

Jaarverslag 2017

Het Warme Hart van Joris

In ons Manifest 2020 staat de toekomstvisie voor Joris Zorg. Waar wil Joris Zorg staan in 2020 en hoe reageren we op alle veranderingen in de zorg die op ons afkomen. Hoe ziet de zorg er in de toekomst uit? Hoe houden we de zorg betaalbaar? Wat betekent dit voor cliënten en verwanten? Wat gaat er goed, wat kan er beter en wat moet behouden blijven? Wat betekent dat voor Joris Zorg? De kern van datgene wat Joris wil, wordt gevormd door het hart van Joris en de kernwaarden (zie figuur 1)



Figuur 1: Het hart van Joris

De nadruk ligt hierbij op de 'eigen regie; de cliënt (lees ook: of diens wettelijk vertegenwoordiger) is de baas over zijn of haar eigen leven en behoudt zoveel mogelijk de eigen regie. Joris Zorg blijft in gesprek over alles wat belangrijk is voor de cliënt en wil hierbij zo goed mogelijk bij aansluiten. Om dit te bereiken leggen we de focus op kwaliteit van leven, kwaliteit van samenspel en kwaliteit van contact. Hierin vinden we aandacht voor technologie en communicatie relevant.

Goed bestuur & toezicht

De Raad van Bestuur heeft de leiding over Joris Zorg en legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht houdt integraal toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en de algemene gang van zaken binnen Joris Zorg. Uitgangspunten die worden gehanteerd liggen onder meer vast in de Zorgbrede Governancecode, het wettelijk kader voor toezicht op bestuur in de zorgsector en de strategische koers van Joris Zorg. Vanzelfsprekend wordt ook rekening gehouden met diverse andere wetten en relevante regelgeving waaronder de Wet op de ondernemingsraden en de Wet medezeggenschap cliënten zorginstelling.

In 2017 heeft de Raad van Toezicht zichzelf geëvalueerd. Zij is toetsbaar op de eisen die de NVTZ aan toezichthouders stelt zoals opgenomen op de website NVTZ, bereikbaar via het [kwaliteitsvenster](#) Joris Zorg.

Joris Zorg maakt deel uit van het Klavertje Vier¹. Met het Klavertje Vier hebben in 2017 op bestuurlijk- en op beleidsniveau meerdere overleggen/intervisiebijeenkomsten plaatsgevonden die de basis voor een lerend netwerk tussen de organisaties vormen. Tevens is mogelijk gemaakt dat medewerkers van het Klavertje Vier bij elkaar een kijkje in de "keuken" kunnen nemen en tips en tops delen.

¹ Het klavertje vier is het lerend netwerk waar Joris Zorg onderdeel van is samen met Sint Annaklooster, Valkenhof en Vitalis

In 2017 hebben we met een grote groep medewerkers, de Clientenraad en Ondernemingsraad de speerpunten opgesteld. Hier hebben we elkaar vier keer per jaar scherp opgehouden middels gezamenlijke bijeenkomsten waarin verantwoord werd wat behaald was en vooruitgekeken werd.

In maart werd het kwaliteitskader langdurige zorg vastgesteld. Dit heeft er toe geleid dat Joris Zorg eind juni transparant de gevraagde gegevens heeft verantwoord op haar website. Voor de verantwoording van het gevoerde beleid 2017 en het kwaliteitsplan met de verbeterplannen 2018 verwijzen we graag naar dit [kwaliteitsvenster](#).

1. Ontwikkelingen 2017: Speerpunten

In 2017 hebben we met een grote groep medewerkers, de Clientenraad en Ondernemingsraad de volgende speerpunten opgesteld:

- De cliënt doet wat hij zelf kan en wil.
- Cliënt en mantelzorg ervaren dat het zorgleefplan een goede verwoording is van de gemaakte afspraken.
- Bij Joris Zorg communiceren we duidelijk met elkaar en doen we het samen.
- Met elkaar wonen onder 1 dak vraagt van iedereen de bereidheid om aan te passen.
- De medewerker staat in zijn/haar kracht, benut zijn/haar eigen kwaliteiten en voelt zich hierin ondersteund.
- Deskundigheid passend op vraag (professionele en verantwoorde zorg).
- De cliëntvraag en regelruimte voor medewerkers zijn leidend voor het beleid.
- De keuzes in financiering zijn transparant en verantwoordelijkheden zijn duidelijk.

Om dit resultaat te bereiken zijn in 2017 de volgende stappen in samenspraak met de teams doorlopen:

Stap 1	<i>Zorgen voor ruimte en deskundigheid</i> Welke taken van het team zijn zinvol en welke niet? Hoe kunnen teams ondersteund worden, hoe kunnen we het makkelijker maken? Het echte denken vanuit de cliënt en zijn wensen en behoeften: wat is hiervoor nodig?
Stap 2	<i>Zorgen voor een goede verbinding tussen staf en teams</i> Staf dient het team in gezamenlijkheid te ondersteunen/coachen, hoe gaan we dit doen en wat is daar voor nodig?
Stap 3	<i>'Zo gewoon als kan'</i> Wie zijn onderdeel van een team? Zodanig dat samenwerken makkelijker wordt en ten goede komt aan de zorg voor de cliënt.
Stap 4	<i>Het evenwicht tussen de manager en de coach</i> Welke rol is wanneer nodig en hoe gaan we dit dan vorm geven?
Stap 5	<i>Trots op Joris</i> Imago/ profilering / waardering van Joris Zorg als het gaat om de medewerker en de buitenwereld. Profileren van goed werkgeverschap (zowel aan de voordeur als aan de achterdeur).

Wat hebben we bereikt?

Stap 1 Zorgen voor ruimte en deskundigheid en stap 3 Zo gewoon als kan.

Joris Zorg breed hebben alle medewerkers met een niveau 3 (IG) opleiding een frisse herstart gemaakt met de cliënt en de verwanten. Door de verantwoordelijkheid van het opstellen van het zorgleefplan breed bij deze groep te leggen i.p.v voorheen bij een zeer kleine groep zorgcoördinatoren, is een aantal positieve ontwikkelingen ontstaan:

- Het zorgleefplan is opgesteld vanuit de cliënt. Met de cliënt en zijn verwant wordt besproken wat de cliënt als kwaliteit van leven ervaart in bijvoorbeeld een zinvolle dagbesteding. Door beter op de hoogte te zijn van de individuele wensen en hier ook zelf uitvoering aan te kunnen geven is grotere betrokkenheid tussen cliënt, verwant en medewerkers ontstaan;
- De medewerkers voelen zich verantwoordelijk en betrokken bij hun eigen cliënten en zorgen ervoor dat hun collega's goed op de hoogte worden gehouden;
- De zorgcoördinator treedt nu op als coach voor de medewerkers;
- Cliënten en verwanten geven aan dat zij het prettig vinden om de zorg te bespreken met een medewerker die nauw betrokken is;
- Het zorgleefplan is een praktisch instrument voor verwant en medewerker geworden doordat het eenvoudiger is opgesteld en sneller duidelijk is wie de cliënt is en wat hij/zij wil;
- *Zo gewoon als kan*: de cliënten worden zoveel mogelijk ondersteund in een woonomgeving die bij hen past. Concreet betekent dit dat bij Groenendaal en Vestakker en De Stroom gestart is met huiskamers voor cliënten met een PG beeld. In deze huiskamers geven verwanten en vrijwilligers "zo gewoon als kan" samen vorm;
- De ontwikkelingen en verzwaringen in de verzorgingshuislocaties hebben geleid tot een visiedocument "kleinschalig leven" voor de 3 huizen Vestakker, Groenendaal en de Stroom;
- Bovenstaande betekent tevens dat eten en drinken verder flexibel ingericht moet worden naar de behoefte van de cliënten. In 2017 zijn er 5 werkbezoeken afgelegd bij collega-instellingen om ons breed te oriënteren op de mogelijkheden voor een flexibel concept van eten en drinken met "zo gewoon als kan" als uitgangspunt;
- Met de Waardigheid en Trots gelden is in de kleinschalige verpleeghuiszorg "extra inzet" vormgegeven zoals medewerkers en verwanten dit zinvol vinden;
- Het bovenstaande heeft geresulteerd in continuering van het gouden PREZO keurmerk en een gemiddeld cijfer van 8,1 op zorgkaartnederland.nl voor alle onderdelen van Joris Zorg;
- De Cliëntenraad heeft een nieuw huishoudelijk reglement opgesteld waarin de positie van de verwantencommissie nadrukkelijk is opgenomen. De raad anticipeert hiermee al op de WMCR. In 2017 is ook de verwantencommissie van de Stroom in Oirschot tot ontwikkeling gekomen. Tevens heeft overleg plaatsgevonden met de stuurgroep wijkverpleging over de ontwikkeling van een verwantencommissie voor cliënten in de thuiszorg.
- De Wmo teams hebben aangegeven in kleinere, slagvaardige, teams te willen werken. Dit heeft in 2017 zijn beslag gekregen. Er zijn nu 5 Wmo teams actief in de gemeenten van Joris Zorg.

Stap 2 Zorgen voor een goede verbinding tussen staf en teams:

- Waar mogelijk en passend is voor 35 cliënten, Zorg met Behandeling persoonsgericht vormgegeven. Dit betekent dat de cliënt en zijn verwant zich beter ondersteund voelen in de multidisciplinaire behandelvraagstellingen zoals het aanvragen van een rolstoel of ondersteunende inzet vanuit ergotherapeut, psycholoog en specialist ouderengeneeskunde. Medewerkers voelen zich door de multidisciplinaire samenwerking met Novicare ook beter ondersteund tov deze cliënten. Zij ervaren meer ondersteuning bij vragen rondom bijv. gedragsproblemen en krijgen handvatten in benaderingsmethodieken;
- Het laatste kwartaal zagen wij een toename van onbegrepen gedrag bij cliënten. Dit heeft in gezamenlijkheid tussen staf en medewerkers geleid tot veel verbeterstappen zoals het opleiden van medewerkers tot trainers onbegrepen gedrag. Deze trainers worden voorbereid om op alle locaties ondersteuning te kunnen bieden o.h.g.v. onbegrepen gedrag;
- Op Arbo gebied is met de brandweer op alle locaties Geen Nood Bij Brand geïmplementeerd. Joris Zorg voldoet hiermee aan de nieuwe eisen t.a.v. brandveiligheid. Door samen met medewerkers en brandweer van de betreffende gemeente te oefenen is met elkaar geleerd hoe om te gaan met calamiteiten;
- In maart is de VAR opgericht: 12 collega's gaan invulling geven aan de nadere professionalisering van het Verpleegkundig en Verzorgend Beroep door zelf op speerpunten te sturen (bijv. hygiëne) en tevens gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen (bijv. naamgeving contactverzorgende);
- Afgelopen jaar is de ontwikkeling van de arbeidsmarkt en de noodzaak hierop te anticiperen volop onder de aandacht bij P&O en Communicatie. Over het jaar heen zijn er vacatures gebleven, maar door een actief beleid naar medewerkers hebben we de interne opleidingscapaciteit vergroot. Daardoor is er toch een grotere groep niveau 2 en 3 medewerkers aan de slag. Joris participeert ook actief in werkgroepen van Transvorm. En met haar wortels in de gemeenschap probeert zij (jonge) mensen te prikkelen om te kiezen voor een baan bij Joris (voor de kengetallen zie ons [kwaliteitsvenster](#)). Er is een strategisch opleidingsplan opgesteld en samen met OR en CR vastgesteld;
- De wijkverpleegkundige teams zijn in april gestart met een stuurgroep wijkverpleging. Zij investeren in de ontwikkeling van een eenduidige werkwijze binnen alle Joris Thuis teams. Zij leren en ontwikkelen met elkaar en worden ondersteund door ICT en bedrijfsvoering;
- De samenwerking met de Zorgcoöperatie en de stuurgroep Hoogeloon is vastgelegd in een nieuwe samenwerkingsovereenkomst die met alle coöperatieleden is vastgesteld en welke na een jaar wordt geëvalueerd.

Stap 4 Het evenwicht tussen de manager en de coach:

De managers en de staf hebben afgelopen jaren training en begeleiding ontvangen o.h.g.v. van coachend leidinggeven, projectmatig werken en teamcoaching.

De managers geven aan dat zij in de praktijk ontwikkelingen beter bottum up ingezet krijgen. Aandachtspunt voor 2018 wordt de span of control en de functie van de manager in relatie tot de functie van de zorgcoördinator.

Stap 5 Trots op Joris:

Diverse activiteiten hebben bijgedragen aan het gevoel Trots op Joris:

- Rond 12 mei hebben we 2 weken geroefeld. Medewerkers van verschillende afdelingen met verschillende functies kregen de gelegenheid om met elkaar mee te lopen. Hier is vooral wederzijds begrip ontstaan;
- Medewerkers die een potentiële collega aandragen hebben, zijn beloond met een wervingsbonus van €100,-;
- De OR constateert dat medewerkers goed betrokken worden en zijn in veranderingstrajecten;
- Medewerkers ervaren meer ruimte en worden ambassadeurs van Joris.

De keuzes in financiering zijn transparant en verantwoordelijkheden zijn duidelijk

Bovenop bovenstaande ontwikkelingen eindigen we in 2017 met een zeer positief financieel resultaat van €1.133.300,- opgebouwd uit

Exploitatiesaldo aanleunwoningen/appartementen	€ 111.300
Exploitatiesaldo zorggebouwen	€ 778.300
Exploitatiesaldo zorgverlening	€ 243.700

Het exploitatiesaldo van de zorggebouwen zal in de nabije toekomst lager worden door noodzakelijke verbouwingen i.v.m. de gewijzigde doelgroep. Hiertoe zullen diverse aanpassingen nodig zijn welke momenteel in beeld worden gebracht.

Het saldo op zorgverlening is verklaarbaar uit het feit dat we medio augustus toestemming hebben gekregen voor 35 extra cliënten met ZZP en verzilvering van Behandeling. Met de inzet van Novicare hebben we snel kunnen opschalen en multidisciplinaire behandeling ingezet. De investeringen zullen voor een deel nog in 2018 gedaan worden (aantal bedden).

Door krapte op de arbeidsmarkt hebben we in het 2 e en 3 e kwartaal te maken gehad met vacatures die niet ingevuld konden worden. Huidige medewerkers hebben hierdoor meer gewerkt zoals we zien uit onze deeltijdfactor. Dit betekent echter per saldo toch dat we hier minder op uitgegeven hebben dan we gepland hadden.

Belangrijke risicoafwegingen voor 2018

Hieronder zijn de belangrijke risico's en uitgangspunten vermeld. Deze risico's zijn vastgesteld, gewogen en op basis daarvan in de begroting opgenomen.

In beleidsrichtingen hebben we te maken met de volgende punten:

1. We hebben een uitbreiding van behandeling toegekend gekregen op 35 plaatsen. Voor 2018 zal het verder inregelen en uitbreiden van behandeling een speerpunt zijn;
2. Er is al meer gesproken over de wijziging van doelgroep waarbij we in concepten van kleinschalig leven veranderingen invoeren. Deze veranderingen hebben te maken met kwaliteit en functieniveau, met zinvolle dagbesteding en met eten en drinken. In 2018 zullen we hier verder in door ontwikkelen en zullen de aanpassingen handen en voeten krijgen;
3. T.a.v. eten en drinken is de visie op de extramurale functie van Joris Zorg t.a.v. Joris Kookt van belang. Duidelijk is in ieder geval dat vervolgstappen en investeringen nodig zijn voor de toekomstbestendigheid van Joris Kookt.
4. In het kader van het kwaliteitskader worden in 2018 aanvullende personeelsnormen verwacht. Voor 2017 is hierop in de Kleinschalige verpleeghuiszorg al een begin met de invulling hiervan gemaakt. Voor 2018 zal qua doelgroepen en arbeidsmarkt het nodig zijn dat we investeren in medewerkers en vrijwilligers om met doelgroepen beter om te kunnen gaan;
5. Het strategisch personeelsopleidingsplan is voor 1 oktober ingediend bij het Zorgkantoor om een opslag op het tarief in 2018 te mogen ontvangen. De vertaling van de visie op kleinschalig leven en het zelf opleiden zijn belangrijke speerpunten in de uitwerking, evenals het investeren in een ander soort medewerkers en deze toeleiden naar de zorg;
6. De gebouwen worden verder bezien vanuit strategisch vastgoed op dementievriendelijk en op doelgroep somatiek. Dit zal leiden tot aanpassingen.
De overheid heeft in het regeerakkoord 2,1 miljard voor de WLZ gereserveerd. Het is nog niet helder of dit tot nog aanvullende stijging van tarieven leidt of tot bijvoorbeeld volledige overheveling van cliënten naar zorg met behandeling.