

Jaarverslag 2021

Het Warme Hart van Joris Zorg ...

... op weg naar morgen!



Definitieve versie van de jaarstukken over 2021	Vastgesteld door RvT	Vastgesteld door RvB

Inhoud

Het warme hart van Joris Zorg	3
Missie en Visie:	3
Goed bestuur en toezicht	5
Joris Verbindt.....	5
Raad van toezicht:	6
Cliëntenraad	7
Verpleegkundige adviesraad (VAR)	8
Ondernemingsraad.....	9
SAZ.....	10
Kwaliteit van zorg	11
Regiegroep kwaliteit.....	11
Uitbreiding behandelplaatsen	11
PREZO care:	11
PREM Wijkverpleging 2021	11
Zorgkaart Nederland	13
VIP kaarten	13
Cliëntvertrouwenspersoon:.....	13
Cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang:	13
Klachten.....	13
Calamiteiten	13
Infectiepreventiecommissie	13
Project Voorliggend Veld en Zicht op dementie.	14
Personeel en organisatie	15
Van P&O naar HRM	15
Facilitaire dienstverlening	16
ICT-ontwikkelingen.....	16
Inkoop.....	17
Personeelssamenstelling	17
Financiën en risicoafwegingen	18
De keuzes in financiering zijn transparant en verantwoordelijkheden zijn duidelijk	18
Belangrijke risicoafwegingen voor 2021	19
Jaarrekening Joris Zorg 2021.....	21

Het warme hart van Joris Zorg

Het warme hart van Joris Zorg geeft aan op welke wijze Joris Zorg zorg- en dienstverlening biedt aan onze bewoners en cliënten. De zorg- en dienstverlening wordt gekenmerkt door:

Eigen regie: De cliënt, of diens wettelijk vertegenwoordiger, is de baas over zijn of haar eigen leven en behoud zoveel mogelijk de eigen regie.

Focus op kwaliteit van leven: Met oprechte aandacht en door goed te luisteren ontdekken we wat voor elke cliënt kwaliteit van leven is. Kwalitatief goede zorg heeft een positieve invloed op de ervaren kwaliteit van leven.

Het netwerk werkt samen, ieder vanuit de eigen rol en deskundigheid: De cliënt of zijn of haar familie weet wat goed is voor de cliënt. We hebben een gelijkwaardige rol in het streven naar kwaliteit van leven.

Afspraak = vertrouwen: Samenwerking tussen zorgprofessionals, vrijwilligers, de cliënt en het netwerk van de cliënt betekent dat we één beeld hebben van de wensen en behoeften van de cliënt. We hebben oog voor de kwaliteit van ons samenspel waarbij de regie van de cliënt uitgangspunt is.



Kwaliteit van contact: Contact is oprechte aandacht voor elkaar.

Aandacht voor communicatie: Zorgvuldige en tijdige communicatie met alle betrokkenen staat altijd onder onze aandacht. We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen.

Technologie: Technologie ondersteunt de cliënt bij het behouden van de eigen regie en de gewenste kwaliteit van leven. Informatie- en communicatietechnologie (ICT) maakt de communicatie tussen alle betrokkenen gemakkelijker.

Missie en Visie:

Het Hart van Joris klopt voor de kwetsbare oudere mens in de gemeenschap Oirschot en Eersel, bij het behouden van optimale kwaliteit van leven. Joris Zorg is verbonden met deze gemeenschap of cliënten nu thuis wonen of bij Joris Zorg. We zijn gastvrij en dementievriendelijk. Onze belofte hebben wij daarom als volgt geformuleerd:

Met kleinschalige, persoonlijke en preventieve zorg en activiteiten voor een zinvolle dag, komen wij al sinds 1333 op voor ouderen, kwetsbaren en hun omgeving. Ons hart klopt voor iedereen uit De Kempen om hen te helpen zo lang mogelijk daar te wonen: thuis of in onze huizen.

Als kompas hierbij gelden onze in 2020 vernieuwde kernwaarden:

Energiek: Energiek bieden wij passende zorg in ons verzorgingsgebied om samen elke nieuwe dag waardevol te maken.

Thuis voelen: Wij zorgen ervoor dat iedereen zich bij ons thuis voelt: cliënten, verwanten, mantelzorgers, vrijwilligers en de zorgprofessionals die Joris Zorg een warm hart toedragen.

Openhartig: Er is ruimte voor een goed gesprek, voor een opbouwend overleg én voor een open dialoog.

Dapper: Vol goede moed nemen wij elke hobbel, overwinnen we samen de grootste obstakels.

Dit laatste was in de afgelopen jaren belangrijk: Corona ging helaas niet onopgemerkt aan Joris Zorg voorbij. Tegelijkertijd bleek de veerkracht van de mensen en de organisatie weer in volle omvang. Wel konden naaste medewerkers en bewoners steeds gevaccineerd worden om hopelijk in 2022 tot een normalere situatie te komen.

Tegelijkertijd is er in 2021 nagedacht over de beleidsperiode 2022-2025. De maatschappelijke stand van zaken en de beleidsontwikkelingen zijn breed besproken en afgezet tegen de ontwikkelingen van Joris Zorg. In het verslag van de bestuurder leest u hier meer over

Goed bestuur en toezicht

Verslag van de bestuurder

Zoals in het bovenstaande is aangegeven is Corona niet ongemerkt voorbij gegaan en Joris Zorg heeft gedurende het gehele jaar de impact ervan ondervonden. Het leidde onder anderen tot een ziekteverzuim van meer dan 11 % met een langdurig verzuim van ruim 8 %. Deze percentages komen overeen met die van andere VVT-organisaties in Zuidoost Brabant. Het gevolg van het ziekteverzuim was een onevenredig hoge inzet van ZZP-medewerkers (Zelfstandigen Zonder Personeel) op de kleine locaties van Joris Zorg. Bij de grotere locaties is de continuïteit relatief makkelijker te regelen. Wat bij alle locaties steeds meer een rol speelt is de overspannen arbeidsmarkt in de zorg. In de Thuiszorg moest echter wel een afschaling van de cliëntenzorg plaatsvinden. Gezocht is en wordt naar mogelijkheden om cliënten en medewerkers met nieuwe technologie te ondersteunen. Zo kan gebruik gemaakt worden van Medido (...) en is gewerkt met Tessa (tiny robots). Hierdoor is het mogelijk om met minder medewerker meer cliënten en bewoners te ondersteunen.

Bestuurders van de VVT-instellingen in Zuidoost Brabant hebben zich bezig gehouden met de doorontwikkeling van de ouderenzorg naar 2030 toe. Daarvoor hebben zij een regiovisie opgesteld met de volgende strategische richtingen:

- Gezamenlijk inzetten op benutten van mantelzorgers en vrijwilligers. De lokale gemeenschap zal zoveel mogelijk betrokken worden bij kwetsbaarheidsvraagstukken van ouderen thuis en intramuraal
- De medewerkers worden op de eerste plaats gezet. Het aantal medewerkers bepaalt steeds meer het aantal cliënten dat we kunnen opnemen in onze branche.
- We investeren in digitalisering waarmee we zorgprocessen anders, slimmer en leniger kunnen laten verlopen
- We zullen samen optreden bij ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en nieuwe wegen vinden om enthousiasme en inzet voor de VVT-branche te genereren. We denken daarbij aan het Lefgozer-project en andere zij-instroomtrajecten.

Joris Zorg heeft deze regionale trends vertaalt naar eigen speerpunten voor de jaren 2022-2025.

Op 11 november hebben de bestuurder, de raad van toezicht en een brede vertegenwoordiging van de geledingen de nieuwe koers van Joris Zorg besproken. Gekozen is voor de volgende vier thema's:

Joris Verbindt

Joris Zorg zoekt actief de verbinding op om een optimaal samenspel te creëren tussen onze medewerkers, onze cliënten en hun verwanten. We zetten hiervoor bijvoorbeeld teambijeenkomsten in en organiseren verwantenavonden. Ook een goed functionerende cliëntenraad is hierbij van groot belang. Daar investeren we in. Daarnaast richten we ook de communicatie en de contacten met de vrijwilligers op niveau in. En outillieren we het 'welkomstraject' met nieuwe bewoners op sympathieke en professionele wijze. Met dit alles borgen we warme zorg waardoor onze cliënten en hun verwanten zich thuis voelen bij Joris Zorg.

Joris Zorg zoekt ook actief de samenwerking op met allerlei lokale stakeholders die bij kunnen dragen aan betere zorg voor onze cliënten. Denk dan bijvoorbeeld aan initiatieven als het Seniorenpunt Oirschot maar ook aan constructief samenwerken met gemeentes, dorpsondersteuners, zorgprofessionals en andere zorginstellingen in de regio.

Joris Energiek

De medewerkers van Joris Zorg vormen samen het kloppend hart van onze organisatie. We investeren in een gezonde en prettige werkomgeving, in opleidingsmogelijkheden en in duurzame inzetbaarheid. We willen dat onze medewerkers zicht hebben op hun persoonlijke doelen en daaraan kunnen werken. We dringen het verzuim terug en verbeteren de instroomprocessen en het re-integratiebeleid. We werken hard aan optimaal roosteren en plannen.

Joris Digizorgt

Om onze cliënten zoveel mogelijk eigen regie te (blijven) geven en tegelijkertijd onze medewerkers te ontlasten zetten we vol in op nieuwe zorgtechnologie. Denk hierbij bijvoorbeeld aan slimme sensoren, aan smart glasses, aan automatische medicijndispensers en aan andere data gedreven zorgoplossingen. Joris Zorg verhuist begin 2022 ook naar 'The Cloud' om klaar te zijn voor de toekomst en voor optimale integratie van de diverse (nieuwe) systemen.

Joris Duurzaam

Verduurzamen is geen optie: verduurzamen anno nu is een must! Joris Zorg onderschrijft dit en is voornemens in 2022 de Green Deal Zorg te ondertekenen. Daarnaast kijken we hoe we slim afval kunnen scheiden en introduceren we ook een 'Meatless Monday' om de vleesconsumptie binnen Joris Zorg te verminderen. Ten slotte kijken we ook hoe we onze gebouw gebonden installaties op alle locaties nog verder kunnen verduurzamen.

Raad van toezicht:

De raad van bestuur in de persoon van de bestuurder geeft leiding aan Joris Zorg en legt verantwoording af aan de raad van toezicht (RvT). De raad van toezicht houdt integraal toezicht op het beleid van de raad van bestuur en de algehele gang van zaken binnen Joris Zorg. De uitgangspunten die worden gehanteerd, liggen onder anderen vast in de Zorgbrede Governancecode, het landelijke kader voor toezicht op het bestuur in de zorgsector. Uiteraard wordt ook rekening gehouden met andere wet- en regelgeving zoals de Wet op de ondernemingsraden en de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.

In 2021 heeft de raad van toezicht twee bijeenkomsten besteed aan de zelfevaluatie. Er is onder andere gereflecteerd op vraagstukken als waardengericht toezicht en de concrete invulling daarvan in relatie tot de waarden van Joris Zorg. De raad wil nog meer aandacht besteden aan strategische discussies en aan het goed onderhouden van de contacten met de diverse gremia. Ook de eigen scholing, werkwijze en taakverdeling van de raad van toezicht werden besproken. De voorzitter gaat een opleiding volgen om goed leiding te kunnen geven aan de toezichthoudende taak van de raad van toezicht. Daarnaast is ieders werkervaring in een gesprek met voorzitter of vicevoorzitter opnieuw getoetst op relevantie voor het werk als toezichthouder.

De raad van toezicht is toetsbaar op de eisen die de Nederlandse Vereniging voor Toezichthouders in de Zorg (NVTZ) aan toezichthouders stelt. Zie hiervoor de website van de [NVTZ](#).

Cliëntenraad

Voor Joris zorg en dus ook voor de cliëntenraad stond 2021 opnieuw voor de uitdaging om door de Coronabeperkingen de zorg en behartiging van de cliënten zo goed mogelijk waar te maken.

De goede zorg en belangenbehartiging voor de cliënten van Joris zorg hebben we kunnen realiseren door constructieve samenwerking tussen de medewerkers van Joriszorg, alle verwanten, vrijwilligers, de verwantencommissies en de cliëntenraad.

De ervaringen met Corona in 2020 hebben we steeds als uitgangspunt genomen om de cliënten zo min mogelijk te belasten met de beperkingen, rekening houdend met alle belangen.

In 2021 zijn de volgende adviezen uitgebracht:

26-02-21	De CR besluit tot positief advies over de aanvraag huisregels.
26-02-21	De CR besluit tot positief advies over het continuïteitsplan.
21-05-21	De CR besluit tot instemming voor de VIP procedure met voorgestelde aanscherping.
25-06-21	De CR besluit tot positief advies voor de jaarrekening 2020.
25-06-21	De CR besluit tot instemming met het plaatsingsbeleid.
27-08-21	De CR besluit tot instemming met de aanvraag om door te gaan met leverancier Aivex.
27-08-21	De CR besluit tot instemming met de aanvraag basisindicatoren veiligheid.
26-11-21	De CR besluit tot instemming met het draaiboek Corona.
13-12-21	De CR besluit tot een positief advies over aanstelling WZD-functionaris

Daarnaast heeft de cliëntenraad zich in 2021 (maandelijks vergadering) bezig gehouden met:

- Werving nieuwe leden voor de cliëntenraad. Er zijn nog steeds vacatures.
- De bestaande verwantencommissies proactief betrekken bij het wel en wee op de locaties.
- Verder doorontwikkeling van de klantreis
- Huishoudelijk reglement van de cliëntenraad vastgesteld (i.v.m. de nieuwe wet medezeggenschap).
- Overleg met de leverancier van de wasverzorging in verband met klachten. Dit onderwerp komt in 2022 opnieuw aan de orde.
- Doorontwikkelingen besproken van de eerstverantwoordelijke verpleegkundige en het multidisciplinaire overleg.
- Welzijnsactiviteiten en het kleinschalig leven, onder anderen eten en drinken.
- Doorontwikkeling van de leefpleinen.
- Uitwisseling van ideeën over de toekomst van Joris Zorg met de bestuurder, de raad van toezicht en de cliëntenraad (juni 2021)

- Overeenkomst Cliëntenraad - Joris Zorg in het kader van de implementatie van de nieuwe wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen(WMCZ)
- Medewerking aan de PREZO-audit.
- Meedenken via de Joris strategiebijeenkomsten en het Joris Verbindt-project om de uitdagingen van de zorg in de nabije toekomst vorm te geven.

Verpleegkundige adviesraad (VAR)

Wat doet de VAR?

De VAR van Joris Zorg houdt zich bezig met de kwaliteit van zorg en de professionele ontwikkeling van de zorgmedewerkers. Dit doet de raad onder andere door het oppakken van signaleren uit de organisatie over zaken die niet goed lopen of beter zouden kunnen. De raad onderzoekt deze knelpunten en geeft advies aan het managementteam over verbeteringen.

Wie zitten in de VAR?

In de VAR zitten bij voorkeur zorgmedewerkers van de verschillende locaties van Joris Zorg. In 2021 verlieten twee medewerkers de VAR en twee nieuwe leden kwamen erbij. Ook kreeg de VAR een nieuwe notulist, Nicolien Govers. Eind 2021 bestond de VAR uit negen leden: Yvonne van Nunen (sinds 2021 voorzitter), Conny Emmen, Hilde van den Berg, Irma van Balkom, Yvonne Waterschoot, Cindy van den Biggelaar, Anke Sanders, Yvon Bierens en Hermine van den Dool.

Wat heeft de VAR gedaan in 2021?

Eind 2020 heeft de VAR besloten om het thema innovatie en zorgtechnologie los te laten. Er is toen een medewerker zorgtechnologie aangesteld die met dit thema aan de slag is gegaan. Helaas heeft heel 2021 in het teken van Corona gestaan, waarbij de VAR er tegenaan liep dat veel onderwerpen vooruit geschoven zijn. Wel is de VAR bezig geweest met Joris familie en de werkwijze van de aandachtsfunctionarissen.

Verder is de VAR meer contact gaan zoeken met de bestuurder en de managers. Door de ontwikkelingen op ICT-gebied, zijn een aantal zaken in positieve zin veranderd. Daarnaast heeft VAR zich verdiept in het functiehuis, met name de functie van verpleegkundige.

Voor de bekendheid van de VAR is onder andere een filmpje geplaatst op Joris familie. Ook is de VAR begonnen om iedere maand een quote te plaatsen. Daarnaast is er met Sinterklaas wat lekkers uitgedeeld en is er een prijsvraag (woordzoeker) geweest.

Wat zijn de plannen van de VAR voor 2022?

De VAR gaat aan de slag met de kwaliteit van zorg en de vraag hoe deze verder te verbeteren en beïnvloeden zijn. Landelijk hebben VAR's instemmingsrecht gekregen op kwaliteitsplannen.

De doelen van de VAR zijn verder:

- Verbeteren van kwaliteit van zorg;
- Zorgen dat het beleid beter aansluit bij de professionele beroepsuitoefening.
- Streven naar een grotere betrokkenheid van de zorg professional.
- Streven naar een groter draagvlak bij nieuw beleid.

Vanuit de inventarisatie zijn de volgende onderwerpen naar voren gekomen, waar de VAR zich in 2022 verder op willen gaan richten:

- Knelpunten ICT-systemen;
- Aandachtsfunctionarissen;
- Beperkt lezen door collega's van onder andere het ECD, Joris familie en protocollen;

Verder richt de VAR zich in 2022 ook op:

- Het verbreden van het draagvlak van de VAR en het voortdurend blijven zoeken naar contact met de achterban;
- Het nauwer contact zoeken met de bestuurder en managementteam om beter aan te sluiten bij de lopende ontwikkelingen.
- Het nauwer betrokken zijn bij onder andere de kwaliteitsplannen.

Tot slot maakt de VAR zich zorgen om het tekort van medewerkers, nu en in de toekomst en ligt de focus van de VAR op wat VAR zou kunnen bijdragen aan oplossingen. Behoud van medewerkers en aandacht voor complimenten geven zijn twee belangrijke aspecten daarbij!

Ondernemingsraad

De ondernemingsraad (OR) van Joris Zorg heeft in 2021 elf keer in verband met Corona voornamelijk digitaal via MS-teams vergaderd. Daarnaast is er tien keer een overleg geweest met de bestuurder. Verder zijn er diverse digitale overleggen geweest in verband met de Corona-maatregelen. De OR heeft voorafgaand aan de OR-overleggen Teams-werkoverleggen gevoerd waarin verdieping plaatsvond in verschillende onderwerpen zoals het continuïteitsplan, het ontruimingsplan, de wijziging van de organisatiestructuur, het plan van aanpak voor risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E), de uitbreiding van de diensten, de afbouwregeling van het salaris en de inhuur van verschillende externen.

In verband met de Corona-maatregelen (en doordat de collega's voortdurend bezig waren met het beperken van de hiermee samenhangende gezondheidsrisico's voor de Joris Zorg-cliënten) was het aantal themabijeenkomsten dat de OR in 2021 voor de achterban heeft georganiseerd, zeer beperkt. De ondernemingsraad heeft ondanks de Corona-maatregelen de tweedaagse scholing kunnen volgen. De deelname aan bijeenkomsten van Lomoz (OR-platform voor Zorg en Welzijn) voor verdieping in de taken van de OR en om te kunnen netwerken was in 2021 door de Corona-maatregelen gering.

De OR heeft op afroep overleg gehad met de manager HRM over lopende zaken, zoals de veranderingen van de organisatiestructuur, het ziekteverzuim en actualiteiten die binnen Joris Zorg spelen. Managers of stafleden zijn, als dit wenselijk was, ook op afroep uitgenodigd. De ondernemingsraad heeft in 2021 één keer overleg gehad met de raad van toezicht en een gezamenlijk overleg met raad van toezicht, cliëntenraad, managementteam en stuurgroep wijkverpleging.

De ondernemingsraad heeft op de volgende onderwerpen een positieve advies- en instemmingsbesluiten gegeven:

- Adviesbesluit De functies van gastheer/vrouw avond en keuken assistent te laten vervallen;
- Adviesbesluit Vaststellen continuïteitsplan;
- Adviesbesluit Inzet externe inhuur voor het project roosteren, plannen en flexinzet;
- Instemmingsbesluit Voortzetten van de huidige afbouwregeling salaris;
- Instellingsbesluit Plan van aanpak RIE;
- Instemmingsbesluit Uitbreiding diensttijden;
- Adviesbesluit Inhuur organisatieadviseur;
- Instemmingsbesluit voorbereiding diensten;
- Instemmingsbesluit Opleidingsjaarplan 2022;
- Adviesbesluit PSA;
- Adviesbesluit Wijziging Organisatiestructuur;
- Instemmingsbesluit Ontruimingsplan (Locatie Groenendaal).

De ondernemingsraad heeft ter informatie ontvangen en besproken de MT-berichten, de jaarrekening over 2020, managementinformatie en kwartaalrapportages, de begroting voor 2022, de RIE en verzuimcijfers, het kwaliteitskader/-plan en het scholingsplan, corona-informatie en de hieruit voortvloeiende acties, de ontwikkelingen met betrekking tot het leefplein.

SAZ

De locatie Hoogeloon van Joris Zorg is ontstaan uit het burgerinitiatief in Hoogeloon. Dit heeft geleid tot een zorg coöperatie, die in formele samenwerking met Joris Zorg reguliere WMO-, ZVW- en WLZ-zorg levert in Hoogeloon. De verantwoordelijkheid voor de initiatieven in Hoogeloon is vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst van Joris Zorg met Stichting Samen Anders Zorg (SAZ). Het bestuur van SAZ is verantwoordelijk voor de inspraak via een verwantencommissie en/of verwantenavonden van de zorgvilla's in Hoogeloon en neemt deel aan de cliëntenraad van Joris Zorg. Een aandachtspunt voor het komende jaar is hoe preventie in Hoogeloon verder vorm kan krijgen.

Kwaliteit van zorg

Regiegroep kwaliteit

Vanaf 2020 werkt Joris Zorg met een regiegroep kwaliteit. Deze is in het leven geroepen om te zorgen voor meer verbinding tussen alle algemene ontwikkelingen en (implementatie-)trajecten op het gebied van kwaliteit en veiligheid van de zorg. De regiegroep bestaat uit een manager, regieverpleegkundige, coördinerend verpleegkundige, medewerker Joris advies, specialist ouderen geneeskunde en beleidsadviseurs. Tot de taken van de regiegroep horen onder andere het ondersteunen van de zorgteams bij het monitoren van kwaliteit en veiligheid. Ook wordt vier keer per jaar overlegd met de coördinerend verpleegkundigen. Op deze manier wordt het Joris-breed op een uniforme manier aan de kwaliteit van zorg gewerkt.

Interne audits:

In de regiegroep is ook aandacht voor de interne audits. In 2021 hebben deze plaatsgevonden op (onder andere) de onderwerpen medicatieveiligheid en elektronisch cliëntendossier (ECD). Daarnaast heeft ook de verplichte meting basisindicatoren plaatsgevonden, waarbij de coördinerend verpleegkundigen een kleine audit op deze onderwerpen bij elk team gehouden hebben.

Uitbreiding behandelplaatsen

In 2019 zijn 24 extra behandelplaatsen aan Joris Zorg toegekend. Hiervoor is de inzet van Novicare, onze samenwerkingspartner voor de (para-)medische zorg op consultbasis uitgebreid. Door regionale afspraken vanwege de corona-doorstroom is het aantal cliënten met behandeling in 2020 gemiddeld verder toegenomen.

Bij Vestakker heeft de uitbreiding van de behandelplaatsen vertraging opgelopen. Het voornemen is om begin 2022 te starten met het geven van zorg met behandeling.

PREZO care:

In 2021 hebben zowel de uitgestelde tussentijdse audit als de eind audit plaatsgevonden die volgden op de externe participerende audit PREZO care die in 2019 plaatsvond. Deze audit is goed verlopen met als resultaat dat het keurmerk nog geldig is tot begin 2023.

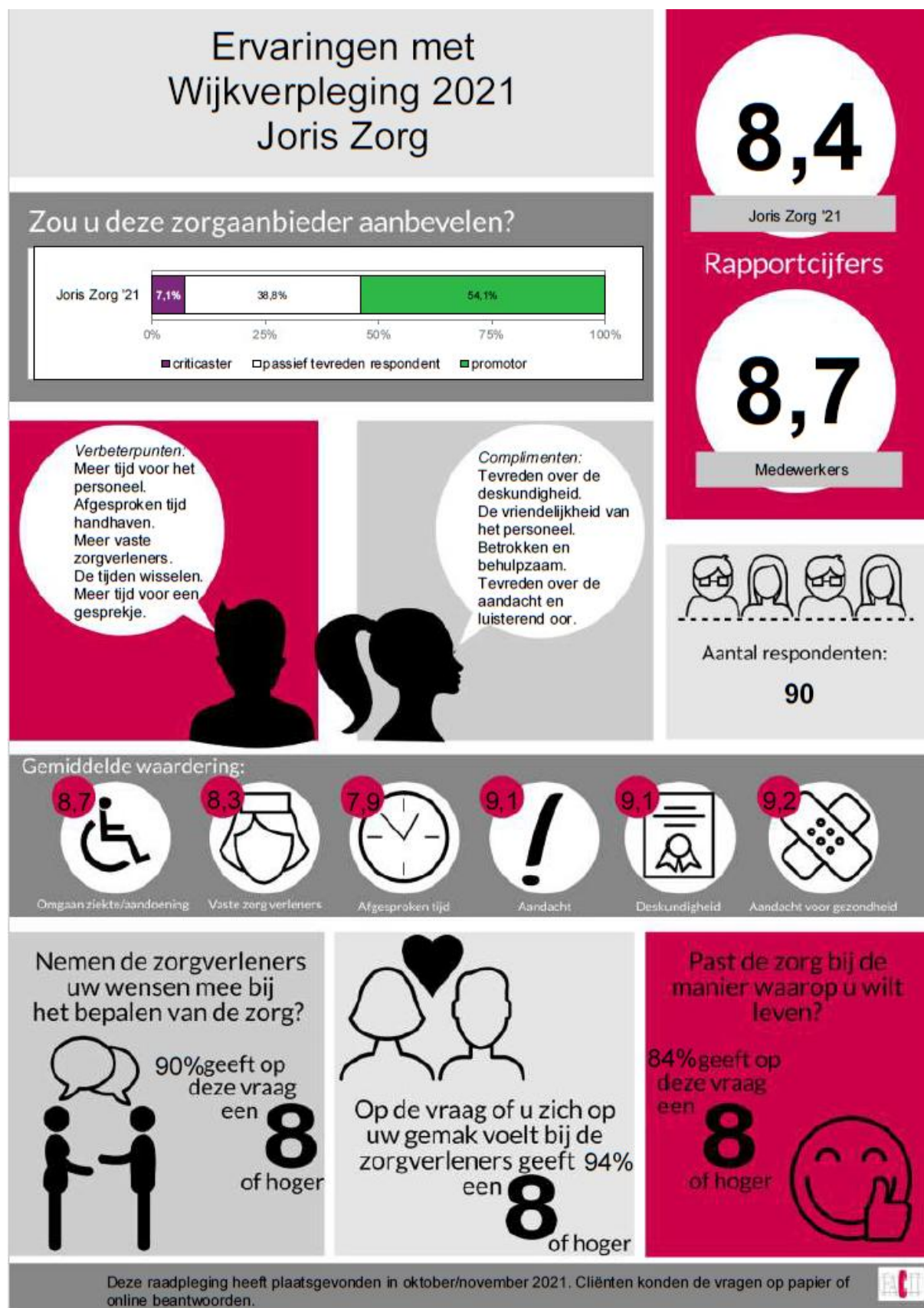
Een mooie uitspraak die de auditor in februari te horen kreeg: 'Ze staan altijd voor mij klaar. Ik hoef maar te kijken en ze zijn er. Wat ik belangrijk vind is dat als ik ze nodig heb dat ze er zijn. Ik doe gelukkig ook nog een aantal dingen zelf. Verder is het prima geregeld. Je kan hier altijd terecht. We zijn mensen onder elkaar'. (Bron: narratief interview; cliënt)

Bij de eindaudit was de conclusie: 'Als auditteam herkennen wij uw organisatie als waardengedreven op weg naar personsgerichte kleinschaligheid, waar u op een aantal locaties al uitdrukkelijk bent. Waarin een bewoner 'Kempische gemoedelijkheid' herkent. Uw medewerkers ervaren elkaar daarbij als samen opwerkend, en hebben een instelling om te blijven leren en ontwikkelen. Een uitdaging is om met een lastige arbeidsmarkt te kunnen voorzien in toereikende bezetting.'

PREM Wijkverpleging 2021

PREM staat voor Patient Reported Experience Measurement. Uit deze cliëntenraadpleging onder de cliënten van de thuiszorg komt naar voren dat de cliënten erg tevreden zijn. De zorgverlening

beoordelen zij met een 8,4 en de medewerkers met een 8,7. In het bijgevoegde overzicht vindt u hierover meer informatie.



Zorgkaart Nederland

In 2021 heeft de Kwaliteitsraad van Zorgkaart Nederland het gebruik van de totaalscore van Zorgkaart Nederland geadviseerd om vergelijkbaarheid mogelijk te maken. Daarom heeft Joris Zorg ervoor gekozen om via Facit een belteam in te schakelen om de cliëntervaringen op te halen voor Zorgkaart Nederland Totaal.

In 2021 werd Joris zorg met een 8,1 beoordeeld door in totaal 132 respondenten. Een deel hiervan is behaald door telefonische interviews. De managers en (coördinerend) verpleegkundigen van de verschillende locaties houden de waarderingen bij en bespreken deze met de verwantencommissies. Zo nodig worden gerichte acties uitgezet.

VIP kaarten

De cliënt of zijn familielid beleeft de zorg en andere dienstverlening van dichtbij. Bij ideeën hoe het beter kan of als iemand tegen een probleem aanloopt, horen wij dat graag door het invullen van de VIP-kaart. Deze kaart komt terecht bij de verantwoordelijk manager die het oppakt. Alle VIP-kaarten worden verzameld zodat ze onder andere door het managementteam besproken kunnen worden. De opmerkingen op de VIP-kaarten worden doorgaans tot tevredenheid opgelost.

Cliëntvertrouwenspersoon:

Soms is het moeilijk om onvrede direct te bespreken met de betrokkene. In zo'n situatie kan de cliëntvertrouwenspersoon (tevens klachtenfunctionaris) ingeschakeld worden.

De cliëntvertrouwenspersoon heeft als taak te luisteren naar de onvrede en te helpen met het oplossen daarvan. Daarnaast kan hij/zij informeren over de klachtenregeling, de klager adviseren en desgevraagd helpen met het formuleren van de klacht. De cliëntvertrouwenspersoon registreert de meldingen van onvrede, de werkzaamheden die hij/zij verricht heeft en de resultaten (zonder verwijzing naar de persoon) zodat deze gegevens benut kunnen worden voor kwaliteitsverbetering.

Cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang:

De cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (Wzd) heeft tot taak om de cliënt of diens vertegenwoordiger op diens verzoek advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met onvrijwillige zorg, de opname of de klachtenprocedure.

Bij D'n Bolle Akker in één melding binnengekomen en bij De Nachtegaal twee meldingen. Van deze drie meldingen zijn er twee naar tevredenheid afgehandeld. Ook de derde melding is opgepakt. Deze was anoniem ingediend waardoor terugkoppeling naar de indiener niet mogelijk was.

Klachten

Twee klachten zijn in 2021 ingediend bij de regionale klachtencommissie waar Joris Zorg aan verbonden is. Beide klachten zijn behandeld en de verbeterpunten die hieruit naar voren komen, worden opgepakt.

Calamiteiten

In 2021 is er geen calamiteit gemeld bij IGG (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd).

Infectiepreventiecommissie

Er is door de infectiepreventiecommissie in 2021 gewerkt aan verschillende verbeterpunten zoals de schoonmaak, BRMO (bijzonder resistente micro-organismen), urineweginfectie bij ouderen en de

taakverdeling tussen de coördinerend verpleegkundigen, de aandachtfunctionarissen en de infectiepreventiecommissie. Met deze punten is een start gemaakt in 2020 en is een vervolg gemaakt in 2021.

Uiteraard is ook in 2021 Corona veelvuldig besproken en is hiervoor een stappenplan uitbraak covid-team opgesteld en vastgesteld. Daarnaast zijn er drie bijeenkomsten geweest met aandachtfunctionarissen waar onderwerpen besproken en geschoold worden. Dit betrof de onderwerpen urineweginfectie bij ouderen, handhygiëne en desinfectans, schoonmaak bij cliënten met cytostatica, schoonmaak en desinfecteren tilhulpmiddelen en BRMO. De scholing handhygiëne is inmiddels uitgebreid via e-learning naar alle medewerkers vanaf niveau 2. Alle huishoudelijke medewerkers hebben aangepast e-learning programma gehad.

Voedselveiligheid is met de wijziging van de instellingskeukens naar kleinschalige woonkeukens extra onder de aandacht gebracht en is een structureel agendapunt voor de infectiepreventiecommissie.

Via internet is aandacht besteed aan vaste items zoals handhygiëne en gebruik Persoonlijk Beschermende Middelen, het NORO-virus en aan MRSA en vakanties. Geen vast item, maar wel op intranet gedeeld is de Global Handwashing Day op 15 oktober 2021.

De notulen van de vergaderingen van de infectiepreventiecommissie zijn breed gedeeld via intranet.

En over de influenzavaccinatie is in 2021 een vragenlijst onder medewerkers verspreid. De uitkomsten hiervan zijn gebruikt om in 2021 meer medewerkers te motiveren om een vaccinatie te halen. In 2021 hebben 15 meer medewerkers dan vorig jaar het vaccin ontvangen.

Project Voorliggend Veld en Zicht op dementie.

In het kader van het project Voorliggend Veld is met zeven VVT-organisaties (Amaliazorg, Anna Ouderenzorg, Archipel Zorggroep, Joris Zorg, Oktober, Valkenhof en Vitalis WoonZorg Groep) samengewerkt. Vanuit een systeem van leren, experimenteren, leren en kennis delen is onder andere gewerkt aan:

- Herdruk en verspreiding dementiewijzers met omgangstips en veel gestelde vragen
- Herdruk en verspreiding boekje 'zonder zorgen mantelzorgen'
- Pilot mantelzorgconsulent bij Vitalis, uitwisseling ervaring en kennisdeling
- Verdere uitrol van de Morgen Gezond Weer op Kaart
- Uitwisseling en kennisdeling rondom Positieve gezondheid
- Kennisdeling Maatjesproject Ananz
- Langer Thuis Kompas, pilots samenwerking met fysieke seniorenpunten. Nieuw jasje, aanpassingen en zoektocht naar goede structurele borging met minimale belasting voor zorgorganisaties
- Emailcampagne, beter contact met mensen met dementie
- Plan van aanpak m.b.t. warme overdracht
- Opzet digitale archiefkast

Besloten is om in 2022 de samenwerking voortzetten onder de naam 'samen voor de mantel'.

Begin 2021 is ook gestart met een nieuw Ontwikkelplan Zicht op Dementie, waarvan Joris Zorg kartrekker is. Hierbij zijn elf zorgorganisaties betrokken uit de regio en de zorgtrajectbegeleiders van

zorgketen dementie Eindhoven e.o. en dementienetwerk Helmond de Peel. Alle organisaties hebben vanuit dit project meegeholpen met de acceptatietesten, zijn getraind en hebben in co-designsessie meegedacht over de invulling van een tweede VR-beleving (met Virtual Reality-brillen) gericht op het meeleven van gevorderde dementie. De eerste VR-beleving wordt nu nog volop ingezet in de regio. De opzet van de tweede VR-beleving zal in het tweede van 2022 gereed zijn.

Personeel en organisatie

Van P&O naar HRM

De afdeling P&O heeft in de afgelopen periode de stap gemaakt om zich verder te ontwikkelen tot een volwaardige HRM-afdeling voor Joris Zorg.

Met een hoog ziekteverzuim ten gevolge van corona is veel aandacht uitgegaan naar een verstevigde samenwerking met de Arbodienst en zijn de eerste stappen gezet om meer aandacht te besteden aan de preventie van ziekteverzuim. In het kader hiervan is ook bedrijfsmaatschappelijk werk ingezet. Er is een verbeterplan opgesteld aan de hand van de risico inventarisatie en evaluatie. Helaas is eind 2021 de bedrijfsarts teruggetreden en zijn met partner HCC afspraken gemaakt over de continuïteit.

De periode van COVID-19 heeft tevens veroorzaakt dat veel processen anders en sneller opgepakt moesten worden om nieuwe collega's of vervangers aan te stellen. Dit was een grote uitdaging en leidde ertoe dat een aantal processen en projecten verbeterd moesten worden. Ook is er voor gekozen om een laag van leidinggevendenden tussen teams en managers te ontwikkelen met name om het mogelijk te maken meer aandacht voor de medewerker te hebben. HRM heeft nieuwe functiebeschrijvingen opgesteld en een herontwerp van de organisatie opgesteld op basis van de input van coördinerend verpleegkundigen, medewerkers en het managementteam. Deze wijziging in de organisatie is eind 2021 goedgekeurd door de ondernemingsraad. Ook de cliëntenraad heeft de instemmingsaanvraag in 2021 besproken.

Deze ontwikkelingen vallen allemaal binnen het kader van Joris Energiek. Dit thema is ontwikkeld met input van de verschillende raden binnen Joris Zorg en de medewerkers.

Concreet gaat het bij dit thema om:

1. aandacht voor de medewerker door het voeren van de zgn. Sterk in je werk- gesprekken met de leidinggevende;
2. verbetering van de effectiviteit van de instroomprocessen;
3. met een brede aanpak van het verzuim het verzuimpercentage in 2022 terug te dringen van gemiddeld 11 % in 2021 naar 8 % in 2022;
4. het optimaliseren van de verwerking van de personele gegevens;
5. het ontwikkelen van de duurzame inzetbaarheid van medewerkers.

Het project roosteren/plannen en flexinzet is opgestart met een Quickscan welke inzichten gaf in de verbeterpunten en behoeften van de teams.

Binnen HRM is door Opleidingen veel aandacht besteed aan de begeleiding van leerlingen binnen het project veilig leerklimaat. Het lerend werken heeft zich sterk ontwikkeld en heeft ook geresulteerd in een mooi artikel over Joris Zorg in Onderwijs en Gezondheidszorg, nr. 5, september 2021.

Facilitaire dienstverlening

De facilitaire dienstverlening krijgt een duidelijker plaats in de organisatie door de aanstelling van een teamleider in de persoon van Tanya van der Wolf. Per 1 januari 2021 zijn alle teamondersteuners in Oirschot onder haar leiding gaan werken. Inmiddels zijn ook de woonondersteuners van de overige locaties hier aan toegevoegd.

In 2020 werd geconstateerd dat er op het gebied van schoonmaak verschillende verbeterpunten waren. De geplande trainingen in het kader van kwaliteitsverbeteringen konden door Corona niet plaatsvinden. Door middel van e-learning en 1-op-1-ondersteuning on the job zijn er duidelijk verbeteringen gerealiseerd.

Een ander aandachtspunt was het legionellabeheer. Met behulp van Water Totaal Beheer is duidelijk geworden dat er structureel en goed gespoeld wordt. Al met al is het beheer onder controle maar de legionella is echter nog niet weg. In 2022 zal daarom gestart worden met chemische reiniging.

Vanuit de cliëntenraad kwam het signaal dat cliënten en verwanten nog verbeterpunten hebben voor de wasverzorging. Zij hebben vraagtekens bij de kwaliteit en kledingstukken raken kwijt of doen er erg lang over voordat ze uit de was terugkomen. Om hierin verbetering aan te brengen, is een plan van aanpak gemaakt.

Per 1 januari 2022 geeft de teamleider facilitair ook leiding aan de afdeling Telefonie. Er wordt nu onderzocht of het wenselijk is om een FMIS (facilitair managementinformatiesysteem) uit te rollen dat dan in de loop van 2022 geïmplementeerd kan worden.

ICT-ontwikkelingen

In 2021 is de ontwikkeling van een totaalprogramma ICT voor Joris Zorg verder te hand genomen. Een stuurgroep, aangevuld met externe expertise op het terrein van informatie-architectuur, heeft het op zich genomen om Joris Digizorgt tot ontwikkeling te brengen. Concreet gaat het daarbij om de volgende programmalijnen voor de komende jaren:

De technische infrastructuur is op alle locaties op orde gebracht ter voorbereiding van het realiseren van de verdere ICT-ontwikkelingen. Ook is daarbij gewerkt aan het realiseren van mobiele werkplekken

Begonnen is met het implementeren van zgn. slimme zorgtechnologie. In het kader hiervan zijn er op de Nachtegalen pilots uitgevoerd met het gebruik van slimme sensoren en slimme sloten op de deuren. Cliënten, verwanten en medewerkers zijn nauw betrokken geweest bij dit project en ook de cliëntenraad heeft de ontwikkelingen nauwgezet gevolgd. Op basis van de leerervaringen van Nachtegalen is besloten om de slimme sensoren en slimme sloten in 2022 op alle locaties van Joris Zorg te realiseren.

Ook is in 2021 gewerkt aan het naar de cloud gaan (of zoals dit binnen Joris Zorg genoemd wordt 'Joris in de Wolken'). Het voornemen was om met een nieuwe leverancier op 11 december naar de cloud te gaan maar deze datum is helaas niet gerealiseerd. De overgangsdatum is nu verschoven naar 2022.

Inkoop

Binnen Joris Zorg was geen inkoopfunctie binnen de organisatie belegd. In de afgelopen periode werd duidelijk dat er veel op medewerkers afkomt als het gaat om nieuwe middelen en materialen, leveranciers en contracten. Op basis van een inkoopanalyse heeft Joris Zorg ervoor gekozen om in 2021 en 2022 een inkoper voor 16 uur per week in te huren om de inkoopprocessen en -verantwoordelijkheden in te richten en om de uitvoering ervan goed te beleggen.

Personeelssamenstelling

In onderstaand overzicht is de functieverdeling van het personeel van Joris Zorg weergegeven. Naast de medewerkers zijn er in totaal meer dan driehonderd vrijwilligers actief bij de verschillende locaties.

In 2020 zijn er op alle niveaus medewerkers geschoold om zich verder te ontwikkelen ten behoeve van een brede inzetbaarheid voor cliënten. In onderstaande tabel is dit niet op te maken omdat het gaat om EVV-ers (Eerste Verantwoordelijke Verzorgende) en contactverzorgenden.

Ook heeft er een uitbreiding plaatsgevonden op het gebied van behandeling. Joris Zorg heeft een lange verbintenis met Novicare. In het kader van verzwaring van cliënten worden tevens meer behandelaars ingezet. Onder deze behandelaars vallen ook niveau 5- en 6-medewerkers.

Onderdeel	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5/6	Overig niet zorggebonden	Leerlingen (BBL)	Totaal
Zorg Thuis (extramuraal)		0,43	5,59	7,37	2,23	0		15,62
Zorg op locaties (Wet Langdurige Zorg)	15,1	59,49	92,23	18,63	1,92	5,42		192,79
Huishoudelijke zorg thuis (Wet Maatschap. Onderst.)	22					0,98		22,98
Overige	1,39			0,81	3,24	36,21	19,52	61,17
Totaal	38,49	59,92	97,82	26,81	7,39	42,61	19,52	292,56 (FTE)

Financiën en risicoafwegingen

De keuzes in financiering zijn transparant en verantwoordelijkheden zijn duidelijk

In 2021 eindigt Joris Zorg met een positief exploitatieresultaat van € 833.545,- opgebouwd uit:

Exploitatiesaldo aanleunwoningen/appartementen	€ 82.532	(2020: € 120.967)
Exploitatiesaldo zorggebouwen	€ 952.005	(2020: € 685.858)
Exploitatiesaldo zorgverlening	€ -200.992	(2020: € 106.783)
Totaal	€ 833.545	(2020: € 913.608)

Het exploitatiesaldo van de aanleunwoningen 2021 is gedaald als gevolg van een stijging van de onderhoudskosten en afschrijvingskosten.

Het exploitatiesaldo van de zorggebouwen is in 2021 gestegen als een gevolg van een stijging van de omzet en een daling van de afschrijving.

Het exploitatiesaldo zorgverlening is naast de ontvangen schenkingen (€ 401.245) flink gedaald door onder andere lagere ontvangen subsidies (zorgbonus) en hogere personeelskosten.

Voor het Centrum van Levensvragen ontvangen subsidie (€ 216.416) is gelijk aan de gemaakte kosten hiervoor (verwerkt onder overige bedrijfskosten)

In de hiernavolgende tabel is de resultatenrekening weergegeven.

	2021	2020	Vershil
Opbrengsten zorgprestaties	25.054.921	24.181.077	873.844
Subsidies	752.512	1.146.906	-394.394
Overige bedrijfsopbrengsten	909.333	395.879	513.454
Opbrengsten	26.716.766	25.723.862	992.904
Personeelskosten	18.686.404	17.855.738	830.666
Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa	1.312.705	1.549.893	-237.188
Overige bedrijfskosten	5.464.075	5.040.146	423.929
Kosten	25.463.184	24.445.777	1.017.407
Bedrijfsresultaat	1.253.582	1.278.085	-24.503
Financiële baten en lasten	-420.037	-364.477	-55.560
Resultaat boekjaar	833.545	913.608	-80.063

Onderstaand zijn de voornaamste afwijkingen weergegeven.

- Opbrengsten zorgprestaties; lagere vergoeding Corona € 1.176.527, stijging kwaliteitsbudget € 342.929 en toename omzet reguliere zorg € 1.707.442.

- Subsidies; lagere zorgbonus € 576.021, eenmalige subsidie Centrum voor Levensvragen € 216.416 en lagere overige subsidies € 34.789.
- Overige bedrijfsopbrengsten; lagere opbrengst horeca € 32.512, lagere verhuuropbrengsten € 12.085, ontvangen schenkingen € 401.245 en hogere andere baten € 156.806
- Personeelskosten; lagere zorgbonus € 573.021, lagere personeel niet in loondienst € 84.718 en hogere kosten medewerkers in loondienst € 1.488.404.
- Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa; in 2021 is er een nieuw strategisch vastgoedbeheer vastgesteld (herijking levensduur van de panden). Onder andere hierdoor is de afschrijving gedaald met € 237.188.
- Overige bedrijfskosten; hogere onderhoudskosten € 132.728, eenmalige kosten Centrum voor Levensvragen € 216.416 en hogere overige kosten € 74.786.

Joris Zorg heeft een goede financiële positie. Uit de gerealiseerde resultaten mogen blijken dat er feitelijk ook een splitsing wordt gemaakt waarbij de financiële stromen gekoppeld zijn aan de doelstellingen daarvan. Bij de gebouwen is ook ruimte om onderhoud en noodzakelijke aanpassingen te doen.

Belangrijke risicoafwegingen voor 2021

Hieronder zijn de belangrijke risico's en uitgangspunten vermeld. Deze risico's zijn per kwartaal bespreekbaar gesteld in de RvT-vergaderingen en vooraf met het managementteam gewogen. Voor 2021 zijn de mogelijke voorziene risico's en aandachtspunten in de begroting opgenomen.

In beleidsrichtingen hebben we te maken met de volgende punten:

1. In 2021 heeft er wederom een verzwaring van de zorgzwaarte plaatsgevonden naar hogere ZZP's (met een hoger aandeel van de behandelcomponent). De noodzakelijke investeringen om ook ten behoeve van de uitbreiding huiskamers bij de locatie Sint Joris voor adequate behandel faciliteiten te zorgen zijn in 2021 afgerond waardoor het mogelijk maakt dat wij in 2021 de behandelcomponent verder hebben kunnen inregelen en uitbreiden. De realisatie van de voorgenomen en goedgekeurde behandelplaatsen voor de locatie Vestakker is tijdelijk uitgesteld. De voorinvestering in opleiding t.b.v. kwaliteitsverbetering is wel gerealiseerd.
2. Van verzorgingshuis naar verpleeghuis, de verzwarende cliëntengroep, stelt andere eisen aan iedereen. We bevinden ons in een leercurve met elkaar. In 2021 is geïnvesteerd in verdere multidisciplinaire samenwerking en de juiste deskundigheidsmix. Voor 2021 zijn de opleidingen EVV-er verder uitgerold en zijn verpleegkundigen en coördinerend verpleegkundigen op alle locaties ingezet. Zij zijn ingezet t.b.v. het testen, de verpleegkundige bereikbaarheid t.b.v. Corona-knelpunten, de cohort-ondersteuning in de regio en bij tijdelijke quarantaine afdeling van Joris Zorg. Ten gevolge van de besmettingen en verzuim is er een groot beroep gedaan op flexmedewerkers en ZZP-ers. Dit alles in een krapper wordende arbeidsmarkt waarin inzet duurder wordt ten gevolge van de inzet van ZZP-ers. In 2021 zijn de risico's met de raad van toezicht besproken mede in relatie tot Corona. De ambities van Joris Zorg moesten worden bijgesteld nu Joris Zorg met een hoger dan verwacht ziekteverzuim te maken kreeg.

3. Joris Zorg heeft in 2021 grote investeringen gedaan in de netwerkinfrastructuur. Deze investeringen zijn gekoppeld aan de kwaliteitsmiddelen. Met deze grote investeringen bereidt Joris Zorg zich voor de op toekomst waarin zorgtechnologie een steeds belangrijkere rol zal spelen.
4. Samenwerken wordt steeds meer gevraagd en Joris Zorg participeert in regionale projecten. Er wordt geparticipeerd in tenminste vijf projecten verbonden met transitie middelen WLZ. Joris Zorg heeft o.a. het projectleiderschap op zich genomen samen met Fontys Hogeschool in het project Langer Veilig Thuis. Het is voor een kleinere organisatie steeds de vraag of we flexibel genoeg zijn en voorzien zijn van voldoende denkcapaciteit om bewegingen die nodig zijn in te kunnen zetten. In netwerkverbindingen en samenwerkingen geven we dit binnen het VVT- platform Zuidoost Brabant met elkaar vorm. Juist in Corona-tijd heeft dit geleid tot snel handelen m.b.t. bijvoorbeeld beschermende hulpmiddelen en de gezamenlijke inzet t.b.v. cohortafdelingen in de regio.
5. Als gevolg van materiële nacontroles door zorgkantoren, zorgverzekeraars en gemeenten op de gedeclareerde zorgprestaties en maatschappelijke ondersteuning kunnen correcties noodzakelijk zijn op de gedeclareerde productie. De effecten van eventuele materiële nacontroles zijn vooralsnog onzeker. Stichting Joris Zorg heeft op basis van een risicoanalyse een zo nauwkeurig mogelijke inschatting gemaakt van de hieruit voortvloeiende risico's en verplichtingen. Daarbij is rekening gehouden met uitkomsten van interne en externe controles.