

JAAERVERSLAG

KWALITEITSMANAGEMENT

2021



*active*4*you*

ACTIVE4YOU VOORWOORD

Met veel genoegen presenteren wij u het Kwaliteitsrapport 2021 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 en dialoogtafels.

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 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.

Buiten dit kwaliteitsjaarverslag is er nog een traditioneel jaarverslag. Dit jaarverslag is vanwege het uitgebreide kwaliteitsverslag ingekort, daar we dubbele informatie willen voorkomen. Beide versies en het jaarverslag staan op onze website: www.active4you.nl.

Veel plezier bij het lezen van het rapport!

Eindhoven, mei 2022;

Raimond Teunissen en Chantal van Falier,
Bestuur Active4you



ACTIVE4YOU IN HET KORT

Active4you is een zelfstandige instelling met een Raad van Commissarissen model. Active4you is een BV (besloten vennootschap). Active4you is gevestigd in twee regio's, maar levert zorg in meerdere zorgregio's.

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

Onze doelgroep zijn personen 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.

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.

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 2021 zijn er 126 nieuwe cliënten in zorg gekomen bij Active4you en 66 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 en advies van apotheker en artsen wordt opgevolgd in een verbetercyclus.

ACTIVE4YOU DOELGROEP

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 (leeftijdsadequaat), 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

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 cliënt alsmede ouders/vertegenwoordigers inzicht hebben.

Kwalitatieve goede begeleiding en goedopgeleide, 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 medewerkers periodiek scholing in krijgen,

ACTIVE4YOU BEGELEIDING INDIVIDUEEL

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.



ACTIVE4YOU GROEPSGEWIJZE BEGELEIDING 18+

De dagbesteding wordt geboden op een locatie in Maastricht. Samen met onze cliënten is het pand in Maastricht in 2017 opgeknapt. In 2021 is op deze locatie vijf dagen per week dagbesteding geboden.

Er is een korte periode sprake van aangescherpte maatregelen rondom Covid19. In deze tijd is er alternatieve begeleiding geboden aan de cliënten van de dagbesteding. Om contact te houden met de cliënten hebben we voor hun gekookt en de maaltijden thuis gebracht. Ook voor de cliënten die thuis iets te doen wilde hebben, is er materiaal thuis bezorgd, zodat ze thuis konden knutselen. Tevens is er een groepsapp met de cliënten en de begeleiders aangemaakt, zodat er ideeën uitgewisseld konden worden en om in contact te kunnen blijven met elkaar.

Inmiddels is de groepsgrote aangepast en mogen we begeleiding bieden. Helaas is het niet mogelijk dat alle cliënten komen op de dag dat ze normaal naar de dagbesteding kwamen. Afhankelijk van de indicatie en de deelname in eerdere tijden bieden we alternatieve zorg aan. Op deze manier proberen we de indicatie zoveel als mogelijk te benutten.

Naast de vijf dagen dagbesteding worden er op meerdere avonden en ochtenden in de week groepsbegeleiding 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 groepsgrote en de locatie. Door Covid19 kunnen we helaas op dit moment niet met de hele groep in de keuken staan, dus mag er één client of één begeleider koken. Dit soort activiteiten creëren wel 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 (indien mogelijk i.v.m. de geldende maatregelen).

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 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.

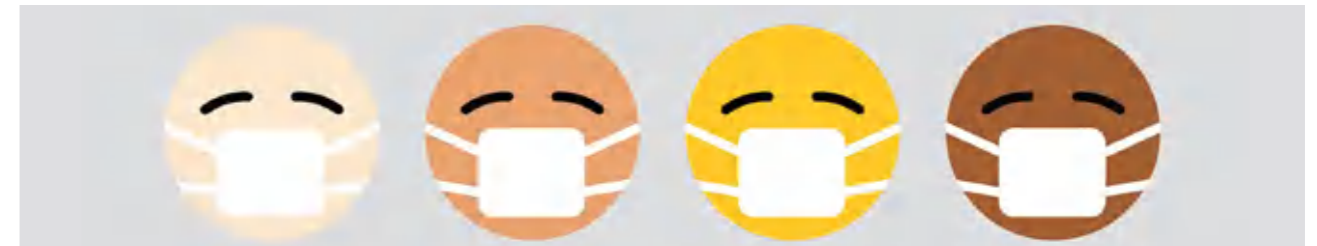
Tienerclub: Deze specifieke groepsbegeleiding wordt alleen aangeboden in Noord-Brabant. Deze avonden zijn geschikt voor jongeren in de leeftijd van 12 – 18 jaar waarbij er een mix is tussen zowel vrouwelijke als mannelijke deelnemers. Gezamenlijk wordt er eerst gekookt, waarna een activiteit wordt ondernomen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

Girlsclub: Deze vorm van groepsbegeleiding 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.



ACTIVE4YOU GROEPSGEWIJZE BEGELEIDING 18-

GROEPSBEGELEIDING 18- (NOORD) TIJDENS COVID19 PERIODE



Woensdag en zaterdagopvang In de regio Eindhoven zijn er ook diverse veranderingen doorgevoerd om de zorg te kunnen continueren. Gedurende een quarantaine/positieve test is er vooral begeleiding op afstand geboden door middel van beeldbellen met de cliënten of er heeft telefonisch contact plaatsgevonden. Op deze manier probeerden we cliënten er toch bij te betrekken en konden er ervaringen gedeeld worden, maar ook spelletjes/quiz gespeeld worden! Het programma werd hierop aangepast. Ook met ouders, daar niet alle cliënten persoonlijk er voor open stonden om contact te onderhouden. Dit contact vond wekelijks plaats. Zo bleef het contact en het vertrouwen bestaan.

Toen de basisscholen weer heropenden, mochten de kinderen onder de 12 jaar wel komen en de kinderen boven de 12 jaar nog niet. Ook in deze periode is er contact gebleven met de 12 plussers door middel van alternatieve begeleiding en de hierboven genoemde contactmomenten. Toen de middelbare scholen ook weer openden, mochten ook zij weer deelnemen aan de groepsbegeleiding. **Girlsclub** Met de Girlsclub groep hebben we een groepswatsapp aangemaakt, zodat het

contact onderling onderhouden kon worden. Hiervoor is toestemming gevraagd aan ouders. In de tijden dat de begeleiding niet door kon gaan hebben we beeld bellend de activiteiten door kunnen laten gaan. Via Whatsapp probeerden we de cliënten te stimuleren tot contact met elkaar en het aansporen tot activiteiten. Zodra de middelbare scholen weer hun herstarten hadden genomen is de Girlsclub ook herstart. Zodra de groep weer herstart kon worden hebben we dit gedaan met de daarop aangepaste maatregelen.

Vervoer Voor de Woensdagmiddagopvang, Zaterdagopvang en Girlsclub is het vervoer tijdelijk gestopt, maar al snel weer herstart. Alles volgens de RIVM richtlijnen. We rijden niet met volle auto's maar met één of twee cliënten per auto. Hierbij is het dragen van een medisch mondkapje verplicht.

In de gehele Covid-19 periode is het belangrijk om tijdens de contact momenten signalen te herkennen. Zodra er signalen werden opgevangen dat het in de thuissituatie niet goed ging, dan werd er face to face (individuele begeleiding) contact aangeboden.

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 vakantieweken. In de vorm van midweken en weekenden. Namelijk in de zomer twee midweken jeugd, twee vakantieweekenden jeugd, 1 midweek jongvolwassenen en 1 midweek volwassenen.

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 het CCE 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.



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 vakantie-huis. 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.

Tijdens de Logeeropvang in het jaar 2021 is er rekening gehouden met de Covid-19 maatregelen van deze tijd. Er is gebruik gemaakt van mondkapjes, afstand gecreëerd waar nodig en er is veel gebruik gemaakt van de mogelijkheden buiten. Voor de overdracht met de

juiste begeleiding is ervoor gekozen om het vervoer bij ouders/verzorgers zelf te laten, tenzij er een beschikking is voor vervoer en/of zij niet beschikken over een vervoersmiddel.

Elke cliënt heeft een eigen zorgplan en tijdens logeren wordt dagelijks gerapporteerd in het cliëntvolgsysteem (Carefriend). De rapportages van de Logeeropvang worden automatisch doorgezonden naar het systeem Carefriend, waardoor ouders en/of andere betrokkene direct kunnen zien aan welke leerdoelen er is gewerkt. De client 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 LOGEREN (18-/18+)

” Jullie staan altijd voor ons klaar als het mogelijk is

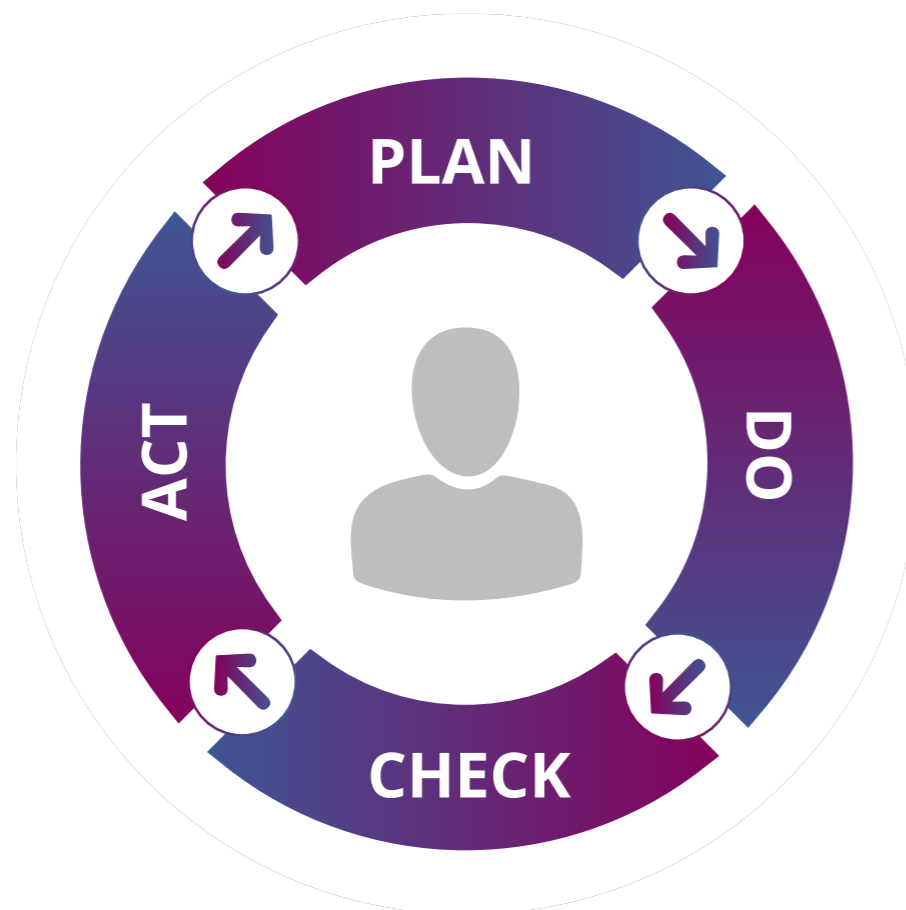


*Active4you
is actief
samen met jou*

” Jullie zijn als familie voor ons...



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 begeleidingsverslagen en de evaluaties die opgemaakt worden in Carefriend.

Ook al heeft Active4you steeds meer 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, Carefriend. We hebben ervoor gekozen om over te stappen naar Carefriend. De gehele organisatie Active4you is 1 augustus 2020 overgestapt van Qurentis naar Carefriend.

De groei van Carefriend met betrekking tot Active4you in 2021

Het Carefriend softwarepakket is verder uitgebreid om op een veilige en toegankelijke manier zorginhoudelijke gegevens in te zien door medewerkers, cliënten en ouders/verzorgers. Hierdoor wordt voor begeleiders en cliënten makkelijker om ontwikkeling in persoonlijke groei te monitoren en inzichtelijk te maken. Door digitalisering kan papier worden bespaard; door het ondertekenen van digitale zorgplannen en evaluaties. Daarnaast kan zorginhoudelijke informatie op een veilige manier gedeeld worden. Dit zorgt ervoor dat er samen met de cliënt gewerkt kan worden aan zijn/haar persoonlijke plan.

Carefriend is op veel punten verbeterd in het gemak van het programma. Het is makkelijk te bedienen door de cliënt en/of ouders/verzorgers en door de zorgmedewerkers. Daarnaast zijn de dossiers completer, omdat alle informatie in hetzelfde systeem bevindt wat de groei van de cliënt hierdoor beter kan monitoren. Voor de toekomst zit de groei nog vooral in het verder onderzoeken wat het programma kan bieden voor de cliënten en zorgmedewerkers om het nog inzichtelijker te maken.




CAREFRIEND AAN HET WOORD










Het meest gebruiksvriendelijke ECD In het webbased en geheel responsive elektronisch cliëntendossier Carefriend, brengt u uw complete zorgadministratie onder. Zo bevat Carefriend een medewerkersportaal waarin medewerkers hun uren kunnen registreren en afspraken in de agenda kunnen plaatsen. Carefriend is voorzien van een complete cliëntadministratie waarbinnen de intake, het wachtlijstbeheer en de algemene cliëntregistratie zijn opgenomen. Daarnaast is Carefriend door iedere medewerker, altijd en overal gemakkelijk te gebruiken omdat het een volledig online applicatie is.

Werken met Careblocks

Een uniek element in Carefriend is de mogelijkheid om gebruik te maken van 'Careblocks'. Dit zijn onderdelen met informatie waarvan u zelf de plaats op de pagina's kunt bepalen. Kies bijvoorbeeld voor een Careblock met een overzicht van nieuwe cliënten, of juist van de nieuwste rapportages. Maak het uzelf en uw team gemakkelijk!

Voordelen en functionaliteiten

-  Volledig online zorgdossier
-  Hoge performance en een gebruiksvriendelijke interface
-  Zelf updaten is overbodig, Altijd een up-to-date systeem

-  Altijd en overal toegang tot de applicatie via elk scherm
-  Samenwerken in teams
-  Gemakkelijk afspraken toevoegen in uw agenda
-  Uw zorgadministratie snel en compleet bijhouden
-  Zelf de pagina's inrichten met behulp van Careblocks.
-  Gebruik maken van uw eigen huisstijl
-  Eenvoudig gebruik maken van vragenlijsten en formulieren.
-  Gemakkelijk te koppelen met onze declaratiesoftware Collabris en het kwaliteitsmanagementsysteem Carebase.
-  Slimme applicatie die activiteiten bijhoudt en afhankelijk hiervan informatie op maat toont.

En nog veel meer...

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 personeels-handboek, 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 gerichter 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

VERNIEUWING OP HET GEBIED VAN CLIËNTEN SOFTWARE

Eind 2021 creëren we samen met de kwaliteitsfunctionaris, het managementteam en het interne team Carefriend support ideeën over hoe het MIC melding formulier nog beter tot zijn recht kan komen, met hieruit de juiste outcome Carefriend.



In 2020 hebben we het eerste MIC meldingsformulier in Carefriend geplaatst. Medewerkers konden via Carefriend eenvoudig het MIC meldingsformulier invullen. Dit ging goed van start en mede door de betere bereikbaarheid en bekenbaarheid van het MIC meldingsformulier werden er steeds meer meldingen ingediend. De verwerking van de ingevulde formulieren verliep nog niet zoals gewenst. Om deze reden dient er een aanpassing gedaan te worden aan het formulier. In kwartaal 3 en begin 4 van 2021 is er uitgezocht om welke aanpassingen dit dan gaat.



Per kwartaal 3 2021 is er opnieuw aandacht geschonken aan het MIC melding-formulier in Carefriend. Dit hebben we gedaan door middel van met elkaar in gesprek te gaan wat begeleiders, teammanagers en de kwaliteitsfunctionaris missen in het systeem Carefriend m.b.t. MIC meldingen.

Belangrijke aanpassingen die gedaan zijn:

- ◆ Er dient aangevinkt te kunnen worden om wat voor een melding (onderwerp incidenten) het gaat
- ◆ De teammanager dient een notificatie te ontvangen dat een van zijn teamleden een MIC heeft ingediend
- ◆ De teammanager dient een notificatie te ontvangen over of hij/zij contact dient op te nemen met de melder
- ◆ De teammanager dient de MIC melding af te vinken voor "gezien/afgehandeld", zodra de melding gesloten mag worden.

Alle medewerkers worden bij deze stappen betrokken en geüpdatet middels Scienta.

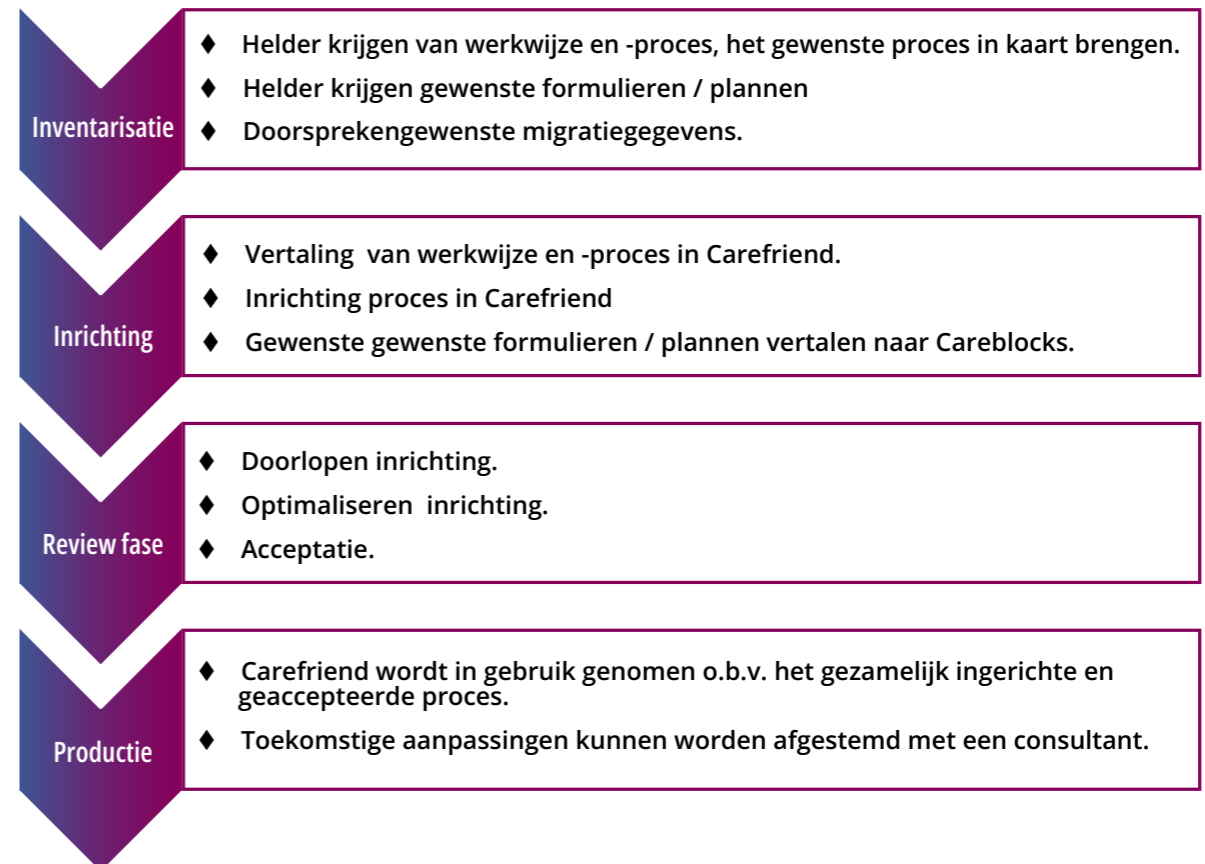


Alle mogelijke opties zijn samen besproken. De bovenstaande opties zijn in het formulier verwerkt. Op dit moment denken we weer de beste versie te hebben ontwikkeld. De kwaliteitsfunctionaris heeft nu in een oogopslag een overzicht waarin ze kan zien of er actie ondernomen moet worden, teammanagers krijgen een melding zodra ze actie dienen te ondernemen en er is een overzicht van welke MIC onderwerpen het meest ter sprake komen en dus onder de aandacht moeten komen bij het managementteam. Door dit overzicht valt er een grote administratieve last weg.



Mogelijk veranderd de software weer binnen enkele jaren waardoor er nieuwe opties ontstaan in Carefriend. Zodra we hier signalen van krijgen vanuit de software leverancier of onze ICT-er zal er opnieuw gekeken worden naar verbeteringen en mogelijkheden voor het MIC meldingsformulier.

Implementatie Carefriend



De interne werkgroep Carefriend Support van Active4you bestaat uit 3 begeleiders 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 mede-

werkers 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).

Welke opties gebruiken we inmiddels:

- ◆ Agenda beheer;
- ◆ Urenregistratie
- ◆ Kilometerregistratie
- ◆ Afspraken (met cliënten)
- ◆ Verlofaanvragen completer (TVT, LFB, Vakantieuuren)

Cliëntendossier;

- ◆ Cliëntgegevens
- ◆ Diagnose
- ◆ Contactpersonen
- ◆ Beschikking
- ◆ MIC meldingformulier digitaal
- ◆ Medicatie
- ◆ Cliënten reageren op dossier (ouders/cliënten kunnen inloggen in het dossier en een reactie geven op rapportages)
- ◆ Startzorg
- ◆ Overige documenten van toepassing op de begeleiding
- ◆ Start aan het verstrekken van logingegevens aan cliënten (12 t/m 18 jaar) voor ondertekening
- ◆ Eenvoudige dossierinzage

Zorgplan;

- ◆ Digitaal zorgplan invullen
- ◆ Digitaal zorgplan ondertekenen
- ◆ Evaluatie rechtstreeks gekoppeld aan het zorgplan
- ◆ Aflopende zorgplannen
- ◆ Cliënten zonder zorgplan

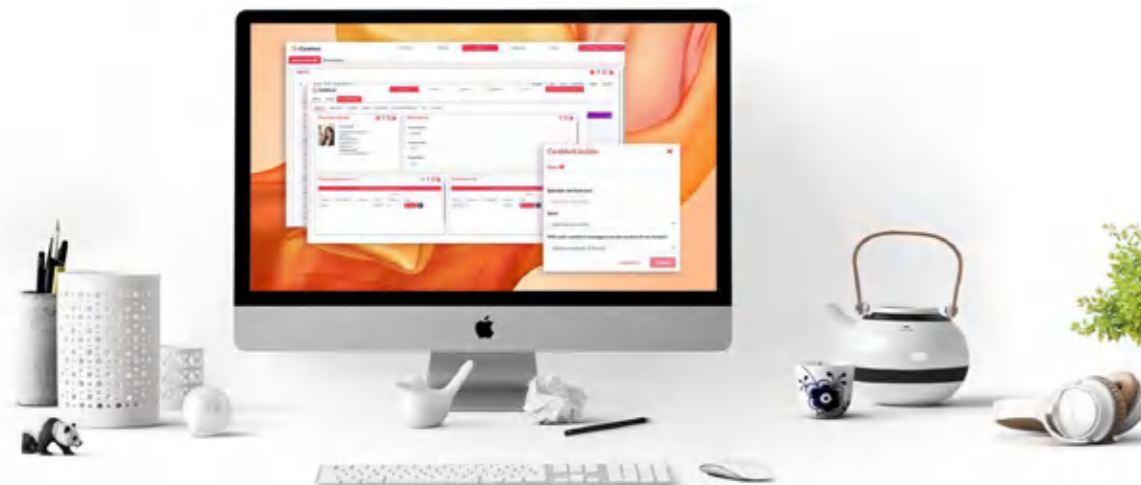
Teams;

- ◆ Elke groep is als een team gekoppeld
- ◆ In een afspraak kunnen alle cliënten en begeleiders toegevoegd worden (op deze manier zijn alle uren in een keer geregistreerd)

Personeelsadministratie;

- ◆ Cursussenoverzicht

Active4you streeft er naar om hun medewerkers en cliënten goed te faciliteren op het gebied van ICT.



BOUWSTEEN 1 ZORGPROCES RONDON INDIVIDUELE CLIËNT

CONTINUÏTEIT IN DE ZORG IN SAMENHANG MET COVID19

COVID19 BELEID



Active4you en de rest van de wereld gaan door een ingewikkelde en zware periode door Covid19. Om de zorg toch zoveel mogelijk doorgang te willen laten geven en te continueren wil Active4you de medewerkers en cliënten duidelijkheid geven met een beleidsplan betreft Covid19. Dit beleidsplan dient na iedere wijziging in de maatregelen die de overheid aanpast gewijzigd te worden.



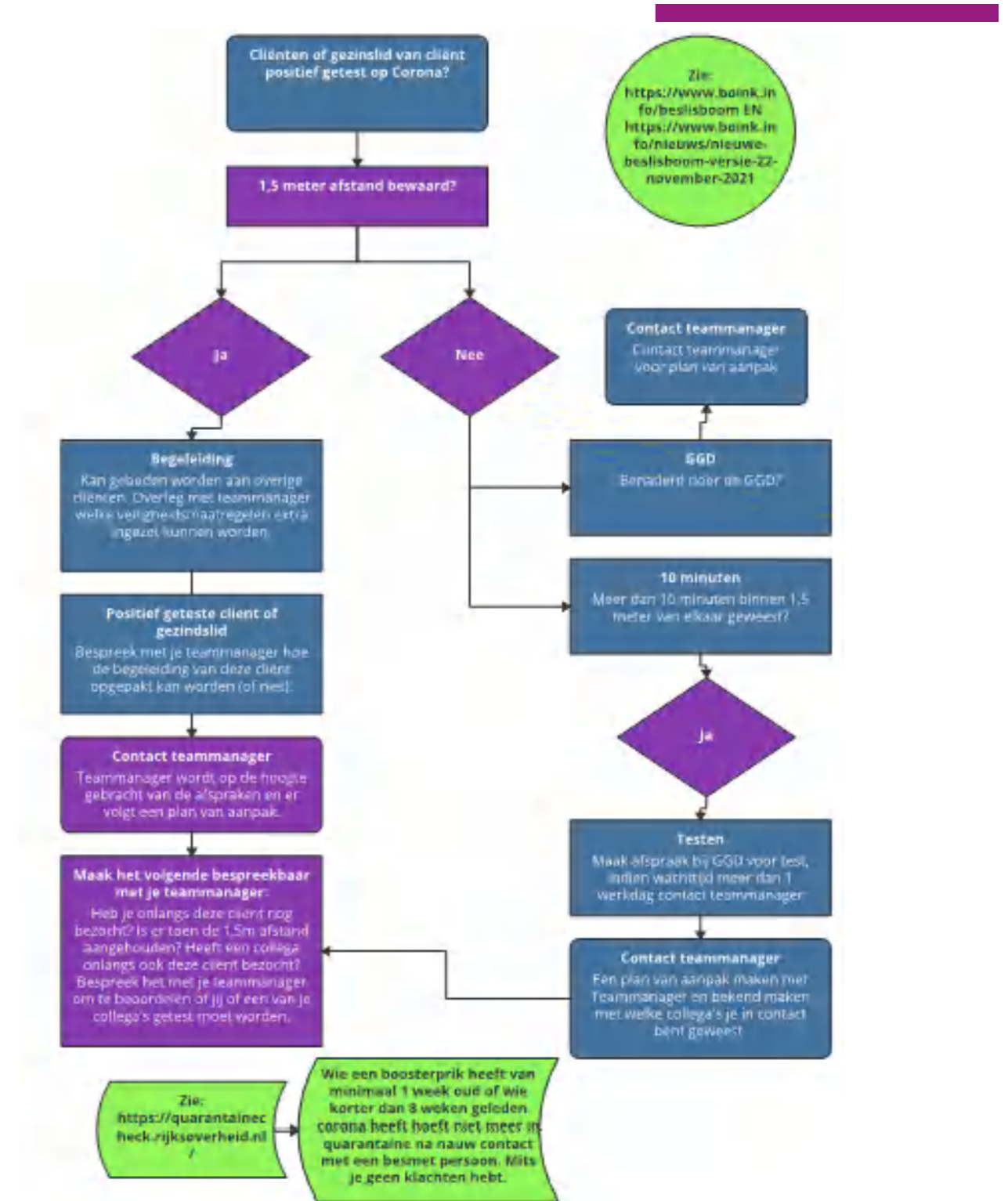
Het managementteam heeft follow up nodig aan de hand van vergaderingen en besluiten die te maken hebben met Covid19. Samen met de kwaliteitsfunctionaris maken zij een gedegen beleid op, zodat medewerkers weten welke stappen te ondernemen wanneer er zich een (verdacht/twijfelachtige) Covid19 situatie zich voordoet. Vragen zoals: mag ik wel of geen begeleiding bieden met een verkoudheid en ga ik naar de client toe wanneer een van zijn ouders besmet is met Covid19 moeten hierin beantwoord worden.



Het Covid19 beleid is ontwikkeld en op Scienta geplaatst, zodat medewerkers zelf kunnen lezen wat te doen. Vaak worden in alle trajecten nog gegrepen naar maatwerk vanuit teammanagers. Dit omdat er in iedere situatie weer anders gewerkt moet worden. Na iedere aanpassing vanuit de overheid volgt er een overleg in het managementteam en wordt het Covid beleid van Active4you aangepast in Scienta.



Het management is tevreden met het Covid19 beleid en geeft haar medewerkers graag duidelijkheid en praktische handvaten. In de komende tijd zullen er telkens opnieuw wijzigingen plaatsvinden, daar er in het land ook telkens nieuwe maatregelen volgen. Hierop blijven zij anticiperen en het beleid aanpassen. In de interne audit is er in het jaar 2021 meervoudig gevraagd aan de medewerkers of zij tevreden zijn met het Covid beleid van Active4you. Hierop is het antwoord in de meeste gevallen "ja".



BOUWSTEEN 1 ZORGPROCES RONDON INDIVIDUELE CLIËNT

Wie van mijn ouders moet er toestemming geven wanneer zij gescheiden zijn? Wie moet er toestemming verlenen voor de begeleiding van het kind, die leuke foto die gemaakt kan worden tijdens de groepsbegeleiding of het telefoongesprek dat gevoerd gaat worden met de huisarts?

Overzichtelijk intern beleid met betrekking tot gescheiden ouders, gezag en verantwoordelijkheden



Medewerkers en cliënten hebben baad bij duidelijkheid hoe te handelen bij gescheiden ouders. De Functionaris gegevensbescherming heeft een protocol gemaakt waarin te lezen is wat gezag betekend en wat gezag in de praktijk dan voor de client betekend met betrekking tot het verlenen van toestemming.



De Functionaris gegevensbescherming heeft onderzoek gedaan naar welke richtlijnen en wetgeving er van toepassing is. Op basis hiervan is het protocol met de daarin te lezen informatie op Scienta geplaatst. Dit is voor medewerker te lezen. Tevens is op alle toestemmingsverklaringen die cliënten ontvangen een aanpassing gekomen waarin duidelijkheid gegeven word wie er verantwoordelijk is en dient te ondertekenen voor toestemming.



In Scienta is een proces te vinden, genaamd: Gescheiden ouders en toestemming (privacy) en Toestemmingsformulier kennismakingsgesprek Active4you. In deze documenten zijn te aanpassingen en de informatie terug te lezen.



De Functionaris Gegevensbescherming zal in de komende maanden aandacht blijven schenken aan alle toestemmingsverklaringen. Het is belangrijk dat cliënten zelf regie blijven houden over de begeleiding die ze hebben en het leven dat zij leven.

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



Gescheiden ouders en toestemming

Er zijn in de wet afspraken gemaakt over de mate waarin ouders recht hebben om geïnformeerd te worden over de aanmelding bij en behandeling / begeleiding van hun kind door hulpverlening.

Gezag na echtscheiding

Na een (echt)scheiding houden beide ouders het gezag over hun kind, ook al is de zorg voor het kind soms hoofdzakelijk in handen van één van de ouders. Dit betekent dat in beginsel ook beide ouders moeten instemmen met de begeleiding van hun kind. Dit is de hoofdregel.

Recht op inzage/informatie

Ook hebben beide ouders recht op informatie over het zorgtraject en eventueel inzage in het dossier. Vanaf 12 jaar en mits het kind wilsbekwaam is, is inzage of informatieverstrekking aan de ouders afhankelijk van de toestemming van het kind. Hierbij zal deze ten alle tijden het belang van het kind voorop stellen. Het gevolg kan zijn dat informatievoorziening aan de ouders achterwege blijft met een beroep op "goed hulpverlenerschap".

Uitzondering

De rechter kan in uitzonderingsgevallen bij een (echt)scheiding het gezag aan één van de ouders toekennen. De gezag hebbende ouder is dan de wettelijke vertegenwoordiger van het kind. Alleen deze ouder mag toestemming geven voor een medische behandeling van het kind.

Twijfel je over wie na een echtscheiding het gezag heeft over uw minderjarige patiënt, dan kunt u dat (laten) opzoeken in het gezagsregister.

Website: <https://www.rechtspraak.nl/Registers/Gezagsregister>

Er is één ouder met het ouderlijk gezag belast

De wet zegt hierover dat de ouder die met het gezag is belast, de andere ouder op de hoogte houdt van aanmelding het zorgtraject. De andere ouder heeft geen recht op volledige inzage in het dossier. Wel kan de zorgaanbieder bijvoorbeeld aan de hand van een kort verslag, globale informatie verstrekken wanneer de ouder, die niet met het ouderlijk gezag belast is daar uitdrukkelijk om vraagt. Over het moment en de manier waarop de behandelaar die informatie verstrekt, worden dan duidelijke afspraken gemaakt.

Wanneer sprake is van éénoudergezag, tekent alleen de ouder die met het ouderlijk gezag is belast de zorgovereenkomst en de toestemmingsverklaringen. Wij vertrouwen erop dat de aanmeldende ouder de wetgeving respecteert en de andere ouder zelf informeert over de aanmelding het zorgtraject. Zonder het ingevulde zorgovereenkomst en toestemmingsformulier kan de hulpverlening voor uw kind helaas niet gestart worden

Bewijs gezaghebbende ouder

De gezaghebbende ouder moet daarnaast een schriftelijk document aanleveren waaruit blijkt dat de andere ouder geen gezag (meer) heeft. Dit kan bijvoorbeeld een rechterlijke uitspraak zijn waarin het gezag bij een van de ouders is weggenomen, of een kopie van de geboortakte waarop te zien is dat er slechts één ouder is geregistreerd.

Toestemmingsformulier kennismakingsgesprek

Naam prospect (mogelijk nieuwe cliënt):

Achternaam:

Voorletters:

Bovengenoemde prospect

Verleent toestemming aan Active4you om een kennismakingsgesprek te voeren over zijn/haar hulpvraag met

Verleent geén toestemming aan Active4you voor het voeren van een kennismakingsgesprek. (naam/namen)

Toestemming/handtekening:

Alle mogelijk nieuwe cliënten dienen toestemming te verlenen om een kennismakingsgesprek te voeren met medewerkers van Active4you.

Vanaf 16 jaar is de cliënt wilsbekwaam om zelf toestemming te geven en is er geen toestemming vanuit wettelijke vertegenwoordigers nodig.

De cliënt van 16 jaar en ouder wilsbekwaam is dan dienen de wettelijke vertegenwoordigers wel toestemming te verlenen.

De cliënt van 12 en 16 jaar dient de cliënt en de wettelijke vertegenwoordigers toestemming te verlenen.

De 12 jaar is alleen een handtekening van de wettelijke vertegenwoordigers nodig (zie Protocol Wilsbekwaamheid Active4you).

De handtekening is van toepassing vanaf de datum van ondertekening.

Handtekening prospect:

Handtekening wettelijke vertegenwoordiger(s):

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



Per 1 januari 2020 is de Wet Zorg en Dwang (WZD) ingetreden. Het is belangrijk dat de medewerkers gaan leren om te gaan met de WZD en de signalen hiervan leren kennen, zodat er maatregelen of alternatieven bedacht kunnen worden bij zorg met dwang. In het jaar 2021 en 2022 staat de Wet zorg en dwang (WZD) in een groter teken dan ooit te voren voor Active4you. Active4you wil beleid vast gaan leggen hoe om te gaan met de Wet zorg en dwang en hoe deze toe te passen bij haar diverse clientengroepen.



Intern is er een werkgroep WZD opgericht. 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.



De opstart met informatie opvraag is gestart in het jaar 2021. Het uitschrijven van het beleid gaat plaatsvinden in 2022.



In het jaar 2022 zal er opnieuw bekeken moeten worden hoe het ervoor staat met het beleid en of de uitwerking voldoende richtlijnen geeft aan de uitvoerende medewerkers.

Filmpje met uitleg over de Wet Zorg en Dwang:
<https://youtu.be/paQpYiZ4zi8>

Wet Zorg en Dwang



BOUWSTEEN 2 ONDERZOEK NAAR CLIËNTERVARINGEN

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.

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 voren 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.

BOUWSTEEN 2 ONDERZOEK NAAR CLIËNTERVARINGEN



BOUWSTEEN 2 ONDERZOEK NAAR CLIËNTERVARINGEN

JEUGDRAAD JONGE CLIËNTEN BETREKKEN BIJ DE ZORG



Het bestuur van Active4you wil graag in het jaar 2021 een jeugdraad oprichten in Eindhoven.



Het bestuur wil ook jonge cliënten betrekken bij de zorg. De cliënten krijgen de mogelijkheid om mee te praten over de zorg, mogen input leveren, ideeën opdoen en met elkaar in gesprek gaan over de begeleiding die zij krijgen. Op deze manier krijgen beiden partijen een beeld van hoe de zorg in elkaar steekt en waar er mogelijk ruimte is voor verbetering. De bedoeling is dat dit meerdere malen per jaar plaats gaat vinden en het liefst face tot face met een klein groepje waarbij er iemand van de directie en iemand van de team-managers aansluit.



Er is inmiddels in het laatste kwartaal van 2021 een jeugdraad opgericht in de omgeving Eindhoven. Het eerst gesprek/bijeenkomst met elkaar heeft ook al plaatsgevonden, zodat de cliënten met elkaar konden kennismaken. Begin 2022 wordt hierop doorgepakt.



In het eerste kwartaal van 2022 heeft er een vervolg plaatsgevonden. Waarbij er direct een nieuwe afspraak samen is ingepland voor een vervolg bijeenkomst in het jaar.



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



BOUWSTEEN 2 ONDERZOEK NAAR CLIËNTERVARINGEN

ERVARINGEN NAAR AANLEIDING VAN HET CLIËNT-TEVREDENHEIDSONDERZOEK

Clienttevredenheidsonderzoek

- PLAN** Active4you streeft naar minimaal een 7,2 als gemiddelde resultaat van het cliënttevredenheidsonderzoek 2021.
- DO** Midden zomer heeft er een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden onder onze cliënten (jeugd en volwassenen) en eventuele ouders/vertegenwoordigers. Het kwaliteitsteam heeft een vragenlijst opgesteld en uitgezet middels Surveytalent. Het onderzoek is meerdere malen en via diverse kanalen (zoals middels de nieuwsbrief en begeleiders) kenbaar gemaakt aan de cliënten.
- CHECK** De cliëntenraad heeft toegezien op de uitvoering en verwerking van het onderzoek. Ook zijn er meerdere cliënten betrokken geweest bij het maken van de vragenlijst, zodat we ook rekening konden houden met bepaalde vragenstellingen. De resultaten van de antwoorden op de vragenlijsten zijn bekend en Active4you mag erg tevreden zijn. Active4you heeft de volgende gemiddelden behaald:
- ◆ Ouders gaven gemiddeld een 8
 - ◆ Jeugd gaf gemiddeld een 9
 - ◆ Volwassen gaven gemiddeld een 9
- Hiermee is het doel van minimaal een 7,2 als gemiddelde zeker behaald.**
- ACT** Uit de resultaten van het onderzoek is gebleken dat er nog op enkele vlakken winst behaald kan worden. Wat er opviel was dat dit dezelfde punten zijn als in het jaar 2020, zoals de schrijfwijze (taal niveau) van alle verslagen en plannen, bekendheid en informatieverstrekking van de cliëntenraad, ouders meer laten meedenken en beslissen over de begeleiding, alle cliënten de toestemmingsverklaringen laten ondertekenen en Carefriend gebruiksvriendelijker maken voor cliënten. Het lijken jaarlijks terugkerende punten te zijn. Deze punten worden uiteraard weer besproken in het Managementteam en waar mogelijk verder uitgewerkt/verbeterd binnen de organisatie in het jaar 2022.

Active4you biedt ambulante begeleiding, diverse groepsgewijze begeleiding, logeeropvang en wonen aan cliënten. Voor de cliënttevredenheid worden verschillende vragenlijsten gebruikt.

- ◆ Vragenlijst voor cliënten onder de 12 jaar (vragenlijst wordt verstuurd aan ouders/vertegenwoordigers);
- ◆ Vragenlijst voor cliënten tussen de 13 en 16 jaar (zowel de cliënt alsmede ouders ontvangen een vragenlijst) en;
- ◆ Vragenlijsten voor cliënten van 17 jaar en ouder;
- ◆ Vragenlijst ouders/vertegenwoordigers

Deze vragenlijsten zijn onderdeel van de methode voor de cliëntenraadpleging en gebaseerd op de beginselen van de 'C-toets'. Dit is een erkende methode volgens het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg (KKGZ). De vragenlijst is op begripsniveau aangepast aan de termen die Active4you gebruikt in de communicatie met cliënten.

Conclusie cliëntervaringen onderzoek 2021:

- ◆ Begeleiders zijn professioneel, hebben voldoende tijd en zijn goed bereikbaar
- ◆ Men is op de hoogte van het ondersteuningsplan
- ◆ Niet alle verslagen zijn in begrijpbare taal te lezen
- ◆ De begeleiding is passend gezien de hulpvraag
- ◆ De chauffeur is betrouwbaar en rijdt veilig
- ◆ Er is onduidelijk wat de cliëntenraad doet en waar zij over vergadert
- ◆ De cliënten voelen zich veilig en zijn tevreden over de groepsbegeleiding
- ◆ Er zijn cliënten die een klacht hebben ervaren, maar deze niet hebben ingediend
- ◆ De meeste cliënten waren erg tevreden over de alternatieve begeleiding en communicatie tijdens Covid-19

” Active4you denkt met de cliënten mee.

BOUWSTEEN 2 ONDERZOEK NAAR CLIËNTERVARINGEN

TIPS EN TOPS VOOR ACTIVE4YOU

Clienttevredenheidsonderzoek begeleiding groep in ontwikkeling voor het jaar 2022



Graag wil Active4you de cliënten vragen naar hun ervaringen over de begeleidingsgroep momenten. Uiteraard doen we dit ook middels de clienttevredenheidsonderzoeken hierboven, maar hieruit concluderen wij dat een groot gedeelte van de cliëntenpopulatie deze niet invuld. We hopen door een clienttevredenheidsonderzoek tijdens een groepsbegeleidingsmoment te plannen tot meer antwoorden te komen en stimuleren de cliënten mee te denken over de zorg die zij krijgen. Het kwaliteitsteam gaat samen met de organisatie logeeropvang een document opstellen waarbij de cliënten samen en individueel invulling kunnen geven aan hun tevredenheid over Active4you



Het kwaliteitsteam gaat vragen bedenken waarop zij antwoorden willen om meetbaar te maken waar verbetering mogelijk is omtrent activiteiten, locaties, begeleiders en overige onderwerpen die met begeleiding groep te maken hebben. De vragen worden eerst beoordeeld door 2 andere medewerkers. 1 medewerker is organisator Logeeropvang en een andere medewerker is de begeleider van de Girlsclub. De vragen worden na de beoordeling in een aantrekkelijk A3 format gegoten en worden aan de medewerkers van de groepsbegeleiding voorgelegd. De begeleiders gaan hier samen met de cliënten voor zitten en Active4you beoordelen.



Begin 2022 gaat het formulier uitgedeeld en behandeld worden.



De eerste formulieren zijn ingevuld. De formulieren worden in het jaar 2022 meerdere keren uitgedeeld en beoordeeld. Aan de hand hiervan kunnen we verbeterpunten gaan vastleggen en verbetermaatregelen gaan nemen.

**CLIENTEN
TEVREDENHEIDSONDERZOEK**

active4you

Graag ontvangen wij jullie feedback over Active4you. Alle resultaten worden anoniem meegenomen om de kwaliteit van Active4you te verbeteren. Iedereen mag voor zichzelf een cijfer en opmerkingen opschrijven. De antwoorden mogen uiteraard afwijkend zijn van elkaar. Indien mogelijk bespreek je ze met elkaar. Er mogen variërende cijfers en opmerkingen ingevuld worden. Heb je te weinig ruimte? Ga dan verder op de achterkant van dit blad.

1. Over Active4you algemeen

Cijfer dat je in het algemeen geeft:

Ik ga met plezier naar Active4you?
Ja / Nee

Omdat:

.....

.....

2. Over Active4you Begeleiding

Cijfer dat je geeft voor de begeleiding:

Ben je tevreden over de begeleiding?
Ja / Nee

Omdat:

.....

.....

Ken je het programma van de dag?

.....

3. Over de Locatie

Cijfer dat je geeft voor de locatie:

Tips en Tops voor de locatie:

.....

.....

4. Activiteiten/eten

Cijfers die je geeft voor de begeleiding: en het eten

Tips en Tops voor de activiteiten:

.....

.....

Tips en Tops voor het eten:

.....

5. Tot slot

Vond je het leuk om dit formulier samen in te vullen? Ja of nee?

Wat zou je anders doen?

En hoe zou je dat doen?

.....

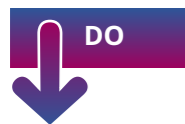
.....

BOUWSTEEN 2 ONDERZOEK NAAR CLIËNTERVARINGEN

CLIËNTEN INBRENG CLIËNTEN AAN HET WOORD TIJDENS HET BEZOEK VAN DE INSPECTIE (IGJ)



Het bestuur van Active4you wil de cliënt mee laten spreken tijdens een onverwachts bezoek van de inspectie. Op deze manier hopen zij dat er meer dagelijkse tevreden en ontevredenheden over de zorg worden besproken.



Er zijn cliënten van de dagbesteding aanwezig terwijl de inspectie onverwachts langskwam. De inspectie zal hen vragen stellen over de zorg die zij afnemen bij Active4you. De focus van het gesprek zal liggen op tevredenheden en mogelijke ontevredenheden.



De gesprekken met de inspectie hebben met meerdere cliënten plaatsgevonden. Alle cliënten waren positief over de gespreksonderwerpen en de manier waarop de vragen werden gesteld. Ze gaven duidelijk aan wanneer het genoeg was en wanneer het hen teveel werd. De inspectie kreeg aan de hand van deze gesprekken een duidelijk beeld van de zorg. De cliënten vonden de betrokkenheid en openheid van de organisatie erg leuk en voelde zich vereerd. Ze spraken vol lof over de organisatie en zijn erg tevreden over de zorg. Wanneer er irritatiepunten of ontevredenheden zouden zijn dan zouden ze deze direct hebben opgepakt met hun begeleider gaven zij aan.



Ook tijdens een volgend inspectie bezoek zal deze manier van spreken met de client toegepast worden. Een kort gesprek was 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.

Active4you neemt de tijd voor mij



HANNEKE AAN HET WOORD OVER DE CLIENTENRAAD VAN ACTIVE4YOU

Als teammanager van Active4you mag ik gerust stellen dat ik erg trots ben dat we 3 a 4 maal per jaar bijeen komen met onze cliëntenraad om over diverse zaken van gedachten te wisselen. Clienten krijgen hierbij de gelegenheid om mee te denken en mee te praten over de begeleiding van Active4you.

Afgelopen jaar hebben we enkele malen een vergadering via Teams gehad. Dit heeft echter niet onze voorkeur. Iedereen vindt het prettiger om face to face contact met elkaar te hebben en het gesprek aan te gaan. Toch had iedereen er begrip voor dat het door Corona niet anders plaats had kunnen plaats en vonden dit een goed alternatief.

Een luisterend oor, een wakend oog en een mondige stem zijn de 3 aspecten waaraan alle deelnemers voldoen. Iedereen mag zijn/haar verhaal doen en wordt serieus genomen door elkaar. Het is een fijne groep mensen met oog voor elkaar en een erg open houding naar Active4you. Omdat er vanuit alle vlakken leden vertegenwoordiging is heeft het een meerwaarde. Onderwerpen worden van alle kanten belicht. Iedereen durft vrijuit te spreken.

Op dit moment zou het heel fijn zijn als er nog een ouder van een kind vanuit de naschoolse begeleiding al dan niet in combinatie met logeren aan zou kunnen sluiten, waarvoor ook vanuit die kant input kan komen. Het valt echter niet mee om nieuwe leden te

werven. Mensen zijn druk met andere dingen en voor hun ook belangrijke zaken.

We hebben samen met de leden de tekst aangepast voor de nieuwe folder van de cliëntenraad en ook een oproep geplaatst in onze externe nieuwsbrief. Helaas tot op heden zonder resultaat en er zijn helaas geen nieuwe aanmeldingen of geïnteresseerden. We benoemen tijdens kennismakingsgesprekken het bestaan van de cliëntenraad en proberen ouders/cliënten hierin te stimuleren om deel te nemen. De voorzitter van de cliëntenraad kan benadert worden voor verdere informatie en vragen rondom onze zorgverlening maar ook over besproken punten.

De deelnemers ontvangen vooraf een uitnodiging met de vergaderpunten die besproken gaan worden. Elk lid weet dus wat er besproken gaat worden en kan alvast waar nodig over zaken nadenken. We hebben actieve ouders maar ook cliënten die bereid zijn om over zaken mee na te denken en te beslissen waar het kan.

De Raad van Bestuur en een lid van het managementteam zorgen ervoor dat tijdens een vergadering de notulen van de vorige vergadering klaar liggen zodat er waar nodig teruggepakt kan worden op zaken die nog verder besproken/aangevuld dienen te worden. Ook zorgen zij voor de agenda. De voorzitter ontvangt als eerste de agenda, als deze is goedgekeurd wordt deze naar alle leden ver-

stuurd. Direct na vergadering wordt de notulen in orde gemaakt. Hierin kunnen de leden de besproken zaken nalezen en op- of aanmerkingen aangeven. Hierin staat ook direct de datum, die gezamenlijk wordt besproken, voor de volgende vergadering vermeld.

In elke vergadering heten we iedereen welkom en bespreken we de nieuwste ontwikkelingen vooral rondom de aanbestedingen bij gemeenten en waar vooral de veranderingen en/of uitdagingen zitten. Deze veranderingen zijn voor de deelnemers belangrijk om te weten om tot goede beslissingen te kunnen komen.

De cliëntenraad heeft al diverse malen adviezen kunnen geven waar we ook daadwerkelijk wat mee hebben kunnen doen. Het is fijn om samen te sparren over diverse zaken. Dit kan zijn bijvoorbeeld het vervoer, de invulling van bijvoorbeeld begeleiding groep en de input bij van onze nieuwe locatie. Helaas moeten we ook ooit concluderen dat we geen gebruik kunnen maken van een advies, daar we aan wettelijke regels moeten voldoen. Wanneer de voorgestelde opties niet mogelijk zijn, zal er altijd een uitleg volgen waarom niet of

waarom er voor een andere optie is gegaan met verdere toelichting.

We hebben in januari 2022 onze eerste online vergadering gehad met vijf jeugdige cliënten die deelnemen aan de jeugdcliëntenraad. De deelnemers hebben zich voorgesteld en gaven direct goede gesprekspunten aan. In april 2022 staat de volgende vergadering gepland waarin we dieper ingaan op de punten die aangegeven zijn. Deelnemers hebben aangegeven dat ze het liefst bij elkaar komen op kantoor, hoe ze de e-mail willen ontvangen m.b.t. de notulen en agenda punten en het tijdstip van de vergaderingen. Hiermee is een mooie start gemaakt. De samenstelling is divers; begeleiding individueel, begeleiding groep maar ook vanuit de Logeeropvang. Een waardevolle aanwinst voor Active4you! Ook hierbij zorgen de Raad van Bestuur en een lid van het managementteam voor de uitnodigingen, agendapunten en de notulen. Bovendien leiden zij ook de vergadering.

Het streven is dat we in 2022 een start maken met een cliëntenraad in Maastricht en omgeving. Dit is tot op heden helaas nog niet gelukt.



**TOGETHER
EVERYONE
ACHIEVES
MORE**

BOUWSTEEN 3 ZELFREFLECTIE IN TEAMS

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

Opstellen RI&E

- PLAN
↓

Het bestuur van Active4you wil (samen met haar medewerkers) in kaart brengen wat alle risico's zijn binnen de organisatie. En op basis van deze risico's verbetertrajecten inzetten waar nodig. Het bestuur wil een RI&E opstellen.

- DO
↓

De kwaliteitsfunctionaris stelt samen met een management lid drie vragenlijsten op die de medewerkers dienen te beantwoorden. De vragenlijsten moet breed inzetbaar zijn, zodat alle risico's aan bod kunnen komen. De onderwerpen van de vragenlijsten zijn arbo, veiligheid en gezondheid. Alle medewerkers dienen deze in te vullen middels een Survey Talent. De resultaten moeten worden besproken in een managementvergadering samen met de kwaliteitsfunctionaris. Tot slot volgen er verbetervoorstellen en kan de RI&E getoetst worden door een externe partij. De RI&E was niet goedgekeurd waardoor er opnieuw een RI&E uitgevoerd moet worden. Er is nu gekozen om de RI&E volledig uit te besteden en professionele kwaliteiten kunnen worden ingezet. Deze gaat plaatsvinden in maart/april 2022.

- CHECK
↓

De offerte is getekend en de eerste afspraken staan om de RI&E in gang te zetten. Het vervolg wordt gevolgd door de kwaliteitsfunctionaris van Active4you. Zij is contactpersoon en zal aanwezig zijn bij de uitvoering en de pandbezoeken voor de RI&E.

- ACT
↓

De verbeterpunten die uit de RI&E komen zullen in een plan van aanpak worden genoteerd. Deze punten zullen vervolg en aandacht krijgen in kwartaal 3 en 4 van het jaar 2022.



TYPE RISICO	VOORBEELDEN
♦ Fysieke risico's / Ergonomie	♦ Tillen, kracht zetten, werken in een ongemakkelijke houding, lang stilstaan, beeldschermwerk, trillingen
♦ Psychosociale risico's	♦ Emotioneel zwaar werk, werkdruk, stress, agressie op het werk, onregelmatige werktijden
♦ Veiligheidsrisico's / Omgevingsrisico's	♦ Valgevaar, snijgevaar, aanrijdgevaar, gevaarlijke stoffen, straling, werken in hitte of kou, lawaai

Is Active4you voldoende toegankelijk?



BOUWSTEEN 3 ZELFREFLECTIE IN TEAMS

PERSONEELSHANDBOEK

Functie beschrijvingen compleet maken in het personeelshandboek (doel 2020 en 2021)



Het bestuur van Active4you wil het Personeelshandboek voorzien van alle functieomschrijvingen die binnen de organisatie bestaan.



De HRM verantwoordelijke binnen Active4you gaat het personeelshandboek vullen met alle functieomschrijvingen.



Alle functieomschrijvingen zijn in 2021 toegevoegd in Scienta.



Het bestuur van Active4you wil in de toekomst alle functies voorzien van een functieomschrijving. Ieder jaar dienen alle functieomschrijvingen te worden gecontroleerd op punten die achterhaald zijn of vernieuwd moeten worden.

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



BOUWSTEEN 3 ZELFREFLECTIE IN TEAMS

IN- EN BUITENSHUIS CORONAPROOF BHV EN EHBO CURSUSSEN VERZORGEN VOOR ONZE MEDEWERKERS

In company BHV en EHBO cursus tijdens Covid-19



Active4you heeft sinds 2019 een incompany BHV en EHBO cursus. Ook tijdens covid-19 wilde we hier met gepaste voorzorgsmaatregelen gebruik van maken. Het is de bedoeling dat medewerkers gecertificeerd (bevoegd en bekwaam) hun werk kunnen uitvoeren. Om deze doorgang te kunnen laten plaatsvinden is er meermaals contact geweest met de cursusleider. We zijn samen tot een plan en compromise gekomen zodat we de cursus toch konden aanbieden.



Het managementteam heeft een grote locatie geregeld intern. In kleinere groepen heeft de cursus gedeeltelijk plaatsgevonden. Met gedeeltelijk doelen we op een dagdeel in plaats van een hele dag.



De medewerkers vonden het fijn dat er toch een cursus heeft plaatsgevonden. Dit geeft hun meer bevestiging en zekerheid in hun werk tijdens incidenten.



De teammanagers dienen in het vervolg bij te houden wie wanneer op cursus moet, zodat alle begeleiders (die het nodig hebben in hun werkzaamheden) gecertificeerd blijven om eerste hulp te verlenen. Dit kunnen zij vinden in een overzicht in Carefriend > Personeelsadministratie > Aflopende certificering.

Zodra Covid-19 het weer toe laat dat de cursussen terug gaan naar de standaard dan gaat dit direct plaatsvinden. De verwachting is dat dit in mei 2022 weer mogelijk is. We wachten de voortgang rustig af.

15 november 2021

Houd 1,5 meter afstand

Brancheprotocol veiligheids cursussen aangepast

Het aantal coronabesmettingen blijft stijgen. In de persconferentie van 12 november kondigden minister-president Rutte en minister De Jonge een aantal adviezen en maatregelen aan om ervoor te zorgen dat het aantal weer oplopende coronabesmettingen zo snel mogelijk daalt.

Deze maatregelen zorgen ook voor een aanpassing in het gezamenlijk protocol Veilig trainen voor BHV-, EHBO-, reanimatie- en veiligheids cursussen tijdens de Covid-19 pandemie van Het Nederlands Instituut voor Bedrijfs hulpverlening (NIBHV), Het Oranje Kruis, het Rode Kruis, de Nederlandse Reanimatie Raad (NRR) en de Branchevereniging Bedrijfs hulpverlening Nederland (BVBVN).

De nieuwe wijzigingen:

- > Houd anderhalve meter afstand.
- > Ten aanzien van een coronatoegangsbewijs en mondkapje; volg de richtlijn van de locatie.

Tot slot benadrukte de minister-president dat de basismaatregelen echt overal en voor iedereen gelden.

Bekijk het vernieuwde protocol van 15 november 2021 ->



<https://www.nibhv.nl/nieuws/corona-virus-updates/#15nov>

De cursussen zijn dit jaar Covid19 proof uitgevoerd. Daarom hebben we gekozen voor een andere locatie, waarin de RIVM maatregelen serieus genomen konden worden. De fysieke handelingen zijn hierdoor niet uitgevoerd, zoals de Heimlich. Iedere cursist had een eigen reanimatie pop ter beschikking. En is er voor gekozen om verbandleggen op eigen lichaam toe te passen.

De medewerkers waren erg tevreden over deze nieuwe cursussen. Ze hebben het als positief ervaren om dit samen te doen en vonden de cursus ook persoonsgericht. Het was leuk om met collega's samen te werken en hierbij ook het vertrouwde gevoel te voelen.

Nederlands Centrum voor Bedrijfs hulpverlening (NCBHV)

Ondanks alle voorzorgsmaatregelen kan er altijd iets misgaan. De Bedrijfs hulpverleners (BHV'ers) zijn de medewerkers die op dat moment in actie komen. Of het nu gaat om

iemand die onwel wordt, een wond, brand of misschien zelfs een ontruiming. NCBHV traint BHV'ers om de juiste actie te ondernemen en letsel en schade zoveel mogelijk te beperken. Eventueel totdat de professionele hulpverlening (ambulance, brandweer, politie) arriveert. BHV'ers zijn het eerste antwoord op een calamiteit; op de bekende 'Wat als...' scenario's!

Een basisopleiding BHV bestaat uit vier onderdelen en alle onderdelen bestaan uit een theoretisch en praktisch deel:

- ◆ Niet-spoedeisende hulp: o.a. verbandtechnieken, kneuzingen/verstuikingen en uitwendige wonden
- ◆ Spoedeisende hulp: o.a. reanimatie en AED-gebruik
- ◆ Brandmiddelen: o.a. sproeischuim, CO2, blusdeken
- ◆ Ontruiming: o.a. onderlinge communicatie en stappenplan.

BOUWSTEEN 3

ZELFREFLECTIE IN TEAMS

OVERLEGGEN DOE JE REGELMATIG, MAAR HOE VOLG JE DE UITKOMENDE TAKEN OP?

Het managementteam heeft een actielijst waarop controle wordt gehouden door de Bestuurssecretaris



Het managementteam heeft voor ogen hun taken en acties vast te leggen. Op deze manier worden zaken niet vergeten en gereduceerd de kans op verjaren.



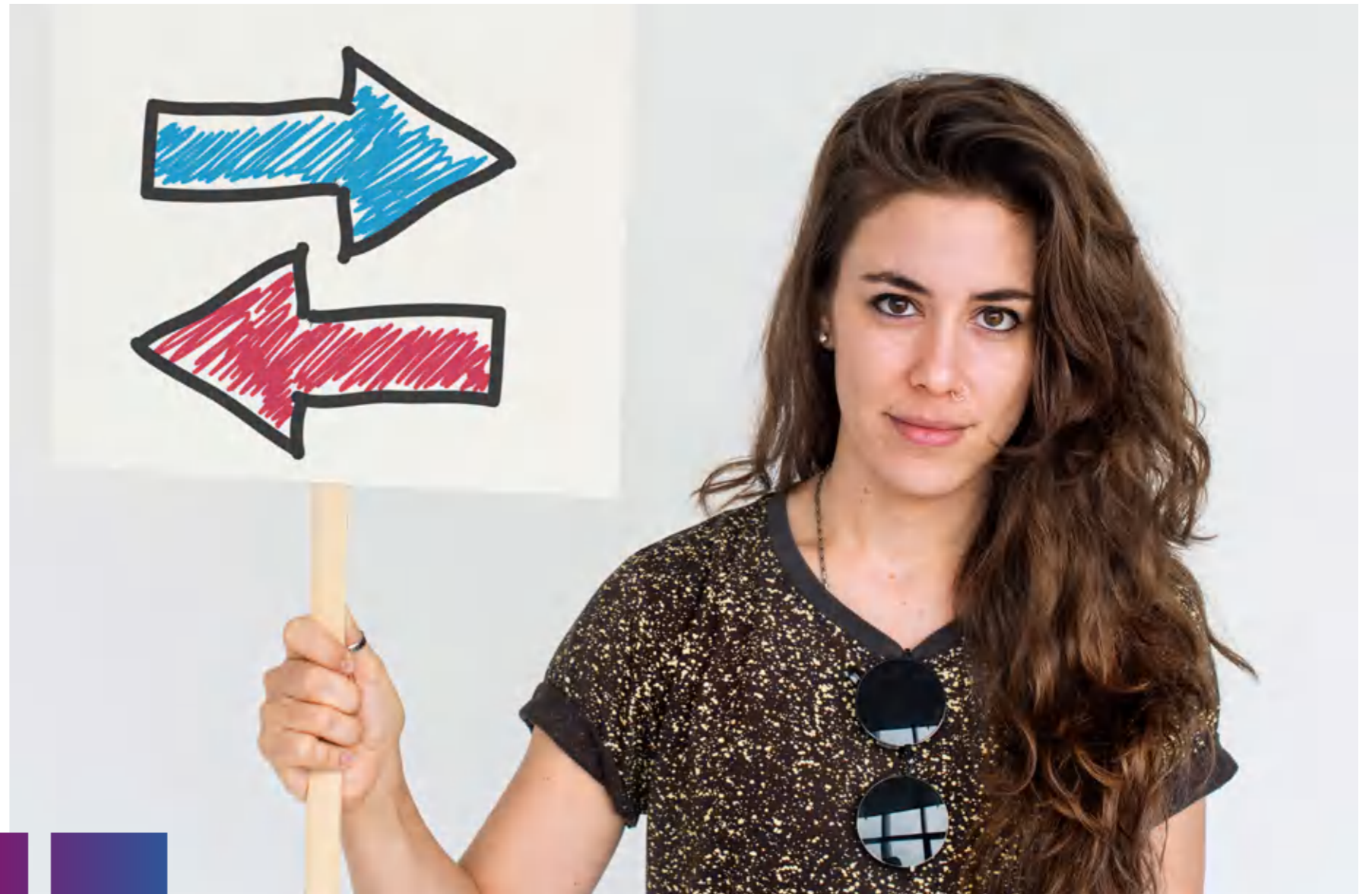
Het managementteam gaat voor het hele jaar de vergaderingen wekelijks doorplannen en tijdens deze vergaderingen worden alle acties genotuleerd. Deze acties worden overgenomen in een actietakenlijst. De Bestuurssecretaris houdt toezicht op deze lijst.



De Bestuurssecretaris houdt wekelijks toezicht op de lijst en stuurt managementleden aan op hun acties.



Door drukte verschuiven de tijden nog wel eens. Hierin zou nog iets meer regelmaat mogen komen.



We denken in mogelijkheden



BOUWSTEEN 3 ZELFREFLECTIE IN TEAMS

OVERLEGGEN DOE JE REGELMATIG, MAAR MET WIE DAN?

Duidelijkheid en spelregels tijdens een Multidisciplinair casusoverleg

- PLAN** De teammanagers willen graag duidelijke instructies bieden aan het team voor het houden van multidisciplinair casusoverleg (mdo).
- DO** De kwaliteitsfunctionaris heeft de taak gekregen om spelregels omtrent een Mdo vast te leggen. Hierbij dient er rekening gehouden te worden met de privacy van de client, maar ook wat nodig is om een goed gesprek te voeren. In het beleidsdocumenten moeten er verschillende scenario's worden uitgedacht en voorgesteld.
- CHECK** De kwaliteitsfunctionaris heeft een uitgebreid document opgesteld (6 pagina's), wat beoordeeld is door de teammanagers en de gedragsdeskundige. Samen zijn zij erg tevreden en werkt het in de praktijk naar behoren. Binnen de organisatie worden de spelregels ingezet en besproken vooraf aan een MDO
- ACT** Zodra er signalen volgen van tekortkomingen aan informatie dient het document te worden verrijkt met nieuwe informatie.



*Gemeten kwaliteit
is niet hetzelfde
als beleefde kwaliteit!*

MULTIDISCIPLINAIR CASUSOVERLEG (MDO) EN PRIVACY

INLEIDING

Ten behoeve van multidisciplinair casusoverleg (MDO) zijn er spelregels nodig. De uitgangspunten van een MDO zijn:

- Iedere discipline/organisatie is gehouden aan:
 - het beroepsgeheim
 - het eigen privacyreglement
 - eigen richtlijnen voor het omgaan met toestemming van de cliënt voor uitwisseling van gegevens met derden in 'normale situaties' en 'bijzondere situaties'
- Het doel van het overleg is vastgesteld.

Relevante doelgerichte bespreking met vermelding van de naam van de cliënt is toegestaan als de cliënt hiermee heeft ingestemd.

Bij voorkeur is de cliënt (of wettelijke vertegenwoordigers) er zelf bij.

In dit stuk worden de spelregels voor multidisciplinair casusoverleg beschreven. Vervolgens wordt er een onderscheid gemaakt tussen

1. bespreking in multidisciplinair casusoverleg in 'normale situaties'
2. bespreking in multidisciplinair casusoverleg in 'bijzondere situaties', bij 'signalen van zorg'.

BOUWSTEEN 3 ZELFREFLECTIE IN TEAMS

MEDEWERKERSTEVREDENHEID

Het managementteam wil inzicht krijgen op meerde vlakken hoe de organisatie ervoor staat en hoe de medewerkers hierover denken.



Het managementteam wil een kleiner en simpeler medewerkerstevredenheidsonderzoek introduceren zodat er op een laagdrempelige manier gevraagd kan worden aan personeel waar zij wel of niet tevreden over zijn.



De kwaliteitsfunctionaris heeft een formulier gemaakt met hierin 12 vragen over de tevredenheid over Active4you. Het document is beoordeeld en goedgekeurd door het managementteam. In oktober gaat dit document voorgelegd worden aan het gehele team tijdens de teamdag. Uit de resultaten moet blijken waar aandacht aan besteed zal gaan worden.



Het medewerkerstevredenheidsonderzoek is uitgedeeld en ingevuld tijdens de teamdag in oktober.



Punten waar direct aandacht aangeschonken moeten worden zijn:

<i>In mijn werk is er sprake van een hoge werkdruk</i>	😊 15	😞 19
<i>Er blijft werk liggen waar ik niet aan toekom</i>	😊 11	😞 23

Conclusie: collega's werven en werk verdelen onder de collega's!

Medewerkerstevredenheidsonderzoek Active4you oktober 2021

*Het anoniem invullen van deze vragenlijst is toegestaan

<i>Ik ga met plezier naar mijn werk</i>	😊	😞
<i>Mijn werk is voor mij uitdagend</i>	😊	😞
<i>In mijn werk is er sprake van grote werkdruk</i>	😊	😞
<i>Er blijft werk liggen waar ik niet aan toekom</i>	😊	😞



BOUWSTEEN 3 ZELFREFLECTIE IN TEAMS

WAAR VIND JIJ ALLE STUUR- EN WERK-INFORMATIE OVER EEN GROEPSBEGLEIDINGSVORM?

Alle groepsbegeleidingsvormen voorzien van een draaiboek (vast format)



Het bestuur van Active4you vindt het belangrijk om eendracht te creëren in de organisatie. Deze eendracht wil je niet alleen uitstralen, maar ook samen voelen. Om dit te creëren is het belangrijk om allemaal middels hetzelfde principe te werken. Om deze reden vinden zij het belangrijk dat er voor iedere groepsbegeleidingsvorm een draaiboek komt. Deze draaiplannen vormen overeenstemming waar mogelijk.



De kwaliteitsfunctionaris stelt samen met de naschoolsebegeleiding het eerste draaiboek samen op. Bij ieder andere groepsbegeleidingsvorm stelt zij een collega verantwoordelijk voor het opmaken van een vernieuwd draaiboek. Het draaiboek van de naschoolsebegeleiding kan hierbij als leidraad en als handvat gebruikt worden. Na het compleet maken van het draaiboek wordt deze besproken met de kwaliteitsfunctionaris en het managementteam.



Eind 2021 zijn alle draaiboeken gemaakt op 1 draaiboek na (groepsvorm koken maastricht). Deze volgt in het eerste kwartaal van 2022.



Ieder jaar moeten de draaiboeken gecontroleerd worden. De hoofdverantwoordelijke van de groep is hiervoor verantwoordelijk samen met de kwaliteitsfunctionaris. De kwaliteitsfunctionaris legt openstaande vragen voor aan het managementteam.



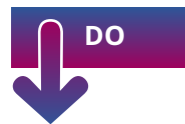
BOUWSTEEN 3 ZELFREFLECTIE IN TEAMS

VERSCHILLENDE VRAGEN, VERSCHILLENDE ONDERWERPEN; ALLEMAAL VAN BELANG VOOR GOEDE BEGELEIDING

Een bezoek van de inspectie (IGJ) met een goede waardering voldoen



De inspectie (IGJ) heeft een bezoek gebracht aan een van de locaties in Maastricht van Active4you. Het doel van die dag voor Active4you was om de inspecteurs te woord te staan en een eerlijk beeld te geven over de begeleiding van Active4you en haar kwaliteit. Aan de hand van deze gesprekken hoopt Active4you een duidelijk beeld te hebben gecreëerd en de dag af te sluiten met een goede waardering/rapport.



De kwaliteitsfunctionaris en een bestuurslid hebben de inspecteurs te woord gestaan evenals een begeleider en een aantal cliënten. De dag is voortgezet met vragen en inzicht mogelijkheden in systemen (kwaliteit- en cliëntensysteem).



Active4you is erin geslaagd om de dag goed af te sluiten. Het rapport ziet er positief uit met een aantal opmerkingen/verbeterpunten. Deze punten worden direct meegenomen in verbetermaatregelen binnen de organisatie.



De verbeterpunten worden in 2022 opgepakt, gemonitord en gecontroleerd op naleving door de kwaliteitsfunctionaris.

HET RAPPORT IS TE LEZEN OP DE VOLGENDE WEBSITE:
<https://www.toezichtdocumenten.igj.nl/document>.



3 Wat zijn de vervolgacties?

In dit hoofdstuk staat wat de inspectie van Active4you verwacht en binnen welke termijn. Daarna geeft de inspectie weer wat zij zal doen naar aanleiding van dit bezoek.

3.1 De vervolgactie die de inspectie van Active4you verwacht

Een zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen. Active4you voldoet grotendeels aan de getoetste normen.

De inspectie verwacht dat Active4you verbeteracties inzet voor de norm die grotendeels niet voldoet. Dit is de norm die in dit rapport als geel is aangeduid.

De inspectie verwacht dat Active4you verbetermaatregelen zo nodig ook op andere locaties treft.

3.2 Vervolgacties van de inspectie

De inspectie heeft met dit bezoek een beeld gekregen van de kwaliteit en veiligheid bij Active4you Maastricht. Zij gaat er vanuit dat de bevindingen uit hoofdstuk 4 voldoende handvatten geven om aan de normen te (blijven) voldoen. Met dit rapport sluit de inspectie het bezoek af.

BOUWSTEEN 4; KWALITEITSRAPPORT EN VISITATIE

In het jaar 2021 was een visitatie inzake het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg niet toegankelijk. Veel overleggen vonden er niet plaats i.v.m. Covid-19 en de geboden voorzichtigheid. Het ziet er naar uit dan 2022 weer meer kansen gaat bieden. Ondanks Covid-19 hebben we zeer regelmatig (digitaal) overleg gehad met collega zorginstellingen waardoor er op informele basis feitelijk een beperkte visitatie plaatsvond.

In het jaar 2021 heeft er op periodieke basis overleg plaatsgevonden tussen:

- ◆ Middels het opzetten van een samenwerkingsverband in Zuid-Limburg heeft minimaal 2 keer per maand overleg plaatsgevonden met diverse zorgaanbieders. Diverse onderwerpen zijn tijdens dit overleg besproken vanaf de opzet van de samenwerking, personele problematiek, aanbestedingen en corona gerelateerde problematiek.
- ◆ Overleg Volwaardig leven (zowel lerende netwerken alsmede de groep voor kleinschalige zorgaanbieders). Dit overleg vond gemiddeld 4 keer per jaar plaats en was teamgericht
- ◆ Gedagswetenschappers van een viertal organisaties hebben periodiek overleg met elkaar
- ◆ Active4you neemt deel aan diverse overlegtafels op het gebied van bepaalde onderwerpen zoals transformatie in de logeeropvang, andere opzet voor begeleiding groep etc.

In 2022 is het voornemen om wel visitatie te laten plaatsvinden. Echter, Covid-19 maakt dit wel beperkter. Immers locaties kunnen niet zondermeer bezocht worden en er wordt veel vanuit huis gewerkt.



ZORGCOÖPERATIE

In het jaar 2022 gaat het bestuur van Active4you een samenwerking starten met 14 andere bestuurders van samenwerkende organisaties aan een opleidingstraject.

Na het doorlopen van dit opleidingstraject is het de intentie dat bestuurders beter inzicht hebben in het zorglandschap en de eigen organisatie zodat de organisatie verder geprofessionaliseerd kan worden.



MEDEWERKERS 2021 PERSONEEL MUTATIES

Per 31 december 2021 had Active4you 46 personeelsleden en twee stagiaires in dienst. Daarnaast zijn er in Eindhoven vijf en in Maastricht twee vrijwilligers verbonden aan Active4you. Binnen de vestiging Eindhoven werkten 34 mensen en de vestiging Maastricht heeft 13 medewerkers in dienst. Momenteel heeft Active4you drie vacatures en twee vrijwilligersvacatures open staan.

Verandering personeel:

Het afgelopen jaar hebben er binnen Active4you diverse personeelsmutaties plaatsgevonden.

In 2021 heeft Active4you afscheid genomen van 13 medewerkers:

- ◆ 11 medewerkers 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 twee medewerkers is het contract niet verlengd.

Ter uitbreiding van de diverse teams hebben de onderstaande personeelsmutaties plaatsgevonden:

- ◆ 23 nieuwe medewerkers
- ◆ Ter uitbreiding voor het team begeleiders zijn er 20 medewerkers gestart
- ◆ Er zijn drie medewerkers gestart in overige functies
- ◆ Active4you heeft drie leerlingen aangenomen
- ◆ Vanuit het project coronabanen in de zorg zijn 10 medewerkers aangenomen. Momenteel zijn hiervan nog 6 medewerkers in dienst.

Momenteel heeft Active4you diverse vacatures open staan. Dit betreffen:

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

Voor deze vacatures wordt momenteel geworven via via en middels relevante vacaturewebsites (Brabantzorg). Voor de bovenstaande vacatures zijn reeds gesprekken gevoerd en zullen de arbeidsvoorwaardelijke gesprekken begin 2022 plaatsvinden.

Functioneringsgesprekken

In 2021 is met de meeste medewerkers een functionerings- en beoordelingsgesprek gehouden. Vanwege de druk a.g.v. Covid-19 hebben we besloten om een gedeelte van deze gesprekken over te hevelen naar het voorjaar van 2021. 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 en 2021. Mede door Covid werd dit nog benadrukt. 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.

Daarnaast is er ook in 2021 opnieuw een efficiënte taakverdeling voor de teammanagers gemaakt, mede voor de verduidelijking naar medewerkers en bij vragen weten bij wie ze moeten zijn. Tevens zijn alle vacatures vernieuwd en inhoudelijk aangepast. Ook heeft het jaar 2021 weer in het teken gestaan van Covid-19. Als gevolg hiervan heeft er veelvuldig communicatie plaatsgevonden, zowel intern- als extern.

Bijeenkomsten

In 2021 heeft er één bijeenkomst plaatsgevonden met het gehele team. Dit betreft een Active4you-dag. 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 2022 worden weer een tweetal data gepland, maar zijn we afhankelijk van de Covidontwikkelingen wat dit in de praktijk zal uitwijzen.

Verzuim en arbodienst

Het verzuimpercentage in onze sector is in 2021 gestegen naar 7,2%. Het verzuim bij Active4you is met 14,22% veel ten opzichte van de voorgaande jaren, maar substantieel minder dan in 2020 (21%). Oorzaken van het verzuim waren zeer divers. Voornamelijk was er sprake van langdurig verzuim vanwege regres van auto-ongelukken (twee 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.

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 vijf 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
- Ook in het jaar 2022 zal er weer gekeken worden welke aanpassingen hierbij horen.

Nieuw personeel

Active4you zoekt hoog opgeleide en specialistische medewerkers in een steeds krappere werkdomein 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. Het jaar 2021 stond 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.

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 opleidingsinstituten 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 her certificering.



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.

MIC meldingen totaal 102

(groei van 80 tegenover 2020)

◆ Medicatiefouten	8
◆ Agressie	62
◆ Gezondheid.....	3
◆ Ongeluk	19
◆ Weglopen	2
◆ Calamiteit	2
◆ Wzd (Wet Zorg en Dwang).....	2
◆ Seksueel overschrijdbaar gedrag.....	4
◆ Klachten.....	2

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.

Medicatiefouten: 8 meldingen.

Bij de maandelijkse evaluatie wordt samen met de teams naar oorzaak en verbeterpunten gekeken. Deze worden dan binnen de PDCA-cirkel geëvalueerd. In 2018 is de procedure ten aanzien van de medicatieverstrekking aangepast. Hierdoor is de kans op medicatiefouten sterk verminderd in 2019, 2020 en 2021. Ieder jaar controleren we de procedure op of er eventuele aanpassingen in de werkwijze nodig zijn. In de diverse teamvergaderingen alsmede nieuwsbrieven is hier nog veel aandacht aan besteed. De medewerkers zijn bewuster geworden van het feit dat ze medicatiefouten maken en aan de hand hiervan worden nu meer MIC meldingen betreft medicatiefouten geschreven. Ondanks het feit dat we er vanuit waren gegaan dat de procedure omtrent medicatieverstrekking duidelijk was is gebleken dat dit niet voor iedereen van toepassing was (nieuwe collega's en cliënten). Er is dan ook een filmpje opgenomen om deze procedure te verduidelijken. Dit filmpje is te vinden op Scienta (voor medewerkers) en op onze website (voor cliënten).

Gezondheid: 3 meldingen

Daar een aantal cliënten te maken hebben met een bepaald ziektebeeld kan het niet voorkomen worden dat er incidenten ont-

staan door ziekte. Indien nodig worden deze incidenten besproken met artsen/huisartsen.

Agressie: 62 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.

Verbeterpunt:

Bij elke cliëntevaluatie dient de risico-inventarisatie ingevuld te worden. Dit wordt nog onvoldoende toegepast. In het jaar 2022 gaan we het risico-inventarisatie formulier toevoegen aan Carefriend, zodat medewerkers dit formulier eenvoudig kunnen invullen, minimaal 1 per jaar voor iedere cliënt. In het verleden werd het invullen van dit formulier nog tegen gehouden door de cliëntenraad. Zij vonden dat er al teveel administratie en formulieren bij de begeleiding betrokken werden. Om deze reden is het nog even afgehouden. In 2022 gaan we dit in samenspraak toch doorvoeren uit veiligheidsoverwegingen.

Ongelukken: 19 meldingen, waarvan gelukkig geen ernstige ongelukken.

Het gaat hier om situaties zoals vallen tijdens het spelen, tand door lip door een ongelukje, druppel warm water op hand gevallen en vallen over een trapje.

REFLECTIE

Verbeterpunt:

Het MIC meldingen formulier is per januari 2022 zo aangepast dat het kopje ongelukken apart aangevinkt kan worden. Zodat het inzichtelijker is wanneer het om een incident of ongeluk gaat.

Weglopen:

2 meldingen, waarbij er niemand voor langere tijd zoek is geraakt.

Calamiteit:

2 meldingen, zoals bewust brandmelders af laten gaan (door cliënten).

WZD:

2 meldingen. Organisatorisch breed had het managementteam meer meldingen verwacht over WZD. Aangezien er onlangs duidelijk is geworden dat we hier vaker mee te maken hebben dan door begeleiders zelf in kaart was gebracht.

Verbeterpunt:

In het jaar 2022 gaan we medewerkers meer inzichtelijk maken wat WZD inhoud en wanneer ze dit toepassen. Het managementteam dient zich hier eerst verder in te verdiepen.

Seksueel overschrijdbaar gedrag:

4 meldingen, waarbij het gaat om puberaal gedrag, zoals geslachtsdeel willen tonen aan omstanders.

Klachten:

2 meldingen. 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 2021 zijn er twee cliëntsignalen en/of klacht door de interne klachtenfunctionaris behandeld. De klachten hadden een relatie met (mis)communicatie en het niet nakomen van begeleidingsafspraken. Beiden klachten zijn naar tevredenheid opgelost. In 2021 is er naar aanleiding van de reeds ingediende klacht geen contact opgenomen met de Autoriteit Persoonsgegevens. Tevens is er in 2021 geen gebruik gemaakt van de geschillencommissie zorg.



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

KLACHTEN EN GESCHILLEN

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 alsmede 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 2021 vonden de interne audits plaats conform de methode met één auditor. Dit is dezelfde aanpak als in 2022. De kwaliteitsfunctionaris is aangesteld als auditor. Zij audit de gehele organisatie en vertegenwoordigt tevens de externe audits. In 2021 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 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!

DE VOLGENDE AUDITS HEBBEN PLAATSGEVONDEN:

- ◆ Teammanagers: 2x in het jaar 2021
- ◆ Clientenbureau: 1x in het jaar 2021
- ◆ Begeleiders: 2x in het jaar 2021

- ◆ Zorgplannen: 1x in het jaar 2021 (de bedoeling was 2x per jaar, niet gelukt door software problemen)
- ◆ Privacy: 2x in het jaar 2021
- ◆ Medicatiecursus tevredenheid: 1 x apart, 2x middels interne audit begeleider

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 PD-CA-cyclus (zowel op organisatie- als op cliëntniveau);
- ◆ Privacy van de client/medewerkers (gehele organisatie);
- ◆ Het gebruiken en laten informeren door het kwaliteitssysteem, Scienta;
- ◆ Het gebruik van Carefriend;
- ◆ Vergaderingen (Teams);
- ◆ Scienta
- ◆ Cursussen;
- ◆ Het gebruik van prospectieve en reactieve risicosignalering;
- ◆ Medicatieveiligheid;
- ◆ Bedrijfsveiligheid;
- ◆ Ziekmelden;
- ◆ RI&E;
- ◆ Werkgeluk;
- ◆ Covid19 beleid en uitvoeren werkzaamheden tijdens Covid19 periode.

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

- ◆ Nodig: Kleine aanpassingen aan het MIC melding formulier;
- ◆ Te kort aan collega's blijft een rol spelen m.b.t. werkdruk;
- ◆ Teammanagers zijn niet tevreden over het inwerktraject van nieuwe collega's; nieuwe checklist volgt
- ◆ Interne communicatie middels Scienta over Covid word positief ervaren;
- ◆ Er heerst intern onduidelijkheid over het medicatiebeleid. Medicatie audit en een verbeterplan volgt;
- ◆ Scienta up to date houden en niet laten verouderen;
- ◆ Zorgplannen en evaluaties moeten op orde zijn. Carefriend gaat hier taken aan koppelen;
- ◆ Werkplek voelt nu door Covid19 niet altijd veilig. Niet alle locaties voldoen aan voldoende ramen om te ventileren.
- ◆ Vergaderingen hebben voortgang gevonden middels Teams i.p.v. face to face. De voortgang is positief, maar persoonlijke gesprekken worden gemist (niet mogelijk door Covid-19).
- ◆ RI&E vragenlijsten zijn als positief ervaren. Het was wel veel. Tip: vooraf afspreken wie welke locatie beoordeeld. En dit benoemen in de RI&E. > Vervolg actie; nieuwe RI&E 2022
- ◆ Alle medewerkers houden zich goed aan het beschermen van persoonsgegevens en zijn zich bewust hiervan.
- ◆ Het werkgeluk van de medewerkers lijkt weer iets te dalen, mede door de werkdruk en het te kort aan collega's

Doelen 2022 audits/controles Planning audits 2022

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
Clienttevredenheidsonderzoek Dagbesteding	2x per jaar
Clienttevredenheidsonderzoek overige groepen (poster)	2x per jaar
Clienttevredenheidsonderzoek individueel	1x per jaar

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 2021 zijn er aanzienlijk meer steekproeven gedaan dan in 2020. Ook dit als gevolg van Covid19. In 2020 is Active4you de samenwerking met Carefriend gestart. Carefriend monitort alle zorgplannen en geeft een melding wanneer er een zorgplan ontbreekt. Vanaf oktober 2020 ondersteund de Kwaliteitsfunctionaris de teammanagers door ze op de hoogte te houden van ontbrekende zorgplannen.

Carefriend is sinds 2020 op meerdere manieren productief ingezet. Ook in het jaar 2021 is hier een grote efficiency slag in gemaakt.

Tijdens de interne controles is er specifiek aandacht besteed aan de aanwezigheid, actualiteit en ondertekening door cliënt van de zorgovereenkomst, het zorgplan, de wettelijke/maandelijks rapportages. Tevens is expliciet gekeken of de cliënt tevreden is over de zorg en of de PDCA-cyclus en digitaal het rapporteren op de zorgdoelen zichtbaar en herkenbaar zijn.

- ◆ In de controle blijkt dat de zorg- en dienstverlening conform de indicaties (ureninzet is niet altijd conform afspraak) wordt geleverd. Er zijn echter wel verschillen zichtbaar in de kwaliteit van zorgdossiers vanuit diverse medewerkers, maar over het algemeen is een doorlopende vooruitgang van het afgesproken resultaat zichtbaar. Aspecten welke van toepassing waren zijn:
- ◆ Dit is een ieder jaar terugkerend doel; Niet iedere cliënt heeft een actueel en ondertekend plan; het ondertekenen van het zorgplan dient te gebeuren door cliënt/wettelijk vertegenwoordiger. Dit kan inmiddels door middel van Carefriend. Hiermee vermindert de kans dat deze nog wel eens bij de cliënt thuis blijft liggen en wordt vergeten om terug op te sturen. Op deze manier zijn we wel meer afhankelijk van ouders die de verantwoordelijkheid moeten nemen om het digitaal te ondertekenen.
- ◆ Dit is een ieder jaar terugkerend doel; er dient nog meer aandacht besteed te worden aan het betrekken van de ouders/

vertegenwoordigers en/of andere betrokkenen bij de begeleiding en deze afspraken eveneens vermelden in het zorgplan;

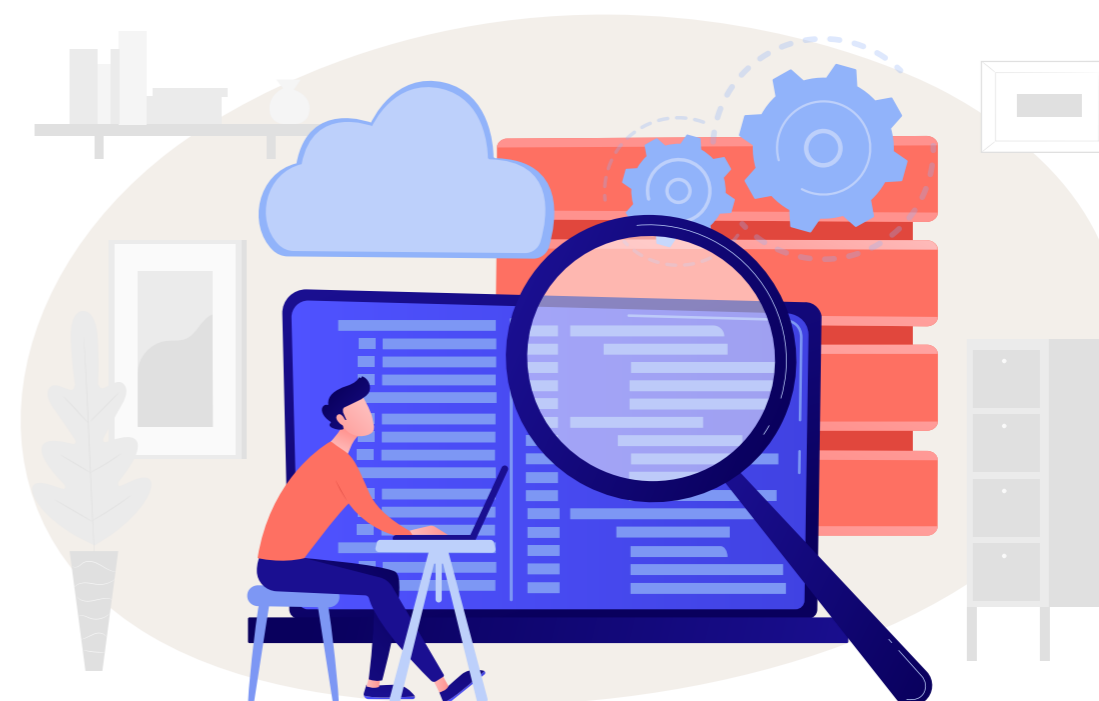
- ◆ Het invullen van de Toestemmingsverklaringen gebeurt onvoldoende; In het jaar 2022 willen we samen met Carefriend kritisch kijken naar welke mogelijkheden de software heeft om dit probleem op te lossen.
- ◆ De risico-inventarisaties worden niet ingevuld; deze gaan per 2022 ook middels Carefriend ingevuld worden waardoor we verwachten dat deze wel ingevuld gaan worden.

Externe audit:

Op 2 maart 2021 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 hercertificatie plaats. De volgende tussentijdse audit staat gepland voor 8 maart 2022.

Sterke punten vanuit de externe audit 2021:

- ◆ Middels de aanschaf van Scienta worden alle processen en procedures voor alle medewerkers makkelijker toegankelijk.
- ◆ Kwaliteit staat in een hoog vaandel



- ◆ Middels de aanschaf van Carefriend is er meer overzicht en verbetering in de processen van de cliëntendossiers. Hierdoor maken we een grote efficiency slag.
- ◆ Active4you is serieus bezig met kwaliteit en denkt na over haar verschillende processen.
- ◆ Medewerkers zijn bevoegd en bekwaam, daar is nadrukkelijk op gestuurd en dit is aantoonbaar.
- ◆ Middels de inzet van Carefriend worden zowel cliënten als mede ouders en/of vertegenwoordigers actiever betrokken bij het zorgproces.
- ◆ Zorgplannen kunnen digitaal worden ondertekend.

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.

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 prijsverhouding 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 Logeeropvang. Op deze manier wil het bestuur polsen over de tevredenheid van de gebruikte accommodaties en wat er beter kan. Hierop kan worden gelet tijdens de volgende inkoopronde.

ONTWIKKELPUNTEN

In de voorgaande hoofdstukken is uiteengezet 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.

ACTIEPLAN

PRIORITEITEN OM TE VERBETEREN (2021-2022)

De bevindingen uit dit kwaliteitsrapport sluiten naadloos aan op de conclusies uit de input van de medewerkers welke eind 2021 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 kwaliteitsrapport en het samenstellen van een taakgroep met kwaliteit als thema dragen beiden bij ontwikkeling van het kwaliteitsmanagement.

In deze taakgroep besteden we meer aandacht aan '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.



DAT VINDEN WIJ HEEL NORMAAL!

Op het gebied van **bouwsteen 1** willen we meer inzicht in wat er speelt achter de zorg en rondom de client, zoals hoe kan de begeleiding in de praktijk doorgang vinden tijdens Covid-19, hoe kunnen we cliënten betrekken bij het aannemen van nieuwe begeleiders, wanneer schrijft een begeleider een incidentmelding over de client en hoe kan het programma Carefriend de cliënten en medewerkers het beste informeren en in de praktijk bijstaan.

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. Dit hebben we gedaan doormiddel van tevredenheidsonderzoeken. In 2021 willen we een jeugdraad opstarten. In 2022 willen we meerdere cliëntenraden opstarten in zowel de

regio Noord als Zuid om meer inzicht te verkrijgen in de meningen van de cliënten. Voor onze medewerkers willen we ook meerdere korte tevredenheidsonderzoeken toepassen, zodat het bestuur en de teammanagers waar mogelijk kunnen anticiperen op de vragen en behoeften van de medewerkers. Daarnaast zullen er teriële arbeidsvoorwaarden worden opgesteld en aan de medewerkers worden aangeboden. Met deze voorwaarden hoopt het bestuur de medewerkers een verhoogd tevredenheids gevoel te bieden.

Wat betreft **bouwsteen 3** willen we meer planmatig en middels terugkerende 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 de werkdruk verlagen.



VERBETERTHEMA'S (2022)

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 2021 dan zien we dat Active4you een grote groei in kwaliteitsprocedures heeft doorgevoerd. Er is in de afgelopen tijd veel aandacht besteed aan de Governance code, personeelshandboek, ziekmeldingsprocedure, CAO, zorgplannen, risicotaxaties (RI&E), Wet zorg en dwang en diverse kwaliteitsprocedures.

Privacy

Ook is er dit jaar weer veel aandacht besteed aan de privacy van de cliënten (en medewerkers) en de praktische en theoretische implementatie van de wetten van de Algemene verordening Gegevensbescherming. Hiervoor is er een Functionaris Gegevensbescherming aangesteld. Om kwaliteit zo goed mogelijk te waarborgen en bewustwording te creëren werken we middels een kwaliteitssysteem, oftewel een organisatorisch dashboard, genaamd Scienta.

Alle groepen voorzien van een actueel draaiboek in Scienta: voltooid!

Alle groepsbegeleiding momenten waren voorzien van een Draaiboek. Deze waren niet in alle gevallen geheel up to date. Onlangs zijn de budgetten intern bijgeschaafd en zijn er wat wijzigingen doorgevoerd door het wisselen van personeel. Om met een schone lei en duidelijkheid te kunnen beginnen hebben we eerst naar onszelf en de locaties gekeken. We hebben waar mogelijk een vast format gebruikt, zodat iedere medewerker bekend raakt met de draaiboeken, met daarin specifiek de gegevens van de verschillende locaties. Alle gegevens die een medewerker nodig heeft om de groep te kunnen begeleiden staan in dit document en zijn terug te lezen in Scienta.

Meerdere korte en diverse interne audits uitvoeren

Het managementteam heeft in 2020 samen met de kwaliteitsfunctionaris besloten dat

er meer interne audits dienen te volgen. Voorgaande jaren werd er één tot twee keer per jaar een audit uitgevoerd. In 2021 is het dubbele aantal audits uitgevoerd in vergelijking tot 2021. Ook voor 2022 is er weer een nieuwe planning opgesteld.

ICT calamiteitenplan: voltooid!

Op het gebied van BHV heeft Active4you een noodplan. Wat doe je als er brand uitbreekt? Maar wat doe je als er een gevaarlijke virus op je computer zit en hierdoor je computer overgenomen wordt? Dit was nog een vraag in 2020. In 2021 hebben we hieraan vorm gegeven. Een bestuurslid, het team ICT en de kwaliteitsfunctionaris hebben samen gesprekken gevoerd en zijn tot een ICT calamiteitenplan gekomen. Mocht er onverwachts een cyberincident ontstaan, dan kan dit document als handvat toegepast worden. Ook vind er ieder jaar een oefening plaats.

Wanneer we vooruit kijken naar de ontwikkelpunten van 2022 zien we dat net zoals in 2021 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 2022:

Ambities voor 2022 in het kort:

- ◆ Behoud personeel
- ◆ Uitvoering, evaluatie en eventueel bijstelling plan boeien en binden van medewerkers
- ◆ Werkbegeleiding vind minimaal 1x per 6 tot 8 weken plaats
- ◆ Iedere 6 weken teamoverleg
- ◆ Conform afspraak collegiale intervisie
- ◆ Medewerkerstevredenheid minimaal 7,5
- ◆ Ziekteverzuim maximaal 7% (kortdurend ziekteverzuim)

Overige belangrijke onderwerpen/doelen waar aan gewerkt zal worden in het jaar 2022 (in het kort):

- ◆ In het jaar 2022 gaat het bestuur van Active4you ook starten samen met 9 andere bestuurders van samenwerkende organisaties aan een opleidingstraject. Na het doorlopen van dit opleidingstraject is het de intentie dat bestuurders beter inzicht hebben in het zorglandschap en de eigen organisatie zodat de organisatie verder geprofessionaliseerd kan worden.
- ◆ De client dient ieder jaar een risicoformulier in te vullen. Dit is de verantwoordelijkheid van de begeleider. De teammanagers en de kwaliteitsfunctionaris zullen hier toezicht op dienen te houden.
- ◆ Verdere oprichting Jongerenraad Active4you en oprichting cliëntenraad Maastricht
- ◆ Er dient een nieuwe RI&E worden uitgevoerd en getoetst te worden

- ◆ Het stagebeleid dient te worden herzien i.v.m. nieuwe functies en aanstellingen
- ◆ De laptops worden verder vervangen door Chromebooks
- ◆ Het Cyberstappenplan krijgt vervolg door jaarlijks een Cyberincidentoefening uit te voeren
- ◆ De Kwaliteitsfunctionaris dient ieder kwartaal een standaard rapport aan MT te leveren vanuit Carefriend m.b.t. MIC-meldingen, klachten en zorgplannen

- ◆ MT dient overzicht hebben in Carefriend m.b.t. openstaande en afgeronde zorgplannen, evaluaties en rapportages (in samenwerking met de kwaliteitsfunctionaris)
- ◆ Het bestuur van Active4you gaat het SKJ werkgevertraject laten accrediteren
- ◆ Het registratieformulier melding vertrouwenspersoon zal in werking worden gesteld voor de interne vertrouwenspersoon middels Carefriend



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



OVERIGE BELANGRIJKE ONDERWERPEN EN DOELEN **WAAR AAN GEWERKT ZAL WORDEN IN HET JAAR 2022 (IN HET KORT)**

- ◆ In het jaar 2022 gaat het bestuur van Active4you ook starten samen met 9 andere bestuurders van samenwerkende organisaties aan een opleidingstraject. Na het doorlopen van dit opleidingstraject is het de intentie dat bestuurders beter inzicht hebben in het zorglandschap en de eigen organisatie zodat de organisatie verder geprofessionaliseerd kan worden.
- ◆ De client dient ieder jaar een risicoformulier in te vullen. Dit is de verantwoordelijkheid van de begeleider. De teammanagers en de kwaliteitsfunctionaris zullen hier toezicht op dienen te houden.
- ◆ Verdere oprichting Jongerenraad Active4you en oprichting cliëntenraad Maasricht
- ◆ Er dient een nieuwe RI&E worden uitgevoerd en getoetst te worden
- ◆ Het stagebeleid dient te worden herzien i.v.m. nieuwe functies en aanstellingen
- ◆ De laptops worden verder vervangen door Chromebooks
- ◆ Het Cyberstappenplan krijgt vervolg door jaarlijks een Cyberincidenten oefening uit te voeren
- ◆ Kwaliteitsfunctionaris dient ieder kwartaal een standaard rapport aan MT te leveren vanuit Carefriend m.b.t. MIC-meldingen, klachten en zorgplannen
- ◆ MT dient overzicht hebben in Carefriend m.b.t. openstaande en afgeronde zorgplannen, evaluaties en rapportages (in samenwerking met de kwaliteitsfunctionaris)
- ◆ Het bestuur van Active4you gaat het SKJ werkgeverstraject laten accrediteren
- ◆ Het registratieformulier melding vertrouwenspersoon zal in werking worden gesteld voor de interne vertrouwenspersoon middels Carefriend



active4you



COLOFON

www.active4you.nl
info@active4you.nl

Vormgeving / Design
Johan van Rooij

Dit is een uitgave van
Active4you.
Copyright 2022.

Postadres
Postbus 1326
5602 BH Eindhoven

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