5.1 BV

Balanszorg is voornemens om medio 2019 de V.O.F. om te zetten naar een BV constructie. De accountant heeft opdracht gekregen om hier onderzoek naar te doen en dit in te zetten.

5.2 ELV/AANKOOP

Vanuit diverse kanten komt de vraag om te voldoen aan ELV zorg (de vroegere Kort Durende Opname). Er is onderzoek geweest bij huisartsen, transferpunt van diverse ziekenhuizen en “zorgnazorg” hoeveel vraag er is naar deze zorg. Het bleek een grotere vraag te zijn dan aanvankelijk door ons gedacht.

Deze zorg wordt gefinancierd vanuit de ZVW en geldt voor een afgebakende termijn. Het is vooral bedoeld voor mensen die uit het ziekenhuis ontslagen kunnen worden maar nog niet voldoende aangesterkt zijn of de nodige zorg nog nodig hebben voordat ze naar huis kunnen. Het gaat hier om mensen met een laag en hoog complexe zorgvraag en terminale zorg.

Respijtzorg en crisis zorg vanuit de WMO, zou hier ook gebruik van kunnen maken.

Er is door Balanszorg een aanvraag bij de provincie Groningen voor subsidie ingediend om het mogelijk te maken om twee appartementen aan te kopen en aan te passen voor deze vorm van zorg. Bij het uitkomen van dit rapport loopt deze aanvraag nog en kan hier nog geen uitslag van worden gegeven.

Mocht dit positief uitpakken dan betekent dit veel voor Balanszorg. Er zal gewerkt moeten worden aan een nieuw team van medewerkers, scholing, systematiek van de zorgplannen, etc.

5.3 Wet arbeidsmarkt in balans (WAB)

Het is de bedoeling dat deze nieuwe wet op 1 januari 2020 in werking treedt. Hierop anticiperend heeft Balanszorg al enkele voorzorgsmaatregelen getroffen of zal deze nog treffen. Medewerkers van Balanszorg hebben allemaal een zgn. min-max contract, deze zal aangepast worden naar een contract met vaste uren.

5.4 OMAHA

Vanuit de HKZ audit maar ook vanuit onze eigen visie is besloten om kritisch te kijken naar de opbouw van onze zorgplannen. Balanszorg meent dat de zorgplannen voor het “zorgteam” op een hoger niveau moet. Deze moeten professioneler neer gezet worden en ondersteunt door een systematiek. Er is door Balanszorg gekozen om dit d.m.v. OMAHA te gaan doen. Dat betekent dat onze medewerkers hierop geschoold moeten worden, de ict erop aan gepast moet worden.

Mochten we met de zorgverzekeraar eruit komen w.b. het contract dan zal de indicatie/assessments voor nieuwe zorgvragen ook via deze systematiek gaan.