

Maatschappelijk Jaarverslag 2020

AristoZorg



Inhoudsopgave

Voorwoord

1. Toelichting op de verslaglegging 2019

2. AristoZorg

- 2.1 Onze missie, visie en kernwaarden
- 2.2 Ons profiel
- 2.3 Ons werkgebied
- 2.4 Onze leiding
- 2.5 Onze medezeggenschap
- 2.6 Ons organogram
- 2.7 Onze sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen

3. Beleid en initiatieven 2020

- 3.1 Zorgbrede Governance Code
- 3.2 Kwaliteitskader
- 3.3 Coronabeleid
- 3.4 Directiebeoordeling
- 3.5 Meerjarenbeleid
- 3.6 Jaarplannen
- 3.7 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- 3.8 Wonen en Welzijn
- 3.9 Veiligheid
- 3.10 Leren en werken aan kwaliteit
- 3.11 Klachten cliënten
- 3.12 (Bijna) incidenten en calamiteiten
- 3.13 Leiderschap, governance en management
- 3.14 Digitale technologie en ondersteuning
- 3.15 Mantelzorgbeleid
- 3.16 Administratieve organisatie / interne controle

4. Personeel

- 4.1 Medewerker tevredenheidsonderzoek
- 4.2 Opleiden en leren
- 4.3 Verzuim

5. Financiële zaken

- 5.1 Kostenbesparingen
- 5.2 Financieringsstromen
- 5.3 Productieafspraken
- 5.4 Covid-19
- 5.5 Cijfers cliëntenzorg
- 5.6 Cijfers medewerkers

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 2020.

Terugkijkend was 2020 een ongekend jaar. De crisis om het COVID-19 virus terug te dringen houdt de hele wereld in zijn greep. Een crisis als deze heeft impact op ieders leven, is voor iedereen een zorg en roept onzekerheid op. Voor ons als zorgorganisatie, maar in het bijzonder voor onze zorgprofessionals, onze cliënten en hun naasten. Het verhogen van de kwaliteit van leven staat bij ons hoog in het vaandel en is in tijden van deze pandemie een enorme uitdaging waar we dagelijks op blijven acteren.

Er voor elkaar zijn, naar elkaar luisteren en iets voor een ander betekenen is vooral nu ontzettend van belang. Juist in deze periode is het bijzonder om te zien hoe we er voor elkaar zijn, hoe medewerkers een extra inspanning durven te leveren terwijl zij in ingewikkelde situaties terecht komen. Wij zijn blij gestemd over de manier waarop medewerkers, cliënten, naasten en de cliëntenraad met ons meedenken en in deze complexe tijd de maatregelen zo goed mogelijk in acht nemen. Wij danken iedereen die hier een bijdrage aan heeft geleverd.

Naast het werven van nieuw personeel hebben we in 2020 aandacht besteed aan het voorkomen en begrijpen van uitstroom van onze medewerkers. Waarom gaan medewerkers weg? We zijn ervan overtuigd dat we dit nog kunnen verbeteren, maar het nauwgezet volgen van wat er gebeurt geeft ons inzicht en hoop dat we meer personeel behouden.

Verder hebben we een strategisch plan voor de jaren 2021 tot en met 2025 vastgelegd in een Koersdocument. We hebben met elkaar bepaald waar wij als AristoZorg voor staan en gaan. Het is niet een andere koers die we al aan het varen zijn, wel is het een herbezinning op de koers; gaan we nog de juiste richting op met alle uitdagingen van de toekomst? Dat heeft ertoe geleid dat onze missie en visie zijn aangescherpt. De strategie waar we voor staan begint bij de cliënt. We bieden zorg vanuit het principe dat onze cliënt zo lang mogelijk de regie over het leven kan behouden en mag zijn wie hij/zij is. Het accent ligt op wat iemand kan, op de mogelijkheden. We geven cliënten oprechte aandacht en door goed te luisteren weten we waar de behoeften van onze cliënten liggen. Met onze deskundigheid, door te kijken naar mogelijkheden en door samen te werken, bieden we de juiste zorg op de juist plek. Zo dragen we bij aan een betekenisvol leven. Daarbij maakt het niet uit of iemand zelfstandig woont, of bij ons.

De komende jaren gaan wij ons richten op het versterken van het primaire proces; de cliënt als mens. Daarnaast ligt de nadruk op (samen) leren, op toezicht en verantwoording en op de veiligheid voor cliënten. Hierbij laten wij ons informeren door de zorgprofessionals, de cliënten en de cliëntenraad. Zij weten het beste hoe de zorg in de praktijk plaatsvindt en wat ertoe doet. We vinden het belangrijk om medewerkers professioneel te laten groeien en ze hun talenten te laten ontdekken en ontwikkelen. We bieden ruimte voor ontplooiing binnen de gestelde kaders. Medewerkers mogen zichzelf zijn en krijgen de aandacht en het respect dat zij verdienen. Dat zorgt voor inspiratie, energie, passie, verbinding en plezier. En alleen als de medewerker dat ervaart en uitstraalt kan er een glimlach op het gezicht van onze cliënt verschijnen, en dat is waar we het met elkaar voor doen.

Heiloo, mei 2021

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 2020

AristoZorg verantwoordt zich voor haar bedrijfsvoering in 2020 door:

1. De jaarrekening en vragenlijst DigiMV

Als zorginstelling met een WTZi-toelating verantwoorden wij ons jaarlijks over de manier waarop wij de ontvangen gelden besteden. Deze verantwoording bestaat uit twee onderdelen:

- De jaarrekening, inclusief verantwoording beloning bestuurders;
- Via de DigiMV-vragenlijst op het gebied van bestuur, bedrijfsvoering, medewerkers en productie.

2. Ons Maatschappelijk Jaarverslag

In lijn met de Zorgbrede Governancecode Zorg geven wij een toelichting op het gevoerde beleid en de gemaakte afwegingen.

Het kwaliteitsjaarverslag waarin wij verantwoording afleggen over de gestelde kwaliteitsstandaarden van de beschermd wonen locatie BuitenZorg publiceren wij in een apart document.

Bovengenoemde documenten publiceren wij, volgens de geldende richtlijnen, op de website van het CIBG en die van AristoZorg.

Met het Maatschappelijk Jaarverslag 2020 voldoet AristoZorg ook aan de onderstaande (wettelijke) verslag- en verantwoordingsverplichtingen:

- aanleveren van een jaarrekening;
- aanleveren van een verslag over de cliënten medezeggenschap;
- aanleveren van gegevens over de bezoldiging van bestuurders, toezichthouders en medewerkers die boven de WNT-norm uitkomen;
- verstrekken van gegevens aan het CBS over de geleverde WTZi-zorg.

2. AristoZorg

AristoZorg

De beste zorg leveren is waar AristoZorg voor staat. In 2020 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 en het verbeteren van de kwaliteit van leven.

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.

Onze trots

AristoZorg is een relatief kleine organisatie die zich staande houdt tussen de grotere zorgorganisaties. Als 'kleinere' organisatie is het lastiger om contracten af te sluiten met zorgverzekeraars, zorgkantoren en gemeenten. Maar dat lukt ons ieder jaar weer opnieuw. We voelen ons steeds meer gezien en serieus genomen. We weten waar dat aan ligt, want we zijn een serieuze partner in de zorg. We staan goed aangeschreven. Reclame maken hoeft niet, cliënten vinden ons vanzelf. Vaak door mond op mond reclame en dat vinden wij de beste reclame die we ons kunnen voorstellen.

Ook zijn wij trots op onze medewerkers. Zeker in tijden van crisis valt ons steeds meer op dat we een bijzonder team hebben. De medewerkers vormen een hecht team, werken samen, denken met elkaar in verbeteringen en houden de sfeer goed. Ze gunnen elkaar een gelukje, denken met elkaar mee en vallen voor elkaar in waar nodig. Zij hebben dit jaar meer dan ooit laten zien hoe belangrijk collegialiteit is. Elkaar steunen in moeilijke tijden laat zien hoe we er voor elkaar zijn.

Ook zijn we trots op de manier waarop wij zorg leveren. Cliënten zijn tevreden. We blijven stappen maken en dat vinden we belangrijk. Het is ontzettend fijn om te zien hoe vaak er een kaartje binnen komt van een tevreden cliënt of diens naaste waarin de waardering voor onze zorgprofessionals wordt beschreven. We zijn op de goede weg maar leggen ons daar niet bij neer. De stip op de horizon is nog niet behaald en we blijven daarom ambitieus.



2.1 Onze missie, visie en kernwaarden

Zoals aangegeven zijn onze missie en visie in 2020 bijgesteld. Dit ontstond door met elkaar nog eens na te denken over; waarom bestaan we, waarvoor bestaan we, waarvoor gaan we, wat verwacht de cliënt van ons, wat verwacht de financier van ons? De wereld ziet er nu anders uit dan een paar jaar terug. Onze maatschappij krijgt de komende jaren te maken met een exploderende zorgvraag. Een groter deel van de Nederlanders is ouder dan 80 jaar, mensen willen (en blijven) langer zelfstandig wonen en hebben daarbij zorg en/of ondersteuning nodig. Daarnaast zijn er minder mensen beschikbaar op de arbeidsmarkt om de zorg en ondersteuning te bieden. Genoeg redenen om de missie en visie aan te scherpen naar de tijd van nu.

Onze missie – het gaat om u, nu en straks

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. Samen met u zet AristoZorg ondersteuning in die rekening houdt met wat voor u en uw naasten passend is in uw specifieke situatie. Op deze wijze behoudt u de regie over uw eigen leven en waardigheid. Wij gaan graag met u in gesprek 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. Ten slotte gaat het om u.

Onze visie:

Wij vinden het belangrijk toegankelijk en goed bereikbaar te zijn. Uw persoonlijke levenssituatie en welbevinden zijn ons uitgangspunt voor persoonsgerichte zorg en dienstverlening. Onze belangrijkste aspecten zijn het bevorderen van de zelfstandigheid en eigen regie, alsmede het respecteren van de eigenheid en waardigheid, zodat u verantwoord en veilig kunt wonen.

Vanuit onze deskundigheid nemen wij waar nodig, maar nooit ongewenst, onze verantwoordelijkheid. Wij staan naast u en ondersteunen in het zelfbehoud van de eigen regie. Dat doen wij door methodisch te werken, te kijken naar de gehele mens en de omgeving en door samen te werken met andere partijen. De betrokkenheid bij onze cliënten maakt dat wij graag meedenken aan een waardevol en plezierig leven.

Onze werkwijze:

Binnen onze organisatie werken enthousiaste en betrokken medewerkers. Er is sprake van een open en duidelijke communicatie. Transparantie en ruimte om mee te denken over de organisatie en de eigen werkzaamheden dragen bij aan betrokkenheid, motivatie, professionaliteit en cliëntgerichtheid. De zorg wordt geleverd door zorgmedewerkers die staan voor hun vak en trots zijn op hun organisatie. Onze medewerkers zijn er om u in uw eigen vertrouwde omgeving te ondersteunen, rekening houdend met wat u kunt en wilt. Jaarlijks laten wij door een onafhankelijke partij onderzoek doen naar de tevredenheid onder onze cliënten en medewerkers. Dit onderzoek nemen wij zeer serieus en verbeterpunten zien wij als een kans om onze dienstverlening op een hoger niveau te brengen. 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. Uiteraard betrekken wij de cliëntenraad bij de uitkomsten van de diverse onderzoeken.

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. 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, geardeheid, 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.

2.2 Ons profiel

Algemene identificatiegegevens:

Naam onderneming:

AristoZorg BV

Adres hoofdvestiging:

Stationsweg 87A

1851LJ Heiloo

54974011

Kamer van Koophandel:

BV

Ondernemingsvorm:

info@aristozorg.nl

E-mailadres:

www.aristozorg.nl

Internetpagina:

Telefoon:

072-5320909

2.3 Ons werkgebied

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

Wijk aan Zee

Heemskerk

Beverwijk

Uitgeest

Akersloot

Castricum

Limmen

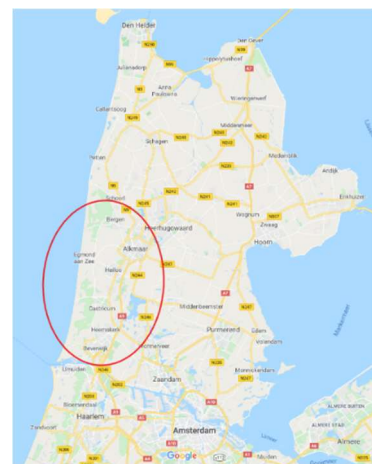
Heiloo

Alkmaar

Bergen

Egmond

Zuid-Scharwoude



Ons kantoor en werkplekken

Wijkverpleging wordt geleverd vanuit ons kantoor in Heiloo en op de locaties Frankenstate te Bergen en op de locatie Sans Souci te Castricum (waar cliënten zelfstandig wonen). Daarbij leveren wij zorg op de Beschermd Wonen locatie BuitenZorg te Zuid-Scharwoude.

Kantoor te Heiloo



Frankenstate te Bergen



Beschermd wonen locatie BuitenZorg te Zuid-Scharwoude



Sans Souci te Castricum



2.4 Onze leiding

De leiding van AristoZorg 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 verantwoording af aan de raad van toezicht.

- **Raad van toezicht:**

De raad van toezicht bestaat uit twee personen en heeft een toezichthoudende taak op strategische c.q. risicovolle ontwikkelingen binnen AristoZorg. De raad van toezicht en het bestuur vergaderen frequent met als vaste onderwerpen:

- Finance & Control;
- Vitale werkprocessen;
- Strategische ontwikkelingen en te voeren beleid;
- Jaarverslag, Kwaliteitsplan en Kwaliteitsverslag;
- Directiebeoordeling en Koersdocument;
- Kwaliteit van zorg;
- Personeel.

Naast deze vaste onderwerpen neemt de raad van toezicht de tijd voor de behandeling van de actualiteit, zowel binnen AristoZorg als daarbuiten.

De raad van toezicht heeft in 2020 een positief advies uitgegeven over de volgende onderwerpen:

- Oprichting leer- en innovatiecentrum
- Opzetten instellingsaccreditatie
- Directiebeoordeling
- Jaarrekening 2019
- Rol locatiemanager BuitenZorg
- Coronabonus

- **Management:**

De volgende 4 managementleden vormen het management van AristoZorg:

- bestuurder;
- manager zorgondersteuning;
- regiomanager;
- locatiemanager;

Samen met de bestuurder en de manager zorgondersteuning voeren zij iedere maand het MT-overleg.

De regiomanager en de locatiemanager hebben samen de verantwoordelijkheid van de dagelijkse aansturing van de zorgteams. 3-wekelijks vinden er 1 op 1 gesprekken plaats met de manager zorgondersteuning.

Veranderingen in de leiding ten opzichte van 2019:

In 2019 hadden wij de regio opgesplitst in 2 teams die beiden werden aangestuurd door een manager. Om eilandjes in de wijk te voorkomen is besloten van 1 regiomanager afscheid te nemen. De caseload van de huidige manager is daarmee verhoogd, waardoor het van groot belang is regelmatig te pijken of dat te overzien is voor haar. Tot op heden zijn de resultaten goed, er is sprake van 1 leiderschapsstijl, wat communicatie verduidelijkt. Ook zien we hierdoor dat medewerkers het minder als een belemmering ervaren om in een andere wijk te werken, het voelt nu meer als 1 team.

2.5 Onze medezeggenschap

De medezeggenschap binnen AristoZorg ziet er als volgt uit:

Verpleegkundige & verzorgende adviesraad

Wij zijn van mening dat beter (kwaliteits)beleid tot stand komt wanneer verpleegkundigen en verzorgenden vroeg betrokken zijn bij het beleidsproces. Dat doen we al, er wordt bewust gestuurd om beleid en praktijk zo dicht mogelijk op elkaar aan te laten sluiten. In 2021 willen we een verpleegkundigen & verzorgende adviesraad gaan inrichten, zodat dit formeel goed geregeld is. Momenteel wordt onderzocht op welke wijze we daar de meest praktische en effectieve invulling aan kunnen geven.

Cliëntenraad

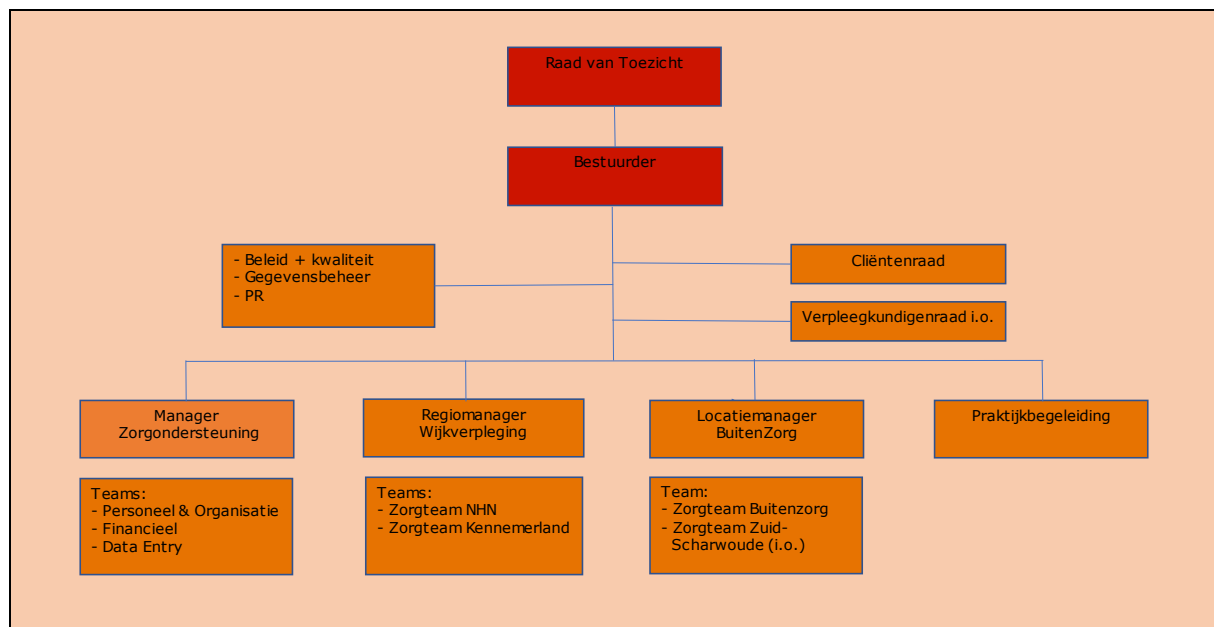
De cliëntenraad vergadert frequent met de raad van bestuur en de manager zorgondersteuning. Zij bespreken actuele onderwerpen en vraagstukken. De cliëntenraad van AristoZorg bestaat uit 3 leden.

De cliëntenraad heeft in 2020 een positief advies uitgegeven over de volgende onderwerpen:

- Beleid en aanpak coronavirus
- Selectie zorgmedewerkers coronabonus
- Herziene versie reglement cliëntenraad
- Jaarrekening 2019
- Instellingsaccreditatie
- Leer- en innovatiecentrum
- Vervanging locatiemanager BuitenZorg
- Digitaal kwaliteitsmanagementsysteem
- Inzetten Moreel Beraad

2.6 Ons organogram:

Ons organogram ziet er als volgt uit:



2.7 Onze sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen

Wij hebben onze sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen in mei-juni 2020 in kaart gebracht. De belangrijkste zijn als volgt:

1. Sterktes:

- Kleinschaligheid met korte lijnen waardoor men snel kan inspringen op veranderingen
- Betrokken personeel en vrijwilligers
- Veel vaste gezichten (en dus weinig externe flex-medewerkers)
- Netto promotor score op Zorgkaart Nederland
- Cliëntgerichte persoonlijke warme zorg
- Gezonde financiële situatie
- Sterke organisatiecultuur
- Medewerkers zijn trots om voor AristoZorg te werken

Wij proberen onze sterktes verder te versterken.

2. Zwaktes:

- Kleine organisatie, waardoor kwetsbaar (met name in backoffice en bij grote investeringen)
- Elkaar feedback geven (onder andere gericht op samenwerking)
- Professionaliteit in relatie tot complexere zorgvraag
- Kan relatief grote investeringen (bijvoorbeeld op gebied van ICT of vastgoed) minder goed dragen
- (Realtime) managementrapportages zijn van voor verbetering vatbaar

Wij hebben acties ondernomen om de zwaktes te verbeteren.

3. Kansen:

- Meer vraag naar wijkzorg en andere diensten voor ouderen in de wijk
- Arbeidsmarktproblematiek wordt regionaal en met support vanuit overheid opgepakt
- Regio is meer gericht op samenwerking
- Inrichting afdeling AOIC

Wij spelen hier zo goed mogelijk op in.

4. Bedreigingen/risico's:

- Relatief kleine organisatie
- Arbeidsmarktproblematiek
- Professionalisering van personeel
- ICT
- Afhankelijk van externe financiering (die veranderlijk is)
- Veranderende eisen van de omgeving (bijvoorbeeld ten aanzien van woonvoorzieningen)
- De door buiten de organisatie opgelegde administratieve lasten en regeldruk nemen vooralsnog niet af (ondanks de intenties van gemeenten, zorgkantoor en overheid).
- De belemmering van het niet in mogen zetten van deskundigheidsniveau 2 in de wijk bij kleinere zorgaanbieders.

We monitoren onze bedreigingen/risico's en ondernemen hierop actie, waar nodig.

3 Beleid en initiatieven 2020

Om het hoofd te kunnen bieden aan alle kansen en bedreigingen die in de afgelopen jaren op ons afkwamen in de vorm van kabinetsbeleid, inkoopbeleid van financiers en een pandemie als nooit tevoren, 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.

3.1 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 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.

3.2 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 cliënten. Dat betekent dat AristoZorg haar medewerkers niet wil 'lastigvallen' 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.

3.3 Coronabeleid

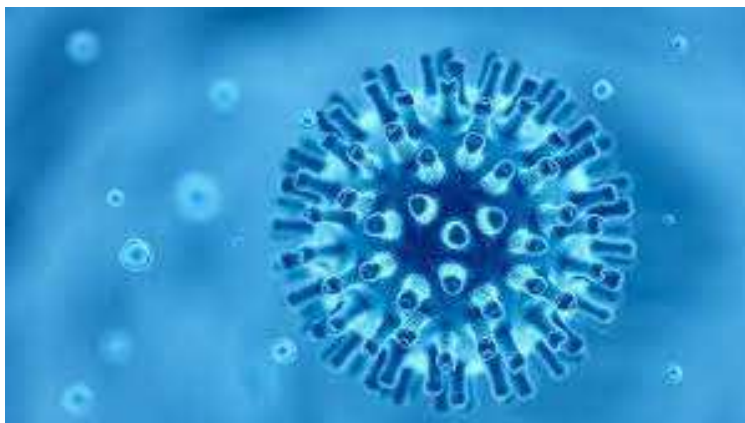
Het coronavirus heeft de wereld op z'n kop gezet en heeft natuurlijk ook AristoZorg geraakt, met alle gevolgen van dien. Gelukkig leren we er ondertussen steeds meer over en neemt de onzekerheid af. Medio 2021 zijn de cliënten en medewerkers gevaccineerd en kunnen we voorzichtig denken aan versoepelingen en meer bewegingsvrijheid.

Desondanks heeft corona zijn sporen achter gelaten. Het heeft nogal wat teweeggebracht. De onzekerheid raakte zowel cliënten als medewerkers. De angst besmet te raken en wellicht over te kunnen dragen aan anderen was het meest beangstigend voor iedereen. Toen het virus zijn intrede deed in maart 2020 is ons protocol Pan- en Epidemie in werking getreden. We hadden nooit gedacht daar ooit gebruik van te hoeven maken. In de maanden daarna werd dat document steeds weer bijgeschaafd. Voor iedereen was dit een nieuwe situatie, waarvan niemand destijds wist welke kant het op zou gaan. Het belangrijkste onderdeel was gezond blijven en hygiënisch blijven werken. Handen wassen is altijd al een vanzelfsprekendheid geweest, maar nu is dat extra van belang. We hebben veel tijd gestoken in het bedenken en evalueren hoe we het beste met deze situatie om kunnen gaan en hoe we de kwaliteit van leven zo optimaal konden houden, ondanks de maatregelen. Zowel voor de cliënt als voor de zorgprofessional. In het afgelopen jaar hebben wij meer dan ooit gecommuniceerd met de cliënten, naasten en medewerkers. We konden niet genoeg blijven hameren op de maatregelen. We zagen dat de maatregelen soms te lang duurden, waardoor naasten buiten de lijntjes kleurden. Maar over het algemeen zijn we meer dan tevreden over

hoe iedereen met deze wel heel complexe situatie is omgegaan en omgaat. En daar zijn we trots op!

In 2020 zijn verschillende initiatieven gestart om het coronavirus te beheersen:

- Het beschermen van onze medewerkers en cliënten was en is nog steeds het belangrijkste wat er is. Er is veel energie uitgegaan naar het bestellen van de PBM die noodzakelijk zijn om zorg te continueren en zelf niet besmet te raken of anderen te besmetten. Gelukkig is het bestellen ondertussen een stuk makkelijker geworden dan dat in 2020 het geval was.
- In 2020 is een speciale pandemie mailbox opgericht van waaruit informatie wordt gedeeld met naasten rondom het virus en de maatregelen. Contactpersonen van cliënten kunnen vragen, opmerkingen en ongerustheid naar dit centrale punt sturen. Deze mailbox wordt beheerd door het management van AristoZorg om zodoende alle vragen centraal te houden, te zorgen voor een spoedige reactie naar naasten én de zorgprofessionals te ontlasten zodat om te voorkomen dat zij alle vragen tijdens de dienstverlening op zich afgevuurd krijgen.
- Voor de Locatie BuitenZorg is in 2020 besloten om tijdelijk een beveiligder in te huren voor een periode van 2 maanden. Hij ontlaste de zorgmedewerkers zodat zij hun dienstverlening konden voorzetten. Hij zorgde er onder andere voor dat:
 - bezoekers binnen bepaalde tijdvakken afspraken maakten en alleen op afspraak op bezoek kwamen;
 - er niet meer bezoekers kwamen dan door de regering was vastgesteld;
 - bezoekers zich registreerden en legitimeerden zodat bij eventuele besmettingen achteraf vastgesteld kon worden wie er geïnformeerd moest worden;
 - bezoekers zich aan de hygiëne maatregelen hielden;
 - temperatuur werd gemeten bij bezoekers d.m.v. een scan;
 - bezoekers naar het appartement van de cliënt werden begeleid om te voorkomen dat er onnodig veel bewegingen door het pand waren.
- AristoZorg maakt deel uit van de VVT NHN groep. In wekelijkse telefoongesprekken met de deelnemende partijen worden zorgen omtrent corona met elkaar besproken, oplossingen bedacht en afspraken gemaakt met als doel Covid-19 zo goed mogelijk in de regio tegen te gaan. Deze overleggen vinden ook in 2021 nog steeds plaats. Wij ervaren dit als een prettige samenwerking en leren veel van elkaar. Deze groep bestaat uit Jonkerszorg, Magentazorg, Vrijwaard, Omring, Wilgaerden, Zorggroep Tellus, Stichting NiKo, Martha Flora, Alkcare, Warm Thuis, Geriant, De Pieter Raat Stichting, Polder résidence, Horizon zorgcentrum, Zorgcirkel, Pastorie Westwoud, Viva Zorg en Woonzorggroep Samen.
- Door de inzet van Moreel Beraad zijn medewerkers geholpen om met elkaar in gesprek te blijven over wat corona met hen doet, welke onzekerheden en angsten het met zich mee brengt en hoe we daar met elkaar het beste mee om kunnen gaan waarin we elkaars standpunten respecteren. Personeel voelt zich gehoord en gezien en weet dat zij bij elkaar terecht kunnen. Daarbij heeft het hen gesteund in het luisteren naar en adviseren van cliënten.



3.4 Directiebeoordeling

AristoZorg vindt het belangrijk dat de processen regelmatig aandachtig bestudeerd worden waarbij gepeild wordt of hetgeen we doen nog steeds de beste manier is. Dat kan betekenen dat processen geactualiseerd worden, maar kan ook betekenen dat ze blijven zoals ze zijn. Voorkomen moet worden dat we werken op een manier 'omdat we dat al jaren zo doen'. De wereld verandert, de wensen en behoeften van cliënten veranderen en de eisen van financiers veranderen en de mogelijkheden veranderen. Het regelmatig nagaan van nieuwe invalshoeken, methoden en ervaringen kan doen besluiten processen te updaten.

In 2020 zijn verschillende initiatieven gestart om de processen te beheersen:

- In 2020 heeft de bestuurder alle processen nauwkeurig bestudeerd, is hierover in gesprek gegaan met managers en medewerkers en is tot bepaalde conclusies gekomen. Veel zaken en processen lopen goed, daar is de bestuurder tevreden over. Ook zijn er onderdelen binnen de organisatie waar meer aandacht aan besteed moet worden. Daarover zijn gesprekken gevoerd en processen aangepast. De conclusies zijn verwerkt in de directiebeoordeling en worden opgepakt in 2021.
- In 2020 is ervoor gekozen om het kwaliteitsmanagementsysteem te digitaliseren. Momenteel vindt er een pilot plaats met onder deel van de zorgprofessionals van AristoZorg. Zij toetsen of er nog kinderfouten in het systeem zitten en met elkaar optimaliseren we de protocollen die hierin staan opgeslagen. Door gebruik te maken van dit systeem voorkomen we dat er verschillende versies van protocollen en checklists in omloop zijn en kan iedereen op elk moment bij alle informatie die nodig is voor professionele en veilige zorg.

3.5 Meerjarenbeleid

Iedere 5 jaar wordt een beleid geschreven waarin het gedachtegoed voor de komende jaren is vastgesteld. Het gaat daarbij om de grote lijnen en niet om de details. De belangrijkste thema's krijgen plaats in het meerjarenbeleidsplan maar dat maakt de kleinere initiatieven niet minder belangrijk.

In 2020 zijn initiatieven gestart om het meerjarenbeleid te beheersen:

- In 2020 is het meerjarenbeleid 2021 – 2025 opgesteld waarin de koers voor deze jaren in hoofdlijnen is uitgezet. Dat is geen marsroute maar meer een gids, een kompas voor de toekomst die nog veel ongewisheden in zich heeft. Het is bedoeld om aan te geven waar we voor staan en waar we naartoe willen.

3.6 Jaarplannen

Op basis van het meerjarenbeleidsplan waarin de hoofdlijnen zijn uitgeschreven worden jaarplannen opgesteld. De jaarplannen zijn een concretisering van het meerjarenbeleidsplan. Ieder jaar wordt de relevantie van de meerjarenbeleidsdoelstellingen beoordeeld en bijgesteld.

In 2020 zijn initiatieven gestart om het jaarplan te beheersen:

- Het jaarplan voor de wijkverpleging is beschreven door de manager van de wijkverpleging.
- In het kwaliteitsplan zijn de plannen vastgelegd voor de locatie BuitenZorg.

3.7 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Cliënt centraal bij zorg en dienstverlening, dat is de kern van persoonsgerichte zorg. Met het doel om uiteindelijk de bijdrage aan de kwaliteit van leven zo optimaal mogelijk te laten zijn. Thema's als compassie, uniek zijn en autonomie zijn voor zorgprofessionals richtinggevend bij de kwaliteitsverbetering op het terrein van persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Iedereen is anders met eigen wensen en behoeften. In de visie hebben wij opgenomen dat wij rekening houden met wat voor de cliënt en naasten passend is in elke specifieke situatie.

AristoZorg ziet de participatie van naasten als een belangrijke spil in de zelf- en samenredzaamheid en eigen regie in het gehele zorg- en dienstverleningsproces van de individuele cliënt. Wij zien professionele zorg als stimulans en ondersteuning hierin.

In 2020 zijn verschillende initiatieven gestart om persoonsgerichte zorg en ondersteuning verder vorm te geven:

- Medewerkers zijn gestimuleerd en gefaciliteerd om meer verbinding te leggen, informeel waar kan en professioneel waar nodig, moet het uitgangspunt zijn.
- Het vastleggen van afspraken met naasten en vrijwilligers is iets waar wij in 2020 meer aandacht aan hebben besteed. Vastgesteld is dat dit beter kan en wordt gecontinueerd in 2021.
- De intakegesprekken vinden zoveel mogelijk weer aan de keukentafel plaats. Vanwege het coronavirus gebeurde dit ook telefonisch. Fysieke intakegesprekken geven meer inzicht in de leefomgeving en daardoor kan een beter advies gegeven worden.
- In Moreel Beraad sessies leren medewerkers om te gaan met lastige kwesties, en daarover gedegen en helder te communiceren. Vanwege het coronavirus hebben we dit onderwerp uitgesteld. Wel zijn we gestart met sessies hoe personeelsleden het ervaren om tijdens de pandemie te blijven werken en om te gaan met alle bijbehorende onzekerheden en angsten. Door hierover met elkaar te blijven praten hebben zij steun aan elkaar en leren zij dit gesprek ook met cliënten te voeren.
- Op vaste momenten blijven vragen naar wensen en behoeften van de cliënt en naasten, deze kunnen namelijk veranderen gedurende de tijd dat men zorg van ons ontvangt.
- In 2020 is geïnventariseerd welke soorten zorgtechnologie de zelfredzaamheid versterkt bij onze cliënten zodat zij meer kwaliteit van leven ervaren. Verderop in dit document leest u hier meer over.



3.8 Wonen en welzijn

Wonen en welzijn gaat over de wijze waarop zorgverleners en zorgorganisaties in hun zorg en dienstverlening oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van cliënten en naasten, en de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen ervan. De zorgmedewerkers hebben aandacht voor zingeving bij de cliënten. De medewerker kan zelf iets voor de cliënt betekenen of kan hulp inschakelen zoals bijvoorbeeld een pastoor of de begeleider bij zin- en levensvragen. Ook kunnen cliënten een kerkdienst bijwonen. De cliënt ervaart aandacht voor specifieke levensvragen zoals gevoelens van eenzaamheid, verlies van functies, rouw, depressie, ouderdom en invulling van de laatste levensfase.

In 2020 zijn de volgende initiatieven gestart om wonen en welzijn verder vorm te geven:

- Bewegen zien wij als een belangrijk aspect van een zinvolle tijdsbesteding. In 2020 is een vitaliteitscoach gestart op de locatie BuitenZorg waardoor de bewoners meer en afwisselend bewegen. Dat heeft een positief effect op de vitaliteit, het zelfvertrouwen en de eigenwaarde. Daarbij bevordert het sociale aspect, de betrokkenheid en de samenwerking.
- Zorgprofessionals voeren intervisie gesprekken over de normen en waarden rondom hygiëne. Wat zijn hierin de wensen van de cliënt? En wat is schoon?
- Met Habion, de verhuurder van het pand van BuitenZorg, zijn gesprekken gestart om van deze locatie het huis van de toekomst te maken. Denk hierbij aan stabiele wifi zodat zorgdomotica beter kan worden uitgerold.
- In 2020 is er in BuitenZorg een 2^e huiskamer geopend speciaal voor bewoners die gevoelig zijn voor prikkels.
- In 2020 zouden Saskia & Serge optreden in BuitenZorg. Helaas bracht het coronavirus roet in eten en hebben we dit doorgeschoven naar 2021.



3.9 Veiligheid

Veiligheid is een basisvoorwaarde voor goede zorg. Cliënten moeten zich veilig voelen in elke situatie. Ze moeten weten dat de zorg betrouwbaar en professioneel is en daarop kunnen bouwen. De cliënt en de mantelzorger hebben een stem in de afwegingen en keuzes die gemaakt worden over de eigen veiligheid. In de dagelijkse praktijk werken medewerkers van AristoZorg continue met elkaar aan het verbeteren van de basisveiligheid, zowel intra- als extramuraal.

In 2020 zijn de volgende initiatieven gestart om de veiligheid verder vorm te geven:

- Wij werken volgens de landelijke medicatie richtlijnen en protocollen. Zorgprofessionals hebben de e-learning module medicatieveiligheid afgerond en er is meer aandacht voor het invullen van een Melding Incident Cliënt formulier bij eventuele incidenten zodat daar actief op ingespeeld wordt en medicatieveiligheid gegarandeerd wordt. Alleen bevoegd personeel verstrekt de medicatie volgens het zorgplan.
- In 2021 worden cliënten benaderd om, waar mogelijk, gebruik te gaan maken met zorgtechnologie. Wij zijn een samenwerking aangegaan met Medido (automatische medicijndispenser), Compaan (o.a. beeldbellen) en Luna (digitale agenda). Wij verwachten hierdoor bij een aantal van onze cliënten meer zelfregie op hun leven geven.
- Door dagelijkse aandacht vanuit een signalerende rol in combinatie met een goede samenwerking met huisartsen, ziekenhuizen en specialisten ouderengeneeskunde en hen gedegen op de hoogte te houden over veranderingen in het ziektebeeld kan er vroeg een diagnosestelling plaatsvinden waardoor eventuele ziekenhuisopnames beperkt blijven.
- Bij het aangaan van contracten met externe partijen waarbij cliëntgegevens gedeeld worden wordt standaard de AVG afgestemd en vastgelegd.

3.10 Leren en werken aan kwaliteit

AristoZorg betreft cliënten, naasten, medewerkers, huisartsen en samenwerkingsorganen om tot verbeteringen in de dienstverlening te komen. Door met elkaar in gesprek te blijven horen we waar verbeterlagen te behalen zijn. Continue verbeteren is iets dat hoog op de agenda staat. Verbeteren zit 'm zowel in grote als in kleine zaken. Dat kan een wijziging in het proces zijn, een extra vraag bij het intakegesprek of het verder door te vragen bij evaluatiegesprekken met onze cliënten.

In 2020 zijn de volgende initiatieven gestart om de leren en werken aan kwaliteit verder vorm te geven:

- Van belang vinden we dat we blijven praten over het verbeteren van onze zorgverlening, zowel in de teams, met de cliënt en haar naasten, met andere zorgorganisaties uit de regio, de huisartsen en het ziekenhuis; we blijven vragen naar wat beter kan en spelen daar zo goed mogelijk op in.
- We hebben korte communicatielijnen met bijvoorbeeld gediplomeerde niveaus wanneer personeel of leerlingen vragen hebben.
- Sinds 2020 starten en eindigen de teams gezamenlijk op kantoor. Dat gebeurde voorheen ook maar waren we mee gestopt omdat dat niet doelmatig leek. In de praktijk blijkt dat de zorgprofessionals het prettiger vinden en de zorg verbetert aangezien er meer met elkaar wordt gesproken als zij elkaar voor en na hun dienst kort zien. Er vinden cliëntbesprekingen plaats, ervaringen worden uitgewisseld, gaten in het rooster opgelost, problemen besproken en oplossingen bedacht. Met andere woorden; het teamgevoel is weer terug en de kwaliteit van zorg verbeterd.
- Er wordt gedegen gebruik gemaakt van de e-learning modules. We hebben een enorme stijging geconstateerd in het totaal afgeronde modules.
- In 2020 heeft AristoZorg een leer- en innovatiecentrum opgericht. Op deze plek worden de praktijkscholingen gegeven, treffen leerlingen elkaar en kunnen bijvoorbeeld ervaringen uitwisselen en samen huiswerk maken.
- AristoZorg maakt gebruik van het online platform Zorgkaart Nederland en voert jaarlijks het een cliënttevredenheidsonderzoek (PREM) uit. De uitkomsten hiervan zijn een belangrijke bron voor het opzetten van kwaliteitsverbeteringen. De rapportages worden door de bestuurder en de manager zorgondersteuning besproken met de

leidinggevenden. Geconstateerde verbetermogelijkheden krijgen daar waar nodig op centraal niveau opvolging maar worden uiteraard ook decentraal in de teams besproken en opgepakt. In 2020 werd de wijkverpleging van AristoZorg beoordeeld met een 8,0 en de beschermd wonen locatie BuitenZorg met een 9,3. In 2021 wordt er weer een PREM onderzoek uitgevoerd onder alle cliënten. In 2021 wordt er weer een PREM enquête afgenomen.

- AristoZorg is aangesloten bij verschillende netwerken zoals Werken=Leren & Leren=Werken waarin we met andere zorgorganisaties uit de regio leren van elkaars ervaringen en daardoor de dienstverlening in de regio verbeteren. Ook onderwerpen rondom het werkplezier komen hier aan de orde, zoals; voelen medewerkers zich gezien en gehoord. Zo nee, wat is ervoor nodig om dit te verbeteren? We werken toe naar de cyclus: tevreden medewerkers leveren betere zorg en goede zorg levert tevreden cliënten op. Met als resultaat tevreden cliënten en tevreden medewerkers.
- Tekortkomingen in dossiervoering zijn een risico voor de zorgverlening. Daarom worden deze sinds 2020 steekproefsgewijs door de manager gecontroleerd. De tekortkomingen worden samen met het team opgelost en omgezet naar structureel doorgevoerde verbeteringen.
- AristoZorg heeft eind 2020 een afdeling Interne Controle opgericht zodat steekproefsgewijs intern getoetst wordt of wij ons aan alle afspraken en richtlijnen houden. Managers en zorgmedewerkers wordt ingelicht bij eventuele tekortkomingen. In het jaarverslag 2021 kunnen we dieper op dit onderwerp ingaan en aangeven waar eventuele verbeterlagen te behalen zijn.

3.11 Klachten cliënten

AristoZorg doet er alles aan om tevreden cliënten te hebben. Toch kan het voorkomen dat een cliënt of naaste ontevreden is. Wij zien klachten als leermomenten en kansen om de kwaliteit van zorg en dienstverlening te verbeteren. Signalen vanuit formele klachten en meldingen worden door de organisatie steeds meer erkend als mogelijkheid om te komen tot reflectie-leren en gezien als bijdrage in het verbeteren van kwaliteit van zorg. We vinden het daarom van groot belang dat de drempel zo laag mogelijk moet zijn voor degene die een klacht wil inbrengen. 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 of naaste zich wenden tot de leidinggevende. Als blijkt dat het niet meer mogelijk is de klacht in de uitvoering op te lossen, dan wordt de afhandeling opgeschaald. Degene die de klacht inbrengt kan ervoor kiezen in gesprek te gaan met de klachtenfunctionaris, met de bestuurder of kan voor de externe klachtencommissie van Zorgbelang kiezen. Mocht de cliënt het niet eens zijn met de uitkomst van de bemiddeling dan kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT) verpleging.

In 2020 is sprake geweest van 1 klacht van een naaste van BuitenZorg. De klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon zijn hierover in gesprek gegaan.



3.12 (Bijna) incidenten en calamiteiten

De zorgprofessionals registreren bij de betreffende cliënten in ONS. Het team kan zelf rapportages draaien om trends in meldingen te zien. Deze trends worden besproken in de team-overleggen en komen ook terug bij de MT overleggen.

3.13 Leiderschap, governance en management

Wij houden van duidelijkheid en draaien niet om zaken heen waardoor personeel weet wat er van hen verwacht wordt. Iedereen wordt gelijk behandeld en uitzonderingen zoveel mogelijk voorkomen. De deur van de managers en de bestuurder staat open, daarbij draaien zij ook geregeld diensten mee om te zien wat er in de praktijk speelt en het meedenken met de organisatie wordt gestimuleerd.

In 2020 zijn de volgende initiatieven gestart om het leiderschap van AristoZorg verder vorm te geven:

- Dagelijks wordt er door het management aangestuurd op de visie en kernwaarden van AristoZorg; cliënt centraal, zelfregie, luisteren naar veranderende wensen en het verbeteren van de kwaliteit van leven. Wij sluiten daarop aan en vullen niet in.
- Er wordt laagdrempelig aangestuurd, gecoacht en begeleid om tot een optimaal resultaat te komen.
- AristoZorg heeft een platte communicatiestructuur waardoor er snel overlegd en geschakeld wordt. Medewerkers weten waar zij terecht kunnen met vragen en verwachtingen over en weer zijn helder en duidelijk. Verantwoordelijkheid wordt gegeven en genomen en gebeurt op basis van vertrouwen. Managers luisteren en faciliteren wat er nodig is om het zorgpersoneel in hun kracht te zetten om het beste uit zichzelf te halen.
- Er worden zoveel mogelijk democratisch besluiten genomen t.a.v. veranderingen.
- Er is een grote betrokkenheid. Managers weten wat er speelt op de werkvloer maar ook bij de individuele medewerker.

3.14 Digitale technologie en ondersteuning

Digitale technologie en ondersteuning is van groot belang voor de medewerkers bij het leveren van kwalitatieve en veilige zorg. Daarnaast wordt ook steeds meer zorgtechnologie aangeboden. Met de inzet van intelligente domotica gaan we steeds meer inspelen op de digitale samenleving. Primaire uitgangspunt is dat de cliënt dit zelf wil, we leggen dit niet op. De cliënt moet veiligheid en rust ervaren, zich er prettig bij voelen en uiteindelijk meer zelfredzaamheid en meer kwaliteit van leven ervaren. Secundair is dat de zorgverlener ontlast wordt en de zorg doelmatiger wordt.

In 2020 zijn de volgende initiatieven gestart om de digitale technologie en ondersteuning verder vorm te geven:

- In 2020 zijn wij overgestapt naar een digitaal kwaliteitsmanagementsysteem. Ons beleid, de processen en beheersdocumenten zijn hierin opgeslagen. Het voordeel hiervan is dat alle documentatie zich op 1 centrale plek bevindt waar iedereen bij kan. Het in omloop zijnde van bijvoorbeeld oude versies van checklists of protocollen werken we hiermee uit de wereld. Momenteel bevinden wij ons in de testfase waarin een deel van ons personeel is gemachtigd te werken met dit systeem. In 2021 gaan wij over tot het uitrollen van dit systeem voor de gehele organisatie zodat alle personeelsleden hiermee bekend zijn.
- In 2020 hebben wij ons verdiept in zorgtechnologische producten. Wij hebben de keuze gemaakt te gaan starten met ondergenoemde apparatuur. Onze visie over zorgtechnologie is vastgesteld, de overeenkomsten met de leveranciers zijn ondertekend, de apparatuur is in huis en het personeel is betrokken bij dit proces. Begin 2021 vindt de cliëntselectie plaats waarna kan worden overgegaan tot het daadwerkelijk plaatsen van de apparatuur.
 - Compaan: middels beeldbellen kan zorg worden vervangen wat tijd en minder inloop van zorgpersoneel in huis oplevert. Ook kan het gevoel van eenzaamheid worden beperkt doordat cliënten kunnen beeldbellen, berichten sturen en ontvangen en foto's delen met kinderen en kleinkinderen of andere naasten. Daarbij zijn er op de Compaan andere mogelijkheden zoals het lezen van de krant, het bijwonen van kerkdiensten en het spelen van spelletjes.

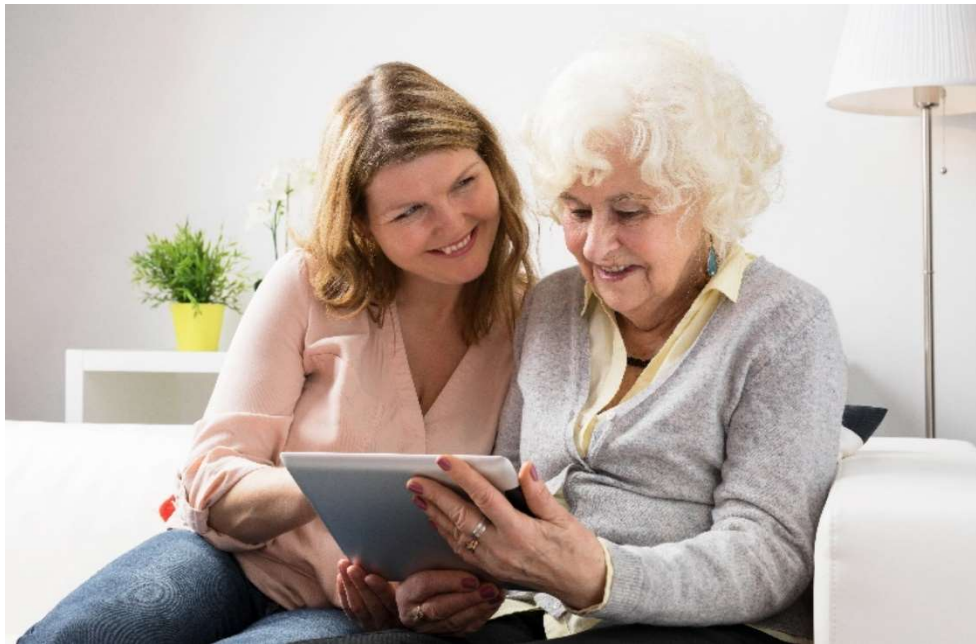
- Medido: deze automatische medicijndispenser helpt cliënten herinneren om de medicijnen te slikken en geeft op het juiste moment de juiste medicijnen uit. De cliënt heeft zelf de regie, zorg kan worden vervangen en tijd wordt bespaard. Er hoeft niet steeds iemand langs te komen voor het verstrekken van medicatie.
- Luna: deze digitale agenda is een geheugensteuntje in de rug. Het helpt de cliënt herinneren aan de dagindeling en geeft een signaal wanneer er iets gepland staat op de dag. Dit zorgt voor meer zelfvertrouwen en zelfregie.

3.15 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 leidinggevenden 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.

In 2020 is het volgende initiatief gestart om het mantelzorgbeleid verder vorm te geven:

- We zijn gestart met een onderzoek om mantelzorgers te gaan ontzorgen. Belangrijk aandachtspunt is om naast het maken van goede afspraken dit ook goed vast te leggen.



3.16 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.

In 2020 zijn de volgende initiatieven gestart om de interne controle verder vorm te geven:

- AristoZorg heeft een nieuwe afdeling opgericht, namelijk de afdeling AOIC. Deze interne controle richt zich derhalve op de productie vanuit alle financieringsstromen. Van belang is dat rapportages correct zijn, zorg geleverd wordt zoals is overeengekomen in het zorgplan en protocollen worden nageleefd.

4 Personeel

Ons personeel is de drijfkracht van ons bestaan. AristoZorg streeft naar een divers en evenwichtig samengesteld personeelsbestand. Hiermee wordt bedoeld op diversiteit in kwaliteiten (kennis en competenties) en een personeelsbestand dat een afspiegeling van is van de huidige maatschappij (geslacht, religie, geaardheid, cultuur, etc.). Iedereen moet zich thuis kunnen voelen bij AristoZorg.

Werkplezier staat bovenaan het lijstje van AristoZorg als het gaat om goed werkgeverschap. 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 bezighoudt 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.

4.1 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. In september 2021 vindt er opnieuw een medewerker tevredenheidsonderzoek plaats.

4.2 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.

- 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.
- Er is de afgelopen jaren flink geïnvesteerd in het opleiden en begeleiden van leerlingen en stagiaires. Zo startten 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.
- 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 continu 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.

In 2020 zijn de volgende initiatieven gestart om de wensen rondom het personeelsbeleid verder vorm te geven:

- Voorheen voerden wij functioneringsgesprekken met onze medewerkers. Aangezien dit een ouderwetse bleek is besloten daar verandering in aan te brengen. In 2020 noemen we deze gesprekken Persoonlijke Ontwikkelgesprekken waarbij de nadruk ligt op iemands individuele ontwikkelproces en de manier waarop medewerkers een bijdrage kunnen leveren aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Personeel heeft zelf een stem en kan aangeven over welk onderwerp zij graag verdieping willen.
- In 2020 is er een nieuw gespreksformulier Einde Proeftijd in het proces opgenomen. Hierdoor borgen we dat dit gesprek bij iedereen op dezelfde wijze verloopt; de opbouw van het gesprek en de vragen die worden gesteld.
- In 2020 is een nieuw gespreksformulier Vertrek Interview in het leven geroepen. Ook hiermee kunnen we borgen dat de juiste vragen worden gesteld en kunnen we later meten op om welke reden medewerkers besluiten AristoZorg te verlaten om daar zodoende van te leren en onderdelen in processen of communicatie te verbeteren.
- In 2020 heeft AristoZorg zich aangemeld voor instellingsaccreditatie. Deze is ondertussen geaccepteerd. In 2021 wordt dit verder uitgerold.
- In 2020 gaf het personeel aan graag over te stappen van een decentrale planning naar een centrale planning. Dat hebben we gerealiseerd. Na een pilot van een klein jaar bleek dat de teams de grip op de planning misten en is besloten om toch terug te gaan naar een decentrale planning.
- In 2020 is de werving van nieuw personeel gericht op de deskundigheidsniveaus 4 en 5.
- In 2020 is meer aandacht besteed aan social media om vacatures in te vullen.

4.3 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 taken 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 2020 was 6,24%. In 2019 was dit 2,22%.

Dit percentage is hoger uitgevallen vanwege uitval door coronabesmetting bij diverse medewerkers, het wachten op een uitslag van een coronatest alsmede een aantal langdurig zieken.

5 Financiële zaken

Als bijlage treft u de jaarrekening aan zoals is opgesteld door onze accountant.

5.1 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.

5.2 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.

5.3 Productie afspraken

In 2020 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.

5.4 COVID-19

Bij AristoZorg was sprake van extra kosten en omzetsderving ten gevolge van de COVID-19 pandemie. Deze zijn bij de nacalculatie in april 2021 ingediend bij de diverse zorgverzekeraars en zorgkantoren. We zijn in afwachting op een terugkoppeling.

U kunt denken aan kosten voor onder andere:

- Persoonlijke beschermingsmiddelen
- Beveiliging locatie BuitenZorg
- Testen van de medewerkers
- Vangen van medewerkers door inhuur extern personeel vanwege ziekte of het wachten op een uitslag van de coronatest
- Aanschaf temperatuurscan
- Veel tijd gestoken in overleggen intern en extern

5.5 Cijfers cliëntenzorg

BuitenZorg

VPT:

Totaal aantal cliënten	16
Totaal aantal dagen	1816

Verblijf:

Aantal cliënten	40
Totaal aantal dagen	7898

MPT:

Totaal aantal cliënten	4
Totaal aantal uren	1.256,83

ZVW:

Totaal aantal cliënten	14
Totaal aantal uren	2.730,83

Thuiszorg - Team Noord Holland Noord:

PGB:

Totaal aantal cliënten	6
Totaal aantal uren	1.269,75

ZVW:

Totaal aantal cliënten	118
Totaal aantal uren	8.757,68

WLZ:

Totaal aantal cliënten	10
Totaal aantal uren	1.765,15

Thuiszorg – Team Kennemerland:

PGB:

Totaal aantal cliënten 1	
Totaal aantal uren	314,27

Onderaanneming:

Totaal aantal cliënten 1	
Totaal aantal uren	92,25

ZVW:

Totaal aantal cliënten 17	
Totaal aantal uren	5.870,97

WLZ:

Totaal aantal cliënten 84	
Totaal aantal uren	7.027,13

5.6 Cijfers medewerkers

Totaal aantal fte eind 2020: 50.

Zorgpersoneel

Verpleegkundige	3,78
Verzorgende IG	9,46
Helpende plus	5,69
Activiteitenbegeleider	0,78
Bewegingsagoog	0,67
Praktijkopleider/begeleider	2,34
Gastheer/gastvrouw	3,20
Locatiemanager	0,76
Regiomanager	0,80

Leerlingen en stagiaires

Stagiair BOL	2,39
Verpleegkundige i.o.	4,79
Verzorgende IG i.o.	8,67

Kantoorpersoneel: 5,80