

Nieuwe tijden brengen nieuwe verbindingen. Deze positieve blik nemen we vanuit onze ervaring en kennis mee naar de toekomst. Met trots staan we stil bij alle ontwikkelingen, indrukken en resultaten van 2022. Een jaar waarin we, samen, als altijd elke dag ons uiterste best deden om de beste zorg waar te maken. Daarbij maken we allereerst met waardering en respect een diepe buiging voor team Nova. In deze factsheet is te zien hoe wij in 2022 hebben gewerkt aan de kwaliteit van zorg. Er zitten analyses in waaruit verschillende verbeterpunten kwamen voor onze stichting.

## MEDEWERKERSTEVREDENHEID

Om de tevredenheid van medewerkers te meten wordt gebruikt gemaakt van verschillende informatiebronnen: een MTO, een op een gesprek met de coördinator en de beoordelings- en ontwikkelingsgesprekken. De tevredenheid scoort **zeer hoog** binnen Nova. De meest gekozen antwoorden zijn **zeer tevreden**, **erg tevreden** en **tevreden**.

### PLUSPUNTEN

- Medewerkers hebben bewust gekozen voor een jonge en kleinschalige organisatie waarin ruimte is voor vernieuwing.
- Prettig dat er snel geschakeld kan worden en er geen sprake is van bureaucratische lijnen. Dat het team en de zorgcoördinatoren direct met het bestuur samenwerken.
- Medewerkers hebben het gevoel dat ze worden gezien, er naar hen geluisterd wordt en dat ze met vragen terecht kunnen bij de backoffice, zorgcoördinatoren, gedragswetenschappers en bestuur.
- Fijne werksfeer en leuke studiedagen
- Communicatie tussen de verschillende functies wordt als prettig ervaren.
- Over het algemeen wordt benoemd dat de werkomstandigheden goed zijn, zoals ruimtegebruik, veelzijdigheid van het werk, planning en vrijheid in het werk, daglicht, samenwerking en afstemming en voorzieningen.
- Een leuk en fijn team, warme en prettige werksfeer en interessant werk.

### VERBETERINGEN

- Organisatie breed wordt meerdere keren aangegeven dat er nog verbetering mogelijk is in de ventilatie in de panden en de arbeidsvoorwaarden, inclusief het salaris.
- Er zijn meer kantoorruimte/werkplekken nodig om effectiever te kunnen werken.
- Tevens zijn er facilitaire zaken genoemd: Groeneveen 160E is een extra toilet gewenst; op het kantoor Kruitberg zou het licht op kantoor vernieuwd kunnen worden; op locatie Landsmeer werkt de verwarming wat wisselend.
- Kwaliteit van de huidige noodknoppen.

## TERUGBLIK EN BLIK OP TOEKOMST

### ZO WILLEN WIJ WERKEN

- Focus op kwaliteitszorg en mooi werk voor ons team
- Kleinschalige zorg op maat en methodisch werken
- Leren en verbeteren in plaats van controle en verantwoording
- Integraal sturen op kwaliteit en met onze professionele expertise aansluiten bij de vraag van de cliënt.

### DIT HEBBEN WE GELEERD

- Inbreng van medezeggenschap is waardevol
- Communicatie binnen Nova kan verbeterd worden
- Deskundigheidsontwikkeling blijft een ontwikkelpunt
- Focus facilitair plan duurzaamheid (incl. extra kantoorruimte)
- Verbeteren werkomstandigheden: aandacht voor team Nova

### DIT HEBBEN WE GEDAAN

- Meer maatwerk geboden en uitbreiding van zorgaanbod
- Nieuwe locatie geopend en locaties verduurzaamd
- Uitbreiding naar nieuwe gemeenten
- Training zorgcoördinatoren in nieuwe rol en invoeren van generiek functiehuis voor seniorfuncties
- Aandacht voor duurzame inzetbaarheid.

### DIT STAAT ONS TE WACHTEN

- Doortwikkelen deskundigheidsbevordering team Nova
- (Duurzame) bezetting op alle locaties op orde
- Waardering en aandacht voor team Nova
- Richten op het werven op basis van profielen en competenties



## 2022 IN VOGELVLUCHT

**32** Kinderen en tieners op dagbehandelingsgroepen

**72** Kinderen en tieners op de groepen (Jupiter, Pluto, Mars, Zon)

**96** Gezinnen ambulant geholpen en 60 kinderen en ouders thuis begeleid.

**40** Leerlingen op school begeleid en 33 cliënten naschoolse opvang geboden.

- Nieuwe locatie voor groep Zon in het prachtige Landsmeer.
- Zorgaanbod uitgebreid met vijf unieke 1 op 1 behandelruimtes (met eigen rustruimte) in Landsmeer.
- Locaties zijn verduurzaamd en dit blijft een lopend proces.
- Er zijn mooie plannen gemaakt voor het vergroenen van de buitenplaatsen en creëren van (natuurlijk) buitenspeelruimte.
- Zorgaanbod uitgebreid naar andere gemeentes zoals Zaanstad en omstreken.
- Deskundigheidsbevordering door onder meer vier leerzame studiedagen op het gebied van EHBO/BHV, de-escalerend werken en agressie, professioneel handelen en de Nova methodieken.
- Onze HKZ-certificering is, zonder verbeterpunten, verlengd
- Opzet van OR

## RISICO INVENTARISATIE

Nova maakt gebruik van ZorgRie om de RI&E in kaart te brengen. Dit bestaat uit digitale vragenlijst per categorie, waarbij aan iedere vraag risico's, prioriteiten en maatregelen zijn gekoppeld. In december 2022 zijn de vijf categorieën die van toepassing zijn op Nova getoetst. Het gaat om de categorieën: beleid, covid-19, omgeving, terreinen en gebouwen, processen en team-rondgang. Hieruit zijn in totaal achttien knelpunten naar voren gekomen, van waaruit elf actiepunten zijn opgesteld. De actiepunten zijn terug te vinden in het kwaliteitsverslag.

## SCHOLING

Jaarlijks volgt het gehele team van Nova vier studiedagen. De studiedagen van 2022 stonden in het teken van de-escalerend werken en omgaan met agressie, Bedrijfs hulpverlening in de zorg (BHV), professioneel handelen en de methodisch werken binnen Nova. Naast de gezamenlijke scholing zijn er ook medewerkers die aanvullend individuele scholing gevolgd hebben, zoals speltherapie, EMDR, gebarentaal, medicatie, cognitieve gedragstherapie, RBT/ABA, agogisch medewerker GGZ en social work.

## CLIËNTTEVREDENHEID

De cliënttevredenheid wordt binnen Nova gemeten d.m.v. 'Dit vind ik ervan!' (DVIE) en Cliënt Ervaringsmonitor (CEM+). De CEM+ is meerdere malen verstuurd naar 110 ouder/verzorger(s) en jeugdigen. De respons betrof 19,09%, ofwel 21 respondenten (allemaal ouder/verzorger). Het gemiddelde cijfer van hoe nuttig de hulp van Nova wordt bevonden, betreft een 8+. Hoe nuttig de hulp voor de ouder/verzorger wordt bevonden, betreft een 8-.

Er is nog winst te behalen op het percentage (57,5%) cliënten bij wie de uitkomsten van het DVIE gesprek is vastgelegd. In het jaar 2022 zijn bij 23 (van de 40 WLZ cliënten) DVIE toegepast. Uit dialoog mbv DVIE zijn er verschillende interventies ingezet zoals: extra beweeg- en sportactiviteiten opgezet, aanpassingen in het dagprogramma, inzet van extra senso materiaal zoals bijtarmband, meer activiteiten gericht op vergroten van zelfredzaamheid, meer inzet van hulpmiddelen gericht op uiten van emoties, en meer uitjes Elke groep van Nova onderneemt elk jaar meerdere activiteiten buiten onze locaties zoals een bezoek aan een pretpark of bioscoop. Mogelijk kunnen ook meer verschillende activiteiten binnenshuis aangeboden worden zoals themadagen.

## ANALYSE MELDINGEN

**212** Meldingen gemeld in Pluriform

Grootste categorie is 'opvallend gedrag' (34%). Dit sluit aan bij onze doelgroep. Iets dat we ook terugzien in de categorie die daarna het meest voorkomt, namelijk 'samenhangend met problematiek' (19%).

**52** Melding Incidenten Medewerkers (MIM)\*

**Actiepunten en herstelmaatregelen aan de hand van de MIC meldingen betreffen:**

**63** MIC-meldingen in Q3 2022\*

**61** MIC-meldingen in Q4 2022\*

- Het gehele team neemt verplicht deel aan de jaarlijkse agressie en de-escalerend werken training;
- Herhaling presentatie Meldcode Kinder-mishandeling binnen het ambulante team;
- Voor de cliënten met de meeste aantal incidenten zijn er signaleringsplannen opgesteld;
- Training professioneel handelen met cliënten en collega's (aug '22);
- Training methoden Nova (nov '22);
- Vernieuwen dagprogramma op groep Pluto om loze momenten te voorkomen (jun '22);
- Dagelijkse observatie door zorgcoördinator en/of gedragswetenschapper om na te gaan of het programma wordt gevolgd, methoden worden ingezet en adviezen worden opgevolgd;
- Training Pluriform is gegeven door gedragswetenschapper waarin de MIC-meldingen opnieuw aan zijn bod komen (maart en juni '22).

\*ingediend in Pluriform

## ANALYSE KLACHTEN

Er zijn afgelopen jaar geen (officiële) klachten binnengekomen. Wel is er overleg geweest met de klachtencommissie wanneer ouders of medewerkers bepaalde zaken aangeven. In een dergelijk overleg is dit niet doorgezet tot een officiële klacht. Kwesties die tijdens een overleg naar voren kwamen zijn bijvoorbeeld het kwijtraken van kleding of wisselende ophaaltijden van het vervoer. Wel zijn er in de eerste twee kwartalen van 2022 in totaal vier meldingen zijn gedaan bij onze vertrouwenspersoon Nienke Wiersma. Dat er klachten bij de vertrouwenspersoon zijn gekomen, is een nieuwe ontwikkeling binnen Nova. De vertrouwenspersoon geeft geen exacte data over klachten om vertrouwelijkheid te waarborgen.

