

*active*4you

KWALITEITSRAPPORT
JAARVERSLAG

2023



ACTIVE4YOU VOORWOORD

VANUIT HET BESTUUR



Met veel genoegen presenteren wij u het Kwaliteitsrapport 2023 van Active4you in het kader van het Kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Samen maken we de zorg beter!

De basis van het Kwaliteitsrapport is de informatie die verzameld is in gesprekken met cliënten, ouders en/of vertegenwoordigers, middels de input vanuit teambijeenkomsten, diverse dialoogtafels en overige samenwerkingen. In 2017 is het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg van kracht geworden.

Het rapport is gericht op de Kwaliteit van de zorg voor onze cliënt. Hierin telt nadrukkelijk de mening van de cliënt. Het leren en verbeteren is een essentieel onderdeel. Active4you onderschrijft van harte de gerichtheid op de zorg voor de cliënt. Bij Active4you zien we een

sterke betrokkenheid van de medewerkers, stagiaires en vrijwilligers naar de cliënt. Het rapport laat zien waar Active4you staat. Een mooie organisatie die aan cliënten middels begeleiding een effectieve ontwikkeling kan bieden. Het laat daarentegen ook zien dat er verbeterpunten zijn. Wij zijn van mening dat de implementatie van dit kwaliteitskader het doel beter in beeld brengt om de begeleiding te optimaliseren en aandacht te hebben voor zowel onze cliënten alsmede de medewerkers. U kunt het kwaliteitsverslag van Active4you terugvinden op onze website: www.active4you.nl. Veel plezier bij het lezen van het rapport!

Raimond Teunissen en Chantal van Falier,
Bestuur Active4you

april 2024

ACTIVE4YOU IN HET KORT

OVER ONS

Active4you is...

- Opgericht in het jaar 2008
- Een zelfstandige instelling met een Raad van Commissarissen model
- Een BV (besloten vennootschap)
- Gevestigd in twee regio's, maar levert zorg in meerdere zorgregio's

Locaties:

Ons hoofdkantoor is gevestigd in Eindhoven. Tevens bestaat er nog een nevenvestiging in Maastricht. De begeleiding wordt geboden zowel bij de cliënten thuis als mede in verschillende locaties die gehuurd worden. Te denken valt hierbij aan onze locatie voor de dagbesteding in Maastricht, locaties voor de dagbesteding en naschoolse opvang in Best en de Logeeropvang in Noord-Brabant en Zuid-Limburg.

Doelgroep

Onze doelgroep zijn deelnemers met een verstandelijke en/of psychiatrische beperking. Vanuit onze begeleiding gaan we uit van de eigen kracht van de cliënt zelf en stimuleren we de cliënt waar mogelijk de zelfredzaamheid en zelfstandigheid.

Begeleiding op maat:

Active4you is trots op haar kernwaarden welke gedragen worden door de gehele organisatie. Ondanks de steeds lagere tarieven voor het leveren van de begeleiding vinden we het essentieel om met kleine groepen te blijven werken en dat alle medewerkers "out of the box" kunnen denken met als doel een begeleidingstraject op maat samen te stellen.

Professionals:

De begeleiding wordt geboden door professionele medewerkers. De begeleiding aan minderjarige cliënten wordt enkel geboden onder leiding van een SKJ geregistreerde medewerker. Daarnaast worden de begeleiders ondersteunt door een gedragskundige, een supervisor en andere professionals.



ACTIVE4YOU IN HET KORT

In 2023 zijn er 70 nieuwe cliënten in zorg gekomen bij Active4you en 63 cliënten uit zorg gegaan.

Onze nieuwe cliënten zijn zeer verschillend van aard. In de regio Noord-Brabant betreffen dit voornamelijk minderjarige cliënten, terwijl het in Zuid-Limburg volwassenen zijn. Daarnaast kan gesteld worden dat de casussen de laatste jaren complexer zijn geworden. Dit vraagt in de begeleiding een verandering, zowel van onze cliënten als begeleiders.

Uit de diverse reacties van cliënten en ouders/vertegenwoordigers is gebleken dat de begeleiding van Active4you wordt afgenomen vanwege de professionaliteit van de organisatie, de kleine groepen in de groepsgewijze begeleiding en het meedenken in de diverse casussen.

Voor de begeleiding wordt er nauw samengewerkt met generalisten/wijkteammedewerkers, behandelaren en natuurlijk eventuele ouders/vertegenwoordigers van cliënten. Elke cliënt heeft een eigen zorgplan. Per cliënt wordt van elk begeleidingsmoment de ontwikkelingen in een rapportage bijgehouden en wordt periodiek het zorgplan geëvalueerd.

Bij eventuele medicatieverstrekking wordt uitgegaan van de procedure zoals beschreven bij de richtlijnen van medicatieveiligheid.

Meldingen van medicatiefouten worden besproken in het team (een een MIC melding gemaakt) en advies van apotheker en artsen wordt opgevolgd in een verbetercyclus.



ACTIVE4YOU IN HET KORT

Active4you is gespecialiseerd in ondersteuning aan kinderen, jongeren en volwassenen in situaties waarbij er sprake is van gedrags-, ontwikkelings- en/of opvoedingsproblemen.

Op basis van de volgende criteria komt een cliënt in aanmerking voor begeleiding vanuit Active4you:

- De cliënt heeft een indicatie vanuit de Jeugdwet, WMO of WLz.
- Bij de cliënt is er sprake van een licht verstandelijke beperking en/of een psychiatrische stoornis, eventueel in combinatie met randproblematiek in de directe leefomgeving.
- De cliënt en eventuele betrokken partijen, zoals cliëntvertegenwoordigers/gewaarborgde hulp, staan volledig achter de begeleiding van Active4you en werken hier actief aan mee.
- Bij deelname aan groepsbegeleiding vindt de cliënt aansluiting bij de groepssamenstelling (qua leeftijd en/of ontwikkelingsniveau).
- De cliënt is in staat om zelfstandig, met benodigde aansturing (leeftijdsadequaate), in de lichamelijke verzorging te voorzien.

Contra-indicatie

Uit ons zorgaanbod blijkt dat Active4you veel kinderen, jongeren en (jong)volwassenen kan ondersteunen. Desondanks kan het zijn dat de hulpvraag niet aansluit bij de expertise van Active4you. Op dat moment is er sprake van een contra-indicatie.

De contra-indicaties voor Active4you zijn:

- Tijdens de begeleiding zijn verpleegtechnische handelingen noodzakelijk
- Verslavingsproblematiek die overheerst boven (alle) andere problematiek.
- Tijdens de Logeeropvang is continu één-op-één begeleiding noodzakelijk.

ACTIVE4YOU BEGELEIDING INDIVIDUEEL

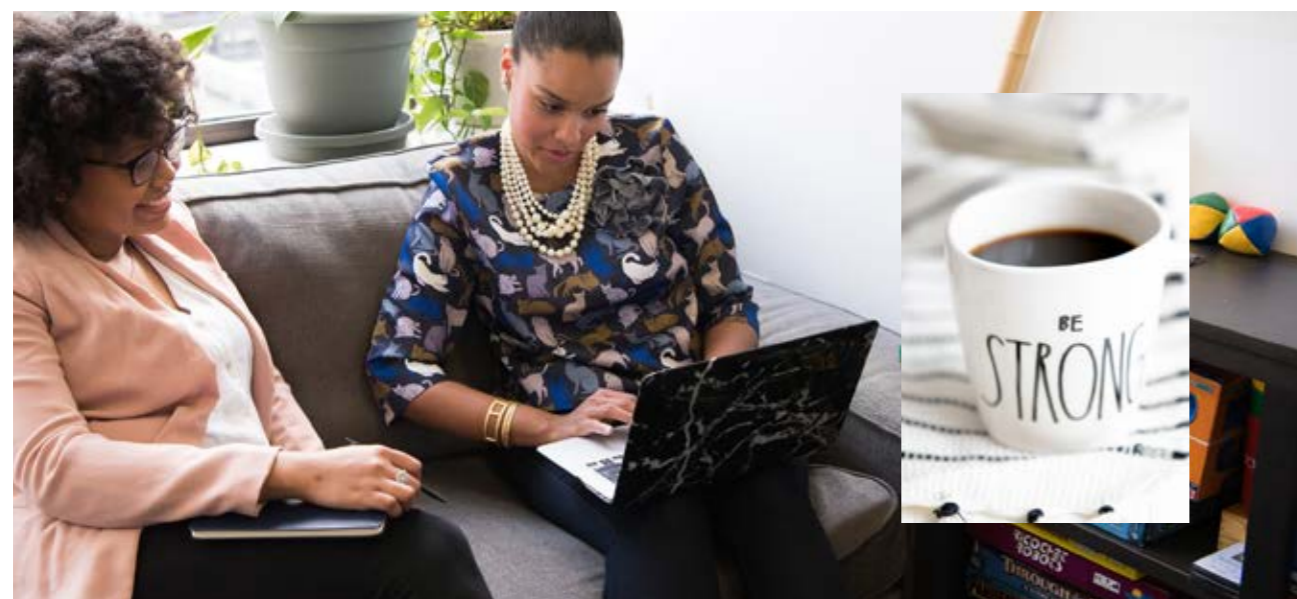
Active4you biedt in alle regio's waar zij zorg leveren individuele begeleiding thuis die gericht is op interactie tussen de cliënt, eventuele ouders/verzorgers, overige gezinsleden en hun sociale omgeving. De begeleider geeft doelgericht praktische ondersteuning bij het aanleren van bepaalde vaardigheden. De persoonlijke aandacht en de klik met de cliënt vormen de basis voor een succesvol begeleidingsproces. De doelen van het begeleidingsproces worden door de cliënt samen met de begeleider gemaakt.

Samen met de cliënt, eventuele familieleden/netwerk en de generalist wordt er een plan opgesteld waarin de doelen verwoord zijn. De doelen kunnen heel divers van aard zijn, maar te denken valt aan:

- Begeleiding bij het structureren van de dagelijkse activiteiten

- Het aanleren van vaardigheden om de zelfredzaamheid te bevorderen
- Acceptatie van beperking en/of stoornis en hoe hiermee om te gaan
- Het bieden van begeleiding aan ouders/verzorgers zodat zij de juiste begeleiding aan hun kind kunnen bieden

Gezamenlijk wordt een plan op maat opgesteld waarbij het hebben van een vertrouwensband tussen de cliënt en de begeleider essentieel is. Samen worden prioriteiten gesteld bij de diverse doelen zodat een leercurve zo optimaal mogelijk kan worden gerealiseerd. Bij het bieden van deze begeleiding wordt gebruik gemaakt van diverse methodieken evenals coaching materialen. Tijdens of direct na de begeleiding wordt er gerapporteerd door de begeleider waardoor de client alsmede ouders/vertegenwoordigers inzicht hebben.



ACTIVE4YOU BEGELEIDING INDIVIDUEEL

Active4you staat voor flexibiliteit in benadering van de cliënt en diens problematiek



Kwalitatieve goede begeleiding en goed opgeleide, bevlogen medewerkers zijn een van de kernwaarden van Active4you. Om dit te realiseren heeft Active4you voornamelijk SKJ geregistreerde medewerkers in dienst. Medewerkers welke niet SKJ geregistreerd zijn werken onder toezicht van een SKJ geregistreerde begeleider. Een niet SKJ gecertificeerde begeleider heeft in een casus waarbij de begeleiding aan een minderjarige wordt geboden niet de eindverantwoordelijkheid. Deze verantwoordelijkheid kan enkel gedragen worden door een SKJ gecertificeerde begeleider.

Naast goedopgeleide bevlogen medewerkers vinden we het essentieel dat binnen de begeleiding dezelfde methodieken gehanteerd worden. Daarom is binnen Active4you gekozen voor een aantal methodieken waar de mede-

werkers periodiek scholing in krijgen, zoals de Axenroos, RET, Kids skills en Mission possible. Deze trainingen zijn SKJ geaccrediteerd en worden intern gegeven. De trainingen zijn dan ook volledig afgestemd op de begeleiding van de cliënten van Active4you.

Naast scholing binnen de diverse methodieken nemen de begeleiders deel aan supervisie en intervisie. Door deze trajecten verkrijgen de begeleiders inzicht in hun eigen handelen in de begeleiding wat hun professionaliteit ten goede komt.

Bij specifieke vragen in verband met het gedrag van de cliënt wordt de gedragswetenschapper ingezet. Dit kan zijn ter ondersteuning van de begeleiders, maar eveneens ook in de coaching naar ouders/vertegenwoordigers.



Samen doelen stellen en zelfvertrouwen ontwikkelen

ACTIVE4YOU GROEPSGEWIJZE BEGELEIDING 18-

In diverse regio's wordt groepsgewijze begeleiding geboden. Dit betreft naschoolse begeleiding zoals de woensdagmiddag -en zaterdagopvang. Daarnaast zijn er ook speciale begeleidingsvormen zoals bij de tienergroepen en de girlsclub.

Active4you maakt hierbij gebruik van huurlocaties zoals een gebouw van de scouting, een buurthuis maar ook de dagbestedingslocatie in Maastricht. Afhankelijk van de soort groepsgewijze begeleiding vindt er een andere invulling van het programma plaats. Uitgangspunten zijn de sociale interactie en het in groepsverband werken aan persoonlijke doelen en de kleine groepssamenstelling.

Naschoolse begeleiding:

Deze middagen zijn geschikt voor kinderen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar waarbij er een mix is van deelnemers van diverse scholen. Op deze locatie wordt veelvuldig gebruik gemaakt van de buitenruimten. De cliënten komen vanuit school naar de groep. Er zijn vaste groepsmomenten waarbij wordt geluncht, fruit wordt gegeten, een groepsspel wordt aangeboden of activiteiten met betrekking tot een bepaald thema worden aangereikt. Alle cliënten hebben een eigen zorgplan met eigen afgestemde leerdoelen. Hier werken zij spelenderwijs en gedurende de begeleiding aan. De leerdoelen zijn veelal gericht op de sociaal emotionele ontwikkeling.

Woensdagmiddag- en zaterdagopvang

Er is een wisselend programma (waarbij er naar de inbreng van de deelnemers gevraagd wordt) maar er wordt altijd dezelfde structuur gehanteerd. Diverse thema's komen

aan bod. Meestal zijn de thema's gerelateerd aan het seizoen of de natuur. Op de locaties wordt veelvuldig gebruik gemaakt van de buitenruimten door het doen van spellen en samenwerkingsopdrachten.

Tienerclub:

Deze specifieke groepsgewijze begeleiding wordt alleen aangeboden in Noord-Brabant. Deze avonden zijn geschikt voor jongeren in de leeftijd van 12 tot 18 jaar waarbij er een mix is tussen zowel vrouwelijke als mannelijke deelnemers. Gezamenlijk wordt er eerst gekookt, waarna een activiteit wordt ondernomen gericht op de sociale interactie en sociale vaardigheden.

Girlsclub:

Deze vorm van groepsgewijze begeleiding wordt eveneens alleen in Noord-Brabant aangeboden en is alleen toegankelijk voor meiden in de leeftijd van 12 tot 18 jaar. Tijdens deze avonden wordt gesproken over onderwerpen die de deelnemers bezig houden, zoals opkomen voor jezelf, reizen met het openbaar vervoer en het omgaan met social media. Er is ruimte om het eigen verhaal te vertellen en tips of advies te geven of te krijgen. Daarnaast wordt geleerd om vriendschappen op te bouwen en te onderhouden. Naast deze sociale doeleinden wordt gewerkt aan het vergroten van de zelfstandigheid.



*Samen op
avontuur gaan*

ACTIVE4YOU GROEPSGEWIJZE BEGELEIDING 18+

Dagbesteding Maastricht

De dagbesteding wordt geboden op een locatie in Maastricht. Samen met onze cliënten is het pand in Maastricht in 2017 opgeknapt. In 2023 is op deze locatie vijf dagen per week dagbesteding geboden.

Naast de vijf dagen dagbesteding worden er op meerdere avonden en ochtenden in de week groepsgewijze begeleiding geboden op de Locatie Florijnruwe. Tijdens deze begeleiding voeren de cliënten diverse activiteiten uit zoals samen koken, een kopje koffie drinken, schoonmaakwerkzaamheden, samen eten, boodschappen doen, spelletjes spelen of wandelen. Ook hierbij dienen we rekening te houden met de groepsgroter en de locatie. Dit soort activiteiten creëren mogelijkheden tot laagdrempelige gesprekken en ingangen om tot een vertrouwensband te komen met de client. Dit is nodig om tot diepere gesprekken te komen. Ook heeft de begeleider op deze manier zicht op het sociaal welzijn en de voedingspatronen van de client. Hier kan waar nodig sturing op gegeven worden tijdens de begeleiding.

Samen met de begeleider stelt iedere cliënt zijn eigen plan op. Hierbij wordt goed gekeken naar de persoonlijke interesses. Zo ontstaat er namelijk een win-win situatie voor onze cliënten; men blijft gemotiveerd voor deelname en de leercurve wordt optimaal benut! Gezien de deelnemers van deze dagbesteding zijn de begeleiders zeer belangrijk. Onze deelnemers zijn namelijk gebaat bij een stabiel begeleidingsteam, welke naast begeleidingsvaardigheden eveneens voor een goede sfeer zorgen. Daarnaast is het van belang dat er voldoende tijd is voor individueel contact. Op deze manier kunnen de deelnemers op een ieder eigen tempo en afgestemd op de eigen behoefte van de dagbesteding genieten.

Het aantal cliënten alsmede de afname van het aantal dagdelen verschilt per dag. De ene cliënt neemt twee dagdelen per week af, terwijl de andere cliënt negen dagdelen per week aanwezig is. Voor diegene die niet zelfstandig naar de dagbesteding kan komen, biedt Active4you vervoer aan.



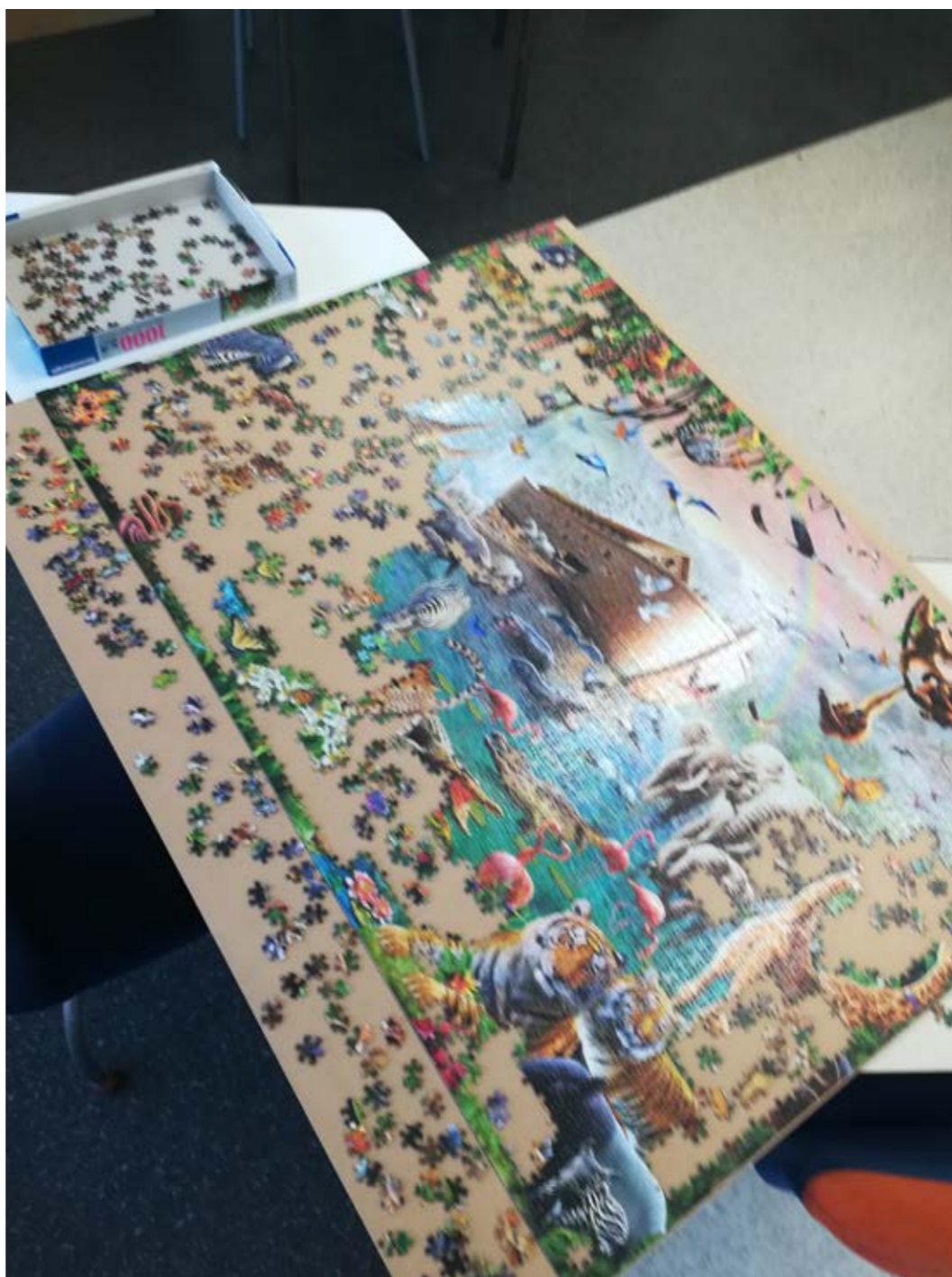
ACTIVE4YOU GROEPSGEWIJZE BEGELEIDING 18+

De meeste deelnemers hebben een WMO-indicatie vanuit hun woongemeente. Daarnaast bemerken we dat ons brede aanbod tevens interessant is voor andere instellingen in de omgeving. Een aantal deelnemers komen als aanvulling op hun dagbesteding elders of in plaats van de eigen dagbesteding naar Active4you.

Persoonsgerichte zorg: aspecten als structuur, gezelligheid, een divers aanbod waarbij men zowel creatief bezig kan zijn alsmede buiten kan werken en het contact met buurtbewoners door het participeren in buurtactiviteiten worden als een belangrijk onderdeel van de ontwikkeling en het welzijn van onze deelnemers gezien. De kleinschaligheid zorgt voor korte lijnen en een goed overzicht van mededeelnemers en begeleiders.

Buiten de begeleiding aan onze cliënten heeft Active4you een goede samenwerking met andere instellingen, scholen, netwerk en gemeenten. Active4you heeft altijd mogelijkheden om stage te lopen binnen de dagbesteding. We staan open voor zowel maatschappelijke stages alsmede stages vanuit het speciaal onderwijs of een MBO/HBO opleiding.

Een aantal vrijwilligers uit de directe omgeving ondersteunen ons. Hun betrokkenheid verruimt de mogelijkheden. Zo is er een vrijwilliger voor vervoer, ondersteuning bij thema-activiteiten en is er een extra helpende hand bij een uitstapje. Deze betrokkenheid is een bewijs van verbondenheid met de directe omgeving van Active4you. De cliënten ervaren meerwaarde door grote acceptatie in deze wijk binnen Maastricht.



ACTIVE4YOU WONEN



ACTIVE4YOU WONEN

Active4you biedt wonen aan vanuit de Wet Langdurig Gehandicapten (WLz) alsmede WMO. Dit is begeleiding waarbij onze cliënten beschikken over eigen huisvesting, waar Active4you de dagelijkse begeleiding verzorgt. In Maastricht hebben we een aantal geclusterde appartementen waarbij zowel cliënten wonen en waar Active4you ook een eigen kantoor in een appartement heeft gevestigd. Ook vanuit hier wordt er begeleiding geboden.

De cliënten krijgen elke dag begeleiding en daarnaast is Active4you 24 uur per dag bereikbaar voor niet planbare zorg. Per cliënt is er een vast begeleidingsteam. Vanuit het team is er altijd een begeleider welke contact heeft met eventuele betrokkene familieleden/netwerk. Waar mogelijk werken zij samen en worden zij bij betrokken bij de begeleiding.

Active4you biedt de begeleiding vanuit een Volledig Pakket Thuis (VPT). Onze cliënten hebben een eigen appartement, al dan niet in de nabijheid van het appartement waar Active4you gevestigd is. Onze cliënten in Maastricht eten op meerdere dagen per week gezamenlijk, terwijl in de regio Eindhoven gebruik wordt gemaakt van een wekelijkse bijdrage in de kosten voor het levensonderhoud.

Active4you tracht voor deze groep cliënten altijd iets extra's te kunnen betekenen. Een aantal keer per jaar worden uitstapjes gemaakt en één keer per jaar gaan deze cliënten een (mid)week op vakantie. Op deze manier wordt een ontspannen week aangeboden, waarbij ze niet overvraagd worden, maar wel nieuwe, leuke en leerzame indrukken op kunnen doen. Active4you organiseert meerdere soorten vakantie(mid)weken. In 2023 was dit in de vorm

van 2 keer een lang weekend (vr-ma) in april en juni voor de volwassenen en in de zomer voor de jeugd 2 midweken (ma-vr) en 2 mini midweken (ma-wo/wo-vr).

Er wordt goed gekeken naar wat bij de cliënt past. Situaties veranderen soms door ontwikkeling of achteruitgang. Daar proberen we altijd onze begeleiding op aan te passen! Alle medewerkers zijn goed opgeleid en met veel betrokkenheid hard aan het werk. Bijzondere activiteiten kunnen vaak pas mogelijk worden gemaakt door de steun van vrijwilligers. Daarnaast zijn deze helpende handen ook geweldig bij bijvoorbeeld het vervoer, een uitstapje en bij een extra contactmoment!



ACTIVE4YOU WONEN

SAMENSPEL IN ZORG EN ONDERSTEUNING

Veel van onze cliënten hebben nog maar minimaal contact met het familienetwerk. Zij geven aan de begeleiders vanuit Active4you te zien als hun familie. Echter, waar mogelijk trachten de begeleiders het contact met de familie te stimuleren en zelfs te laten participeren in de begeleiding. Daarnaast worden instanties, zoals Mondriaan en Youz benaderd bij complexe vragen rondom individuele cliënten. Active4you is maar een kleinere zorgaanbieder in deze sector. Aangezien Active4you te klein is om dit allemaal zelf in huis te hebben wordt er voor externe instanties gekozen. Dit houdt uiteindelijk de kwaliteit van de zorg hoog. De frisse

blik van anderen en de altijd weer nieuwe en andere invalshoek is een grote meerwaarde voor ons. Het zorgproces rondom de individuele cliënt staat ten alle tijde voorop.

Active4you tracht ook voor deze groep cliënten iets extra's te kunnen betekenen. Ook met deze cliënten worden er diverse keren per jaar uitstapjes gemaakt en één keer per jaar gaan deze cliënten een week op vakantie. Op die manier wordt er een ontspannen week aangeboden, waarbij ze niet overvraagd worden, maar ook nieuwe indrukken op kunnen doen.



*Jullie zijn als
familie voor ons...*



ACTIVE4YOU LOGEREN (18-/18+)

Active4you biedt maandelijks logeren aan zowel kinderen, jongeren als volwassenen van vrijdagavond tot zondag middag. We maken hiervoor gebruik van de Sprinkhaan. Dit is een hiervoor goed ingericht vakantiehuis.

De deelnemers worden onderverdeeld in groepen en verdeeld over de huiskamers en slaapkamers. Iedere groep heeft een eigen begeleider. De Logeeropvang is een combinatie van ontlasting van de thuissituatie, maar ook het aanleren van vaardigheden gecombineerd met een huiselijke ontspannen sfeer. Tijdens de Logeeropvang wordt gewerkt aan zelfstandigheid, sociale vaardigheden en eventuele andere persoonlijke leerdoelen. Het stimuleren van de eigen kracht, daar handvatten voor bieden en het bewust maken van de eigen verantwoordelijkheid staan centraal in onze begeleiding.

Elke cliënt heeft een eigen zorgplan en tijdens logeren wordt dagelijks gerapporteerd in het

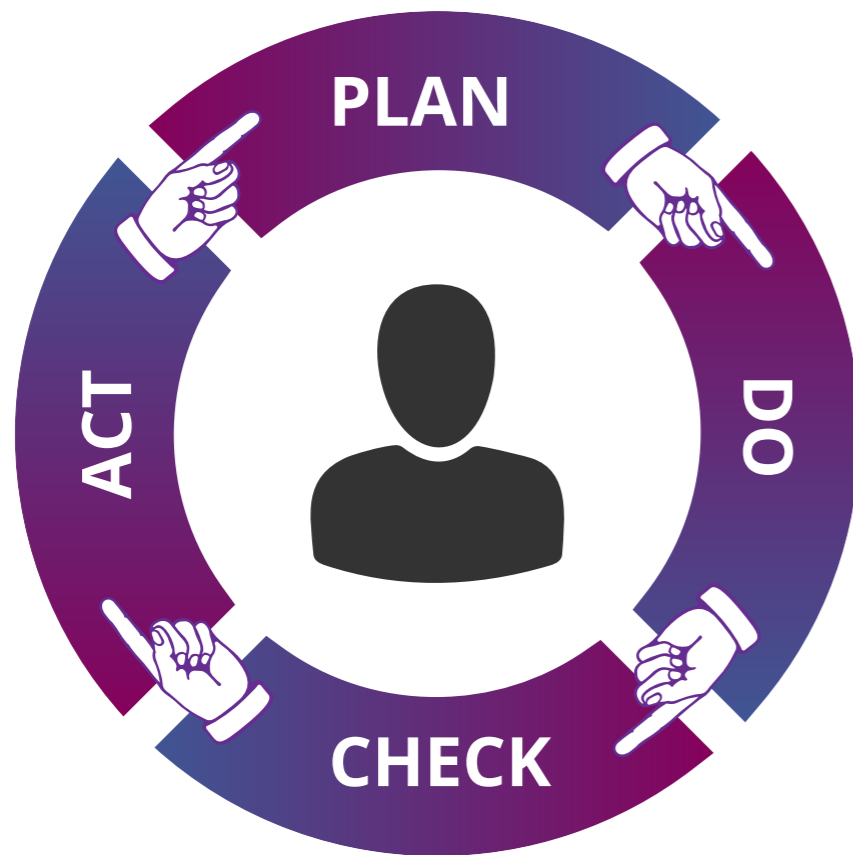
cliëntvolgsysteem (Carefriend). De rapportages van de Logeeropvang worden automatisch doorgezet naar het systeem Carefriend, waardoor ouders en/of andere betrokkene direct kunnen zien aan welke leerdoelen er is gewerkt. De cliënt dient dit wel aan te vragen door middel van een e-mail, dat hij/zij inzicht wil in zijn/haar rapportages.

Om de juiste begeleiding te kunnen bieden en de leercurve bij het aanleren van de vaardigheden te vergroten is ervoor gekozen om de begeleiders een volledig weekend mee te laten draaien. Er wordt niet gewerkt middels dagdeel diensten. Onze begeleiders zijn goed opgeleide medewerkers welke een relevante opleiding hebben afgerond of hiervoor nog lerende zijn. Stagiaires staan bij Active4you in de Logeeropvang altijd boventallig en bieden extra ondersteuning op locaties waar veelal deelnemers zitten met een meerzorg hulpvraag.



ACTIVE4YOU LEESWIJZER

ACTIVE4YOU VOLGT ZOWEL IN HET PRIMAIRE ALS ONDERSTEUNDE PROCES DE 'PLAN – DOEN – CHECK – ACTIE CIRKEL'. (PDCA)



DE VERSCHILLENDE BOUWSTENEN

- Bouwsteen 1: Zorgproces rondom individuele cliënt
- Bouwsteen 2: Onderzoek naar cliëntervaringen
- Bouwsteen 3: Zelfreflectie in teams
- Bouwsteen 4: Kwaliteitsrapport en visitatie

KWALITEIT

Active4you heeft de intentie om een zo hoog mogelijke kwaliteit van begeleiding te bieden. Ons kwaliteitsbeleid is hierop gebaseerd. We gebruiken de kwaliteitscyclus plan-do-check-act om dit te borgen.

Centrale thema's in het kwaliteitsbeleid zijn de cliëntveiligheid en de cliënttevredenheid. Active4you geeft daarnaast een aantal aandachtsgebieden extra veel aandacht. De hoogste prioriteit geven we aan projecten die direct aan de begeleiding gerelateerd zijn. Zoals medicatieveiligheid, risicotaxaties, meldingen incidenten cliënten (MIC) en informele zorg.

In onze kernwaarden geven wij ook aan dat het maximale uit de begeleiding gehaald kan worden indien samen met de cliënt, eventuele ouders/vertegenwoordigers en andere betrokkenen een plan wordt gemaakt. We zien dit terug in de opbouw van het zorgplan, de dagelijkse rapportages en de evaluaties die opgemaakt worden in Carefriend.

Ook al heeft Active4you een groot aantal cliënten, onze kernwaarde bestaan uit de kleinschalige groepen in de groepsgewijze begeleiding (groots in het klein). Dit is essentieel in onze begeleiding. Alleen op deze manier blijft er persoonlijk contact bestaan tussen de diverse vaste begeleiders en de cliënten.

In deze bouwsteen wordt de vertaling van deze bouwsteen binnen Active4you beschreven.

CAREFRIEND

Active4you werkt inmiddels al vele jaren met een elektronisch cliëntendossier (ECD). Dit ECD (Qurentis) is gekoppeld met het boekhoudsysteem. Qurentis heeft een nieuw softwarepakket ontwikkeld, genaamd Carefriend.

We hebben ervoor gekozen om over te stappen naar Carefriend. De gehele organisatie Active4you is sinds 1 augustus 2020 overgestapt van Qurentis naar Carefriend.

De interne werkgroep Carefriend Support van Active4you bestaat uit 1 begeleider en een lid uit het team ICT. Hierdoor is er een goede basis vertegenwoordiging en worden diverse kwaliteiten benut. Zij zijn verantwoordelijk voor alle communicatie met de beheerders van Carefriend en het contact met de medewerkers van Active4you over Carefriend. Zij beheren samen het e-mail account Carefriend Support en proberen alle e-mails zo spoedig mogelijk te beantwoorden en acties uit te zetten (mede door middel van het uitzetten van tickets bij Carefriend). Daarnaast is er tweewekelijks overleg samen met een contactpersoon van Qurentis serviceafdeling om ontwikkelingen te bespreken.



CAREFRIEND AAN HET WOORD

Een professionele zorg- en behandelomgeving (PZBO) is het ECD van de toekomst. Met de ontwikkeling van Carefriend is de eerste professionele omgeving een feit! De term 'ECD' past eigenlijk niet langer bij de omschrijving van wat dit platform inhoudt. Het oude gedachtegoed van 'one size fits all' dat verweven zit in ons oude ECD 'Qurentis Care' hebben we losgelaten, want met de komst van Carefriend is een PZBO geen toekomstmuziek meer! Carefriend is gebouwd op het geavanceerde Qmula platform, wat zorgt voor eindeloze mogelijkheden om een PZBO (of zelfs een ander type applicatie) geheel aan te laten sluiten op uw wensen als zorgprofessional. Kortgezegd: U krijgt als gebruiker een weergave van de PZBO die volledig is afgestemd op uw rol, taken en verantwoordelijkheden.

Standaardisatie waar het kan, maatwerk waar het moet

Carefriend is door haar unieke samenstelling in de vorm van flexibel in te delen modules, tabbladen en bouwstenen ('Careblocks') geheel naar wens samen te stellen. De PZBO heeft een standaardindeling waarin vaste communicatierichtlijnen (zoals binnen de MedMij-standaarden) zijn ingericht. Maar natuurlijk is iedere zorgprofessional anders, met haar eigen, unieke wensen, werkwijze en werklijsten. Juist deze zaken wil je kunnen onderbrengen in de PZBO van jouw organisatie. Carefriend maakt het mogelijk om al deze specifieke zorgprocessen in één systeem samen te brengen. Dit maakt Carefriend de complete, professionele zorg- en behandelomgeving (PZBO) die zich geheel aan-











past aan de werkprocessen van zorginstellingen, in plaats van andersom. 100% web-based, wat de hedendaagse behoefte aan plaats-, tijd- en device-onafhankelijk werken vervult.

een PZBO zorgen voor meer werkplezier vanwege het gebruiksgemak en het aanpassingsvermogen van de applicatie aan uw unieke werkwijze. Een van de grote voordelen is ook het scheiden van de zorginhoudelijke registratie en de administratieve registratie. Zorgprofessionals moeten zich kunnen richten op dat wat voor hen van toepassing is, zonder geconfronteerd te worden met opties in het PZBO waar zij niets mee hoeven. Goede, efficiënte en toekomstbestendige zorg kan niet bestaan zonder de grootschalige inzet van technologie. Carefriend is volledig volgens deze filosofie gebouwd en draagt dan ook als eerste binnen Nederland de trotse titel 'PZBO'.



ACTIVE4YOU CAREFRIEND

DE VOORDELEN VAN CAREFRIEND

-  Na oplevering van uw systeem kunt u direct aan de slag
-  Geïntegreerd cliëntportaal
-  Volledig webbased en daardoor bereikbaar vanaf ieder device
-  Binnen een minimaal aantal klikken op de plek van bestemming
-  Snel starten met een template speciaal afgestemd op uw soort organisatie
-  Relevante normen NEN 7510 & ISO 27001 toegepast
-  KIWA Erkend Elektronisch cliëntendossier
-  Eenvoudig declareren van de geleverde zorg met Collabris
-  Tegelijkertijd werken in meerdere dossiers
-  Gratis de beste support





*Wij zijn staan voor u paraat
en leveren zorg op maat.*

RELATIE KWALITEITSKADER GEHANDICAPTENZORG EN ISO CERTIFICERING

Active4you is in 2008 gestart met uitsluitend PGB-financiering. Vanuit de PGB financiering maken cliënten, ouders en/of vertegenwoordigers zelf een keuze voor een zorgaanbieder waarvan zij vinden dat deze voldoende kwaliteit leverde. Leverde Active4you niet de kwaliteit welke deze cliënten noodzakelijk vond, dan had de cliënt de mogelijkheid om de begeleiding elders in te kopen.

Met de ontwikkeling van Active4you, van een PGB organisatie naar een organisatie voor het leveren van Zorg In Natura (ZIN zorg) in 2011 zijn de eisen voor het leveren van zorg vergroot voor Active4you. Dit heeft ons verder uitgedaagd tot een flinke ontwikkeling. Vanaf begin 2012 heeft Active4you dan ook een ISO certificering welke jaarlijks extern getoetst wordt!

Ondertussen zijn we negen jaar verder en werken we veelvuldig met processen. Vanaf begin 2018 is ons kwaliteitssysteem uitgebreid middels de aanschaf van Scienta. Scienta is een digitaal intranet waarbij naast alle processen eveneens ons personeelshandboek, notulen van vergaderingen etc. terug te vinden zijn. Dagelijks wordt er gewerkt met Scienta wat ondersteunend is op onze begeleiding. De vervolgstap is om in Scienta gebruik te gaan maken van formulieren en meerdere dashboards, zodat medewerkers de diverse formulieren en processen digitaal kunnen invullen

en inleveren. De dashboards zullen de medewerkers de kans gaan bieden om nog gericht naar hun informatie te zoeken.

Sinds 2017 volgen we eveneens het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022. De implementatie van dit kwaliteitssysteem is redelijk soepel verlopen. We hebben ervaren dat diverse onderdelen vanuit dit systeem reeds in ons werk geïmplementeerd waren. Dit kwaliteitskader zien we als aanvullend op de ISO certificering. Het gaat juist wat dieper in op de op de cliëntgebonden werkzaamheden. In dit rapport hebben we getracht om de rapportage van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg te verbinden met de traditionele directiebeoordeling voor de ISO/HKZ certificering.



BOUWSTEEN 1**ZORGPROCES RONDOM INDIVIDUELE CLIËNT****VERNIEUWING OP HET GEBIED VAN
CLIËNTEN SOFTWARE**

In 2023 hebben we het nieuw risico inventarisatie formulier in gebruik en zorgen we voor nog een verbetering hiervan.

**Plan**

Eind 2023 zijn er verbeteringen doorgevoerd aan het risico inventarisatie formulier (RIF). We gaan het formulier in Carefriend aanpassen, zodat er optimaal gebruik van het formulier gemaakt kan worden.

**Do**

In kwartaal 4 is er door een aantal teamleden van Active4you bekeken wat er beter kan en wat fijner werkbaar zou zijn in het RIF. Dit is in het MT bekeken en goedgekeurd. Het Carefriend team heeft de veranderingen doorgevoerd in het systeem. De medewerkers worden hiervan op de hoogte gesteld middels Scienta.

**Check**

Het formulier is in kwartaal 4 van 2023 aangepast. De medewerkers zijn er nu actief mee aan de slag om voor iedere client een risico inventarisatie op te maken.

**Act**

Active4you staat open voor feedback op het formulier en zal dit dan ook als onderwerp terug laten keren in de interne audits (kwartaal 2 van 2024).

Toevoegen: Risico inventarisatie	
Client is 18 jaar of ouder:	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja
Naam begeleider (causverantwoordelijk):	<input type="text"/>
Ingevuld door:	<input type="text"/>
Eventueel samen met:	<input type="text"/>
In samenspraak met cliënt (en wettelijke vertegenwoordiger):	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja
Ondat:	<input type="text"/>
Is er een eerdere risico-inventarisatie afgenomen?	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja
Datum vorige afname risico-inventarisatie op cliëntniveau:	<input type="text"/>
Zijn er onderwerpen of gezondheidsrisico's waarover u lever geen vragen beantwoordt?	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja
Zijn er voor u al afspraken gemaakt ter preventie van gezondheidsrisico's?	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja
Zijn er in het afgelopen jaar incidenten geweest waarbij de cliënt betrokken was?	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja
Lichamelijk gehandicapt (LG)	<input type="checkbox"/> WLZ <input type="checkbox"/> JW <input type="checkbox"/> WNAO
Verstandelijk gehandicapt (VG)	<input type="checkbox"/> WLZ <input type="checkbox"/> JW <input type="checkbox"/> WNAO



BOUWSTEEN 1**ZORGPROCES RONDOM INDIVIDUELE CLIËNT****WAT BETEKENT DE WET ZORG EN DWANG VOOR ONZE CLIENTEN?****WANNEER IS ER SPRAKE VAN WET ZORG EN DWANG?****Doel: Duidelijk beleid over de Wet zorg en dwang aanbieden aan de medewerkers****Plan**

Per 1 januari 2020 is de Wet Zorg en Dwang (WZD) ingetreden. De werkgroep WZD doen intern onderzoek naar wat er voor Active4you aan maatregelen genomen moeten worden en wat het beleid moet zijn. Hierover brengen zij verslag uit aan het MT. Active4you wil beleid vastleggen hoe om te gaan met de Wet zorg en dwang en hoe deze toe te passen bij haar diverse clientengroepen.

**Do**

In 2022 is er onderzoek gedaan naar wat er op Active4you van toepassing is. Intern is er een werkgroep WZD opgericht, deze zal in 2023 met een persoon (een begeleider) worden uitgebreid. Zij informeren over de wet zorg en dwang bij informatieve instanties. Op basis van de informatie gaan zij op onderzoek uit waar de wet bij Active4you van toepassing zal zijn en toegepast moet worden. In het beleid willen zij alle ins en outs delen met collega's.

**Check**

Er is onderzoek gedaan en op basis van het onderzoek zijn we tot de conclusie gekomen dat Active4you uitgesloten is voor de WZD. Hiervan is een uitsluitingsdocument vastgelegd. Een volgend doel wat hieruit voortkwam is dat de Huisregels van Active4you opnieuw doorgenomen moeten worden en mogelijk moeten worden aangepast. Dit is een doel voor 2024.

**Ac**

In het jaar 2024 zal er opnieuw gekeken worden naar de huisregels van Active4you. De huisregels moeten voldoende richtlijnen geven aan de cliënten en aan de uitvoerende medewerkers.

VOOR WIE GELDT DE WET ZORG EN DWANG?**1. OVER DE WET ZORG EN DWANG****Een cliënt valt onder de wet zorg en dwang:**

- als er een verklaring is van een deskundig arts waaruit blijkt dat hij in verband met een psychogeriatrische aandoening of verstandelijke beperking is aangewezen op zorg;
- als een persoon beschikt over een indicatie van het CIZ voor langdurige zorg met als grondslag een psychogeriatrische aandoening of verstandelijke beperking;
- als een persoon een gelijkgestelde aandoening heeft. Als gelijkgestelde ziekte of aandoening zijn op dit moment aangewezen: het syndroom van Korsakov, de ziekte van Huntington en niet-aangeboren hersenletsel (NAH), indien er sprake is van gedragsproblemen of regieverlies vergelijkbaar met een psychogeriatrische aandoening of verstandelijke beperking, en dit kan leiden tot ernstig nadeel.

De Wzd geldt pas voor kinderen en jongeren bij wie een verstandelijke beperking is vastgesteld en bij wie onvrijwillige zorg wordt overwogen of toegepast. De Wzd geldt niet voor kinderen en jongeren bij wie geen verstandelijke beperking is vastgesteld.

Bij kinderen tot 12 jaar nemen de ouders/voogden die het gezag uitoefenen de beslissing over de zorg van het kind. Bij kinderen tussen de 12 en 16 jaar neemt het kind gezamenlijk met zijn of haar ouders/voogden de beslissingen over de zorg die aan hem of haar wordt verleend. Vanaf 16 jaar neemt het kind zelf de beslissing over de zorg die aan hem of haar wordt verleend (art. 3, lid 1).

Dit betekent dat naast een cliënt die zorg ontvangt vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz), ook een cliënt die ondersteuning ontvangt vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) onder de Wzd kan komen te vallen. Datzelfde geldt ook voor cliënten op basis van de Zorgverzekeringswet (Zvw) zorg of ondersteuning ontvangen.



ACTIVE4YOU DOELGROEP

Binnen Active4you wordt er gewerkt met verschillende doelgroepen. Er wordt gewerkt met jeugd (zonder verstandelijke beperking). Daarnaast wordt er gewerkt met volwassenen met verschillende problematieken, waaronder ook volwassenen met een verstandelijke beperking.

Na intern onderzoek bij alle medewerkers van de verschillende doelgroepen is gebleken dat

Active4you geen cliënten heeft die vallen binnen het kader van de Wet Zorg en Dwang, zoals in hoofdstuk 1 beschreven.

Binnen Active4you wordt vrijwillige zorg geboden. Er is nu geen sprake van onvrijwillige zorg. Mocht dit in de toekomst veranderen, zal het beleid hierop worden aangepast.



Met Active4you groot worden zodat je niet meer klein te krijgen bent

BOUWSTEEN 2 ONDERZOEK NAAR CLIËNT-ERVARINGEN

CLIENTERVARINGEN

De tweede bouwsteen van het kwaliteitskader stelt de stem van de cliënt op de voorgrond, op basis van systematisch onderzoek naar de ervaringen van cliënten. Daarbij vertellen cliënten wat ze vinden van de geboden zorg en ondersteuning en vertellen ze over hun kwaliteit van bestaan. Daarbij is er uiteraard aandacht voor vragen als 'wat gaat er goed?' en 'welke tekorten zijn er nog? Binnen het kwaliteitskader is voorgeschreven dat iedere zorgorganisatie minimaal eens per twee jaar een cliënt ervaringsonderzoek uitvoert aan de hand van een erkend instrument voor cliënten raadpleging. Wij zien dit anders.

Active4you wil graag inzicht krijgen in de cliëntervaringen middels een waaier van instrumenten. Op basis van de bestaande zorgdossiers en zorgplannen wordt volgens ISO/HKZ en onder inhoudelijke aansturing van de gedragswetenschapper beschreven hoe deze binnen de context van de bestaande situatie – reeds worden besproken en worden geëvalueerd op het niveau van

- De individuele cliënt (zie hiervoor ook ontwikkeltraject bouwsteen 1). Uit deze informatie komen aandachtspunten naar voor over individuele ondersteuningsplannen.
- Van cliënt groepen. Deze informatie helpt medewerkers en teams om zich te richten op kwaliteit en "leren en verbeteren".
- De organisatie. De informatie geeft waardevolle handvatten voor de voortgaande vernieuwingen van het zorgbeleid en de verbetering van de toerusting van medewerkers.



"Hoe jij er nu over denkt, kan zomaar weer in een rap tempo veranderen"

BOUWSTEEN 2 ONDERZOEK NAAR CLIËNT-ERVARINGEN

CLIENTEN VAN DE NASCHOOLSEOPVANG MOGEN OP EEN KINDERLIJKE MANIER MEEDENKEN OVER HUN ZORG EN DE LOCATIE



Plan

Het bestuur van Active4you wil graag haar cliënten betrekken bij de zorg en de invulling ervan. De naschoolse begeleiding is redelijk nieuw bij Active4you, waardoor we graag van de cliënten zelf willen weten wat ze ervan vinden. Om deze reden willen we een eenvoudig invul formulier maken voor de cliënten op kindsniveau, zodat ze zelf kunnen invullen wat ze van de naschoolse begeleiding vinden.



Do

De kwaliteitsfunctionaris gaat samen met twee begeleiders een vragenlijst samenstellen. Vervolgens zal het door de ontwerper samengesteld en geprint worden, omdat het oog ook en de praktische vormgeving ook wat wil. De vragenlijst kan vervolgens door de cliënten op de naschoolse begeleiding zelf worden ingevuld. De begeleider motiveert de cliënten hiertoe.



Check

De clienttevredenheidsonderzoeken in 2023 zijn positief ervaren. De cliënten vonden het leuk en gaven hun heerlijke, eerlijke en ongezoete mening. Sommige antwoorden zijn dan wel kinderlijk en droomscenario's, maar ook hier kunnen wij van leren en de kleine dingen uithalen.



Act

We gaan dit doel verder oppakken in het jaar 2023 en de onderzoeken voortzetten. Mogelijk wel op een makkelijke en digitale manier, zodat de cliënten zich minder beïnvloedbaar hoeven te voelen tijdens het invullen.

Doelen en zelfvertrouwen ontwikkelen



BOUWSTEEN 2 ONDERZOEK NAAR CLIËNT-ERVARINGEN

JEUGDRAAD: JONGE CLIËNTEN BETREKKEN BIJ DE ZORG



Plan

Het cliëntenraad aantal is helaas afgenomen door het jaar 2023 heen. We begonnen met drie leden en eindigde met 1 lid. De redenen van vertrek zijn in die zin positief, zoals een einde van het zorgtraject en voor een ander dat de punten waarvoor hij/zij stond zijn opgelost. Het bestuur van Active4you wil graag in het jaar 2023 meer kandidaten werven voor de cliënten -en jeugdraad. Dit willen we doen door middel van een Vlog over de cliëntenraad.



Do

Het bestuur wil ook jonge cliënten betrekken bij de zorg. Deze cliënten dien je op een andere manier te benaderen. De cliëntenaad leden krijgen de mogelijkheid om een vlog te maken over de Cliëntenraad en jeugdraad. Zo kunnen potentiële kandidaten een beeld krijgen van wat het inhoud en hoe de sfeer is. We gaan de cliëntenraad leden hierbij ondersteunen indien nodig.



Check

De cliënten zijn ermee bezig. Het duurt alleen langer dan verwacht. De medewerkers die de cliëntenraad begeleiden, gaan er in 2024 iets meer druk opzetten.



Act

In overleg met de cliëntenraad gaan we dit doel intensiever verder oppakken in kwartaal 2 van 2024.

*“Jij vind mij misschien lief,
klein of schattig. Ik wil graag
meedenken over mijn zorg!”*



DE CLIENTENRAAD AAN HET WOORD

Wat maakt Active4you voor jou een bijzondere organisatie?

Active4You is voor mij bijzonder omdat het met ondersteuning van begeleiders al veel van mijn doelen zijn behaalt.

Waarom heb je ervoor gekozen om lid te worden van de cliëntenraad?

Het was een vraag die ik kreeg via een andere cliënt. Het leek mij wel interessant en ik kon er ook een van mijn doelen mee behalen.

Hoe zou je de cliëntenraad willen omschrijven?

Gezellig groep mensen die allemaal voor hetzelfde doel staan.

Hoe ziet de ideale samenstelling van een cliëntenraad er voor volgens jou uit?

Het zou leuk zijn als er meer mensen zouden komen en meer met leeftijdsgenoten.

Hoe ziet de medezeggenschap eruit als cliëntenraad bij Active4you?

Als ik de vraag goed heb begrepen wordt hiermee gevraagd of wij mee mogen beslissen.

Wij mogen zeker onze mening geven en daar wordt zeker naar geluisterd.

Mijn ervaring is dat er zeker naar ons wordt geluisterd en ook zeker iets mee gedaan wordt.

Welke agendapunten vond je belangrijk het afgelopen jaar (2023)?

Alle agendapunten waren op hun eigen manier belangrijk.

Maar het vloggen waar ik zelf nog een aandeel in had vond ik wel belangrijker.

Ook het tevredenheidsonderzoek onder de cliënten.

Welk doel heb je samen met de cliëntenraad voorgenomen voor volgend jaar (2024)?

Daar kan ik moeilijk antwoord opgeven.

Waar ben je als lid van de cliëntenraad nou echt trots op?

Door de cliëntenraad durf ik steeds meer mijn grenzen aan te geven.

Ik durf ook steeds mijn zegje te doen. Dat we met elkaar zaken kunnen bespreken.

Maar dat er ook ruimte is voor humor zodat het niet zo zwaar weegt.

Bij de cliëntenraad verloopt de samenwerking met andere partijen goed?

Ja.

Welke tips zou je cliëntenraden mee willen geven waar dat niet zo lekker loopt?

Ik heb geen tips.

BOUWSTEEN 2 ONDERZOEK NAAR CLIËNT-ERVARINGEN

ERVARINGEN NAAR AANLEIDING VAN HET CLIENTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Clienttevredenheidsonderzoek

Hoe vind jij dat het gaat bij de groepsbegeleiding? Vul je clienttevredenheidsonderzoek in specifiek gericht op jouw groepsbegeleiding.



Plan

Active4you streeft naar inzichten hoe tevreden hun klanten zijn over de begeleiding die zij krijgen. Dit willen we graag zo specifiek mogelijk kunnen beoordelen, zodat we ook zo specifiek mogelijk kunnen verbeteren indien nodig. In 2023 hebben we een Clienttevredenheidsonderzoek ingericht specifiek voor de groepsbegeleiding van alle groepsdeelnemers. We streven ernaar dat alle onderwerpen minimaal een 6 scoren.



Do

In september 2023 heeft er een clienttevredenheidsonderzoek groepen plaatsgevonden middels FORMS. Dit onderzoek heeft plaatsgevonden onder onze jeugdige en volwassenen klanten die groepsbegeleiding afnemen. Het kwaliteitsteam heeft een vragenlijst opgesteld en uitgezet middels FORMS. Het onderzoek is meerdere malen en via diverse kanalen (o.a. middels de nieuwsbrief en begeleiders) kenbaar gemaakt aan de cliënten.



Check

Het clienttevredenheidsformulier is gemaakt en verspreid in september 2023. 30 klanten hebben het ingevuld. Dit resultaat is behaald door laptops ter beschikking te stellen op de groepen, zodat de deelnemers het ter plekke zelfstandig in kunnen vullen. De resultaten van de antwoorden op de vragenlijsten zijn bekend en Active4you mag erg tevreden zijn. Het laagst gemiddelde punt dat behaald is, is een 6.57. De klanten en medewerkers die betrokken waren koppelde ook terug dat het een fijne manier van werken is met hoe we nu de formulieren verstrekken en hoe de klanten het kunnen invullen.



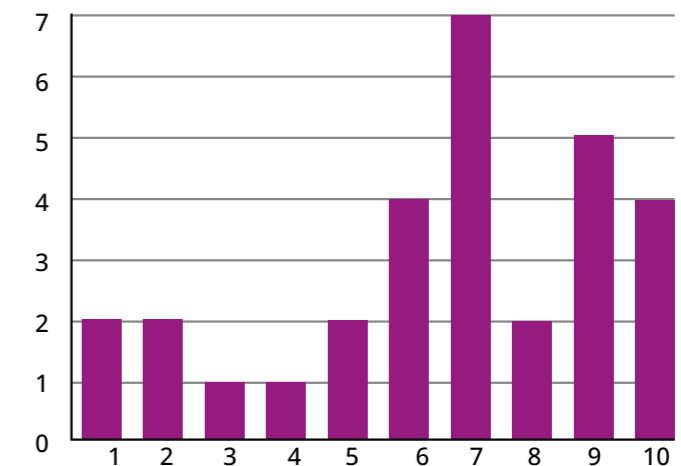
Act

Alle resultaten worden besproken in het MT overleg. Alle punten die een 6 hebben behaald, zullen dieper besproken worden, om te bekijken of hier in eerste instantie makkelijke winst te behalen valt. In 2024 zal dezelfde vragenlijst en aanpak herhaald worden, zodat antwoorden vergeleken kunnen worden.



9. Welk cijfer geef je de slaapkamer?
(alleen invullen als je deelneemt aan de Logeeropvang?)

6,57
Gemiddelde
beoordeling



BOUWSTEEN 2 ONDERZOEK NAAR CLIËNT-ERVARINGEN

CLIËNTEN INBRENG CLIËNTEN AAN HET WOORD TIJDENS EEN EXTERNE AUDIT



Plan

Het bestuur van Active4you wil de cliënten mee laten spreken tijdens een externe HKZ audit. Op deze manier hopen zij dat er meer dagelijkse tevreden en ontevredenheden over de zorg worden besproken en hieruit te leren.



Do

Er zijn cliënten van de cliëntenraad tijdens de externe HKZ audit in maart 2022 aangesloten. Dit gaan we herhalen in 2023. De auditor zal hen vragen stellen over de zorg die zij afnemen bij Active4you. De focus van het gesprek zal liggen op tevredenheden en mogelijke ontevredenheden. En hoe de cliëntenraad is samengesteld en wat zij doen.



Check

De gesprekken met de auditor zijn opnieuw goed verlopen. De cliënten hebben hun eerlijke mening kunnen uiten bij de auditor. De cliënt was positief over de gespreksonderwerpen en de manier waarop de vragen werden gesteld. De auditor kreeg aan de hand van deze gesprekken een duidelijk beeld van de zorg. De cliënt sprak met enthousiasme over de organisatie en de begeleiding.



Act

Ook tijdens een volgende HKZ audit (2025) zal deze manier van spreken met de client toegepast worden. Een kort gesprek is mogelijk zolang er rekening gehouden wordt met de gevoelens van de client. De organisatie werd deze keer alleen op positieve vlakken belicht. Indien er in de toekomst negatieve punten ter sprake komen, dan willen zij deze opnemen in een verbeteringstraject.



Gemeten kwaliteit is niet hetzelfde als beleefde kwaliteit!



*Divers
aanbod
is zorg*



BOUWSTEEN 3 ZELFREFLECTIE IN TEAMS

WAT ZIJN DE RISICO'S VAN DE ORGANISATIE EN DUS DE ZORG?

LOCATIE INRICHTEN VOOR BSO +



Plan

Het bestuur van Active4you is voornemens de locatie (de Sprinkhaan) klaar te maken voor een BSO+ groep. Dit doel staat o.a. centraal in 2023 voor deze locatie.



Do

De vergunning brandveiliggebruik is aangevraagd bij de gemeente Oirschot. Hiervoor moesten tekeningen gemaakt worden door OKKO. Daarnaast is er kritisch gekeken naar de locatie en hebben we een pedagogische en veiligheidsplan geschreven. Beiden zijn ingediend bij de gemeente Oirschot.



Check

De procedures zijn doorlopen. We voldoen aan de voorwaarden die noodzakelijk zijn om een BSO+ locatie te openen.



Act

De ggd toetsing zal begin 2024 plaatsvinden.



BOUWSTEEN 3 ZELFREFLECTIE IN TEAMS

PLANNEN MAKEN VOOR DE TOEKOMST HOË KUNNEN WE ONZE ZORG VERBINDEN IN ÉÉN LOCATIE?

NIUWBOUW PLANNEN VOOR DE SPRINKHAAN



Plan

Het bestuur van Active4you wil graag een nieuwbouw project realiseren op de plek van de Sprinkhaan. Dit heeft een langere adem nodig dan verwacht. Hiervoor moeten knopen worden doorgehakt en een plan worden opgesteld in het jaar 2023.



Do

Het bestuur dient alle risico's en voordelen in kaart te brengen, op papier te zetten hoe zij zich het in de praktijk organisatorisch voor zich zien. Welke producten ze de cliënten daar willen gaan aanbieden en hoe de locatie multifunctioneel ingezet kan worden zowel overdag als in de avond en nacht. Daarnaast dienen zij mee te denken aan de tekentafel over hoe het er dan uit moet komen te zien.



Check

Het bestuur heeft alle risico's in kaart gebracht en een voorstel van het pand laten zien aan de teammanagers. Zij hebben hierop kritiek mogen geven en voorstellen mogen doen. Vervolgens is het plan voorgelegd aan de beheerders van het pand. Dit is als positief ervaren, waarop vervolg actie genomen mogen worden, zoals tekeningen van het pand laten maken, intentieverklaring, vergunningen etc. Dit is nu in werking gesteld. Vervolgens zal de gemeente nog onderzoeken doen.



Act

In het jaar 2024 zal de knoop worden doorgehakt.

de sprinkhaan 2.0

BOUWSTEEN 3 ZELFREFLECTIE IN TEAMS

DDG TRAINING

Active4you gaat een DDG training faciliteren aan haar medewerkers van de organisatie en dus de zorg?



Plan

Active4you wil een aantal medewerkers een DDG training faciliteren. Hiervoor is gekozen omdat er tijdens de groepsbegeleiding dermate sprake is van agressie.



Do

De DDG inkoop is gedaan doormiddel van onderlingen contacten. Hiervoor zijn 4 bijeenkomsten gepland. Het MT kiest de medewerkers uit die zeer regelmatig te maken hebben met situaties waarbij er sprake is van agressie.



Check

De DDG training heeft plaatsgevonden in het vierde kwartaal 2023. De medewerkers hebben een certificaat behaald.



Act

In de toekomst zal de DDG training meegenomen worden in het Scholingsplan van Active4you. Zo kan er jaarlijks bekeken worden of er meer medewerkers baad zullen hebben bij deze cursus.

*Gedreven en gemotiveerde
medewerkers,
met aandacht voor elkaar*



DDG TRAINING

HOE ZIET EEN DDG TRAINING ERUIT?

Training 1: Territorialiteit

In deze training maken de deelnemers kennis met het gedachtengoed over ruimte innemen en ruimte geven, over de invloed van afstand en nabijheid en over territoriale drang van mensen, hun gebied te veroveren, te beheren en te verdedigen. Dit mechanisme is van alle tijden en geldt in iedere denkbare situatie en geeft zeer praktische handvaten en oplossingen tijdens situaties van alledag in het werken met mensen. Hoewel de achtergrond zeer theoretisch is, zal het accent hier allesbehalve op liggen. We gaan meteen de praktijk van het werk in. Hiervoor kunnen we eigen casuïstiek van deelnemers benutten om ons de basis van territorialiteit eigen te maken. Het is een fascinerend gedachtengoed dat intens snel en gedetailleerd kan bijdragen aan verbetering in terugkerende moeilijk te beteugelen situaties op de werkvloer.

Kernwoorden van deze training:

- Praktijk van eigen werk
- Meteen en voor altijd inzetbaar in elke praktijksituatie
- Voelbaar leren
- Neuzen dezelfde kant op
- Oefening baart kunst
- Kijken door een territoriale bril

Training 2: Crisisontwikkeling

In deze training maak je kennis met spanning. Hoe die eruit ziet, hoe dit opbouwt en afneemt en wat je eraan kunt doen en wat liever niet. Je bent als professional vooral gericht op de client en zijn of haar gemoedstoestand. Hoe zit ze in haar vel? Wat kan hij aan vandaag? Wat heeft de ander nodig van mij? Maar hoe zit dat met jou? Hoeveel invloed heb jij op de gezonde

spanning van een ander, als je zelf in een verhoogde fase van spanning verkeert? En wat kan een collega voor jou betekenen, wanneer deze signalen aan jou herkent die aangeven dat het even niet zo gaat zoals je hoopte of gewend bent? Hoe zorg je als collega's niet alleen voor de cliënten, om hun spanning te reguleren, maar daarnaast ook voor elkaar? Weet jij hoeveel procent van invloed je bent op een ander, wanneer jouw eigen spanning oploopt? Daar kom je achter in deze training, waarbij we de menselijke gebruiksaanwijzing analyseren én schrijven, die we kunnen benutten in de praktijk van het werk van morgen en alle dagen die volgen.

Kernwoorden van deze training:

- Jouw eigen gebruiksaanwijzing
- Emotie is altijd tijdelijk
- Jouw aandeel in het gedrag van een ander
- Meten = weten
- Neem de tijd
- Details doen er toe, altijd!



Active4you,
samen, voor jou.

*DDG: Omgaan met en preventie van dreigend en destructief gedrag. (in het kort: agressie)

Bron:

www.mariekeontmoet.nl/marieke

Training 3: WKS Model (Willem Klein Schaars)

Wie kan alles zelf? Wie kan niet alles zelf? Op welk moment hebben we hulp nodig van anderen? En is dat dan kort of altijd durend? Hoe geven we handen en voeten aan "samen 100%" als professional en cliënt? Hoe weet ik hoeveel procent ik kan bijdragen om de ander tot steun te zijn? Wanneer is het genoeg? Wanneer is het te weinig?

Heel praktisch, heel inzichtelijk model, dat ons snel verduidelijkt hoe we als professional kunnen kijken naar menselijke autonomie: een primaire behoefte van elke mens om dingen zelf te doen. Keuzevrijheid, regie, controle op eigen leven, is voor iedereen even wezenlijk, op elk niveau van functioneren. Het is aan jou om hierin te levelen met de cliënt. Willem Klein Schaars is daar erg helpend bij. Dat ga je merken in deze training.

Kernwoorden van deze training:

- Neuzen dezelfde kant op
- Iedereen wil autonoom zijn
- Van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat' denken
- Zelf doen is niet altijd gelijk aan zelf kunnen
- Het effect van overvragen versus ondervragen
- Goede intenties zijn niet altijd afdoende
- Je hebt meer invloed dan je denkt

Training 4: Mentale veerkracht

Omgaan met agressie of met moeilijk verstaanbaar gedrag, dat vergt één en ander van je. Het is dan heel helpend om mentaal "stevig te staan". Dat is niet alleen per individu heel voornaam, ook prettig om als team te ervaren samen. Mentale veerkracht oefeningen laten je o.a. zien dat je zo krachtig bent als jij bepaalt dat je bent. Daarnaast is het erg verbindend

om samen te werken met mensen, waarmee je dit hebt gedeeld en geoefend. En een verbonden team, is een krachtig team. Een training mentale veerkracht wordt achteraf meer dan eens betiteld als "we hebben heel de dag gespeeld" en dat klopt ook deels. Je bent spelend met elkaar bezig en leert ondertussen heel veel over je eigen kracht, je invloed op je eigen proces en dat van anderen, over samenwerken (met cliënten en met collega's), over signalen aflezen en afgeven. En over wat er o.a. echt toe doet in werken met cliënten die wel eens uitdagingen met zich meebrengen: mindset en verbinding. Deze training heeft bewust geen voelbaar theoretisch kader. Dat ligt er beslist onder, maar dat merk je niet als je er mee bezig bent. Even een heel andere training, waar je veel aan zult hebben

Kernwoorden in deze training:

- Met jou versus door jou
- Vasthouden versus loslaten
- Jouw kracht gaat je verstoelt doen staan
- Samen spelen = samen werken
- Als je denkt dat je het kunt, dat klopt. Als je denkt dat je het niet kunt, dat klopt ook.

Territorialiteit: één van de pijlers van DDG training*: iedereen heeft in elke situatie ruimte om zich heen. Soms veel, soms weinig. De één is zich daar bewust van, de ander niet, of minder. We willen daar vaak ook iets in te kiezen hebben, wat niet altijd mogelijk is. Menselijk gedrag én communicatie staan in contact met ons gevoel van territorialiteit. Vanuit dit oogpunt kijken, kan veel bieden. Bijvoorbeeld: inzicht in de leefwereld van jezelf of de ander het beter begrijpen van gedrag mogelijkheden om gedrag te veranderen helderheid over de situatie.

BOUWSTEEN 3 ZELFREFLECTIE IN TEAMS

ZEG HET MAAR. WAT VINDEN JULLIE DAT ER BETER KAN?

DAT WILLEN WIJ WEL EENS WETEN.



Plan

Na wat ontevredenheden over het huidige programma waarmee we het medewerkerstevredenheidsonderzoek in 2022 uitvoeren, willen we de overstap maken naar een ander programma. In 2023 voeren we een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit middels een ander software programma, genaamd FORMS. Op deze manier hopen we dat de medewerkers het als prettiger zullen ervaren en dat er minder foutmeldingen zullen ontstaan in de uitvoer.



Do

De kwaliteitsfunctionaris stelt een vragenlijst op. De vertrouwenspersoon beoordeelt de vragenlijst. Vervolgens neemt de kwaliteitsfunctionaris de vragenlijst met het MT door en kan de vragenlijst ingezet worden. In september zal deze ten uitvoer komen.



Check

Het Medewerkerstevredenheidsonderzoek staat online in FORMS en is vervolgens ingevuld door 22 medewerkers. De antwoorden zijn besproken in het managementteam. 1 medewerker heeft een vraag gesteld over het gebruik van de nieuwe software en liep tegen een uitvoerprobleem aan. Na een korte uitleg, kon ook deze collega gebruik maken van het formulier



Act

Daar we een positieve ervaring hebben opgedaan met de software FORMS, zullen we in de toekomst hier gebruik van blijven maken. Een volgend onderzoek staat gepland in juni 2024.



BOUWSTEEN 3 ZELFREFLECTIE IN TEAMS

OVERLEGGEN KAN BETER, MAAR HOE DAN?

DUIDELIJKHEID EN SPELREGELS TIJDENS EEN OVERLEG



Plan

Uit interne audits bleek dat medewerkers ontevreden zijn over de kwaliteit van teamoverleggen (meer in noord dan in zuid). Een stagiaire van Active4you gaat onderzoek doen naar hoe we intern beter kunnen overleggen. De vragen die gesteld worden zijn gericht aan de medewerkers van Active4you. Wat moeten we anders doen? Welke aanpak helpt? Wat verwachten de medewerkers van een teamoverleg? De teammanagers willen hier vervolgens gehoor aan geven en dit intern oppakken als verbeterpunt.



Do

De stagiaire doet haar onderzoek. De onderzoeksresultaten maakt zij bekend bij het team en de teammanagers. De teammanagers pakt de resultaten op met de medewerkers om op deze manier te bespreken wat ze willen verbeteren en hoe ze dit willen aanpakken.



Check

Het onderzoek is gedaan. De verbeterpunten zijn besproken met het team. Nu dienen ze er samen gevolg aan te geven. De kwaliteitsfunctionaris zal tijdens de interne audit vragen/volgen of er verbetering heeft plaatsgevonden rondom de teamoverleggen.



Act

Zodra er signalen volgen (uit interne audits kwartaal 2-2023) van te kort komingen van de teamoverleggen, dient hier opnieuw vervolg aangegeven te worden door de teammanager.



*Vertrouwen geven
en vertrouwen ontvangen*

BOUWSTEEN 3 ZELFREFLECTIE IN TEAMS

WAAR VIND JIJ DE WEG NAAR JOUW WERK? NIEUW PERSONEEL AUDITEN

HOE TEVREDEN BEN JIJ ALS NIEUWE MEDEWERKER OVER JE INWERKTRAJECT.



PLAN

Plan

Active4you stelt een vaste interne inwerkpartner aan. Deze collega helpt nieuwe medewerkers hun weg te vinden in hun nieuwe werk door alle informatie te verstrekken en levende vragen te beantwoorden. De inwerkpartner werkt middels een checklist met de nieuwe medewerkers. Maar hoe ervaren de nieuwe medewerkers dit? Dat gaan we hen vragen middels een tevredenheidsonderzoek 6 weken nadat zij in dienst zijn getreden.



DO

Do

De kwaliteitsfunctionaris neemt 5 weken nadat de nieuwe medewerker in dienst is getreden contact op met de medewerker om te vragen of hij/zij het onderzoek wil beantwoorden middels FORMS. De resultaten worden besproken door de kwaliteitsfunctionaris met het MT. Mochten hierna nog vragen zijn dan komen ze samen terug op deze vragen. De inwerkpartner blijft de contactpersoon rondom vragen met betrekking tot het inwerken/nieuwe informatie.



CHECK

Check

Het onderzoek is in FORMS vormgegeven en de eerste vragenlijsten zijn verzonden en ingevuld. De nieuwe collega's geven bij hun inwerkpartner aan het erg positief te vinden dat zij zo goed worden begeleid tijdens het inwerken.

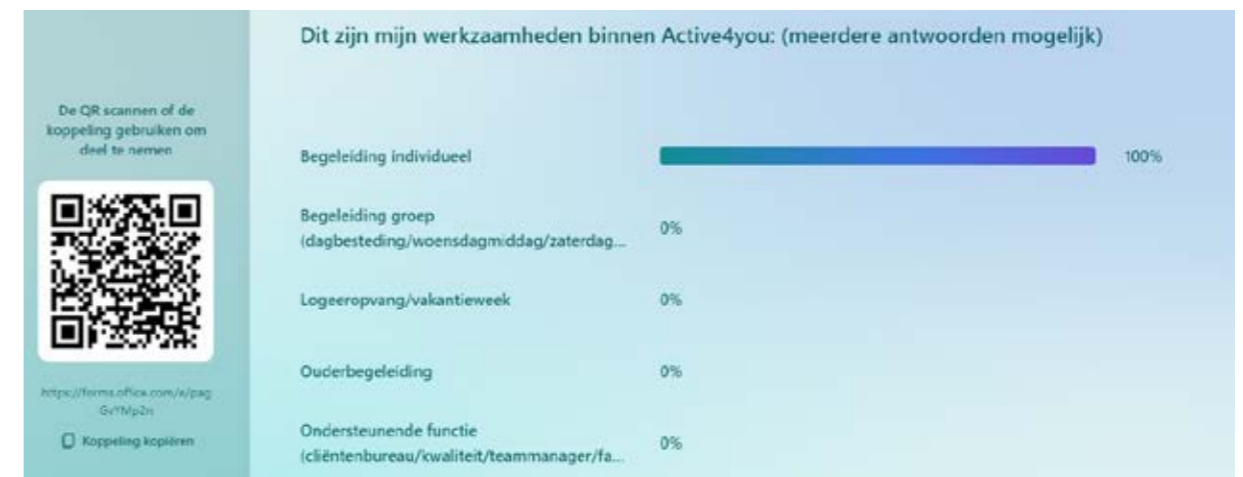


ACT

Act

We hopen door middel van deze begeleiding de nieuwe medewerkers te binden. We gaan in 2024 hierop doorpakken middels een traject bij Vilans Binden en boeien.

*Is Active4you voldoende
toegankelijk?*



BOUWSTEEN 4 KWALITEITSRAPPORT EN VISITATIE

VISITATIE

In het jaar 2023 heeft er visitatie plaatsgevonden. We hebben vanuit het samenwerkingsverband twee collega organisaties bereid gevonden om met een kritische blik naar onze organisatie te kijken. Deze personen/organisaties waren Marjon Vinken van PPB Limburg en Wendy Frijnts van Cessio.

Buiten een gesprek met diverse personeelsleden hebben zij eveneens ook cliënten gesproken op de dagbesteding in Maastricht om zo een objectief en zo volledig mogelijk beeld te verkrijgen.

Uit de diverse gesprekken is het onderstaande geconcludeerd:

Positieve punten:

Cliënten staan centraal bij Active4you. Begeleiders proberen out of the box te denken bij oplossingen voor niet standaard zaken;

Het is leuk om te zien dat cliënten zo actief betrokken zijn middels cliëntenraden en een jeugdraad.

Ontwikkelpunten:

Active4you gaat ver in haar begeleiding waardoor dit prettig is voor de cliënten, maar soms averechts kan werken en meer beroep op ondersteuning gedaan wordt dan men zou mogen verwachten. Een voorbeeld hiervan betrof het helpen bij het leegruimen van de woonkamer van een cliënt zodat de vloer gelegd kan worden. Het betrof reeds de derde keer dat deze vloer opnieuw gelegd dient te worden. Elke keer hebben begeleiders dit samen met de cliënten verzorgd terwijl het netwerk wellicht dit ook (deels) zou kunnen oppakken. Een ander voorbeeld betreft de 24/7 bereikbaarheid.

Voor bepaalde cliënten is dit standaard en in het begeleidingspakket opgenomen. Echter, men merkt

dat ook sommige andere cliënten (met bijvoorbeeld een jeugdwet indicatie) hier regelmatig een beroep op doen waarbij juist het uitstellen van de vraag of het oplossen binnen het netwerk gestimuleerd dient te worden. Het zou goed zijn voor Active4you om een visie verder te ontwikkelen inzake informele ondersteuning.

Het team van Active4you zou kritisch moeten kijken wat procesmatig noodzakelijk/voorwaardelijk is voor de dienstverlening en wat wenselijk. Active4you wil het graag allemaal goed doen, waardoor ze wellicht te veel procesmatige taken uitvoert. De uitspraak van een van de medewerkers waarbij deze aangeeft "in de weken na de audit ben ik overspannen door het bijwerken van alle processen/werkzaamheden" typeert wellicht hoe deze medewerkster zich voelt. Het management zou kritisch moeten kijken welke werkzaamheden noodzakelijk zijn en welke werkzaamheden wellicht niet of minder uitgebreid uitgevoerd hoeven te worden.

Personeel. Het vinden en behouden van kwalitatief goed personeel is een uitdaging. Het vinden van goed personeel is een uitdaging. Vrijwel alle organisaties zijn op zoek naar vakkundig personeel. We merken dat Active4you wel degelijk een aantal voordelen biedt van een kleine organisatie zoals korte lijntjes, mee kunnen denken met de toekomstvisie en het beleid etc. We merken dat grotere organisaties momenteel een substantieel hoger salaris bieden. Hierdoor kiezen diverse sollicitanten niet voor Active4you maar voor deze andere organisaties. We merken in het team in Zuid-Limburg dat wanneer de medewerkers eenmaal in dienst zijn, zij ook langere tijd bij Active4you blijven werken. In het team in Zuidoost-Brabant zijn helaas meer wisselingen. De meeste wisselingen zijn het gevolg van salaris wat men kan verdienen bij andere organisaties. De komende periode wil Active4you met hulp van Vilans (project begeleiding a la carte 2) hier concrete plannen op maken.

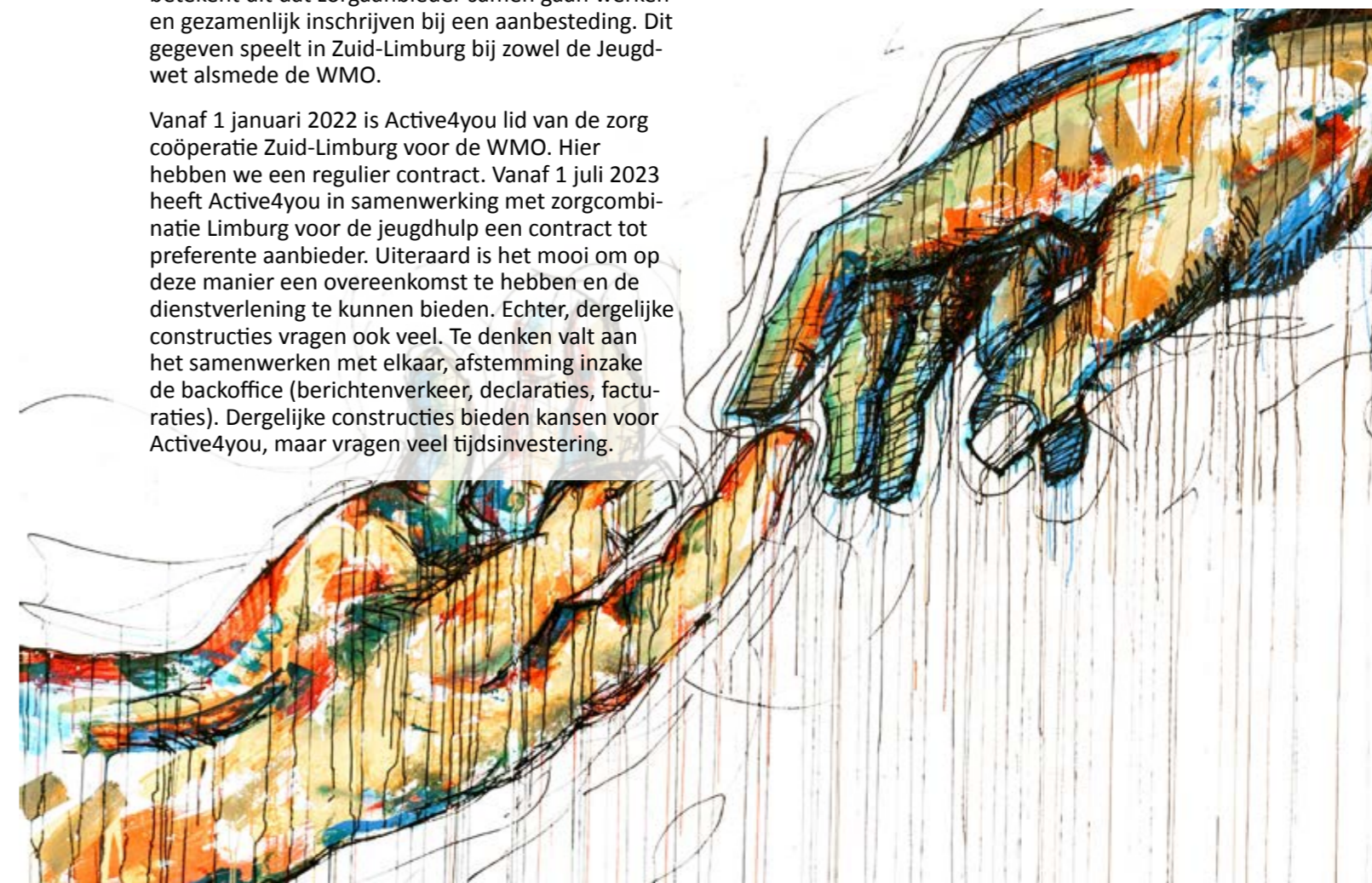
ZORGCOÖPERATIE ZUID-LIMBURG

ZORGCOÖPERATIE

De laatste jaren ziet Active4you een verandering in aanbesteding van de zorg. Waar tot enkele jaren geleden alle zorgaanbieders apart werden gecontracteerd (eventueel met toelatingseisen zoals een minimum aantal cliënten) worden de laatste jaren steeds hogere eisen gesteld aan aanbestedingen.

Deze eisen zijn gebaseerd op het kunnen bieden van alle soorten dienstverlening of een drempelbedrag in omzet voor een bepaald product. Concreet betekent dit dat zorgaanbieder samen gaan werken en gezamenlijk inschrijven bij een aanbesteding. Dit gegeven speelt in Zuid-Limburg bij zowel de Jeugdwet alsmede de WMO.

Vanaf 1 januari 2022 is Active4you lid van de zorg coöperatie Zuid-Limburg voor de WMO. Hier hebben we een regulier contract. Vanaf 1 juli 2023 heeft Active4you in samenwerking met zorgcombinatie Limburg voor de jeugdhulp een contract tot preferente aanbieder. Uiteraard is het mooi om op deze manier een overeenkomst te hebben en de dienstverlening te kunnen bieden. Echter, dergelijke constructies vragen ook veel. Te denken valt aan het samenwerken met elkaar, afstemming inzake de backoffice (berichtenverkeer, declaraties, facturaties). Dergelijke constructies bieden kansen voor Active4you, maar vragen veel tijdsinvestering.



ACTIVE4YOU MEDEWERKERS 2023

Personeel mutaties

Per 1 januari 2023 had Active4you 46 personeelsleden en 6 stagiaires in dienst. Daarnaast zijn er in Eindhoven 3 en in Maastricht 1 vrijwilligers verbonden aan Active4you. Binnen de vestiging Eindhoven werkten 32 mensen en de vestiging Maastricht heeft 14 medewerkers in dienst. Momenteel heeft Active4you 3 vacatures en 2 vrijwilligersvacatures open staan.

Verandering personeel

Het afgelopen jaar hebben er binnen Active4you diverse personeelsmutaties plaatsgevonden.

In 2023 heeft Active4you afscheid genomen van 9 medewerkers. De meeste hiervan hebben ervoor gekozen om een andere uitdaging aan te gaan. Veelal in vacatures buiten de zorg of in banen waarbij voornamelijk overdag gewerkt kon worden. Van een beperkt aantal medewerkers heeft Active4you het contract niet verlengd.

Ter uitbreiding van de diverse teams hebben de onderstaande personeelsmutaties in het jaar 2023 plaatsgevonden:

- Er is 1 medewerker gestart in een overhead functie en er is 1 overhead functie komen te vervallen
- Active4you heeft 2 leerlingen aangenomen, waarvan er 1 in 2023 is afgestudeerd en 1 uit dienst gegaan
- Diverse collega's zijn niet vervangen om de loonkosten te drukken en kostendekkend te kunnen draaien
- We maken sinds 2023 gebruik van 3 zzp'ers

Momenteel heeft Active4you diverse vacatures open staan. Dit betreffen:

- Persoonlijk begeleider regio Eindhoven
- Persoonlijk begeleider regio Maastricht
- Gedragswetenschapper
- Vrijwilligers (chauffeur en schoonmaakwerkzaamheden)

Voor deze vacatures wordt momenteel geworven via via en middels relevante vacaturewebsites (Brabantzorg, Eindhoven doet, NL voor elkaar, Veldhoven voor Elkaar).

Functioneringsgesprekken

In 2023 is met de meeste medewerkers een functionerings- en beoordelingsgesprek gehouden. Wanneer een nieuwe medewerker in dienst komt volgt er in dat jaar een functionerings- en beoordelingsgesprek. Hierdoor verspreiden we de druk van de gesprekken bij de teammanagers. Voor de diverse gesprekken is gebruik gemaakt van het formulier zoals opgenomen in het kwaliteitshandboek.

Interne communicatie

Interne communicatie was een belangrijk speerpunt van het jaar 2019, 2020, 2021, 2022 en ook weer in 2023. Een groot gedeelte van de functiebeschrijvingen zijn herschreven of weer opnieuw onder de aandacht gebracht waardoor de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden voor de medewerkers duidelijker zijn. Tevens zijn alle vacatures vernieuwd en inhoudelijk aangepast. In 2024 worden de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van het management opnieuw bekeken.

Bijeenkomsten

In 2023 hebben er 2 bijeenkomsten plaatsgevonden met het gehele team. Dit betreft een Active4you-dag en een kerst-

diner (bijeenkomst). Deze dagen staan in het teken van overleggen, kritisch kijken naar ons eigen functioneren, ervaringen delen met elkaar en worden altijd afgesloten met een stukje teambuilding. Voor het jaar 2024 worden weer een tweetal data gepland.

Verzuim en arbodienst

Het verzuimpercentage in onze sector is in 2023 iets gedaald naar 8,11%. Het verzuim bij Active4you is in 2023 met 7,88% veel ten opzichte van de voorgaande jaren, maar substantieel minder dan in 2020 (21%) en een kleine afname ten opzichte van 2022 (8,36%). Oorzaken van het verzuim waren zeer divers. Voornamelijk was er sprake van langdurig verzuim vanwege regres van auto-ongelukken (2 medewerkers), ernstige ziekte, herstel operaties en een enkele medewerkers zijn uitgevallen vanwege psychische klachten. Bij zo'n groot percentage ziekteverzuim is er logischerwijs sprake van een dalende omzet.

Verzuimpercentages in termijnen

Kort (korter dan 2 weken) = 0,81%
Middenlang (2-6 weken) = 0,89%
Lang (6 weken tot 1 jaar) = 0,00%
Extra lang (1 jaar en langer) = 6,18%



*Active4you zorgt dat moeilijk,
mogelijk wordt.*



MEDEWERKERS 2023 PERSONEEL MUTATIES

CAO GEHANDICAPTENZORG

In 2019 is nogmaals gekeken naar de aansluiting bij een CAO. Aangezien Active4you veel verschillende doelgroepen en diensten heeft is de aansluiting bij een bepaalde CAO niet voor de hand liggend.

De afgelopen jaren hebben we het loongebouw van de CAO Gehandicaptenzorg aangehouden. In 2020 hebben we een plan gemaakt om de CAO steeds verder te gaan volgen. De CAO verhogingen, eindejaarsuitkering en eenmalige-uitkering zijn dan ook volledig gevolgd. Op het gebied van de LFB-uren is een plan van aanpak gemaakt om binnen 5 jaar hier eveneens aan de CAO te voldoen.

In het jaar 2021 hebben de volgende mutaties plaatsgevonden met betrekking tot de CAO:

- Loonsverhoging juni 2021
- Eenmalige uitkering september

In het jaar 2022 hebben de volgende mutaties plaatsgevonden met betrekking tot de CAO:

- Per 1 mei 2022 worden de salarissen verhoogd met 2,2% met een bodem van 85 euro bruto per maand (op voltijdsbasis). Per 1 mei 2023 krijgen werknemers er nog eens 3,2% bij.
- In de FWG-schalen 35 tot en met 50 vervalt per 1 mei 2022 de eerste trede en komt er aan het eind van de schaal een trede bij.
- Werknemers die ingedeeld zijn in de FWG-schalen 55, 60 of 65 ontvangen in mei 2022 en in mei 2023 een eenmalige uitkering van €750,- bruto op fulltime basis (parttimers naar rato) als zij op 1 mei 2022 respectievelijk 1 mei 2023 in dienst zijn.
- Werknemers krijgen vanaf 1 juli 2022

een thuiswerkvergoeding van € 2,00 per thuiswerkdag, als er op instellingsniveau geen eigen regeling voor een thuiswerkvergoeding is vastgesteld.

In het jaar 2023 gaan de volgende mutaties plaatsvinden met betrekking tot de CAO:

- In december 2023 wordt aan alle werknemers een eenmalige uitkering verstrekt van 0,5% in de vorm van een verhoogde eindejaarsuitkering.
- Per 1 mei 2023 wordt een algemene structurele loonsverhoging toegepast van 3,2%.
- De PBL-regeling wordt vanaf 2023 vervangen door Balansverlof. Hierin kunnen werknemers tot maximaal 100 weken verlof sparen.

In het jaar 2024 gaan de volgende mutaties plaatsvinden met betrekking tot de CAO:

- Per 1 juni 2024 wordt een algemene structurele loonsverhoging toegepast van 2% met een minimum van € 55,- bruto per maand.
- Per 1 december 2024 wordt een algemene structurele loonsverhoging toegepast van 2% met een minimum van € 55,- bruto per maand.
- Per 1 januari 2024 is de AOW-leeftijd 67 jaar.
- Op 1 januari 2024 wordt het wettelijk minimumuurloon ingevoerd. Dat is het brutominimumloon per uur. Voor een werknemer van 21 jaar en ouder bedraagt het brutominimumloon €13,27 per uur.
- De gerichte vrijstelling voor een onbelaste reiskostenvergoeding wordt per 1 januari 2024 verhoogd naar € 0,23 per kilometer (2023: € 0,21).

- Werknemers krijgen vanaf 1 januari 2024 een thuiswerkvergoeding van € 2,35 per thuiswerkdag (2023: € 2,15), als er op instellingsniveau geen eigen regeling voor een thuiswerkvergoeding is vastgesteld.

Nieuw personeel

Active4you zoekt hoog opgeleide en specialistische medewerkers in een steeds krappere arbeidsmarkt. Daarnaast worden de tarieven vanuit het sociale domein steeds verminderd. Dit zorgt voor een patstelling. In 2020 hebben we onder leiding van Vilans en het ministerie (BALc project) een plan uitgewerkt om nieuwe medewerkers te boeien en te binden. Op het gebied van boeien van de medewerkers is dit vrijwel afgerond. De jaren 2021 en 2022 stonden in het teken van het binden van de medewerkers. Daarnaast hebben we, als gevolg van de deelname aan bovenstaand project, de werving- en selectieprocedure aangepast. Ervaringsdeskundigheid wordt nu betrokken in de procedure. In het jaar 2024 gaan we weer mee doen aan een vervolg traject Begeleiding à la Carte 2. Hierover vertellen we in het kwaliteitrapport 2024 meer!

Opleidingen:

Active4you werkt middels een scholingsplan. Jaarlijks krijgen medewerkers cursussen BHV,

EHBO en bijscholing inzake BIG registratie. Daarnaast is besloten om blijven te investeren in begeleidingsmethodieken. Er is voor gekozen om een beperkt aantal begeleidingsmethodieken te gaan werken.

Dit betreffen:

- Axenroos
- Kids Skills
- Mission Impossible
- RET methodiek

Aangezien de begeleiders geregistreerd zijn in het SKJ (kwaliteitsregister Jeugd) vindt Active4you het wezenlijk van belang dat middels het volgen van relevante cursussen eveneens scholingsaccreditatiepunten gerealiseerd kunnen worden. Echter, veel opleidingsinstellingen hebben of de accreditatie via het SKJ nog niet gerealiseerd of matcht de scholing niet volledig met de praktijk. Er is dan ook voor gekozen om de scholing in eigen beheer te ontwikkelen (al dan niet door het volgen van de ambassador opleiding) en deze daarna zelf voor te dragen bij het SKJ ter accreditatie.

Momenteel hebben we een aantal scholingen intern ontwikkeld en deze zijn reeds geaccrediteerd door het SKJ. Door het volgen van deze scholingen behaalt de medewerker zijn benodigde scholingspunten voor de hercertificering.

*Een team dat niet alleen
in het bedrijf werkt, maar
ook aan het bedrijf werkt.*



REFLECTIE EN ONTWIKKELINGEN

MIC's (Melding Incidenten Cliënten): zo noemen wij de meldingen van medicatiefouten, incidenten, en calamiteiten. Alle meldingen worden geregistreerd en in de teamvergaderingen besproken. Belangrijk is dat we ervan leren als er iets misgaat. Bij medicatiefouten wordt samen nagedacht over waarom het is fout gegaan. Dan kunnen we samen oplossingen zoeken. Een voorbeeld van incidenten is agressie. Hierbij is sprake van een "dader" en "slachtoffer". Eventuele getuigen van een dergelijke situatie worden, kunnen hier ook behoorlijk last van hebben. Er dient juist geëvalueerd te worden waarbij nazorg voor iedereen mogelijk moet zijn en geïnventariseerd moet worden hoe nieuwe situaties voorkomen kunnen worden. Uiteraard is ditzelfde van toepassing bij medicatiefouten en eventuele ongelukken.

Overzicht 2023

Sinds we gebruik van maken van Carefriend kan het MIC melding formulier digitaal worden ingevuld door de medewerkers van Active4you. Op deze manier komt het formulier direct bij de teammanagers terecht. Dit heeft gezorgd voor een enorme groei aan MIC meldingen. Ook kan er op het formulier worden aangevinkt of er hulp nodig is vanuit het managementteam. Op deze manier proberen we (herhalende) signalen beter op te vangen en het proces rondom een incident te versnellen.

In kwartaal 4 2023 is er een aanpassing gedaan aan de incidentformulieren in Carefriend. Inmiddels noemen we het geen MIC meldingen meer, maar MIA (agressie), MIS (seksueel) en MIO (overig).

MIC MELDINGEN 2023										
Maand	Totaal	Agressie	Gezondheid	Ongeluk/vallen	Medicatie fout	Weglopen	Calamiteit/noodtelefoon	WZD	Seksueel overschrijdbaar gedrag	Suicide
Januari	10	8	0	1	0	0	0	0	1	0
Februari	7	5	0	1	1	0	0	0	0	0
Maart	13	11	0	1	0	0	0	0	0	0
April	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Mei	10	1	0	2	6	0	1	0	1	0
Juni	18	5	0	2	7	0	1	0	3	0
Juli	22	9	0	0	6	6	0	1	0	0
Augustus	7	5	0	2	2	0	0	0	0	0
September	25	11	0	0	14	0	0	0	0	0
Oktober	11	7	0	1	3	0	0	0	1	0
(sub)Totaal	126	65	0	16	38	0	3	0	4	0
	Totaal	MIA (agressie)	MIS (seksueel)	MIO (overig)						
November	15	12	0	3						
December	9	5	1	3						
Totaal	150	82	5	63						

REFLECTIE

Medicatiefouten: 40 meldingen.

Onlangs hebben we de procedure rondom het verstrekken van medicatie aangepast en aangescherpt. Medewerkers kunnen hierdoor nog bewuster omgaan met medicatie. Fouten komen hierdoor sneller aan het licht en kunnen eenvoudig gemeld worden in het Carefriend systeem. In het jaar 2023 zijn er meerdere medicatie audits gedaan. Ook hierdoor zijn kleine oneffenheden in het proces ontmanteld. Hierdoor is de toename aan meldingen gestegen. In 2024 zullen we de audits voortzetten.

Gezondheid: 0 meldingen

Daar een aantal cliënten te maken hebben met een bepaald ziektebeeld kan het niet voorkomen worden dat er incidenten ontstaan door ziekte of gezondheid. Indien nodig worden deze incidenten besproken met artsen/huisartsen. Dit jaar hebben we hierover geen meldingen ontvangen.

Agressie: 82 meldingen.

Naast het feit dat deze incidenten altijd direct worden opgepakt en de betrokkenen de nodige begeleiding krijgen, worden deze meegenomen bij de individuele risicoanalyse van de cliënt. Regelmatig wordt er eveneens extra advies gevraagd aan de gedragsdeskundige om herhaling te voorkomen. Signaleringsplannen helpen de eerste signalen van overvraging te herkennen en op tijd bij te kunnen sturen. Het aantal meldingen is aanzienlijk verminderd tegenover het aantal van vorig jaar.

Ongelukken: 16 meldingen, waarvan gelukkig geen ernstige ongelukken.

Het gaat hier om situaties zoals vallen tijdens het spelen, tand door lip door een ongelukje, een splinter, druppel warm water op hand

gevallen of het vallen over de drempel. Weglopen: 0 meldingen, waarbij er iemand voor een langere tijd zoek is geraakt.

Calamiteit: 3 meldingen, zoals onder anderen bewust brandmelders af laten gaan (door cliënten) of een noodtelefoon (avond of nacht). Dit zijn onder anderen cliënten die in de avond bijvoorbeeld een paniek aanval hebben en even met iemand willen spreken om weer tot rust te komen.

WZD: 0 meldingen. Active4you is uitgesloten. Seksueel overschrijdbaar gedrag: **5 meldingen**, waarbij het gaat om kinderlijk/puberaal gedrag, zoals geslachtsdeel willen tonen aan omstanders/ andere cliënten of begeleiders.

Klachten: 1 melding.

Hier komen we in het volgende kopje "klachtenprocedure" kort inhoudelijk op terug.



KLACHTENPROCEDURE

Active4you heeft eind 2018 haar klachtenprocedure aangepast. De cliëntenraad is hierover geïnformeerd in een vergadering en deze regeling is gepubliceerd in de nieuwsbrief. Ook is alle informatie op de website te vinden.

Door deze wijzigingen is het bij Active4you mogelijk om op drie verschillende manieren een klacht in te dienen:

- Via de interne klachtenfunctionaris;
- Via de externe klachtenfunctionaris of
- Via de externe klachtencommissie waar Active4you bij aangesloten is.

Daarnaast is het door de invoering van de AVG mogelijk om op het gebied van privacy een klacht in te dienen bij onze Functionaris Gegevensbescherming of de Autoriteit Persoonsgegevens.

In 2023 is er 1 cliëntsignaal en/of klacht door de interne klachtenfunctionaris behandeld. Deze klacht is terug te vinden in het klachten jaarverslag 2023. In 2023 is er naar aanleiding van de reeds ingediende klacht geen contact opgenomen met de Autoriteit Persoonsgegevens. Tevens is er in 2023 geen gebruik gemaakt van de geschillencommissie zorg.



KLACHTEN EN GESCHILLEN

Ontevredenheden en kritische vragen worden direct bekeken en er komt een gesprek met de betrokkenen.

De leden van het managementteam zijn goed benaderbaar, zowel voor cliënten als medewerkers. Het open gesprek voorkomt klachten en lost problemen vaak direct op. Elkaar kunnen vinden en betrouwbaar zijn is belangrijk. Active4you bevordert een cultuur van openheid en kritische houding. Het is belangrijk in gesprek te zijn en de verschillende invalshoeken samen te bekijken. Documentatie van gesprekken is vaak op individueel niveau terug te vinden in aanpassingen van zorgplannen, doelstellingen jaargesprekken of individuele gespreksverslagen in de cliëntdossiers.

AUDITS

Kwaliteit in ons werk is van belang, zowel voor de cliënt, de medewerker als mede het goed laten verlopen van de diverse processen in de organisatie. Daarom vinden wij het checken van de organisatie op kwaliteitsniveau een standaard procedure. Dit gebeurt middels het uitvoeren van interne audits (algemeen), vergaderingen, interne audits door een Functionaris Gegevensbescherming en het laten uitvoeren van een externe audit.

Auditor

In 2023 vonden de interne audits plaats conform de methode met één auditor. De kwaliteitsfunctionaris is aangesteld als auditor. Zij audit de gehele organisatie en vertegenwoordigt tevens de externe audits. In 2023 heeft er wel een aanpassing plaatsgevonden door meerdere groepen afzonderlijk te auditen, zoals de begeleiders, het managementteam, maar ook de zorgplannen en andere processen.

Interne audit

Voor het jaar 2020 jaar stonden er grootse plannen op de planning, zoals het verdubbelen van de interne audits. Door Covid19 is dit helaas niet gelukt. Locaties werden niet meer gebruikt en niet alle begeleidingsvormen konden doorgaan. In 2021 hebben we dit doel herpakt en is het gelukt! Helaas is hier in 2023 weer een dip in gekomen in het einde van het jaar i.v.m. zwangerschapsverlof van een medewerker die deze taak op zich nam. Ondanks dat zijn toch zijn wel bijna alle doelen behaald.

De volgende audits hebben plaatsgevonden in 2023:

- Teammanagers: 1x in het jaar
- Clientenbureau: 1x in het jaar

- Begeleiders: 2x in het jaar
- Zorgplannen: 2x in het jaar
- Privacy: 2x in het jaar
- ICT calamiteit: 1x in het jaar
- Medicatie audit: 2x in het jaar

Naast deze interne audits heeft er 1 externe audit plaatsgevonden. Alle audits zijn volledig uitgewerkt en waar mogelijk zijn verbeteracties uitgevoerd. Per audit betroffen het uitgebreide audits, maar wel voornamelijk gericht op het primaire proces.

Specifieke onderwerpen die besproken zijn in o.a. de audit van de begeleiders:

- Het belang van een up to date zorgdossier. Denk hierbij aan rapportages, zorgplannen, afmeldingen;
- Het belang en aantoonbaarheid van PDCA-cyclus (zowel op organisatie- als op cliëntniveau);
- Privacy van de client/medewerkers (gehele organisatie);
- Het gebruiken en laten informeren door het kwaliteitssysteem, Scienta;
- Carefriend en het gebruik van Carefriend;
- Vergaderingen (Teams);
- Scienta
- Cursussen;
- Het gebruik van prospectieve en reactieve risicosignalering;
- Medicatieveiligheid;
- Bedrijfsveiligheid;
- Middelen
- Ziekmelden/arboarts;
- RI&E;
- Werkgeluk/teamverband;

Conclusies vanuit de audits

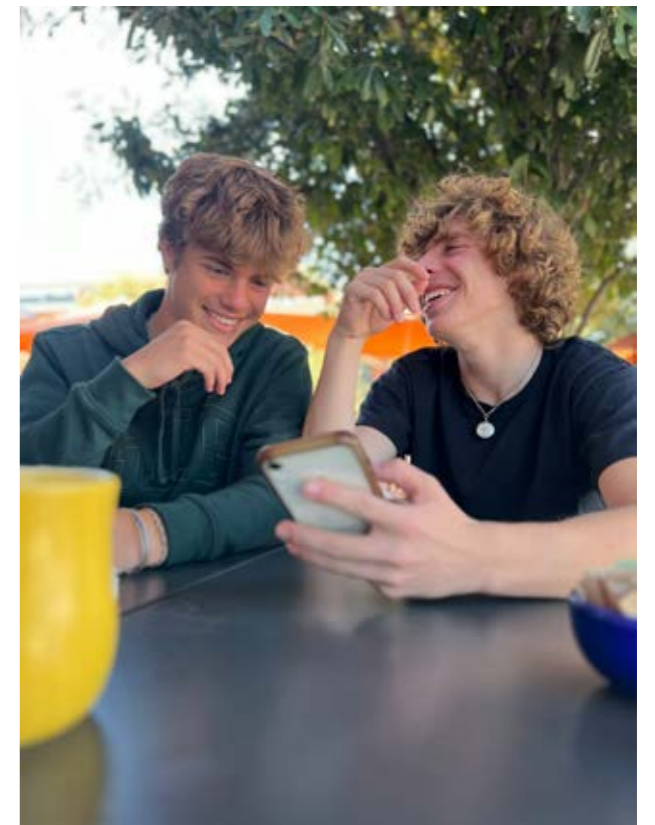
Uit de diverse audits zijn de onderstaande conclusies gesteld en zijn er verbeteracties doorgevoerd:

- Medewerkers zijn niet tevreden over het inwerktraject van nieuwe collega's
- Interne communicatie middels Scienta is niet de gewenste vorm van communiceren
- Scienta up to date houden en niet laten verouderen
- Zorgplannen en evaluaties moeten beter op orde zijn
- Vergaderingen moeten gestructureerder en inhoudelijk verbeteren
- Tijdens vergaderingen moeten medewerkers om beurten een moment

- krijgen om iets voor te dragen aan de collega's om iets van te leren
- Alle medewerkers houden zich goed aan het beschermen van persoonsgegevens en zijn zich bewust hiervan.
- Het werkgeluk van de medewerkers lijkt weer iets te verhogen, mede door de positieve sfeer in het team
- Medewerkers zijn tevreden over de aangeboden en gedane cursussen]
- Er heerst een algemene tevredenheid binnen de organisatie betreft de betrokkenheid van personeel
- Het MT moet sneller schakelen, doorpakken en communiceren.



Waar zou Active4you meer aandacht aan mogen besteden?



FUNCTIONARIS GEGEVENSBESCHERMING EN KWALITEITSFUNCTIONARIS:

De kwaliteitsfunctionaris en de functionaris gegevensbescherming controleren op basis van maandelijkse steekproeven of er afwijkingen zijn in de registratie van de zorg. Een belangrijk onderdeel hierbij is het vaststellen of de cliënt beschikt over een geldig zorgplan en evaluatie. Ook is er toezicht op toestemmingsverklaringen. Bij de eerstvolgende controle controleren deze functionarissen of de gewenste verbeteringen daadwerkelijk zijn gerealiseerd en

rapporteert hier vervolgens over aan de raad van bestuur. In 2020 is Active4you de samenwerking met Carefriend gestart. Carefriend monitort alle zorgplannen en geeft een melding wanneer er een zorgplan ontbreekt. Sinds oktober 2020 ondersteunt de Kwaliteitsfunctionaris de teammanagers door ze op de hoogte te houden van ontbrekende zorgplannen. Hierdoor kan er sneller worden doorgepakt op oneffenheden in dossiers.

DOELEN 2023 AUDITS/CONTROLES

PLANNING AUDITS 2023

Interne audit begeleiders	3x per jaar
Interne audit AVG (in audit Begl./CB/MT)	3x per jaar
Interne audit Clientenbureau	1x per jaar
Interne audit MT	1x per jaar
Interne audit Medicatie	3x per jaar
Interne controle zorgplannen	Maandelijks
Interne controle MIC meldingen/ klachten	Maandelijks
Interne controle post	3x per jaar
Medewerkerstevredenheidsonderzoek	2x per jaar
Nieuwe medewerkerstevredenheidsonderzoek (per 2023)	6 weken in dienst
Clienttevredenheidsonderzoek Dagbesteding	2x per jaar
Clienttevredenheidsonderzoek overige groepen (poster)	2x per jaar
Clienttevredenheidsonderzoek individueel	1x per jaar



JAARPLANNING AUDIT 2024

Externe audit HKZ	februari 2025
Interne audit begeleiders	3x per jaar
Interne audit AVG (Cyberoefening)	2x per jaar
Interne audit Clientenbureau	1x per jaar
Interne audit MT	2x per jaar
Interne audit Medicatie	3x per jaar
Interne controle zorgplannen	1x per kwartaal
Zorgplannen tussen wal en schip	1x per kwartaal
Interne controle MIC meldingen	1x per kwartaal
Interne controle postvakjes	3x per jaar
Medewerkerstevredenheidsonderzoek	2x per jaar
Nieuwe medewerkerstevredenheidsonderzoek	Na 6 weken in dienst
Clienttevredenheidsonderzoek Dagbesteding	Maastricht 2x per jaar
Clienttevredenheidsonderzoek overige groepen (via enquête pc)	2x per jaar
Clienttevredenheidsonderzoek individueel	2x per jaar

CAREFRIEND

Carefriend is sinds 2020 op meerdere manieren productief ingezet. Ook in de jaren 2021, 2022 en 2023 is hier een grote efficiency slag in gemaakt.

CLIËNTGERICHT WERKEN, IN CAREFRIEND KAN HET ÉCHT

Carefriend is intuïtief en gemakkelijk in gebruik voor iedereen. Ook voor cliënten en contactpersonen. Omdat u de lay-out van Carefriend geheel kunt aanpassen aan uw eigen huisstijl, is de applicatie direct herkenbaar voor cliënten en contactpersonen wanneer zij inloggen.



Wij zijn geslaagd voor de opvolgingsaudit!

Op 19 en 20 juni jl. vond bij **Qurentis** de opvolgingsaudit voor de NEN 7510 en de NEN-EN-ISO/IEC 27001 plaats. Auditoren van KIWA hebben ons Information Security Management System (ISMS) opnieuw getoetst. In twee dagen zijn er wederom geen bevindingen gevonden en hebben we nogmaals laten zien dat ons ISMS staat als een huis. En hoewel wij erg overtuigd zijn dat informatiebeveiliging en gegevensbescherming structurele onderdelen zijn van het DNA van **Qurentis**, glommen we toch weer van trots toen dat uitgebreid en volmondig bevestigd werd door de auditoren. Uiteraard willen we alle complimenten van de daken schreeuwen, naast onze schoenen gaan lopen en opscheppen over alle inspanningen die we doen, maar dat doen we niet. Want bij **Qurentis** vinden we het 'gewoon' dat we ons werk goed doen, de wet- en regelgeving serieus nemen en beloftes aan onze klanten waarmaken. Nou, misschien een klein schreeuwetje dan...

DE GROEI VAN CAREFRIEND MET BETREKKING TOT ACTIVE4YOU IN 2023

Er zijn in 2023 meerdere punten toegevoegd aan Carefriend, het elektronisch cliënt dossier waar Active4you gebruik van maakt. In het afgelopen jaar is er, mede door regelmatige communicatie tussen Active4you en Carefriend, veel ingezet op optimalisatie voor begeleiders op de werkvloer.

De achterliggende gedachte is daarbij dat het systeem voor de begeleider moet werken en niet andersom. Dat betekent dat de vormgeving logisch moet zijn en begeleiders in de dagelijkse gang van zaken snel cliënt gerelateerde informatie kunnen verwerken of opvragen.

Om hieraan tegenmoet te komen is de agenda verder geoptimaliseerd. Door verschillende aanpassingen kost het inplannen en wijzigen minder tijd. In je agenda zelf heb je veel meer opties, waardoor je minder door het systeem hoeft te klikken. Vanuit je agenda kom je, door op de naam van de cliënt bij een betreffende afspraak te klikken, meteen in het dossier van de cliënt. Hier kun je vervolgens ook op het adres van een cliënt klikken, waarbij zowel op laptops en mobiele apparaten een navigatie-app wordt geopend met de route. Hierdoor hoeven collega's adressen niet te kopiëren en is het tijdens ambulante werkzaamheden gemakkelijk om adressen en een route te vinden. In het dossier van de cliënt kan sinds 2023 ook op het mailadres worden geklikt, waarbij de gekozen email-app zich opent en kan het telefoonnummer worden aangeklikt om direct te bellen.

In het rapporteren kunnen begeleiders gebruik maken van de functie "spraak naar tekst". Dit is toegankelijk en binnen de omgeving van Carefriend zonder installatie te gebruiken.

Een zorgplan kun je vastleggen als pdf, zodat werknemers en cliënten/contactpersonen deze kunnen downloaden. Daarbij wordt de keuze gegeven om pdf bestand in Carefriend op te slaan, maar ook op je eigen apparaat. Op deze manier wordt de mogelijkheid geboden om cliënt gerelateerde informatie binnen het beveiligde systeem van Carefriend te houden. Voorheen moest informatie eerst lokaal op eigen computer worden opgeslagen en het vervolgens weer in Carefriend te uploaden.

In augustus is door Qurentis gecommuniceerd dat iedere klant een eigen contactpersoon krijgt ter verbetering van de service op het gebied van Carefriend en Qurentis. Daarbij hebben we samen regelmatig overleg over dringende vragen, tickets en wensen.

Verder is er door het interne Carefriend Support team ingezet op het professionaliseren van een aantal processen, waaronder de risicotaxatie en de incidentmeldingen. Middels de functies van Carefriend om eigen formulieren in te richten en deze ook in rapportages te kiezen, kunnen we nu ook in rapportages zelfgemaakte incidentformulieren invullen. De risicotaxatie is toegevoegd als tool die voorafgaand aan de risico-inventarisatie zal plaatsvinden.

EXTERNE AUDIT

Op 14-15 november 2023 is door DNV-GL een ISO/HKZ-opvolgingsaudit uitgevoerd en de transitie naar de nieuwe norm versie 2015 is getoetst en akkoord bevonden.

De organisatie heeft intensieve jaren achter de rug met een verzwaring van de zorgvraag en de transitie van de AWBZ naar de WMO. Active4you heeft zich hierbij goed georiënteerd op de toekomst, de doelgroepen en de bijbehorende zorgvragen. Dit heeft veel inspanningen gevraagd, de Plan-Do-Check-Act (PDCA)-cyclus ondersteunt hierbij. Het certificaat heeft een beperkte geldigheidsduur van drie jaar en tussentijdse toetsing is verplicht. Na drie jaar vindt her-certificatie plaats. De volgende tussentijdse audit staat gepland voor 4 februari 2025.

Sterke punten:

Active4you is zeer actief in de doorontwikkeling van het ECD (bijvoorbeeld MIC-meldingen, risicotaxatie), met een positieve ontwikkeling op het effectiever werken tot gevolg.

De toenemende regeldruk leidt in Maastricht ook tot meer bewustwording en daarmee het vergroten van de professionaliteit. Men denkt vanuit de werkvloer mee in mogelijkheden om efficiënter te werken. De ervaring is dat hiernaar wordt geluisterd en dat er actie op wordt uitgezet.

- Het nieuwe risicotaxatie-formulier is opgesteld in samenwerking met de Cliëntenraad. Indien op basis van het ontwikkelde risico-

taxatie-instrument het risico op hoog wordt ingeschat, wordt de Lirik verplicht gebruikt en wordt de gedragswetenschapper geconsulteerd. Voorts is in het ECD beschreven, voor alle mate van risico's op clientniveau (laag-midden-hoog), hoe dit structureel in clientoverleg dient te worden besproken.

- De nieuwe wijze van registratie van een MIC-melding in het ECD zorgt ervoor dat de medewerker geen aparte rapportage meer hoeft aan te maken. Ook kunnen ouders van cliënten nu die meldingen inzien.
- Op basis van de uitgebreide risicoanalyse 2023 is er zicht op de risico's voor de organisatie.
- Er wordt actief geïnvesteerd op externe focus en de mogelijkheden in de markt. Mede hierdoor kan Active4You in 2024 mogelijk nieuwe producten aanbieden (wonen en behandelen), met een positief effect op de continuïteit van de organisatie.
- In het ECD is de besteding van de begeleidingsuren per cliënt inzichtelijk gemaakt. Hierdoor is het mogelijk om beter zicht te krijgen in/op de besteding van de declarabele uren.
- De dagbesteding in Maastricht is actief in de buurt met het op de kaart zetten van Active4you. Er worden activiteiten met omwonenden georganiseerd.

De beoordeling van de auditor voor het werk op de afdelingen was zeer goed, een groot compliment aan de teammanagers en begeleiders van de diverse teams.



*Onze kracht?
Er wordt met je meegedacht.*

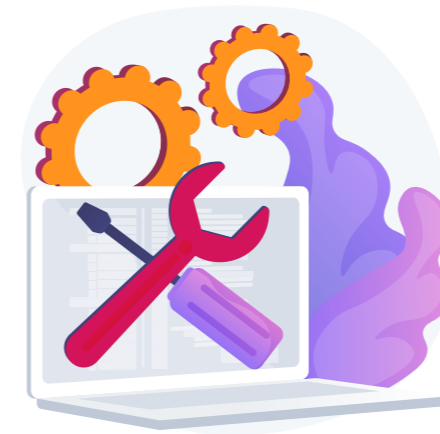


LEVERANCIERSBEOORDELING

Ieder jaar beoordeeld Active4you de leveranciers waar zij de grootste (of standaard) inkoop hebben gedaan of de meeste producten hebben afgenomen.

Het bestuur van Active4you vindt het belangrijk om in prijs verhouding goede kwalitatieve producten in te kopen. Daarom wordt er kritisch gekeken naar de producten die worden

ingekocht. Ten aller tijden zullen er recensies worden bekeken of worden opgevraagd. Ook vindt er intern meerdere malen per jaar een vragenronde plaats in bijvoorbeeld de organisatie van de weekendopvang. Op deze manier wil het bestuur polsen over te tevredenheid van de gebruikte accommodaties en wat er beter kan. Hierop kan worden gelet tijdens de volgende inkoopronde.



LEVERANCIERS

CRITERIA

	10. Gerard van Bakel	9. Wero dienstverlening	8. Qurentis	7. 65+ Uitzendbureau	6. Mobiel Workeasy	5. VCN	4. Woonpunt	3. Budget energie	2. Coolblue	1. Schreurs Accountants
Snelheid van reageren bij prijsaanvraag	8	9	6	7	5,5	8	6	6	6	7
Duidelijkheid in prijsopgave en voorwaarden	6	9	6	8	6	7	8	8	6	8
Kwaliteit/ veiligheid van het geleverde	6,5	8	6	8	6	8	7	7	6	5
Tijdigheid en kwaliteit van het geleverde ³	8	9	6	8	6	8	7	4	7	7
De mate van oplossen van afwijkingen, manco	8	9	6	7	6	8	6	5,5	6	4
Flexibiliteit	9	7	6	6	5	5	6	7,5	6	6
Prijs van het geleverde t.o.v. concurrenten	6	7	7	7	6	6,5	6	8	5,5	6
Duidelijkheid van instructies, handleidingen ed.	8	8	6	8	6	7	6,5	7	5,5	6,5
Veiligheidsbewustzijn	7	NVT	7	7	6	7	7	9	5,5	4
Totaalindruk	7,4	8,3	6,2	7	5,8	7,2	6,6	6,8	5,9	5,9

ONTWIKKELPUNTEN

In de voorgaande hoofdstukken is uiteen gezet hoe we werken, welke kwaliteitsverbeteringen in ontwikkeling zijn en welke aandachtspunten wij nog verder willen verbeteren. We hebben de beleving van cliënten, eventuele ouders/vertegenwoordigers beschreven: over hoe het nu gaat en wat de individuele cliënt van geplande kwaliteitsveranderingen zal merken. In dit hoofdstuk beschrijven we beknopt de gemaakte keuzes ten aanzien van de kwaliteitsverbetering.

Wat gaat goed?

Vanuit verschillende richtingen vragen en krijgen we feedback over de begeleiding van Active4you. Dat gebeurt in de dagelijkse praktijk, van cliënten, ouders en vertegenwoordigers. Maar ook op gestructureerde wijze tijdens de jaarlijkse zorgplanbesprekingen, MDO's, de cliëntenraad, de interne en externe audits, etc. De bouwstenen uit het landelijk kwaliteitskader 2017-2022 dragen hier aan bij. De informatie die uit de meting cliëntervaring groepsgewijze begeleiding is gekomen, laat zien dat we in essentie goed bezig zijn in het bieden van goede begeleiding. De ruime voldoende bij de tevredenheid van cliënten, verwanten en medewerkers, positieve oordelen over een breed scala aan aspecten die te maken hebben met de geboden begeleiding worden kwantitatief als kwalitatief onderbouwd.

Wat kan beter?

Als vertrekpunt voor de vraag 'Wat kan beter' kijken we nogmaals naar de kernwaarden van de Active4you:

- In al onze contacten en activiteiten zijn onze kernwaarden te herkennen.
- Kwaliteit in zorg, door goed opgeleide medewerkers en een onafhankelijke kwaliteitstoetsing door HKZ certificering.
- Bevlogen, voor onze cliënten zetten we graag een stapje extra.
- Eigenzinnig, we denken áltijd in mogelijkheden en gaan uit van de eigen kracht van het individu.
- Werken aan meetbare doelen, samen met de cliënt zetten we de hulpvraag om in SMARTi (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdsgebonden, inspireren) doelen.
- Samen met, in de overtuiging dat de weg er naar toe zeker zo belangrijk is als het uiteindelijke doel. Wij staan naast de cliënten om samen het maximale uit een begeleidingsproces te halen.
- Zorg op maat, met een passend en flexibel aanbod.
- Gedragen ontwikkelingen (veranderingen waarbij een team heeft meegedacht) worden sterker uitgevoerd en uitgedragen.
- Groots in het klein, kleinschaligheid bij groepsgewijze begeleiding.

Van vrijwilliger tot gedragswetenschapper, van begeleider tot medewerker cliëntenbureau; iedereen binnen onze organisatie zet zich in om de cliënten zo goed mogelijk te ondersteunen.

DAT VINDEN WIJ HEEL NORMAAL!

Op het gebied van bouwsteen 1 willen we in 2024 meer inzicht in wat er speelt achter de zorg en rondom de client, zoals hoe kunnen we locaties beter inzetten rondom de zorg, hoe kunnen we de zorg financieel stabieler inzetten, welke vormen van zorg zijn interessant voor de cliënten in onze omgeving.

Op het gebied van bouwsteen 2 willen we meer inzicht verkrijgen in de daadwerkelijke mening en ervaringen van de cliënten, de wettelijk vertegenwoordigers en de cliëntenraad/jeugd-raad. Dit gaan we ook in 2024 doen door middel van tevredenheidsonderzoeken. Voor onze medewerkers willen we ook meerdere (herhalende) tevredenheidsonderzoeken toepassen,

zodat het bestuur en de teammanagers waar mogelijk kunnen anticiperen op de vragen en behoeften van de medewerkers. Daarnaast zullen er teriære arbeidsvoorwaarden worden opgesteld en aan de medewerkers worden aangeboden. Met deze voorwaarden hoopt het bestuur de medewerkers een verhoogd tevredenheidsgevoel te bieden.

Wat betreft bouwsteen 3 willen we meer planmatig en middels terugkerende audits, enquêtes, checklists en procedures te werk gaan. Dit moet gaan zorgen voor structuur, rust en regelmaat voor onze medewerkers. Dit vergroot de kans om kwaliteit te waarborgen. Tevens zal dit uiteindelijk ook de werkdruk verlagen.



ACTIEPLAN

PRIORITEITEN OM TE VERBETEREN (2023-2024)

De bevindingen uit dit kwaliteitsrapport sluiten naadloos aan op de conclusies uit de input van de medewerkers welke eind 2023 gegeven is. Deze conclusies hebben we uitgewerkt in concrete ontwikkelpunten, zodat we de verbeteringen en veranderingen in de praktijk verder kunnen uitwerken, implementeren, evalueren en door ontwikkelen. Zo blijven we continu in beweging.

Een valkuil van ons is dat er nieuwe plannen worden bedacht en uitgesproken, maar dat deze niet altijd duidelijk en gestructureerd worden uitgewerkt, opgevolgd en bijgesteld. Op deze manier wordt vaak maar een deel van de Plan-Do-Check-Act-cyclus ingezet (PDCA-cyclus) en blijft bijvoorbeeld Plan-Do-Plan-Do zich herhalen. Het opstellen van een jaarlijks kwaliteits-

rapport, een jaarplan en het samenstellen van een taakgroep met kwaliteit als thema dragen beiden bij ontwikkeling van het kwaliteitsmanagement.

Per 2024 willen we serieuzer te werk gaan met taakgroepen om zo ook meerdere lagen binnen de organisatie in te kunnen zetten rondom beleid. Hierin besteden we meer aandacht aan het praktische beeld en 'try and test' als onderdeel van de tweede en derde stap van de PDCA-cyclus. We wisselen immers ervaringen van de diverse teams uit, leren van hun bevindingen in de praktijk en kunnen een plan bijschaven om vervolgens breder te implementeren in de organisatie. Zo blijven we continu verbeteren, op een meer gestructureerde wijze.



ACTIEPLAN

VERBETERTHEMA'S (2023 - 2024)

Hierbij beschrijven we de geprioriteerde verbeteringen uit het kwaliteitsrapport, die naar voren komen in afstemming met de cliëntenraad en overige input. Het kwaliteitsrapport is bovendien bewust voorgelegd aan de medewerkers van Active4you.

Gezamenlijk dingen ontwikkelen en verbeteren, dat vinden we belangrijk. Dat werkt het beste als we met z'n allen voor hetzelfde gaan. Ons doel daarbij is een gezamenlijk gedragen verantwoordelijkheidsgevoel, kijkend naar de individuele zorgvraag van de cliënt. Daarnaast ontvangen we regelmatig feedback dat we onze organisatie wat meer in de etalage mogen zetten. Mooie locaties, een warme sfeer, het kleinschalige karakter en het kennen van de cliënt wordt regelmatig als positieve eigenschappen gekenmerkt.

De verbinding aangaan in de dagelijkse contacten blijft het uitgangspunt. Het is een 'en-en-verhaal', waarbij het contact tussen medewerkers en cliënten leidend is en het begeleidingsplan daarbij een belangrijk hulpmiddel.

Als we terugblikken naar de ontwikkelpunten van 2023 dan zien we dat Active4you een grote groei in kwaliteitsprocedures heeft doorgevoerd. Er is in de afgelopen tijd veel aandacht besteed aan:

De CAO

Er hebben onlangs CAO wijzigingen plaatsge-

vonden. Deze zijn waargenomen en verwerkt door het managementteam. Tevens zijn de gevolgen hiervan bekend gemaakt binnen het team.

Zorplannen

Carefriend maakte veel mogelijk rondom zorgplannen. Inmiddels kunnen we de plannen digitaal laten ondertekenen door cliënten en/of ouders. Helaas brengt dit echter wel nog wat onrust met zich mee, daar het voor veel ouders nog te ingewikkeld is of teveel tijd/moeite kost. Om deze reden zullen we in 2024 overwegen wat de nieuwe vervolgstappen hieromtrent zijn.

RI&E

De RI&E is uitgevoerd en met succes behaald in 2022. Hieruit concludeerden we een aantal kleine aandachtspunten die inmiddels of in het jaar 2023 (om een reden) worden opgepakt. In 2026 zal de RI&E opnieuw uitgevoerd worden.

Nieuwe medewerkers

Aangezien we in 2021 slecht scoorden op het inwerken van nieuwe medewerkers willen we hier graag extra aandacht aan schenken en een nieuwe aanpak introduceren. We werken nu met een inwerkpartner. En deze inwerkpartner werkt aan de hand van een nieuwe medewerkers checklist, waardoor we zeker weten dat alle onderwerpen worden aangesneden. Op dit vlak willen we doorpakken in het jaar 2023/2024 en willen we meten hoe tevreden de nieuwe medewerkers zijn over hun inwerktraject.

Medicatie

Er blijft veel onduidelijkheid over het aan nemen van medicatie, het verpakken van medicatie en wat dan te doen als het niet klopt? Moet personeel de client dan echt weigeren? Hierop zijn we eind 2022 teruggekomen bij onze medewerkers. Tevens hebben we hier een medicatie audit aan gekoppelt. Deze gaan we herhalen in 2023.

De cliënten mogen zelf een enquête invullen op papier (groep)

In 2022 zijn we gestart bij diverse begeleidingsgroep momenten een poster rond laten gaan, waarop een tevredenheidsenquête ingevuld kon worden door de cliënten zelf. Dit is erg positief ervaren en deze praktische mogelijkheid hebben we ook in 2023 doorgevoerd. In 2024 willen we het digitaliseren.

Wanneer we vooruit kijken naar de ontwikkelpunten van 2023 zien we dat net zoals in 2024 sommige onderwerpen terugkomen. Nu in een verder stadium, daar er groei en ontwikkeling heeft plaatsgevonden. In eerdere externe audit werd bevonden dat wij ons erg goed aan het focussen zijn op professionalisering. Hierop willen we graag blijven doorpakken. De volgende thema's/ambities zullen worden opgepakt en uitgewerkt door het managementteam en geëvalueerd in het volgende kwaliteitsrapport in het jaar 2024:

Overige belangrijke onderwerpen/doelen waar aan gewerkt zal worden in het jaar 2024:

- Taakgroep Inwerktraject
- Taakgroep Vrijwilligers
- Jeugdraad en cliëntenraad (vlog maken)
- Arboarts
- Verdere ontwikkeling ouderbegeleiding
- Ontwikkeling cursussen
- Managementteam informatie vergaren op basis van feiten uit software
- Taakgroep ontwikkelingen Carefriend
- Taakgroep Privacy



AMBITIES VOOR 2024 IN HET KORT

MAASTRICHT, NIEUWE LOCATIE EN UITBREIDING DIENSTEN

1. Locatie voor groepsbegeleiding / behandeling WMO en Jeugd
2. Parkeervergunningen voor Bus en Auto
3. Verlenging WMO Maastricht -Heuvelland
4. Samenwerking jeugdzorgaanbieders intensiveren

STABILITEIT FINANCIERING

1. Stabiliteit door meer WLZ-financiering
2. Behandeling (in onderaanneming) Gemeente Eindhoven

SPRINKHAAN, DOORONTWIKKELEN NIEUWBOUWLOCATIE

1. Nieuwe huurovereenkomst per 1 januari 2024
2. Principeverzoek gemeente Maastricht positief advies
3. Financieel plan/business case afronden
4. Omgevingsvergunning nieuwbouw Sprinkhaan positief afgerond
5. Kantoor verhuizen naar De Krekel mits De Krekel niet ingezet dient te worden als begeleidingslocatie
6. Herinrichting dierenverblijf /locatie i.v.m. parkeren.

PERSONEEL, BEHOUD VAN HET TEAM

1. Voldoende en kwalitatief goed personeel
2. Voorkomen dat gebrek aan personeel omzetgroei beperkt
3. Overdruk op het team beperken
4. Stabiliteit binnen het team
5. Declarabiliteit conform norm
6. Uitbreiding team logeren



Creativiteit en flexibiliteit passen bij ons

COLOFON

Dit is een uitgave van Active4you.

**www.active4you.nl
info@active4you.nl**

Postadres

Postbus 1326
5602 BH Eindhoven

Vormgeving / Design

Johan van Rooij

Fotoverantwoording

De foto's zijn o.a. gemaakt door medewerkers van Active4you en/of afkomstig van de sites Freepik.com, Unsplash.com en Pixabay.com.

active4you

