

Dankzij onze flexibiliteit en veerkracht hebben we ons verder ontwikkeld, met een gerichte focus op de eerste drie kernpijlers van het kwaliteitskompas: het zorgproces, cliëntervaringen en professionele groei, welke samen de basis vormen voor onze vierde pijler: inzicht in kwaliteit. Bij Nova zetten we onze cliënten en hun naasten altijd op de eerste plaats, luisteren we aandachtig naar hun behoeften en spelen hierop in met betrokkenheid en expertise. Met het oog op de toenemende zorgvraag onderzoeken we bij Nova continu hoe we zorg op maat kunnen blijven bieden.

2023 IN VOGELVLUCHT

149 Kinderen en tieners op de dagbehandelingsgroepen

44 Kinderen op groep Pluto

13 Tieners en (jong)volwassenen op groep Jupiter

12 Kinderen, tieners en (jong)volwassenen op groep Zon

16 Tieners op groep Mars

64 Gezinnen ambulantly geholpen

68 Collega's in hun kracht gezet

Begin van het jaar waren er 129 cliënten bij Nova in zorg en aan het einde van 2023 waren er 140 cliënten in zorg. In totaal zijn er 46 cliënten uitgestroomd en 57 cliënten ingestroomd.

- Kick off van het project 'Themagericht bewegen' op alle groepen. (februari)
- KOVnet registratie is gestart. (februari)
- Uitbreiding financieringsstroom vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning. (Wmo, maart)
- Opnieuw de HKZ-certificering verlengd zonder verbeterpunten. (juni)
- Groep Jupiter is verhuisd naar onze nieuwe locatie aan de Grubbehoef 30. (juni)
- Drie nieuwe leden binnen onze Raad van Toezicht (RvT) toegetreden. (juli)
- Teamdag Nova Festival. (juli)
- De speeltuin op de locatie Landsmeer is gerealiseerd. De tuin van Groeneveen 6 is opgeknapt. (september)
- Locaties zijn meer verduurzaamd, dit blijft een lopend proces.
- Voor de langdurige zorg is Nova sinds december (2023) aangesloten bij de VGN, de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland, een koepelorganisatie voor organisaties die mensen met een beperking ondersteunen.
- Nieuwe kantoorlocatie geopend in Utrecht. (december)

RISICO INVENTARISATIE

Het veilig melden en leren van fouten is een belangrijk onderdeel van ons kwaliteitsbeleid (Bouwsteen 3). De gehele zorg RI&E is uitgevoerd in januari 2023. De actiepunten die daaruit volgden zijn verwerkt in een plan van aanpak. Tevens heeft er een toetsing plaatsgevonden door een gecertificeerde Arbo deskundige. Bijna alle actiepunten die uit de RI&E zijn gekomen, zijn afgerond en uitgevoerd door de twee preventiemedewerkers in samenwerking met het bestuur. Eén belangrijk actiepunt voor de locaties staat nog open: namelijk het klimaat behaaglijk maken door verkoeling te verzorgen, door het plaatsen van airco systemen.

ANALYSE MELDINGEN

Alle medewerkers kunnen eenvoudig een melding, ofwel Meld Incident Medewerker (MIM) of Meld Incident Cliënt (MIC), rapporteren in ons incidentvolgsysteem Pluriform. In 2023 zijn er:

25 MIM-Meldingen

209 MIC-Meldingen

Een lichte daling in vergelijking met de 212 meldingen in 2022 en gedurende het jaar van 77 MIC in Q1 naar 37 MIC in Q4.

Actiepunten en herstelmaatregelen:

- Het gehele team neemt verplicht deel aan de jaarlijkse agressie en de-escalering werken training;
- Herhaling presentatie Meldcode Kinder mishandeling binnen het ambulante team;
- De signalen van overvraging en overprikkeling zijn door gedragswetenschapper benadrukt, en er is geadviseerd hoe hierop aan te sluiten;
- Voor enkele cliënten is een signaleringsplan opgesteld met (voor)tekenen van crisis en bijbehorende handelingsrichtlijnen;
- Er is een format opgesteld voor ZPP-invallers;
- Meer samengewerkt met het cliëntensysteem voor meer structuur, en wordt er gedetailleerd gerapporteerd over seksueel gedrag;
- Er is naar aanleiding van een melding in overleg een melding gedaan bij Veilig Thuis vanwege de thuissituatie;
- Maandelijkse presentaties ten behoeve van deskundigheidsbevordering voor de ambulante begeleiders;
- Zes wekelijkse intervisie met de betrokken gedragswetenschapper van het ambulante team;
- Maandelijkse intervisie en zorgoverleg met de betrokken gedragswetenschapper van de locaties;
- Er vinden in het ambulante cliëntoverleg maandelijkse presentaties plaats waarin interventies en methoden worden gepresenteerd door begeleiders ten behoeve van deskundigheidsbevordering;
- De gedragswetenschappers hebben besproken wanneer een MIC gemaakt dient te worden vanwege de grote afname in het aantal meldingen in Q4.

CLIËNTTEVREDENHEID

Nova heeft veel aandacht voor cliënttevredenheid, dit wordt elk jaar afgenomen in de vorm van 'Dit vind ik ervan!' (DVIE) of CliëntErvaringMonitor (CEM+). De CEM+ is meerdere malen verstuurd naar 73 ouder/verzorger(s) en jeugdigen. De respons betrof 6,8 %, ofwel 5 respondenten (allemaal ouder/verzorger). Het gemiddelde cijfer wat ouders de zorg van Nova aan zowel het kind als henzelf geven is een mooie 8,5.

Met behulp van DVIE wordt op een interactieve manier met de doelgroep zelf in gesprek gegaan om de tevredenheid en verbeterpunten na te gaan. In Q3 van 2023 zijn de trainingen op het gebied van DVIE aan alle begeleiders van Nova gegeven. Daarnaast hebben de gedragskundigen een aparte instructie gekregen in de begeleiding van begeleiders. In het jaar 2022 zijn bij 17 cliënten DVIE toegepast. Hiervan vallen 7 binnen 'Ik vertel', 0 binnen 'ik zie en vertel' en 10 binnen de 'Ik Toon' versie. Verbeterpunten die naar voren zijn gekomen vanuit DVIE zijn: Verbeterpunten die in dialoog naar voren zijn gekomen op de verschillende domeinen betreffen:

- » **Doen:** Bij het thema 'doen' hebben vier cliënten aangegeven een verandering te willen. Hierbij geven alle cliënten aan dat ze meer activiteiten willen uitvoeren.
- » **Kiezen:** Bij kiezen hebben twee cliënten aangegeven een verandering te willen. Mogelijk ligt er binnen sommige cliënten behoefte om de behandeling van Nova meer te richten op zelfredzaamheid.
- » **Gevoel:** Op het thema gevoel hebben zes cliënten aangegeven dat een verandering gewenst is. Als er specifiek gekeken wordt naar de verandering die gewenst zijn, geven de cliënten aan dat ze verandering willen in het uiten van hun gevoelens. Nova kan onderzoeken hoe zij cliënten meer kunnen ondersteunen in het uiten van hun emoties of hoe ze cliënten leren zelf hun emoties beter te uiten.
- » **Lijf:** Op het thema gevoel hebben zes cliënten aangegeven dat een verandering gewenst is. Als er specifiek gekeken wordt naar de verandering die gewenst zijn, geven de cliënten aan dat ze verandering willen in het reguleren van spanning en dat er een behoefte is aan meer sensorisch materiaal.

nova
KIND-JEUGDCENTRUM

MEDEWERKERSTEVREDENHEID

Het MTO is uitgevoerd door onderzoeksbureau Presearch met een responspercentage van 80%. Het gemiddelde cijfer van Nova is een 7,1, daarnaast heeft Nova als werkgever een mooie 7,6 behaald.

PLUSPUNTEN

- Medewerkers zijn trots op het werk dat ze doen.
- Het werk wordt nuttig en zinvol bevonden.
- Medewerkers zijn enthousiast over hun baan.
- Medewerkers kunnen op de werkvloer volledig zichzelf zijn, ongeacht persoonlijke achtergrond.
- Het werk en de werkzaamheden worden inhoudelijk leuk bevonden.

VERBETERINGEN

- De klimaatbeheersing op de werkplek.
- Balans in de werkdruk.
- Een goede balans tussen werk en privé.
- Overlegmomenten waarin de werkzaamheden worden besproken.
- Voldoende doorgroeimogelijkheden.

SCHOLING

De kwaliteit van de professionals is van belang voor het leveren van goede zorg (Bouwsteen 3). Er is aandacht voor het versterken van goed werkgeverschap, het vergroten van de deskundigheidsbevordering en opleidingsmogelijkheden, het aanbieden van doorgroeimogelijkheden, intervisie, persoonlijke coaching en inzet moreel beraad.

- Studiedagen: de-escalering werken en agressie, EHBO-BHV, sociaal-emotionele ontwikkeling, speltherapie, PRT, en veiligheid in de omgang met de cliënt.
- Team Pluto, Mars en Zon zijn geschoold in gebarentaal met behulp van de Lotte en Max methode.
- Vier collega's zijn verder opgeleid tot gebarencoach.
- De gedragswetenschapper ambulantly heeft de opleiding Cognitief Gedragstherapie positief afgerond en is geaccrediteerd.
- De aandachtfunctionaris systeembeheer is verder geschoold in het applicatiebeheer van het ECD Pluriform.
- De preventiemedewerkers zijn gecertificeerd en verder geschoold in het systeem Zorgrie.
- Nieuwe medewerkers hebben de basistraining van de PRT methode gezamenlijk gevolgd.
- De OR heeft de training startende OR gevolgd. Daarnaast heeft één van de OR-leden een training gevolgd in notuleren en verslaglegging.
- Twee bewegingscoaches hebben de training RMTi en FON visuele screening en trajectbegeleiding gevolgd.
- Tot slot is er maandelijks intervisie geboden door een externe GZ- psycholoog voor het WO geschoold personeel en het MBO/HBO geschoold personeel.

ANALYSE KLACHTEN

Nova is aangesloten bij een aantal externe klachten- en geschillencommissies en heeft een eigen Klachtencommissie Zorg ingesteld voor cliënten, naasten én medewerkers. Er zijn afgelopen jaar geen (officiële) klachten binnengekomen. Wel is er in Q2 overleg geweest met de klachtencommissie omdat een omwonende van groep Pluto mogelijk een melding kon gaan doen. Zij heeft bij de locatie geklaagd over de buitenspelende kinderen. In Q3 is een melding binnengekomen dat ouder(s) tegen de communicatie met een gedragswetenschapper aan liepen. De klachtencommissie heeft hen uitgenodigd voor een gesprek. Het was een rustig en vriendelijk gesprek waarin ze hebben aangegeven geen officiële klacht meer in te willen dienen. Er is in 2023 tweemaal contact opgezocht met de vertrouwenspersoon, wat een afname indiceert in vergelijking met voorgaande jaren. Beide meldingen betroffen moeilijkheden met meerdere/ directe collega's waarna één melding positief is afgehandeld en één melder geen terugkoppeling heeft gegeven dus er is geen zicht op de situatie naar tevredenheid is veranderd.