



datum
05-04-2018

bladnummer
Pagina 1 van 11

Jaarverslag 2017

Jaarverslag 2017

INHOUD

1. Voorwoord
2. Uitgangspunten van de verslaglegging
3. Profiel van de organisatie
4. Structuur
 - 4.1 beleid, inspanning en prestaties
 - 4.2 financieel beleid
5. Kerngegevens
6. Bedrijfsvoering 2017
 - 6.1. Productie ZVW en WLZ -gefinancierde zorg
 - 6.2. Werkgebied
 - 6.3. Leiding van de organisatie en Governance code
 - 6.4. Risico's en onzekerheden
 - 6.5. Cliëntenraad
 - 6.6. Kwaliteit van zorg (CQ meeting)
 - 6.7. Veilige Zorg
 - 6.8. Medewerkers
 - 6.9 Klachten en Incidenten
 - 6.10 Financiën
7. Projecten 2017
8. Interne bedrijfsvoering
9. Aanbesteding

1. Inleidende woorden van de Raad van Bestuur

Over het gehele jaar 2017 is er zowel binnen als buiten AristoZorg veel in beweging geweest en gezet. Bezuinigingen en veranderingen in de financieringswijze, aan de andere kant vernieuwingen op de locaties en in de wijken om de zorg- en dienstverlening voor de cliënt verder te verbeteren.

Beide bewegingen hebben een groot beroep gedaan op het aanpassingsvermogen van de medewerkers. De inspanningen die door allen gepleegd zijn en de manier waarop met alle veranderingen omgegaan is, roepen bij ons een gevoel van grote trots op.

Alle medewerkers die dag in, dag uit klaar staan voor onze cliënten, en alle anderen die hebben bijgedragen aan een goed verlopen jaar, bedanken wij van harte voor hun inspanningen en betrokkenheid. In dit jaarverslag geven wij een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen in 2017 bij AristoZorg.

De meest in het oog springende ontwikkelingen over 2017 bij AristoZorg kunnen worden genoemd:

- * Het bestendigen van het werken met kleine zelf organiserende teams;
- * We hebben ons in 2017 meer gericht op de veranderingen in de zorg zoals het indiceren volgens het OMAHA systeem , een elektronisch klanten dossier;
- * Medewerkers opleiden naar niv. 3 en 4 en naar HBO-V

Directeur AristoZorg

Petra Okker
April 2018

2. Uitgangspunten van de verslaglegging

AristoZorg is een bescheiden speler op de markt voor thuiszorg, die zich, net als voorgaande jaren, in 2017 voornamelijk heeft bezig gehouden met het leveren van kwalitatief goede zorg voor mensen met een zorgvraag of beperking in de regio's Noord- Holland en Kennemerland
In dit verslag vindt u de prestaties van AristoZorg over het boekjaar 2017.

Met dit verslag wil AristoZorg zich verantwoorden naar haar klanten, ketenpartners en overige externe partijen. Ook ten aanzien van het kwaliteitsmanagementsysteem (HKZ) maakt AristoZorg door dit verslag duidelijk dat HKZ ondersteunt bij de te leveren zorg en diensten.
De zorgvragers zijn afhankelijk van persoonlijke verzorging en verpleging alsmede begeleidingszorg. Alle zorgvragers, waaronder diverse cliënten met een persoonsgebonden budget, waardeerden onze dienstverlening in positieve zin, waarmee onze jarenlange inspanningen op het gebied van kwaliteitsverbetering -en bestendinging haar vruchten heeft afgeworpen.

3. Profiel van de organisatie

Algemene identificatiegegevens:

Naam onderneming	AristoZorg BV
Adres hoofdvestiging	Stationsweg 87A 1851LJ Heiloo
Adres vestiging regio Kennemerland	Alkmaarseweg 11A 1947 DA Beverwijk (gesloten per 1 januari 2018)
Kamer van Koophandel	54974011
Ondernemingsvorm	BV
e-mailadres	info@aristozorg.nl
internetpagina	www.aristozorg.nl
telefoon (alg.nr beide locaties)	072-5320909

4. Structuur

AristoZorg is een BV en maakt deel uit van de Holding. Het bestuur van AristoZorg wordt gevormd door Mevrouw P.M.Okker-Klooster (directeur).

De organisatie heeft sinds de oprichting een Raad van Toezicht welke bestaat uit twee personen.

De Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur vergaderen vier keer per kalenderjaar. Hierbij komen onder meer de volgende onderwerpen aan bod:

- Finance & Control;
- Vitale werkprocessen;
- Strategische ontwikkelingen en te voeren beleid;
- Jaarplan;
- Kwaliteit van zorg;
- Personeel

4.1 Beleid, inspanningen en prestaties

Inleiding:

AristoZorg staat voor een professionele organisatie die periodiek nagaat wat ze heeft gedaan en waarop ze zich wil richten. Deze afweging is bovendien belangrijk voor de externe legitimatie. Als zorgaanbieder wil AristoZorg zich profileren tussen de bestaande en gevestigde zorgaanbieders.

Terugblik: In 2008 is AristoZorg gestart als een eenmansbedrijf. Het bedrijf heeft zich ontwikkeld tot een bedrijf waar ruim 45 personen werkzaam zijn.

Missie

AristoZorg richt zich vanuit haar maatschappelijke verantwoordelijkheid, op het leveren van zorg- en dienstverlening, waar nodig en gewenst, aan mensen in alle fasen van hun leven in hun directe woon- en leefomgeving. Op basis van behoeften en wensen biedt AristoZorg zorg, servicediensten en preventieve activiteiten die gericht zijn op het bevorderen van gezondheid en welzijn in het algemeen. De zorg- en dienstverlening is erop gericht dat de cliënt de regie over het eigen leven behoudt dan wel opnieuw verkrijgt. Betrokkenheid van cliënten bij de zorg en dienstverlening van de organisatie wordt gezien als een belangrijk middel voor kwaliteitsverbetering.

Visie

De persoonlijke levenssituatie van de cliënt is het uitgangspunt voor onze zorg en dienstverlening. Voor AristoZorg zijn hierbij de belangrijkste aspecten het bevorderen van de zelfstandigheid en eigen regie, alsmede het respecteren van de eigenheid en waardigheid van de cliënt.

Vanuit onze deskundigheid nemen wij waar nodig, maar nooit ongewenst onze verantwoordelijkheid. Cliënten moeten kunnen vertrouwen op de eerlijkheid en oprechtheid van onze medewerkers en organisatie. De grote betrokkenheid bij onze cliënten maakt dat wij graag bereid zijn iets extra's te doen als dat nodig is.

Werkwijze

Onze medewerkers trekken er elke dag weer enthousiast op uit om u als cliënt, zo lang als mogelijk, in uw eigen vertrouwde omgeving te ondersteunen, rekening houdend met wat u nog zelf kunt. Door kleine buurtteams in te zetten wil AristoZorg snel en efficiënt op vraaggerichte zorg kunnen inspelen. De wensen van de cliënt en diens naaste omgeving zijn uitgangspunt voor het professioneel handelen.

AristoZorg volgt –en participeert in regionaal en landelijk (wetenschappelijk) onderzoek met als doel de meest effectieve, nieuwe ontwikkelingen te kunnen implementeren in het zorgproces. Onze dienstverlening proberen wij zo doelgericht en doelmatig mogelijk in te zetten.

De kwaliteit van onze dienstverlening wordt regelmatig beoordeeld door externe deskundigen, zoals de inspectie voor de gezondheidszorg (IGZ) en de CQ meting.

Uiteraard betrekken wij de cliëntenraad bij de uitkomsten van de diverse onderzoeken.

Jaarverslag 2017

Strategische positie

Positie

Uit de missie en doelstellingen wordt duidelijk dat AristoZorg in eerste instantie streeft naar de best mogelijke zorg voor de cliënten. AristoZorg kiest voor een zelfstandige positie op de zorgmarkt. Een kleine organisatie kan veel dynamiek en kracht ontwikkelen, kan flexibel en snel op de vragen en uitdagingen inspelen en biedt de cliënt keuzevrijheid.

Omvang en volume

Over 2017 realiseerde AristoZorg ruim 16797.29 productieve uren (zowel ZvW als WLZ). Direct verbonden met de zelfstandige positie is de overtuiging dat door samenwerking de best mogelijke zorg voor cliënten mogelijk gemaakt wordt. Hiertoe werkt AristoZorg samen met aanbieders in de regio en neemt deel aan de ketenzorg.

Elektronisch cliëntendossier

Binnen AristoZorg wordt er nog gewerkt met papieren, niet-geüniformeerde, cliëntendossiers. Besloten is om over te stappen op een goed werkend elektronisch cliëntendossier (ECD) . Vanaf augustus 2017 gaat er stapsgewijs gewerkt worden met het ECD.

Werkingsgebied

AristoZorg levert haar diensten in de regio's Noord-Holland-Noord en Zuid –en Midden Kennemerland. Sinds juni 2009 is AristoZorg een erkend leerbedrijf voor het mede opleiden van MBOv en HBO-V stagiaires. AristoZorg is vanaf 2009 lid van BTN en hecht er waarde aan relevante bijeenkomsten van BTN te bezoeken.

Klachten

AristoZorg kent een klachtenreglement. In het verslagjaar 2017 heeft AristoZorg geen klachten ontvangen.

Verzuim

Het verzuim exclusief zwangerschappen bedroeg in 2017: 0,75 %

AristoZorg blijft de doelstelling hanteren: goede gekwalificeerde zorg leveren aan de cliënten. Om de cliënt de kleinschaligheid te geven die men wenst, is intern afgesproken met de planning dat er niet meer dan maximaal vijf medewerkers bij een cliënt thuis komen.

AristoZorg heeft zich in 2017 de volgende speerpunten opgesteld:

- 1) Afronden van de driejaarlijkse cyclus voor BIG-scholing
- 2) Indiceren volgens OMAHA
- 3) De routes efficiënter te laten verlopen om zodoende meer tijd voor de cliënt over te houden.
- 4) Zelf organiserende teams

Met betrekking tot deze speerpunten is de status als volgt:

De punten zijn allen verwerkt en geïmplementeerd.

4.2. Financieel beleid

AristoZorg heeft in 2017 een omzet behaald van € 716074,-- Dit is ten opzichte van het voorgaande jaar een stijging van 13.60% en dit is min de +/- €20000,-- te veel geleverde over productie. Voor meer financiële informatie verwijzen wij naar de jaarrekening 2017.

5. Kerngegevens

AristoZorg levert hoofdzakelijk persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding in de regio Noord-Holland-Noord en Zuid –en Midden Kennemerland.
Een klein gedeelte van de activiteiten richten zich op particuliere zorgverlening bij particuliere cliënten thuis.

6. Bedrijfsvoering 2017

6.1 Productie Zvw en WLZ - gefinancierde zorg

In 2017 bedroeg het aantal leveringen aan 77 cliënten 14674 uur aan extramurale zorgdiensten. Gemiddeld waren 35 personen werkzaam voor de AWBZ gefinancierde zorg wat neerkwam op 11,5 fte

6.2 Werkgebied

Het werkgebied van AristoZorg is gericht op de regio Noord-Holland Noord en Zuid –en Midden Kennemerland.

6.3 Leiding van de organisatie en Governance code

De directie wordt bemand door 1 bestuurder, bij wie de directe leiding van de organisatie berust. De bestuurder legt twee keer per jaar verantwoording af aan Raad van Toezicht. De aansluiting bij de brancheorganisatie branchebelang thuiszorg is daarvan onderdeel.

De Raad van Bestuur heeft de Governance code in zijn totaliteit toegepast. Belangrijke zaken hierin zijn onder meer:

Eindverantwoordelijkheid voor de doelstellingen, strategie en daaruit voortvloeiende resultaatontwikkeling. De Raad van Bestuur legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht;

Bij vervulling van haar taak als Raad van Bestuur richt men zich naar het belang van de organisatie, rekening houdend met het feit dat de onderneming een maatschappelijke verantwoording heeft;

De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk voor beheersen van risico's verbonden aan de activiteiten van de organisatie en voor de financiering van de organisatie. De Raad van Bestuur rapporteert hierover aan de Raad van Toezicht en bespreekt de interne risicobeheersing van controlesystemen met de Raad van Toezicht;

De Raad van Bestuur verschaft de Raad van Toezicht tijdig alle informatie die nodig is voor een goede uitvoering van de taak van de Raad van Toezicht;

De Raad van Bestuur is integer en stelt zich toetsbaar op ten aanzien van het eigen functioneren. Elke vorm en schijn van persoonlijke bevoordeling, dan wel belangenverstreming tussen enig lid van de Raad van Bestuur en de organisatie wordt vermeden;

De Raad van Bestuur vervult niet tegelijkertijd een functie in de Raad van Toezicht of vice versa;

De Raad van Bestuur heeft geen nevenfuncties, welke zouden kunnen leiden tot belangenverstreming

6.4 Risico's en onzekerheden

AristoZorg is een kleine thuiszorg organisatie met minimale overhead. Het werken in een kleine organisatie heeft zijn voordelen maar ook nadelen. De erkenning van de kwaliteit van de zorg, komt steeds meer op gang. Medewerkers willen goede zorg leveren en spannen zich daar ook voor in. Daarbij worden zij ondersteund door de directeur. In elk teamoverleg komt een kwaliteitsonderwerp voor het voetlicht. De kostbare administratieve verplichtingen en inzet die samenhangen met het verlenen van AWBZ gefinancierde zorg, is zeer groot. De medewerkers van AristoZorg zijn zeer meelevend en zijn in het bezit van een groot empatisch vermogen. Dit komt de organisatie ten goede.

6.5 Cliëntenraad

De cliëntenraad heeft zich in 2017 onder meer gericht op de volgende aandachtspunten:
Verbeteren van de visie van de cliëntenraad en mantelzorgbeleid;

Verbeteren van de contacten met de vertrouwenspersoon, Raad van Toezicht en personeelsvertegenwoordiging

6.6 Kwaliteit van zorg

AristoZorg stelt zichzelf als eerste eis om kwalitatief goede zorg te leveren. Bij de aanname van personeel wordt derhalve gelet op opleiding, de werkervaring, motivatie en werkhouding van de aspirant medewerker ten opzichte van zorgvragers. Na twee maanden worden de werkzaamheden geëvalueerd en worden mogelijk geconstateerde zwakkere punten gecorrigeerd. Ook daarna wordt de medewerker bij het uitoefenen van zijn werkzaamheden kritisch om de 6 maanden gevolgd en zo nodig bijgestuurd.

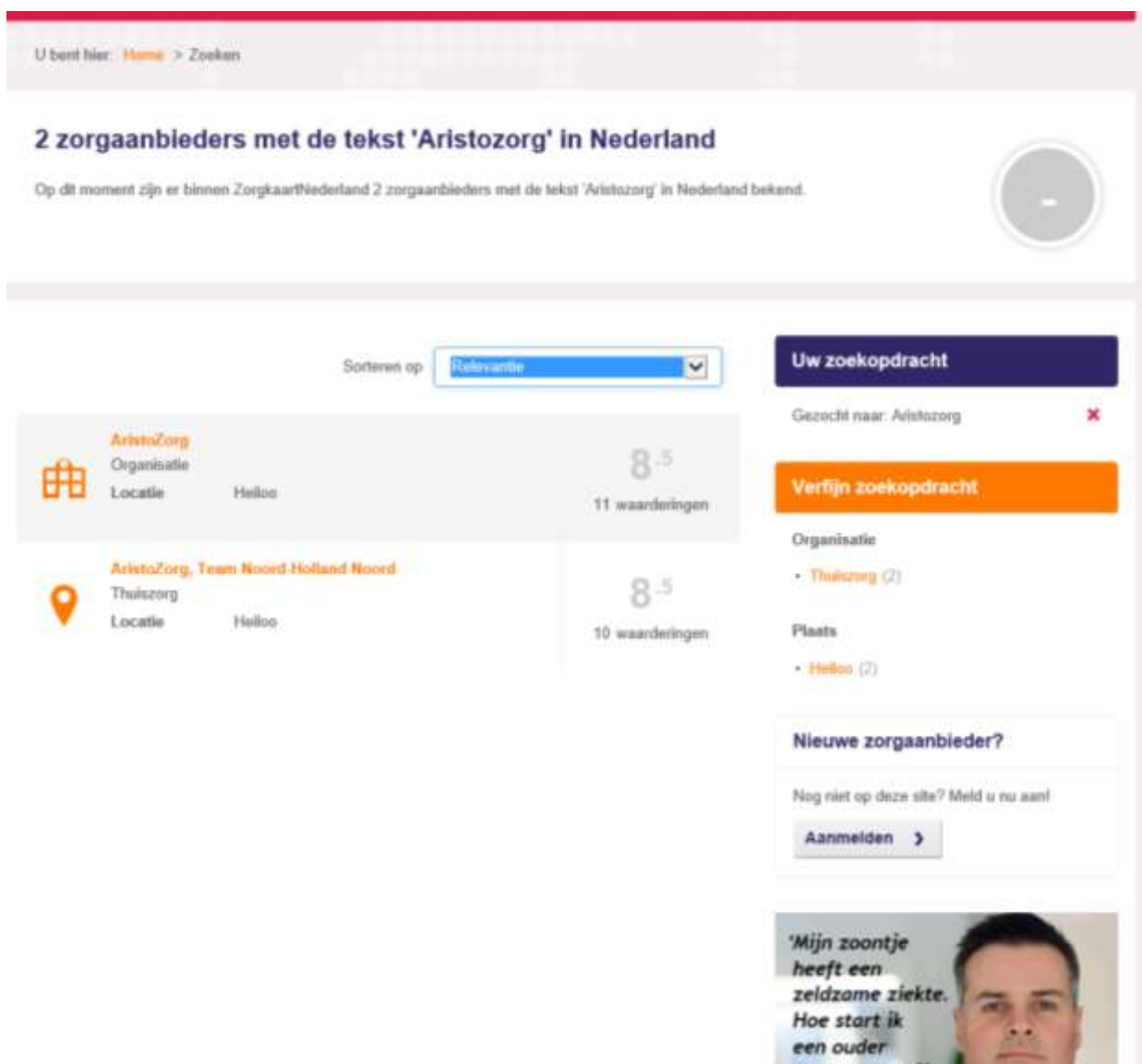
Medewerkers worden gestimuleerd in het volgen van (bij)scholingscursussen en vervolgopleidingen alle verzorgende zijn in het verslagjaar opgeleid tot niveau 3 en 4.

6.7 Veilige zorg

In het kader van veilige zorg zijn diverse in- en externe audits uitgevoerd. Bijzondere aandacht is uitgegaan naar medicatieveiligheid, mondhygiëne, en hygiëne en infectiepreventie.

De waardering van onze klanten in 2017

In 2017 zijn aan alle cliënten gevraagd om de beoordelingen via Zorgkaart Nederland om de kwaliteit van de zorg in kaart te brengen. Doordat medewerkers dit nog niet in hun systeem hebben en de cliënten die dit met hulp van de medewerker hebben ingevuld via de beschikbare tablets, zijn er een groot aantal beoordelingen niet meegenomen en/of afgekeurd door zorgkaart nederland. De organisatie loopt tegen het probleem aan dat veel cliënten niet weten hoe het werk en dus hulp nodig hebben waardoor het invullen van een beoordeling vaak niet wordt gedaan of wordt vergeten, ook niet met een mantelzorger. Het verplichten van 1 emailadres en 1 ip adres, geeft een belemmering voor een juist beeld van de waardering die elk jaar gedaan wordt. Hieronder twee beoordeling Zorgkaart Nederland.



The screenshot shows a search results page on the Zorgkaart Nederland website. At the top, it says 'U bent hier: Home > Zoeken'. The main heading is '2 zorgaanbieders met de tekst 'Aristozorg' in Nederland'. Below this, a message states: 'Op dit moment zijn er binnen ZorgkaartNederland 2 zorgaanbieders met de tekst 'Aristozorg' in Nederland bekend.' There is a search filter set to 'Relevantie'. Two search results are listed:

- AristoZorg** (Organisatie) in Heloo, with a rating of 8.5 and 11 reviews.
- AristoZorg, Team Noord-Holland Noord** (Thuiszorg) in Heloo, with a rating of 8.5 and 10 reviews.

On the right side, there is a 'Uw zoekopdracht' section showing 'Gezocht naar: Aristozorg' and a 'Verfijn zoekopdracht' button. Below that, there are filters for 'Organisatie' (Thuiszorg (2)) and 'Plaats' (Heloo (2)). A 'Nieuwe zorgaanbieder?' section asks if the user is not on the site yet and provides an 'Aanmelden' button. At the bottom, there is a testimonial snippet: 'Mijn zoontje heeft een zeldzame ziekte. Hoe start ik een ouder...' with a photo of a man.

6.8 Medewerkers

Door de kleine schaal waarop de onderneming werkt is iedere medewerker bij de directie en onderling bekend. Het medewerkersbestand bestaat uit vele niveaus van opleidingen van helpende (niveau 2+) tot en met verpleegkundigen (niveau 5). Het ziekteverzuim is onder het landelijk gemiddelde. 7 medewerkers zijn opgeleid naar niveau 3 (IG) en 2 medewerkers naar niveau 4.

6.9 Klachten en Incidenten

AristoZorg beschikt over een eigen klachtencommissie bestaande uit een vertrouwenspersoon en de bestuurder van AristoZorg.

Incidenten worden gemeld door de medewerkers van AristoZorg. De directeur behandelt alle meldingen van zowel klanten als medewerkers. Daar waar zij dit niet kan, word dit door de Office manager afgehandeld. Elk kwartaal wordt een management review gemaakt waardoor o.a. duidelijk is welke klachten en incidenten zich voordoen, hoe deze worden afgehandeld en welke invloed deze hebben op het beleid van AristoZorg.

De management reviews worden besproken in het wekelijks MT waar ook de beslissingen worden genomen hoe klachten en incidenten worden afgehandeld.

6.10 Financiën

Hiervoor wordt verwezen naar de aparte jaarrekening 2017.

7. Projecten 2017

Het jaar 2017 liepen de volgende projecten gekend:

- 'indiceren volgens OMAHA
- implementeren NEDAP en Caren
- Uitbreiding dienstverlening Alarmering

8. Interne bedrijfsvoering

De interne bedrijfsvoering heeft haar doelstellingen volledig behaald. De eerste doelstelling was: *'alle diensten zijn volledig afgestemd op de missie en visie van AristoZorg'*.

De daling van het ziekteverzuim was *geen* doelstelling, het ziekteverzuim is in 2017 niet omhoog gegaan.

9. Aanbestedingen ZvW, WLZ en WMO 2017 per verzekeraar en gemeente

In 2017 is de inschrijving op de aanbestedingen ZvW en WLZ in de regio's Noord-Holland, Kennemerland, Zaanstreek-Waterland en Hoorn succesvol afgerond. Alle inschrijvingen hebben geleid tot een contract met de betreffende verzekeraar en gemeente.