

Kwaliteitsjaarverslag 2023



Evitaa.

begeleiding en coaching

Bedrijfsgegevens

Naam: Evitaa B.V.
Adres: Lambertus van Ingenstraat 6-B3
Postcode: 4051BR
Woonplaats: Ochten
Provincie: Gelderland
Land: Nederland
Website: www.evitaa.nl
E-mailadres: info@evitaa.nl

Gegevens 1^e contactpersoon:

Naam: A. Holthaus
Telefoonnummer: 06 57 36 63 39
E-mailadres: Info@evitaa.nl

Jaarverslag is opgesteld door A. Holthaus op 15 januari 2024

Algemene Beeld van het afgelopen jaar

Evitaa is opgericht in februari 2015 om met haar cliënten de uitdaging aan te gaan om hun leven te verbeteren en om zo door persoonlijke ondersteuning een stap verder te helpen in de maatschappij.

In 2023 ging het achtste jaar in voor de organisatie, Evitaa is een dynamische organisatie en is bekend om haar expertise en out of the box denken.

Medewerkers werkten aan professionalisering door middel van cursussen en verdiepende bijeenkomsten en verdiepte zich in verschillende problematieken en leerden van elkaar. Daarnaast gingen we samen werken met de medewerkers aan een fijne werkomgeving waarbij betrokkenheid en ontwikkeling centraal staan. Ontwikkeling als team, maar ook als individuele professional. We ronden met elkaar de opleiding Brain Blocks af en bedachten hoe we elkaar konden steunen naar een nog meer professioneel draagvlak.

Evitaa werd versterkt met een gedragsdeskundige voor 8 uur per week. Laagdrempelig voor medewerkers en als verrijking binnen het team en nog meer zicht op de begeleiding van de cliënten.

Het kwaliteitssysteem ISO 9001 draait inmiddels al een aantal jaar en in 2023 werden we zelfs twee keer extern en onafhankelijk geauditeerd. Een keer de standaard audit en de tweede was de audit voor het certificaat. Woorden van de auditors steunden de organisatie en medewerkers in dat wat ze doen. Zomaar een greep uit de lovende woorden:

“Tijdens de audit is opgevallen dat het kwaliteitssysteem goed onderhouden is, nieuwe medewerkers goed worden meegenomen in processen en het Evitaa DNA, gelijkwaardigheid en laagdrempeligheid voor zowel medewerkers als cliënten een uitgangspunt is, er kritisch wordt gekeken naar het cliënttevredenheidsonderzoek en dat de PDCA cyclus aantoonbaar is. Tijdens de audit is opgevallen dat organisatie laagdrempelig is georganiseerd. In een klein team wordt persoonlijke aandacht gegeven aan de cliënten door middels het bieden van ambulante begeleiding. Hierbij staat een cultuur van veiligheid en respect hebben voor elkaar centraal. De medewerkers kennen een groot verantwoordelijkheidsgevoel richting hun cliënten. Dat uit zich onder meer in het willen zorgdragen voor een veilige leefomgeving. Doelstellingen worden door het management vastgesteld in een beleidsplan. De PDCA cyclus is aantoonbaar. Binnen de directiebeoordeling is naast het beschrijven van de resultaten een heldere analyse uitgevoerd waarbij mogelijkheden voor verbetering vast gesteld zijn.”

Naast een externe audit, is er ieder jaar ook interne audit, waarin de directiebeoordeling wordt gemaakt, verbeterpunten worden geëvalueerd en geanalyseerd.

De Klachtenfunctionaris is in 2023 benaderd door een door een cliënt aangewezen vertegenwoordiger. Samen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris hebben we er alles aan gedaan om de klacht zo goed als mogelijk op te lossen.

De Raad van Commissarissen is 2023 minimaal vijf keer bij elkaar geweest in verschillende samenstellingen. Zowel onderling als met de bestuurder alsook met de cliëntenraad. De Raad van commissarissen heeft een deskundigheidsbevordering gevolgd in 2023. De Raad van commissarissen bestond in 2023 uit vier leden met ieder hun eigen expertise.

De arbeidsmarkt in 2023 was onvoorspelbaar, in de media werd benadrukt dat er een tekort is aan zorgpersoneel. Tegelijkertijd wil je als organisatie kritisch blijven op het personeel en hoe zij hun werk voor de cliënten uitvoeren. Dit heeft er toe geleid dat in 2023 Evitaa afscheid heeft genomen van een aantal personeelsleden waarbij de kwaliteit van dienstverlening te wensen over liet. Gelukkig heeft Evitaa weer goede werknemers gevonden en heeft de dienstverlening aan de cliënten er nauwelijks onder geleden. Daar waar er problemen ontstonden en we ervan wisten is actie op uit gezet. Evitaa

heeft zich in 2023 een doel voor ogen gesteld dat zij waardering voor haar medewerkers wil uitspreken en de medewerkers onderling wil motiveren om dit ook naar elkaar uitspreken. Het thema zorgen voor elkaar heeft in 2023 geleefd. Ook heeft Evitaa met haar medewerkers aan deskundigheidsbevordering gedaan en iedere twee weken intervisies gevoerd.

Eind december bood Evitaa begeleiding aan 66 casussen en had Evitaa 11 medewerkers. Gedurende het jaar zijn er een aantal cliënten ingestroomd, maar ook weer uitgestroomd.

Zowel medewerkers als cliënten hebben tevredenheidsonderzoeken ingevuld, uit die tevredenheidsonderzoeken zijn na analyses verbeterpunten gemaakt en uitgevoerd. De gemiddelde cliënttevredenheid die in een anoniem onderzoek is uitgevoerd is uitgekomen op gemiddelde van 9.2.

100 procent van de cliënten die het onderzoek hebben ingevuld geven aan tevreden te zijn over het begeleidingsplan welke ze samen met de begeleider hebben opgesteld. De cliënten die het onderzoek hebben ingevuld geven gemiddeld aan de begeleiding ansich een 9.3 te geven.

De onderwerpen cliëntenraad en klachtenprocedures zijn in 2023 op verschillende manieren onder de aandacht gebracht bij cliënten.

Er waren in 2023 drie mic-meldingen. Deze meldingen werden -zoals het beleid binnen Evitaa is-besproken binnen het hele team, en daar waar nodig verbeterpunten ingevoerd. Ook werden risico-inventarisaties opnieuw bekeken en gemaakt, de invoering van de risico-inventarisaties zijn nadat het in 2023 is geïntegreerd, geanalyseerd en verbeterd.

Cliëntenraad en Raad van Commissarissen

Er zijn in 2023 twee vergaderingen gepland en uitgevoerd met de cliëntenraad, raad van commissarissen en directie. In 2023 heeft zich een nieuw lid aangemeld voor de cliëntenraad. Er is een goede klik tussen de leden en de cliëntenraad heeft zich dit jaar tot tweemaal toe voorgesteld aan de andere cliënten. Ook deden zij een persoonlijke oproep aan de cliënten om zich aan te sluiten bij de cliëntenraad en hen van input te voorzien. De leden hebben een uitleg gegeven aan geïnteresseerde over de inhoud van de functie.

Evitaa behaalde een score van 8,6 op tevredenheid in 2021. In 2022 behaalde Evitaa een score van 9.1 op tevredenheid en in 2023 een score van 9.2 Op tevredenheid. Op Zorgkaart Nederland behaald Evitaa in 2023 een gemiddelde van 9.5 uit 13 beoordelingen.

In 2023 zijn er minimaal 4 bijeenkomsten met de directie en de Raad van Commissarissen geweest. Onderwerpen van gesprek waren de basiszaken alsmede de visie van Evitaa en haar doelstellingen.

Er is kritisch gekeken naar de wijze waarop zorg is geleverd en hoe dit werd verantwoord naar de raden en de cliënten. De raden hebben gevraagd en ongevraagd advies gegeven.

Steeds heeft Evitaa zich ervoor ingezet om cliënten te betrekken bij de ontwikkeling van Evitaa.

Inhoudelijke zorg

Evitaa ziet het als haar primaire functie om (jonge) mensen met een zorgvraag te ondersteunen in het behoud en verwerven van zelfstandigheid in hun leven en te bevorderen dat zij daadwerkelijk deelnemen aan de samenleving. Vanuit de visie dat hiertoe maatwerk en persoonlijke begeleiding geboden moet worden. Evitaa heeft in 2023 haar visie hierover niet veranderd of bijgesteld.

Voor iedere cliënt wordt gekeken hoe en welke zorg deze noodzakelijk acht dan wel nodig heeft. Evitaa kijkt niet enkel naar de behoefte van de cliënt, maar ook zeker naar dat wat noodzakelijk is. Waar het kan zo zelfstandig mogelijk zijn. Door de cliënt te laten ervaren dat hij ook dingen alleen kan, wordt hij krachtiger en kan de zorg afbouwen. Zodat er zorg kan worden geleverd die inhoudelijk wat bijdraagt aan de ontwikkeling van de cliënt en betere acceptatie van de maatschappij

In 2023 is niet voor iedere cliënt binnen de gestelde termijn een getekend actueel begeleidingsplan in het dossier aanwezig. Er waren twee cliënten waar door uiteenlopende redenen niet (geheel) aan deze vereiste kon worden gedaan. Bij één cliënt lagen er al wel eerdere plannen, maar vond de cliënt het niet noodzakelijk om een nieuw plan te maken aan de hand van de evaluatie en bij een andere cliënt was er wel een samen opgesteld begeleidingsplan, echter ontbrak het aan een handtekening op het begeleidingsplan. Daardoor zijn de termijnen op die twee punten niet behaald. We hebben door middel van motiverende gespreksvoeringen met de cliënten opgepakt. Binnen het team is dit besproken en is er gezamenlijk gekeken wat zou kunnen helpen om in deze gevallen de termijnen te behalen.

Omdat het begeleidingsplan in samenwerking met de cliënt tot stand was gekomen, heeft dit geresulteerd in een goede samenwerking met cliënt en begeleider.

De cliënten (WLZ/beschermd thuis) zijn minimaal 5x per week bezocht, niet zelden was dit 7 dagen per week en werd/kon er 24 uur per dag een beroep worden gedaan op bereikbaar- en beschikbaarheid begeleiding.

Vanaf 2022 is er gestart en wordt er gewerkt met een risico analyse wanneer een cliënt in zorg komt. Hierdoor kan er een betere afweging worden gemaakt voor de eventuele lopende risico's voor cliënt, medewerker en omgeving. In 2023 hebben we dat beleid verder aangepast naar een risico-inventarisatie ieder jaar, waarbij we de maand juni met elkaar hebben afgesproken als maand dat we nieuwe risico-inventarisaties gaan maken. We gaan in 2024 analyseren of dit de gewenste effecten heeft.

Er hebben zich in 2023, drie incidenten voor gedaan. De incidenten zijn besproken in het team en acties uitgevoerd daar waar nodig. Na een analyse blijkt dat de incidenten losstaande incidenten zijn, waar geen verband in is geconstateerd.

Evitaa levert haar zorg op zeven dagen in de week. Evitaa volgt daar waar het kan de cliëntbehoefte.

Het kwaliteitssysteem is medio 2018 ontwikkeld en alsdan voor het eerst door een externe partij beoordeeld op de werking daarvan. Dit kwaliteitssysteem is steeds in ontwikkeling en wordt ieder jaar geëvalueerd en opnieuw door een externe partij getoetst op de verschillende onderdelen en het hebben van een PDCA-cyclus. Een mooie leidraad voor de zorg die we leveren en het geeft handvatten voor medewerkers. Nieuwe medewerkers worden geacht zich te verdiepen in het kwaliteitssysteem en het bijbehorend beleid. Alle medewerkers mogen verbeterpunten aandragen en worden hierin gestimuleerd.

Wanneer we kijken naar 2024, bereiden we ons voor op een nieuw jaar waarin we met elkaar kritisch blijven op elkaars handelen en zullen we als team van professionals ons inzetten om de zorg kwalitatief nog hoger op de kaart te gaan zetten. In december zal de algemene cliënttevredenheidsonderzoeken dan plaats vinden en gedurende het jaar blijven we onze cliënten vragen ons te beoordelen op zorgkaart Nederland. Ook zullen medewerkers op reguliere basis de cliënten vragen naar hun tevredenheid over de geleverde zorg. Ook zal er gezien de aanbestedingen moeten worden gekeken naar alle wensen en eisen die de verschillende gemeenten en zorgkantoren stellen en op welke wijze hier vorm aan gegeven kan worden.

Er wordt gewerkt op dit moment binnen Evitaa met Citrix , Sharefile en Zilliz. Dit is een borging voor de veiligheid van de cliëntgegevens.

Financiering Zorg

Evitaa levert zorg vanuit de WMO, Jeugdwet en de Wet langdurige zorg. De verschillende manieren van financiering maakt dat dit voor iedere cliënt kan verschillen. Evitaa levert zowel zorg in natura als in PGB. Evitaa stelt zich steeds op de hoogte van de gewenste wijze van declareren en past hier haar systemen op aan. Over het algemeen kan worden gesteld dat declaraties en betalingen goed verlopen.

Evitaa heeft overeenkomsten met verschillende gemeenten en met zorgkantoor Menzis, voor beide geldt dat er zorg geleverd kan worden door middel van PGB, zorg in natura of een maatwerkovereenkomst.

Evitaa factureert via het programma Zilliz.

Zowel de cliëntenraad als de raad van commissarissen kijkt met Evitaa en diens accountant mee. Ieder jaar wordt de jaarrekening besproken met beide raden en mogen zij hierover hun advies uitbrengen en vragen hierover stellen.

Personeel

Evitaa had eind december 2023:

11 personeelsleden, 3 leden in de cliëntenraad en 4 leden in de Raad van Commissarissen.

In december heeft Evitaa een medewerkers tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder haar personeelsleden. De gemiddelde tevredenheid die door middel van dit onderzoek naar voren is gekomen is een 7,7. Een medewerker heeft diens werkzaamheden in 2023 een lager cijfer gegeven, omdat door een externe partij onevenredig met de medewerker was omgegaan en die partij geen rekening hield met de grenzen van de medewerker. Ook bemoeienis vanuit Evitaa heeft dit niet kunnen stoppen.

Evitaa heeft een pilot uitgevoerd met “pretgesprekken”, doel hiervan was sneller en duidelijk inzichtelijk te krijgen waar een medewerker tegenaan loopt en hoe Evitaa hierin kan ondersteunen. In die pretgesprekken werd niet het functioneren vanuit de organisatie besproken, maar wel vanuit de medewerker. Positiviteit was daarin het uitgangspunt. Evitaa heeft dit geëvalueerd, maar voegt vanaf 2024 de functioneringsgesprekken weer toe.

Er hebben medewerkers gebruik gemaakt van de secundaire arbeidsvoorwaarden. Evitaa stimuleert ontspanning van haar medewerkers om zo een goede balans te hebben.

Het thema was dit jaar zorgen voor elkaar, waar personeel elkaar kon nomineren, zodat deze medewerker voor diens inspanning in het zonnetje werd gezet door de organisatie en diens collega's.