

A AristoZorg

A AristoZorg

**Maatschappelijk Jaarverslag 2019
AristoZorg**



Inhoudsopgave

Voorwoord	1
1. Toelichting op de verslaglegging 2019	2
2. AristoZorg	
2.1 Onze missie	3
2.2 Onze visie	3
2.3 Onze kernwaarden	3
2.4 Ons profiel	4
2.5 Onze uitbreiding van activiteiten	4
2.6 Onze leiding	5
2.7 Ons werkgebied	5
2.8 Ons organogram	6
3. Personeel	
3.1 Goed werkgeverschap	6
3.2 Medewerker tevredenheidsonderzoek	6
3.3 Opleiden en leren	6
3.4 Verzuim	7
4. Afspraken, vorderingen en doelen	
4.1 Afspraken uit 2018	8
4.2 Vorderingen in 2019	8
4.3 Doelen voor 2020	10
5. Algemeen beleid	
5.1 Zorgbrede Governance Code	11
5.2 Beleidscapaciteit	11
5.3 Kwaliteitskader	11
5.4 Mantelzorgbeleid	12
5.5 Medicatieveiligheid	12
5.6 Administratieve organisatie en interne controle	12
5.7 Risico's, kansen en onzekerheden	12
6. Tevredenheid	
6.1 Cliënttevredenheid	14
6.2 Klachten van cliënten	15
7. Financiële zaken	
7.1 Kostenbesparingen	15
7.2 Financieringsstromen	15
7.3 Productieafspraken	15
7.4 Cijfers cliëntenzorg en medewerkers	15

Voorwoord

Hierbij bied ik u het maatschappelijk jaarverslag en de jaarrekening van AristoZorg aan. Hierin is omschreven welke activiteiten en resultaten zijn behaald in het verslagjaar 2019.

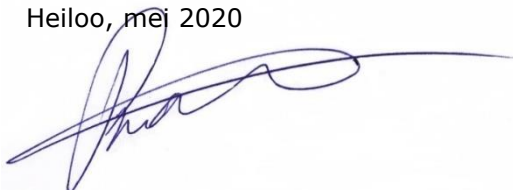
10 jaar alweer!

In 2009 besloot ik dat de zorg aan cliënten beter kon. Dát was de reden dat ik AristoZorg oprichtte. De naam AristoZorg betekent niet voor niets: de beste zorg. Ik begon aan de keukentafel en nu, ruim 10 jaar later, is het bedrijf uitgegroeid tot een gedegen organisatie met ruim 60 professionele medewerkers. Ik ben ontzettend trots waar we nu staan; op onze medewerkers, op de inrichting van het bedrijf en op de samenwerking met externe partijen. Maar wij zijn er nog niet; wij blijven ambitieus en kritisch om de kwaliteit van onze dienstverlening continue te verbeteren.

Terugkijkend was 2019 een bewogen jaar. Wij zijn enorm uitgebreid in de wijkverpleging door de overname van de twee serviceflats; Frankenstate in Bergen en Sans Souci in Castricum. Daarnaast hebben wij de zorg aan cliënten op de Beschermd Wonen locatie BuitenZorg te Zuid-Scharwoude overgenomen. Deze beslissing was een hele stap, met alle gevolgen van dien. Om voor de grotere groep personeelsleden een gedegen basis te bieden is het managementteam uitgebreid. Door de invoeging van een managementlaag is zowel de structuur van de organisatie als de communicatielijn veranderd, waardoor we in 2019 te maken hebben met een nieuw organogram. Ook is het kantoorpersoneel uitgebreid zodat de zorgprofessionals kunnen doen waar zij goed in zijn; leveren van kwalitatief goede zorg.

AristoZorg staat nu voor de volgende fase, die van het borgen van onze plannen en processen. Daarbij hebben wij nieuwe doelen voor 2020 gesteld. Een van deze uitdagingen is op personeelsgebied: personeel behouden en werven en dat terwijl de arbeidsmarkt nog steeds gekenmerkt wordt door schaarste. Een ander focuspunt is de verdieping in de samenwerking met sectorgenoten en andere ketenpartners. De basis in deze samenwerking staat, maar willen wij intensiveren. De focus blijft zich richten op de kwaliteit van het primaire proces. Dat doen wij door onze kernwaarden samen, respect, betrouwbaar en bereikbaar als leidraad in onze processen en beslissingen te laten terugkomen. Deze kernwaarden geven AristoZorg onderscheidend vermogen. Dit zit in de genen van onze medewerkers.

Heiloo, mei 2020

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Petra Okker', with a long, sweeping horizontal line extending to the right.

Petra Okker - Klooster
Bestuurder AristoZorg

1. Toelichting op de verslaglegging 2019

Instellingen die een toelating hebben op grond van de WTZi moeten zich jaarlijks verantwoorden over de manier waarop de instelling de ontvangen gelden heeft besteed. AristoZorg erkent het belang van jaarlijkse verantwoording van gevoerd beleid, geleverde prestaties aan stakeholders en belangstellenden en voldoet daarom ook van harte aan deze verplichting uit de Zorgbrede Governancecode.

De jaarverantwoording geeft ons de mogelijkheid maatschappelijke verantwoording af te leggen over de besteding van de gelden uit de iWlz, Wmo, Zvw en de particuliere bijdragen van cliënten, maar ook over de activiteiten van onze organisatie en bedrijfsvoering. Op deze manier dragen wij bij aan transparantie binnen de zorgsector.

De jaarlijkse verantwoording Zorg, waaraan alle zorginstellingen moeten voldoen, bestaat uit twee onderdelen:

1. Het aanleveren van verantwoordingsgegevens over onderwerpen op het gebied van bestuur, bedrijfsvoering, personeel en productie (DigiMV).
2. Het opstellen en aanleveren van een jaarrekening (incl. verantwoording beloning bestuurders);

Kwaliteitsjaarverslag

Het Zorginstituut heeft het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg ingesteld als kwaliteitsstandaard. Sindsdien houden de zorginstellingen zich aan de hierin opgenomen kwaliteitsstandaarden en moeten zich daarover jaarlijks te verantwoorden in het Kwaliteitsjaarverslag.

2. AristoZorg

De beste zorg leveren is waar AristoZorg nog steeds voor staat. In 2019 heeft AristoZorg verder gebouwd aan een stabiele organisatie voor zorg en ondersteuning aan mensen die dat echt nodig hebben. Wij bieden kwalitatief goede zorg vanuit betekenisvolle relaties, welke ons inziens bestaat uit persoonlijk contact en oprechte belangstelling voor de cliënt. Daarbij wordt uitgegaan van de zorgvraag, de wensen en de mogelijkheden van onze cliënten waarbij de nadruk ligt op de zelfredzaamheid.

Kwaliteit staat voorop in de zorg die AristoZorg biedt; wij stellen de cliënt centraal in ons denken en handelen. Door in gezamenlijkheid het gesprek aan te gaan over onze dienstverlening voegen wij waarde toe voor de cliënt. Samen met naasten, zorgverleners, mantelzorgers, financiers en vrijwilligers zoeken wij naar de beste zorg en ondersteuning in iedere situatie. Waardoor verschijnt er een glimlach op het gezicht van de cliënt? Zolang wij dit voor ogen houden en geregeld afstemmen hoe de cliënt onze zorg ervaart blijven wij leren, verbeteren en kwaliteit bieden.

AristoZorg beweegt mee met de ontwikkelingen in de markt. Wij veranderen en blijven continue verbeteren om aan te sluiten in wat cliënten en de samenleving van ons vragen. Wij helpen, adviseren en inspireren elkaar. Elke dag weer, om onze cliënten alle zorg en ondersteuning te geven op een manier die zij prettig vinden.



2.1 Onze missie:

Afhankelijk en kwetsbaar worden, door wat voor reden dan ook, brengt met zich mee dat er op een bepaald moment een beroep gedaan moet worden op de hulp van partner en/of anderen. AristoZorg is in deze situaties beschikbaar. Samen met de cliënt en naasten, zet AristoZorg de ondersteuning in die rekening houdt met wat de cliënt en naasten nog zelf kunnen en passend is voor de specifieke situatie. Op deze wijze behoudt de cliënt de regie over het eigen leven en waardigheid. In gesprek blijven met de cliënt waarbij ons motto is dat niets onmogelijk mag zijn. Voor onze medewerkers en vrijwilligers willen wij een organisatie zijn die hen in professioneel opzicht uitdaagt en inspireert. Het enthousiasme van onze zorgverleners en de verbreding van hun deskundigheid komt ten goede aan de cliënt.

2.2 Onze 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 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.

2.3 Onze kernwaarden:

AristoZorg heeft de ambitie een gezonde organisatie te zijn met tevreden klanten die zorg krijgen van ondernemende medewerkers waarbij wij bekend staan als een prettige partner in de ketenzorg. Naar aanleiding hiervan zijn onze kernwaarden samengesteld. Kernwaarden zetten wij in om te bereiken wat wij willen bereiken. Daar blinkt AristoZorg in uit. Onze doelen bereiken wij alleen als wij ons bewust zijn van de kernkwaliteiten. Die bepalen waar wij goed in willen zijn en vertegenwoordigen onze manier van denken en werken, onze cultuur. Zij zijn de pijlers onder onze visie.

- **Samen**

Samen bepalen wij de ondersteuning die de cliënt wenst en nodig heeft. In overleg met de cliënt, de naasten en de partners in de ketenzorg bieden wij de beste zorg. Wij zoeken en benutten elkaars kwaliteiten en geven en halen feedback. De eigen regie is leidend en hulp is op basis van gelijkwaardigheid.

- **Respect:**

Respect is van ons samen en bestaat uit oprechte aandacht, goed gedrag en warmte, ongeacht iemands cultuur, afkomst, geloof, geaardheid, geslacht, of handicap. Wij zijn er voor de cliënt en luisteren naar de cliënt.

- **Betrouwbaar:**

Vanuit onze deskundigheid vertellen wij wat wij doen en handelen daar professioneel naar. Wij doen wat wij zeggen en nemen onze verantwoordelijkheid. Hieronder vallen vakmanschap, betrouwbaarheid, deskundigheid, vertrouwen, integriteit en veiligheid. Daarnaast zijn wij transparant, duidelijk en consistent.

- **Bereikbaar:**

Wij zijn toegankelijk, bereikbaar en zichtbaar. Wij komen naar de cliënt en zijn 24 uur per dag in beeld; fysiek en digitaal.

2.4 Ons profiel

Algemene identificatiegegevens:

Naam onderneming:

Adres hoofdvestiging:

Kamer van Koophandel:

Ondernemingsvorm:

E-mailadres:

Internetpagina:

Telefoon:

AristoZorg BV

Stationsweg 87A

1851LJ Heiloo

54974011

BV

info@aristozorg.nl

www.aristozorg.nl

072-5320909



2.5 Onze uitbreiding van activiteiten

In 2019 heeft AristoZorg de zorg aan de bewoners van de serviceflats Frankenstate, Sans Souci en BuitenZorg overgenomen van een andere zorgaanbieder. Dat was een hele stap waar uiteraard de nodige gesprekken en nadenkwerk aan vooraf is gegaan.



Frankenstate te Bergen



Sans Souci te Castricum



BuitenZorg te Zuid-Scharwoude

2.6 Onze leiding

De leiding van AristoZorg heeft zich in 2019 uitgebreid en ziet er als volgt uit:

• Bestuur:

AristoZorg is een BV en maakt deel uit van de Holding. Het bestuur van AristoZorg wordt gevormd door mevrouw P.M. Okker-Klooster. De aansluiting bij de brancheorganisatie Zorgthuis is daarvan onderdeel. De bestuurder is eindverantwoordelijk voor de doelstellingen, de strategie en daaruit voortvloeiende resultaatontwikkeling en legt vier keer per jaar verantwoording af aan de Raad van Toezicht;

1. Bij vervulling van haar taak als bestuurder richt zij zich naar het belang van de organisatie, rekening houdend met het feit dat de onderneming een maatschappelijke verantwoording heeft;
2. De bestuurder is eindverantwoordelijk voor beheersen van risico's verbonden aan de activiteiten van de organisatie en voor de financiering van de organisatie. De bestuurder rapporteert hierover aan de Raad van Toezicht en bespreekt de interne risicobeheersing van controlesystemen met de Raad van Toezicht;
3. De bestuurder verschaft de Raad van Toezicht tijdig alle informatie die nodig is voor een goede uitvoering van de taak van de Raad van Toezicht;
4. De bestuurder is integer en stelt zich toetsbaar op ten aanzien van het eigen functioneren. Elke vorm en schijn van persoonlijke bevoordeling, dan wel belangenverstremgeling wordt vermeden;
5. De bestuurder vervult niet tegelijkertijd een functie in de Raad van Toezicht of vice versa;
6. De bestuurder heeft geen nevenfuncties, welke zouden kunnen leiden tot belangenverstremgeling.

• Raad van Toezicht:

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

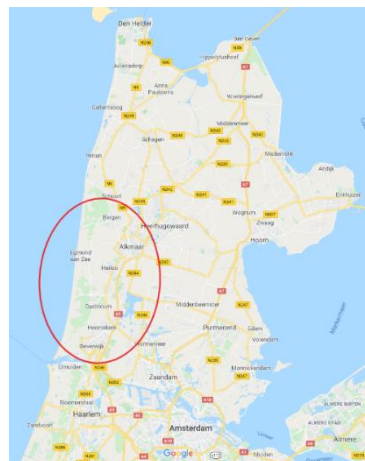
• Management:

In 2019 zijn er twee regiomanagers en één locatiemanager aangenomen. Zij hebben de verantwoordelijkheid van de dagelijkse aansturing van de zorgteams. De managers informeren de bestuurder geregeld.

2.7 Ons werkgebied

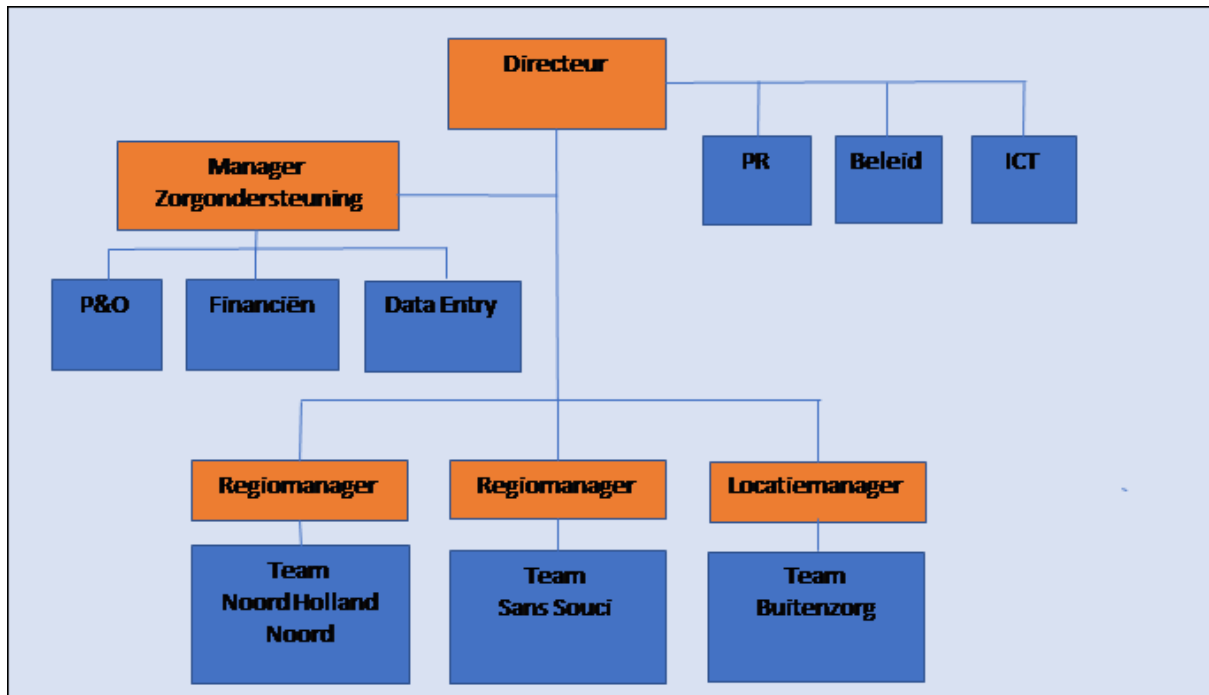
Ons werkgebied strekt zich uit van boven het Noordzeekanaal tot Zuid-Scharwoude.

Wijk aan Zee
Heemskerk
Beverwijk
Uitgeest
Akersloot
Castricum
Limmen
Heiloo
Alkmaar
Bergen
Egmond
Zuid Scharwoude



2.8 Ons organogram:

Door de uitbreiding van personeel in 2019 is ons organogram als volgt:



3 Personeel

3.1 Goed werkgeverschap

Werkplezier staat bovenaan het lijstje van AristoZorg als het gaat om goed werkgeverschap. Alleen wanneer de medewerker straalt kan er een glimlach op het gezicht van onze cliënten verschijnen. Luisteren naar onze medewerkers zodat zij zich gehoord voelen, een goede inrichting van processen, het gemakkelijk traceren van documenten en het faciliteren van nodige middelen zien wij als een verhoging van het werkplezier. Hierdoor draagt AristoZorg er zorg voor dat het personeel zich alleen bezig houdt met het leveren van goede zorg en onnodig gefrustreerd raakt door randzaken. Bij het faciliteren van nodige zaken denken wij aan een zichtbaar en toegankelijk management, goede en flexibele opleidingsmogelijkheden, bijeenkomsten waarin wij ervaringen met elkaar uitwisselen en een goede balans tussen werk en privé. De bestuurssecretaris borgt Good Governance.

In 2019 hebben er acties plaatsgevonden op de verbeterpunten die onze medewerkers hebben aangegeven. Deze punten staan onder andere beschreven in hoofdstuk 4.2 Vorderingen 2019.

3.2 Medewerker tevredenheidsonderzoek

Tweejaarlijks vindt er een medewerker tevredenheidsonderzoek plaats waarin iedere keer dezelfde vragen gesteld worden. Hierdoor kunnen uitkomsten met andere jaren vergeleken worden. Deze uitkomsten zijn over het algemeen niet verrassend doordat wij regelmatig om tafel zitten met onze medewerkers waarin dezelfde onderwerpen aan bod komen. De belangrijkste speerpunten die uit dit onderzoek naar voren kwamen en waar wij aandacht aan moet blijven vestigen zijn: werkdruk, personeelstekort en communicatie.

3.3 Opleiden en leren

AristoZorg heeft veel te bieden waarmee medewerkers vaardigheden, persoonlijke eigenschappen en kennis verder ontwikkelen. Bij het leren gaan wij uit van wat nu en in de toekomst nodig is om goede zorg te leveren.

- **Leren van elkaar:**

AristoZorg stimuleert het leren in de praktijk en gaat hierbij uit van het vakmanschap van de medewerkers. Het gaat om het met elkaar nadenken en meebeslissen over verbeteringen in het werk. Door te reflecteren en onderling kennis te delen leren wij. Het team gaat zelf aan de slag met leervragen en/of verbetertrajecten.



- **Leerlingen en stagiaires:**

Er is de afgelopen jaren flink geïnvesteerd in het opleiden en begeleiden van leerlingen en stagiaires. Zo starten leerling (zij)instromers met verschillende opleidingen en ervaringen als achtergrond met een leerarbeidsovereenkomst. Zij worden begeleid door praktijkbegeleiders die daarnaast ook verantwoordelijk zijn voor het borgen van afspraken met scholen en de zorg die geleverd wordt. Om dit proces goed te volgen heeft AristoZorg goede contacten met de scholen en vinden er regelmatig overleggen plaats.

- **E-learning:**

In 2019 is AristoZorg gestart met e-learning modules. Doordat medewerkers zelf het moment van studeren bepalen ontstaat er een betere balans tussen werk en privé. Op deze manier blijven medewerkers op een flexibele wijze bevoegd en bekwaam. Dit is een continue proces, welke geborgd wordt doordat de managers de vinger aan de pols te houden in de vorderingen. Daarbij toetsen de praktijkopleiders de modules in de praktijk.

3.4 Verzuim

Allereerst richt AristoZorg zich op het vóórkomen van zieke medewerkers. Wij geloven dat werk nut en zin geeft aan het leven en daarom de basisvoorwaarde is voor iemands welzijn. Dit gaat verder dan fysieke en mentale gezondheid alleen. Bevlogenheid en de behoefte om mee te willen doen, bepalen in grote mate de energie bij medewerkers voor duurzame inzetbaarheid en levensgeluk. Onze ervaring is dat, naast de fysieke en psychische gesteldheid van medewerkers, ziekte ontstaat door een gebrek aan goede werkomstandigheden, het benutten van competenties en inzet van kennis en vaardigheden en de aansluiting normen en waarden. Door over deze onderwerpen met de medewerkers in gesprek te zijn voorkomen wij dreigend verzuim.

Wanneer een medewerker toch uitvalt is dat vervelend, in de eerste plaats voor de medewerker. AristoZorg voert een actief en positief verzuimbeleid waarbij de (langdurend) zieke medewerker wordt gestimuleerd de best mogelijke route naar werkhervatting uit te stippelen en te volgen. Hierbij wordt uitgegaan naar wat er tijdens ziekte nog wél mogelijk is worden medewerkers gestimuleerd zo veel mogelijk staken te blijven verrichten. Dat kan zijn in de eigen functie of in een ondersteunende rol op kantoor. Het is van belang collega's te blijven zien, op de hoogte te blijven van ontwikkelingen binnen de organisatie en van onze cliënten. Naast de constante aandacht vanuit de managers, is er ook aandacht vanuit de P&O-afdeling en de bedrijfsarts voor het opvolgen van acties gericht op re-integratie.

Het verzuimpercentage in 2019 was 2,22%. Ten opzichte van de regionale benchmark zit AristoZorg flink onder het gemiddelde van 5,7%.

Hierbij wordt opgemerkt dat dit percentage hoger is dan het verzuim in 2018 (0,3%). Redenen hier van zijn:

- Uitbreiding van het medewerkers aantal sinds de overname van de zorg in de serviceflats Sans Souci en Frankenstate alsook de Beschermd Wonen locatie BuitenZorg.
- De gemiddelde leeftijd van de nieuwe collega's ligt hoger dan de collega's die voor die tijd bij ons in dienst waren.

4 Afspraken, vorderingen en doelen

4.1 Afspraken uit 2018

AristoZorg heeft in 2018 ontwikkelingen benoemd die bepalend waren voor de kijkrichting van onze organisatie. Samengevat ging het om de hieronder genoemde onderwerpen. Daarbij wordt toegelicht hoe deze punten zijn uitgewerkt en opgepakt.

- **Toename van de cliëntzeggenschap**

De cliënt heeft steeds meer keuzes en maakt daar ook meer gebruik van. De wetgever legt de zeggenschap van de cliënt in toenemende mate vast in wet- en regelgeving.

In 2018 is de Cliëntenraad samengesteld. Hiermee vinden vier maal per jaar gesprekken plaats waarin de wensen van cliënten besproken worden en afspraken gemaakt worden hoe wij de wensen in de praktijk kunnen doorvoeren. Deze afspraken worden vastgelegd en geborgd door de notulist. Dit wordt gecontinueerd.

- **De digitalisering van de maatschappij**

Van Big Data tot meekijken in het zorgdossier. Er zijn veel technologische oplossingen die de cliënt én de zorgaanbieder helpen het leven makkelijker te maken en die tot fundamentele wijzigingen in het zorglandschap zullen leiden. Door de invoering van Nedap werken wij digitaal. De cliënt heeft inzage in het eigen dossier via CAREN en AristoZorg hanteert de regel 'planning is realisatie tenzij'. Hiernaast is AristoZorg nog in de onderzoekende fase naar zorgtechnologische ontwikkelingen rondom beeldbellen en de smart matrassen.

- **De professional die vanuit zijn vakmanschap wil kunnen handelen**

Het draait om de relatie en liefdevolle zorg en niet om het tegemoet komen aan verregerende regelgeving en verantwoording. Sinds de komst medewerkers op het gebied van data entry zijn administratieve taken uit handen genomen van het zorgpersoneel, waardoor er meer ruimte en tijd ontstond voor het leveren van zorg en aandacht voor de cliënten.

- **Het leren van marktdenken**

Hierbij gaat het om het leren kennen van de cliënt en om een duidelijke focus. Vanuit het bestaansrecht van onze organisatie kiezen wij wie onze klant is en wat wij hem kunnen en willen bieden. Wij blijven in gesprek met de cliënt en de naasten van de cliënt. Wat zijn de wensen, waar maakt AristoZorg de cliënt blij mee? Dit wordt geborgd door geregeld evaluatiegesprekken te voeren.

- **Zorg dicht bij de cliënt**

Cliënten ontvangen hun zorg en dienstverlening vanuit kleine teams zodat zij een beperkt aantal vaste mensen om zich heen heeft die de professionele zorg verlenen en er een persoonlijke relatie ontstaat die nodig is voor goede zorg.

- **Organisatorische ondersteuning**

Om de processen in een team en op locatie goed te organiseren, kan ondersteuning worden ingeroepen. Daarvoor heeft een teamlid eenvoudig toegang tot digitale naslagwerken en kunnen informatiepunten worden geraadpleegd.

- **Leiderschap en aansturing in de locatie en in de wijk**

De medewerkers beschikken over een manager die zorg draagt voor de verbinding en de samenwerking tussen alle geledingen die werken, wonen of sterk betrokken zijn bij de cliënten in de locatie of de wijk.

4.2 Vorderingen in 2019

AristoZorg is aantoonbaar verder dan vorig jaar, desondanks zijn wij ons er van bewust dat het stapjes zijn op een lang pad waarvan het einde niet bereikt is. Het is als het vinden van de Heilige Graal van goede zorg: het zoeken houdt nooit op, maar onze doelstelling is dat wij steeds dichterbij komen. In de volgende onderwerpen hebben wij in 2019 stappen gemaakt:

- **Managers dichterbij**

Het personeelsbestand is in 2019 dermate gegroeid dat er behoefte ontstond aan zichtbare en toegankelijke managers die dichtbij het team staan. Hierdoor zijn er drie managers aangenomen (twee regiomanagers en een locatiemanager). Deze managers kennen de medewerkers en cliënten, weten wat er speelt en zijn bekend met de (soms) complexe situaties waar tegenaan gelopen wordt. Zo wordt binding en verdieping in elkaar en het bewaken de kwaliteit van zorg geborgd.

- **E-learning**

Medewerkers gaven aan niet altijd beschikbaar te zijn op momenten van opleidingsdata. Zij hadden behoefte aan meer eigen verantwoordelijkheid en flexibiliteit rondom het onderwerp leren. Zo wilden zij zelf het moment en de plek kunnen bepalen die voor hen het meest geschikt was. Mede hierdoor heeft AristoZorg een e-learning systeem aangeschaft. Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk en de managers hebben inzichtelijk wat de stand van zaken is en volgen de vorderingen.

- **Moreel beraad**

Medewerkers hebben soms te maken met lastige kwesties. Hoe gaat de zorgmedewerker bijvoorbeeld om met een situatie waarin de zoon van onze cliënt iets tegenovergestelds vraagt dan de dochter? Vier maal per jaar worden er sessies moreel beraad georganiseerd waarin geleerd wordt hoe hier op een professionele manier mee om te gaan.



- **Personeelshandboek**

Medewerkers ontvangen het personeelshandboek bij indiensttreding. Door veranderingen in de sector, in de CAO en in de wensen van onze medewerkers wordt dit handboek geregeld aangevuld en aangepast. De nieuwste versie staat op intranet en is daardoor inzichtelijk voor alle medewerkers.

- **Intranet en nieuwsbrief**

Door de toename van personeel en de verandering van communicatielijnen bleek communicatie niet altijd eenduidig te zijn. Om dit op te vangen zijn wij gestart met Intranet en periodieke nieuwsbrieven. Medewerkers loggen met hun persoonlijke inlogcode in en treffen onder andere aan:

- Ontwikkelingen in de sector
- Ontwikkelingen AristoZorg breed
- Procedures en protocollen
- Leuke weetjes en successen die gevierd zijn
- Introductie nieuw personeel

- **Imago**

Sinds 2019 wordt er meer aandacht gegeven aan de naamsbekendheid op diverse (social) mediaplatforms.

- **Processen**

In 2019 heeft AristoZorg de fundering van onze organisatie onder de loep genomen en zijn processen verder uitgekristalliseerd. Door deze processen goed in kaart te brengen vielen zaken op waardoor de werkdruk is verlaagd, tijd is bespaard en taken weer liggen waar zij behoren.

4.2 Doelen voor 2020

Elk jaar verdiept AristoZorg zich in de ontwikkelingen in de samenleving en in de zorg. Wat speelt er in de wereld om ons heen? Hoe ziet die wereld er in 2025 uit? Met welke maatschappelijke trends en toekomstige ontwikkelingen moeten wij rekening houden voor onze cliënten, onze medewerkers en de organisatie? Wat leren wij van andere organisaties en concurrenten? Voor 2020 hebben wij de volgende nieuwe doelstellingen opgesteld:



- **Het blijven bieden van de beste zorg**

Door in gesprek te blijven met de cliënten en hun naasten blijft AristoZorg op de hoogte hoe zij onze dienstverlening ervaren. Onze professionals spelen daarbij in op de behoeften en wensen van onze cliënten. Deze kijkrichting vraagt om ondersteuning van alle direct betrokkenen bij de persoonlijke zorg. Dat betekent dat ook de managers van het primaire proces sturen op een ondersteunende cliëntbenadering, zodat er meer gewerkt wordt vanuit een support- en servicegedachte naar cliënten en medewerkers in de zorg. Belangrijk hierbij zijn de zichtbaarheid en nabijheid van leidinggevendenden voor cliënten en medewerkers en het bevorderen van een aanspreekcultuur. Daarbij blijft uiteraard de kwaliteit en professionaliteit van de daadwerkelijke zorgverlening een belangrijk uitgangspunt.

- **De beste professionals aan ons blijven binden**

Vooraf in tijden van schaarste is dit een onderwerp waar AristoZorg continue aandacht aan moet blijven besteden. De nadruk ligt, zoals al jaren, op het behoud van personeel. Het is spijtig als professionals vertrekken die bij ons zijn opgeleid, bekend zijn met onze cliënten, de routes, onze werkwijze en onze drive. Dit proberen wij zoveel mogelijk te voorkomen. Doordat wij groeiende zijn is het ook van belang nieuw personeel aan ons te binden. Wij hebben de vacatureteksten aangepast zodat deze beter aansluiten om de juiste medewerkers te vinden die passen bij ons gedachtengoed. Daarnaast is AristoZorg geregeld te vinden op banenmarkten (o.a. van het UWV en scholen) en worden steeds vaker de juiste mediakanalen ingezet om nieuw personeel geïnteresseerd te maken voor onze organisatie.

- **Het zoeken van meer verdieping in de samenwerking**

Wij zijn ons ervan bewust dat samenwerking de sleutel is tot het verbeteren van zorg. Daarom is, naast de verbinding met de cliënten, de samenwerking en het in gesprek blijven met naasten, mantelzorgers, huisartsen en andere zorgorganisaties in de regio en financiers een belangrijk onderwerp voor 2020. Deze samenwerking is er reeds maar willen wij graag verdiepen.

- **Het leren van elkaar**

Door de aandacht steeds opnieuw te leggen op het verbeteren van onze dienstverlening blijven wij scherp. Een valkuil is 'doen zoals wij het altijd al doen'. Dit doorbreken wij door het onderwerp 'continue verbeteren' steeds weer terug te laten komen tijdens overleggen. Wij vinden het belangrijk dat iedereen van AristoZorg meedenkt in verbeteringen. Zo is dit een vast item op de agenda van overleggen. Door ervaringen met elkaar te bespreken leren wij van elkaar en borgen wij de kwaliteit van zorg. Hier gaan wij in 2020 nog meer structuur in aanbrengen.

- **Het verder in kaart brengen van processen**

In 2019 hebben wij een deel van onze processen onder de loep genomen. Hierdoor vielen een aantal zaken op waardoor de kwaliteit van zorg is verbeterd en processen zijn aangepast. Hier gaan wij in 2020 mee verder.

- **Het verdiepen en opzetten van zorg technologische producten**

Voor 2020 is gekozen voor digitalisering van de HKZ. Daarnaast wordt nagedacht over producten als beeldbellen en de smartmatrassen. Er is reeds contact gezocht met partijen die deze producten aanbieden. De vergelijking in kwaliteit, kosten en gebruiksvriendelijkheid vindt nu plaats.

- **Patiëntenfederatie Nederland**

AristoZorg is een pilot van de Patiëntenfederatie Nederland aangegaan in het project 'samen beslissen'. De focus ligt hierbij op gelijkwaardige inbreng tussen de cliënt en de wijkverpleegkundige bij het samen beslissen over de ondersteuning en de zorg die nodig is. Door het gebruik van de vragenlijst op mijnkwaliteitvanleven.nl bereid de cliënt zich beter voor op het gesprek over de indicatiestelling. Hiermee kunnen cliënten aangeven wat voor hen belangrijk is en wat zij nodig hebben.

- **Het creëren van een veilige en positieve cultuur**

Een positieve sfeer verhoogt het werkplezier en straalt af op onze cliënten. Hieronder valt een veilige cultuur waarin medewerkers fouten mogen maken, zo lang wij van elkaars fouten leren. 2020 staat in het kader van leren feedback geven en ontvangen. Mede door de inzet van een externe vertrouwenspersoon borgen wij deze veiligheid.

5 Algemeen beleid

Om het hoofd te kunnen bieden aan alle kansen en bedreigingen die in de afgelopen jaren op ons afkwamen in de vorm van kabinetsbeleid of inkoopbeleid van verzekeraars en zorgkantoren, zijn wij steeds op zoek gegaan naar mogelijkheden om stevig grip te hebben op onze kosten. Vanuit het besef dat goede zorg voor cliënten het bestaansrecht van AristoZorg is, hebben wij ons daarbij steeds maximaal ingespannen om de financiële ruimte voor personele inzet rond de cliënt te behouden of te vergroten. Onze hieruit voortvloeiende inzet om zoveel mogelijk nieuwe collega's aan te trekken en zowel bestaande als nieuwe collega's op te leiden, is succesvol gebleken.

5.1 Zorgbrede Governance Code (ZGC)

Als lid van de brancheorganisatie Zorgthuis heeft AristoZorg als lidmaatschapsverplichting het navolgen van de Zorgbrede Governance Code aanvaard. Ook in de geactualiseerde ZGC staan transparantie en duidelijkheid centraal. AristoZorg geeft hier onder andere vorm aan door gestructureerd uitvoering te geven aan de missie van de organisatie en derde belanghebbenden tijdig te betrekken en/of te informeren. Een belangrijk uitgangspunt binnen onze organisatie is dat zowel cliënten als medewerkers berichten over AristoZorg eerst via de interne informatiestromen ontvangen en niet via de buitenwacht. Wij beschikken over een groot netwerk met externe belanghebbenden waarmee wij regelmatig overleggen. AristoZorg geeft zoveel mogelijk inzage in de doelstellingen en resultaten van onze organisatie. Met (concurrerende) zorginstellingen in het werkgebied overleggen wij op reguliere basis, en waar dat gewenst en wettelijk is toegestaan, zoeken wij naar samenwerkingsmogelijkheden om de zorg- en dienstverlening binnen het werkgebied te versterken.

5.2 Beleidscapaciteit

De centrale beleidscapaciteit is beperkt en heeft de opdracht op strategisch/tactisch niveau de kennis van veranderingen in wet- en regelgeving en belangrijke inhoudelijke ontwikkelingen bij te houden en deze te vertalen naar de praktijk. Locaties en teams houden daardoor hun focus op zorg en welbevinden van cliënten.

De vernieuwde zorgorganisatie vraagt nieuwe medezeggenschap van cliënten en medewerkers. Door zelforganisatie krijgt de medewerker meer zeggenschap. Dit vraagt om het inregelen van medezeggenschap op verschillende niveaus, gericht op de goede zorg voor de individuele cliënt.

5.3 Kwaliteitskader

Het kwaliteitskader is door het Zorginstituut vastgesteld. Onze ontwikkelgang is al jaren gericht op het persoonlijker maken van zorg: aansluiten en afstemmen op de behoeften, wensen en verlangens van onze cliënten. Dat betekent dat AristoZorg haar medewerkers niet wilt 'lastig vallen' met een nieuw kader, maar juist stimuleert gebruik te blijven maken van wat wij al doen om goede zorg en goed werk in zetten.

Het kwaliteitskader komt daarmee 'onder water'; onzichtbaar voor medewerkers. Wel is er fors geïnvesteerd in het versterken van de hulpbronnen. Daar vinden medewerkers handvatten om de zorg zo goed mogelijk te verlenen. Die hulpbronnen borgen dat aan de vereisten van het kwaliteitskader voldaan wordt. Zo verliezen wij geen energie aan het

invoeren van een nieuw programma of methodiek, maar richt AristoZorg zich op wat gedaan kan worden: betrokken zijn bij de ander. Ook als het leven weerbarstig is en de tragiek de cliënt dwingt te verhouden tot de eigen beperkingen.

5.4 Mantelzorgbeleid

AristoZorg heeft een mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid waarin medewerkers die zorg geven aan hun eigen naasten makkelijker over hun (soms zware) taken kunnen praten. Zij vertellen collega's en leidinggevendenden nu eerder wat hun situatie is en waar zij hulp bij kunnen gebruiken. Ook zijn er meer mogelijkheden om de combinatie werk en privé beter vol te houden door bijvoorbeeld verlofregelingen en afspraken over werkuren of taken.

5.5 Medicatieveiligheid

Door de aanschaf van het e-learning systeem borgt AristoZorg de bekwaamheid van de zorgprofessionals op het gebied van medicatieveiligheid. Medewerkers worden op deze manier schriftelijk getoetst, waarna de praktijktoets door onze praktijkbegeleiders worden getoetst. Herhaling vindt drie jaarlijks plaats en incidenten worden op teamniveau besproken.

5.6 Administratieve organisatie/interne controle

Ter waarborging van de betrouwbaarheid van registratie en verantwoording van de productie stelt de Nederlandse Zorgautoriteit eisen aan de administratieve organisatie en interne controle (AO/IC) van zorgaanbieders. Het doel van deze beleidsregel is het borgen van de juistheid, betrouwbaarheid, inzichtelijkheid en toegankelijkheid van de administratie en interne controle van de zorgaanbieder. In de toelichting op deze beleidsregel staat beschreven dat de interne controlefunctie moet bestaan uit een goede monitoring en periodieke optimalisatie van de productieregistratie en derhalve verbonden is met de administratieve organisatie. Naast deze beleidsregel spelen ook de eisen van zorgverzekeraars en gemeenten op het gebied van rechtmatigheid en verantwoording. De interne controle richt zich derhalve op de productie vanuit alle financieringsstromen.

5.7 Risico's kansen en onzekerheden

Met de stelselwijziging in de zorg zijn ook de zekerheden verdwenen en moeten op alle denkbare terreinen nieuwe routines worden ontwikkeld. Vanzelfsprekend leidt dat tot onzekerheden. Tot op heden anticipeert AristoZorg hierop door het te voeren beleid te baseren op de vastgestelde meerjaren strategie, de meerjarenbegroting, de strategische personeelsplanning en het meerjaren huisvestingsplan. Alle beleidsontwikkelingen worden hieraan getoetst, wat helpt om samenhangende besluiten te blijven nemen. In onderstaande tabel de voornaamste risico's en onzekerheden die wij herkennen voor de komende periode:

Risico	Maatregel	Gewenste effect
Onzekere ontwikkeling van tarieven van zorgkantoren, verzekeraars en gemeenten	<ul style="list-style-type: none"> • Kosten en baten 	<ul style="list-style-type: none"> • Snel inspelen op wijzigende omstandigheden
Onzekerheid over omvang productie in relatie tot productieplafonds.	<ul style="list-style-type: none"> • Intensiveren van netwerk met inkopers van verzekeraars en zorgkantoren • Inzage in zorgaanbod en kwaliteit • Sturen en beheersen via actuele managementinformatie over productie versus plafonds 	<ul style="list-style-type: none"> • Aanbod tijdig aansluiten op vraag cliënten en financiers

Intramurale cliënten	<ul style="list-style-type: none"> • Goed inzicht krijgen en meer soorten zorg aanbieden • Flexibiliteit inbouwen in zorgaanbod • Sturen en beheersen via actuele managementinformatie 	<ul style="list-style-type: none"> • In staat zijn potentiële cliënten een maatwerk te bieden
Krapte arbeidsmarkt	<ul style="list-style-type: none"> • Aantrekkelijke organisatie zijn voor starters • Aantrekken zij-instromers • Uitstroom beperken • Medewerkers continue opleiden 	<ul style="list-style-type: none"> • Verhogen instroom jonge medewerkers • Stimuleren doorstroom • Beperken uitstroom
Onrendabele zorgdiensten	<ul style="list-style-type: none"> • Beoordelen of aanpassing van product/dienst • Vaststellen of product/dienst onmisbaar is in onze portfolio 	<ul style="list-style-type: none"> • Afgewogen product portfolio
Flexibilisering personeelsinzet	<ul style="list-style-type: none"> • Medewerkers motiveren om mee te gaan in de veranderende omgeving. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zorgprofessionals inzetten in alle teams
Concurrentie	<ul style="list-style-type: none"> • Marktontwikkelingen volgen en daarop inspelen 	<ul style="list-style-type: none"> • Zorgen dat wij alle marktkansen benutten
Imago	<ul style="list-style-type: none"> • Zorgen voor positief imago • Vergroten naamsbekendheid • Sociale media aandacht • Relatiebeheer met samenwerkingspartner 	<ul style="list-style-type: none"> • Voorkomen van eventuele reputatieschade waardoor partijen niet (meer) met ons willen samenwerken
Naleving AVG	<ul style="list-style-type: none"> • Betrokkenen (cliënten en medewerkers) kunnen gemakkelijk kennis nemen van hun rechten en plichten in de AVG 	<ul style="list-style-type: none"> • Iedere medewerker weet wat persoonsgegevens zijn • Iedere medewerker begrijpt het belang van vertrouwelijke omgang met deze gegevens.

6 Tevredenheid

6.1 Cliënttevredenheid

Sinds april 2019 is er een landelijke PREM Wijkverpleging beschikbaar gekomen.

Om dit proces professioneel te laten verlopen is er een systeem aangeschaft waarin de reacties van onze cliënten zijn opgeslagen.

Onze cliënten en zorgwaarnemers waren over het algemeen tevreden over de gehele kwaliteit van de zorg, zij waardeerden onze dienstverlening met een 7,9. Uiteraard ziet AristoZorg hierdoor ook mogelijkheden te groeien in de kwaliteit. Dat is de reden dat wij nu vaker met de cliënt in gesprek gaan over de tevredenheid, de wensen en de mogelijkheden.



In 2019 hebben 101 cliënten van AristoZorg de PREM vragenlijst ingevuld; 34 heren en 67 dames. De gemiddelde leeftijd van onze cliënt was 83 jaar.

- **De scores per onderdeel staan uiteen gezet:**

Krijgt u zorg van vaste zorgverleners?	7,9
Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?	7,7
Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?	7,5
Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?	7,4
Behandelen de zorgverleners u met aandacht?	8,3
Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?	8,3
Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?	8,0
Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?	8,0
Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?	7,5

Zou u de zorgorganisatie aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten?	95 cliënten: JA
	5 cliënten: NEE

Zou u de zorgorganisatie aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten?	37,6% gaf een 8
---	-----------------

- **Verbeterpunten:**

Uit het PREM onderzoek 2019 kwamen ook verbeterpunten naar voren. Deze punten zijn belangrijk voor ons, hier leren wij van en verbeteren daarmee onze dienstverlening. Om een goed beeld te krijgen over deze onderwerpen zijn wij allereerst in gesprek gegaan met de betreffende cliënten. Vervolgens is in kaart gebracht; betrof het individuele verbeterpunten of AristoZorg breed? Individuele wensen waren het meest vlot op te lossen door aanpassingen in het rooster door te voeren. Vaker betrof het algemene verbeterpunten zoals; zorg op de afgesproken tijden en vaste gezichten. De nieuwe managers zitten hier nu bovenop en borgen dit. Tevens vinden er evaluatie gesprekken plaats om te achterhalen of cliënten verbetering ervaren.

6.2 Klachten cliënten

AristoZorg doet er alles aan om tevreden cliënten te hebben. Toch kan het voorkomen dat een cliënt ontevreden is. Een paar jaar voor de formele invoering van de 'Wet Kwaliteit Klachten Geschillen Zorg' anticipeerde AristoZorg hier reeds op met een herziening van de klachtenregeling. Deze Wkkgz schrijft een laagdrempelige klachtenregeling voor. Voor AristoZorg betekent dit dat de klacht zoveel mogelijk daar wordt afgewikkeld waar deze ontstaat en dat is meestal in het dagelijks contact. Als dat niet lukt kan de cliënt zich wenden tot de leidinggevende of tot onze klachtcoördinator. Zij spreken onderling af waar de klacht het beste kan worden opgepakt. Als blijkt dat het niet meer mogelijk is dit in de uitvoering op te lossen, dan wordt de afhandeling opgeschaald. AristoZorg beschikt over een eigen klachtencommissie bestaande uit een vertrouwenspersoon en de bestuurder van AristoZorg. Mocht de cliënt het niet eens zijn met de uitkomst van de bemiddeling van de klachtcoördinator, dan kan de klacht voorgelegd aan de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT) verpleging.

7 Financiële zaken

7.1 Kostenbesparingen

Dankzij jarenlange aandacht voor grip op onze overheadkosten en materiële kosten hebben wij op deze aspecten gezorgd voor een structureel laag kostenniveau. In de afgelopen jaren was dit reeds zichtbaar in gezonde jaarresultaten.

7.2 Financieringsstromen

De zorg in Nederland wordt vergoed uit de Wet Langdurige Zorg (WLZ), de Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Wet maatschappelijke Ondersteuning (WMO). De overheid gaat ervan uit dat de zorgverlening er primair op is gericht om dit thuis te organiseren, met wijkverpleging of volledig pakket thuis, vanuit de eigen regie van de zorgvrager.

De verschillende financieringsstromen, waar en wanneer zorg kan worden ingezet en door wie, is nog steeds geen routine. Dit heeft per stroom ook zijn invloed op de wijze van registreren, administreren en declareren.

Bij de zorginkoop is het motto 'geld volgt cliënt' voor veel partijen in de markt het ideaal, maar in de praktijk blijkt er toch nog veel te worden ingekocht op basis van vaste budgetten en productienormen. Er is een strak administratief onderscheid tussen de verschillende zorgvormen en -financieringen waardoor de administratieve normen nog wel eens de zorg(vorm) dreigen te bepalen in plaats van de wens van de cliënt. De cliëntwens staat bij AristoZorg altijd centraal. Dat betekent dat AristoZorg in haar bedrijfsvoering het risico neemt om aan een klantwens te voldoen die mogelijk tot niet betaalde productie leidt.

7.3 Productie afspraken

In 2019 werkt AristoZorg met de financieringsstromen iWlz, Wmo en Zvw, waarbij er met diverse financiers productieafspraken zijn gemaakt. Deze zijn lopende het jaar bijna allemaal opgehoogd omdat er meer zorg is geleverd dan de budgetplafonds die initieel waren afgesproken.

7.4 Cijfers cliëntenzorg en medewerkers

- **Cliënten Woonzorg Locatie BuitenZorg**

Aantal cliënten per eind 2019: 41 cliënten

Totaal aantal uren zorg en verpleging 2019: 13.282 uur. Continue zorg (31 dagen zorg en verpleging per maand).

- **Cliënten Thuiszorg**

Aantal cliënten per eind 2019: 245

Totaal aantal uren zorg en verpleging 2019: 22.910

- **Medewerkers**

Totaal aantal fte eind 2019: 41.