

Stichting Thuiszorgcentrale IVT

MAATSCHAPPELIJK JAARVERSLAG 2010



's-Hertogenbosch, 30 mei 2011

Maatschappelijk Verslag 2010

Inhoudopgave

1. Uitgangspunten van de verslaglegging	3
2. Profiel van de organisatie.....	4
2.1 Algemene identificatiegegevens	4
2.2 Structuur van de organisatie	4
2.2.1 Juridische structuur	4
2.2.2 Organisatorische structuur	4
2.2.3 Medezeggenschapsstructuur	5
2.3 Kerngegevens	6
2.3.1 Kernactiviteiten.....	6
2.3.2 Cliënten, productie, personeel en opbrengsten.....	6
2.3.3 Werkgebied	8
2.4 Samenwerkingsrelaties.....	8
3. Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering en medezeggenschap	10
3.1 Normen voor goed bestuur	10
3.2 Raad van Bestuur	10
3.3 Raad van Toezicht	10
3.4 Bedrijfsvoering	11
3.5 Cliëntenraad Thuiszorg	12
4. Beleid, inspanningen en prestaties	14
4.1 Meerjarenbeleid.....	14
4.2 Algemeen beleid verslagjaar	15
4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid.....	17
4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten	19
4.4.1 Kwaliteit van zorg	19
4.4.2 Klachten	23
4.4.3 Toegankelijkheid	23
4.4.4 Veiligheid	23
4.4.5 Meldingen Incidenten bij Cliënten.....	23
4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers	25
4.5.1 Personeelsbeleid	25
4.5.2 Deskundigheidsbevordering.....	27
4.5.3 Opleidingsresultaten	29
4.5.4 Kwaliteit van het werk	30
4.5.5 Zorgdossier	30
4.6 Samenleving	31
4.7 Financieel beleid	32

1. Uitgangspunten van de verslaglegging

Stichting Thuiszorgcentrale IVT is een professionele thuiszorgorganisatie met dienstverlening op het gebied van kraamzorg en thuiszorg. De activiteiten op gebied van jeugdgezondheidszorg zijn om strategische redenen gestaakt per 1 april 2010.

Met de introductie van de nieuwe huisstijl en logo is de handelsnaam gewijzigd van "Thuiszorgcentrale IVT" in "IVT kraam- en thuiszorg". De twee afzonderlijke afdelingen worden aangeduid als "IVT kraamzorg" en "IVT thuiszorg".

Conform de Regeling Jaarverslaggeving WTZi bestaat het Jaardocument uit de volgende drie elementen: Maatschappelijk Jaarverslag, Jaarrekening en "Feitelijke gegevens" digitaal aangeleverd via DigiMV.

Het Maatschappelijk Jaarverslag bevat een verantwoording van de activiteiten die in het kalenderjaar 2010 hebben plaatsgevonden binnen de organisatie, waar het betreft:

- Verpleging en Verzorging, gefinancierd vanuit de AWBZ;
- Hulp bij het Huishouden, gefinancierd vanuit de WMO;
- Thuiszorgactiviteiten op particuliere basis al dan niet gefinancierd met een PGB;
- Kraamzorgactiviteiten, gefinancierd vanuit de Zorgverzekeringswet;
- Prenatale zorgverlening;
- Jeugdgezondheidszorg op particuliere basis.

Bovenstaande geldt tevens voor de "Feitelijke gegevens" aangeleverd via DigiMV.

De Jaarrekening 2010 bevat de financiële verantwoording over het boekjaar dat loopt van 1 januari t/m 31 december 2010.

Dankzij de inzet van meer dan driehonderd gemotiveerde en gekwalificeerde medewerkers heeft IVT kraam- en thuiszorg dit jaar meer dan 2.350 cliënten voorzien van "Zorg op Maat".

Ir. B.M.H. van de Langenberg
Raad van Bestuur

Mr. P.L.M. Stieger
Voorzitter Raad van Toezicht

2. Profiel van de organisatie

2.1 Algemene identificatiegegevens

Naam: Stichting Thuiszorgcentrale IVT
 Handelsnaam: IVT kraam- en thuiszorg
 Adres: Hedikhuizerweg 7a
 Pc + plaats: 5222 BC 's-Hertogenbosch
 Telefoon thuiszorg HH: 073-6311300
 Telefoon thuiszorg V&V: 073-6330447
 Telefoon kraamzorg: 073-6312342
 Telefoon administratie: 073-6230209
 E-mailadres: info@ivt-zorg.nl ; info@ivtthuiszorg.nl ; info@ivtkraamzorg.nl
 Internet: www.ivt-zorg.nl ; www.ivtthuiszorg.nl ; www.ivtkraamzorg.nl
 Kamer v. Koophandel: 41058995
 AGB-code kraamzorg: 33008699
 AGB-code AWBZ: 750906
 AGB-code WMO: 690906

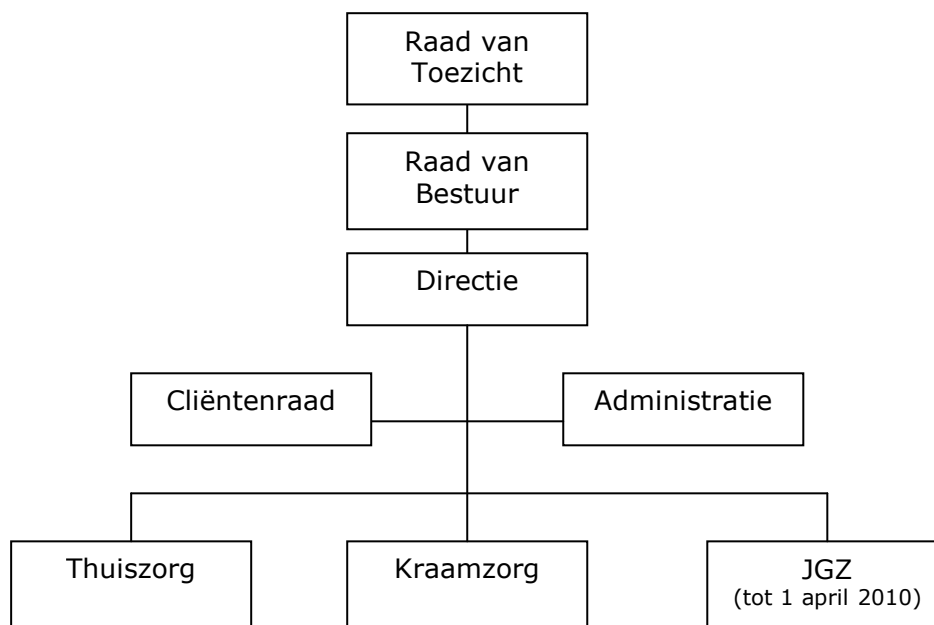
2.2 Structuur van de organisatie

2.2.1 Juridische structuur

De juridische structuur van IVT kraam- en thuiszorg is een stichting. De stichting hanteert het Raad-van-Toezicht-model. De Raad van Bestuur bestaat uit één persoon. De Raad van Toezicht bestaat uit drie personen.

2.2.2 Organisatorische structuur

Het organogram van IVT kraam- en thuiszorg zag er in 2010 als volgt uit:



Maatschappelijk Jaarverslag 2010

Thuiszorg en kraamzorg vormen de twee peilers van de dienstverlening van IVT. De activiteiten op gebied van jeugdgezondheidszorg zijn beëindigd per 1 april 2010. In 2010 werkten gemiddeld 274 medewerkers (= 137 FTE) bij IVT kraam- en thuiszorg.

De dagelijkse leiding is in handen van de Raad van Bestuur en de Directeur Zorg. Gedurende het gehele verslagjaar is de functie Raad van Bestuur vervuld door de heer B.M.H. van de Langenberg. Gedurende het gehele verslagjaar heeft mevrouw S.H. van Wijchen de functie van Directeur Zorg vervuld.

De Raad van Bestuur legt verantwoording af over het gevoerde beleid aan de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht bestaat uit drie personen.

2.2.3 Medezeggenschapsstructuur

De belangen van de cliënten thuiszorg worden behartigd door de Cliëntenraad Thuiszorg. Op 18 mei 2009 is de Cliëntenraad Thuiszorg geïnstalleerd. Op 1 januari 2010 hadden de volgende drie personen zitting in de Cliëntenraad Thuiszorg:

- De heer M. Koningstein (voorzitter)
- De heer E. Krol (secretaris)
- Mevrouw H. van Heck (lid)

Gedurende het verslagjaar hebben zich een aantal mutaties voorgedaan in de samenstelling van de Cliëntenraad Thuiszorg. Op 31 december 2010 hebben de volgende personen zitting in de Cliëntenraad Thuiszorg:

- De heer M. Koningstein (voorzitter)
- De heer E. Krol (secretaris)
- De heer F. Kling (lid)

Er is geen cliëntenraad kraamzorg.

Er is geen Ondernemingsraad of Personeelsvertegenwoordiging geïnstalleerd. De Raad van Bestuur heeft in 2010 het voorstel ingediend om de medezeggenschap binnen de organisatie inhoud te geven op basis van de Sociocratische Kringorganisatie Methode. Dit houdt in dat besluitvorming plaatsvindt op basis van sociocratische beginselen. Hiervoor zijn contacten gelegd met het Sociocratisch Centrum Nederland (www.sociocratie.nl). In 2011 zal aan deze ontwikkeling een vervolg worden gegeven.

2.3 Kerngegevens

2.3.1 Kernactiviteiten

Kraamzorg

- Verlenen van: partusassistentie, kraamzorg, uitgestelde kraamzorg, couveuse nazorg, kraamzorg bij adoptiekinderen, huishoudelijke kraamzorg.
- Cursussen: zwangerschapsgymnastiek, zwangerschapsyoga, borstvoedingsinformatiecursus, babymassage, workshops voor zwangeren en aanstaande ouders
- Servicepunt Kraamzorg: verkoop en verhuur borstkolven, uitleen van hulpmiddelen, cadeauartikelen

Jeugdgezondheidszorg (tot 1 april 2010)

- Avondconsultatiebureau voor Ouder-Kindzorg (particulier)

Hulp bij het Huishouden

- Hulp bij het Huishouden in het kader van de WMO
- Zorgverlening aan cliënten met een PGB of op particuliere basis

Verpleging & Verzorging

- AWBZ-toelatingen voor: persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding
- Zorgverlening aan cliënten met een PGB of op particuliere basis

2.3.2 Cliënten, productie, personeel en opbrengsten

Kerngegevens Kraamzorg en Jeugdgezondheidszorg	Aantal 2010	Aantal 2009
Cliënten:		
Aantal 0-4 jarigen in JGZ in verslagjaar	74	227
Productie:		
Aantal consulten 0-4- jarigen in verslagjaar	107	538
Aantal kraamverzorgingen in verslagjaar	1.236	1.279
Aantal kraamzorguren in verslagjaar	50.803	51.096
Aantal partusassistenties in verslagjaar	270	304
Aantal partusassistentie-uren in verslagjaar	734	822
Personeel:		
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar voor JGZ	0	3
Aantal FTE personeel in loondienst per einde verslagjaar voor JGZ	0,0	0,3
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar voor kraamzorg	66	63
Aantal FTE personeel in loondienst per einde verslagjaar voor kraamzorg	33,8	31,9
Opbrengsten:		
Totaal opbrengsten in verslagjaar voor JGZ	€ -/- 2.622,-	€ 11.888,-
Totaal opbrengsten in verslagjaar voor kraamzorg	€ 2.178.625,-	€ 2.128.059,-

Kerngegevens Verpleging & Verzorging	Aantal 2010	Aantal 2009
Cliënten:		
Aantal extramurale cliënten over het gehele verslagjaar	231	226
Aantal extramurale cliënten per einde verslagjaar	123	106
Productie:		
Aantal uren extramurale productie in verslagjaar	24.392	22.371
Personeel:		
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	37	42
Aantal FTE personeel in loondienst per einde verslagjaar	25,2	23,8
Opbrengsten:		
Totaal opbrengsten V&V in verslagjaar	€ 1.300.300,-	€ 1.168.921,-
Waarvan wettelijk budget voor aanvaardbare kosten	€ 1.148.608,-	€ 1.008.667,-
Waarvan overige opbrengsten	€ 151.692,-	€ 160.254,-

Kerngegevens Hulp bij het Huishouden (exclusief onderaannemerschap Actief Zorg B.V.)	Aantal 2010	Aantal 2009
Cliënten:		
Aantal cliënten per einde verslagjaar	668	479
Aantal cliënten over het gehele verslagjaar	813	588
Productie:		
Aantal uren productie in verslagjaar	94.727	67.211
Uitsplitsing productie (1)		
Waarvan Zorg in Natura	88.876	58.743
Waarvan via Persoonsgebonden Budget of particulier	5.851	8.468
Uitsplitsing Zorg in Natura (2)		
Waarvan basis Hulp bij het Huishouden (HH1)	88.876	52.911
Waarvan Hulp bij het Huishouden met kinderen jonger dan 12 jaar (HH2)	n.v.t.	5.832
Personeel:		
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	180	97
Aantal FTE personeel in loondienst per einde verslagjaar	81,1	43,8
Opbrengsten:		
Totaal opbrengsten HH in verslagjaar	€ 2.233.408,-	€ 1.536.947,-
Waarvan WMO-opbrengsten	€ 2.094.264,-	€ 1.352.408,-
Waarvan overige opbrengsten	€ 139.144,-	€ 184.539,-

2.3.3 Werkgebied

Het werkgebied van de afdeling kraamzorg strekt zich uit over Midden- en Noordoost-Brabant en de Bommelerwaard. Het kernwerkgebied wordt gevormd door de gemeenten 's-Hertogenbosch/Rosmalen, Vught, Sint-Michielsgestel, Boxtel, Schijndel en Heusden.

Het werkgebied voor Verpleging en Verzorging (AWBZ) beperkt zich hoofdzakelijk tot de gemeenten 's-Hertogenbosch/Rosmalen en Vught.

Het werkgebied voor Hulp bij het Huishouden (WMO) bestrijkt de gemeenten 's-Hertogenbosch/Rosmalen, Vught, Sint-Michielsgestel, Boxtel, Haaren, Schijndel en Heusden.

2.4 Samenwerkingsrelaties

Deze paragraaf bevat een overzicht van de organisaties met wie IVT kraam- en thuiszorg een officiële samenwerkingsrelatie is aangegaan voor de ondersteuning bij de uitvoering van de zorgverlening. De samenwerkingsrelaties zijn per kernactiviteit weergegeven.

IVT kraamzorg heeft als belangrijke samenwerkingsrelaties:

- Kring Verloskundigen van de Regio 's-Hertogenbosch;
- Jeroen Bosch Ziekenhuis 's-Hertogenbosch;
- Zorgverzekeraars UVIT, CZ, Achmea, Menzis, Multizorg, Agis, DSW en Zorg voor U);
- Stichting Zorg voor Borstvoeding (Borstvoedingcertificaat);
- Koning Willem I College (opleiding kraamverzorgenden);
- P3 Transfer (opleiding kraamzorg);
- Avent en Medela (borstvoedingshulpmiddelen);
- Instituut voor Thuiszorg IVT BV / Kraamzorg Plus (samenwerking);
- Kraamzorg Willy Mastebroek (samenwerking);
- VDA Kraamzorg (samenwerking);
- Vivent Kraamzorg (samenwerking).

IVT thuiszorg heeft als belangrijke samenwerkingsrelaties:

- Zorgkantoor Noordoost-Brabant (contractering AWBZ-zorgverlening);
- CIZ Centrum Indicatiestelling Zorg (Aanmeldfunctionaliteit);
- Gemeente 's-Hertogenbosch, Vught, Heusden, Boxtel, Haaren Schijndel en Sint-Michielsgestel (contractering Hulp bij het Huishouden WMO);
- Transferpunt Jeroen Bosch Ziekenhuis i.s.m. Zorgwissel Transfer;
- Centraal Administratie Kantoor (eigen bijdrage AWBZ en WMO);
- Koning Willem I College (opleiding verzorgenden en verpleegkundigen);
- Harting Bank (uitleen hulpmiddelen);
- Stichting Tranvorm (aansluitingsovereenkomst);
- CIT Centrum Individuele Thuiszorg (samenwerking);
- Puur Zorg Zorgbemiddeling (samenwerking);
- Instituut voor Thuiszorg IVT BV (samenwerking);
- Stichting Vivent (samenwerking);
- Matchingsunit gemeente 's-Hertogenbosch (reïntegratie);
- SUSA Uitzendorganisatie (vakantiekrachten Hulp bij het Huishouden).

Overige belangrijke relaties waaronder kapitaalverschaffers:

- Accountantskantoor van Uden BV (externe accountant);
- DNV Certification (HKZ-certificering);
- Calibris (erkenning leerbedrijf)
- IVT Holding BV (managementadvies, handelsnaam en akte van geldlening);
- ING Bank NV (huisbankier en bankgarantie);
- Dataconcept IT BV (software t.b.v. planning en administratie).

3. Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering en medezeggenschap

3.1 Normen voor goed bestuur

IVT kraam- en thuiszorg heeft zich gecommitteerd aan de zorgbrede Governance Code. Bestuurder noch toezichthouders zijn in privé handelsovereenkomsten aangegaan in het kader van de uitoefening van zorgverlening.

IVT kraam- en thuiszorg heeft geen participaties in andere rechtspersonen. Met Actief Zorg in Tilburg is een samenwerkingsovereenkomst gesloten. Actief Zorg verleent in onderaanneming Hulp bij het Huishouden aan cliënten in de gemeente 's-Hertogenbosch. De gemeente heeft hiervoor toestemming verleend.

3.2 Raad van Bestuur

Samenstelling Raad van Bestuur

Naam	Functie	Zittingsduur	Externe functies
Ir. B.M.H. van de Langenberg MBA	Raad van Bestuur	01-01-2010 t/m 31-12-2010	Bestuurder Instituut voor Thuiszorg IVT BV

IVT kraam- en thuiszorg heeft een eenhoofdige Raad van Bestuur. Sinds 1 augustus 2008 wordt deze functie ingevuld door de heer B.M.H. van de Langenberg. Taken en bevoegdheden van de Raad van Bestuur zijn vastgelegd in de statuten van de stichting en in het Reglement Raad van Bestuur. Het Reglement Raad van Bestuur en de Gedragscode Raad van Bestuur zijn opgesteld conform de richtlijnen van de NVZD.

Het salaris van de Raad van Bestuur wordt jaarlijks goedgekeurd door de Raad van Toezicht in overeenstemming met de Adviesregeling Arbeidsvoorwaarden Raden van Bestuur van de NVZD.

3.3 Raad van Toezicht

Samenstelling Raad van Toezicht

Naam	Functie	Zittingsduur	Externe functies
Mr. P.L.M. Stieger	Voorzitter	01-01-2010 t/m 31-12-2010	<i>Hoofdfunctie:</i> Advocaat Langstraat Advocaten
Drs. H.M.F.S. Currie-Steeghs, arts MBA	Lid	01-01-2010 t/m 31-12-2010	<i>Hoofdfunctie:</i> Bestuurder stichting Nuanze
Dhr. F.J.M. van Daal MSc	Lid	28-07-2010 t/m 31-12-2010	<i>Hoofdfunctie:</i> Máxima Medisch Centrum Bedrijfsmanager vrouw, moeder kind centrum

De Raad van Toezicht bestaat uit drie personen. Taken en bevoegdheden van de Raad van Toezicht zijn vastgelegd in de statuten van de stichting en het Reglement Raad van Toezicht. Het Reglement Raad van Toezicht is opgesteld conform de richtlijnen van de NVZD.

In 2010 is besloten dat leden van de Raad van Toezicht een beloning ontvangen voor hun activiteiten. Naast hun lidmaatschap van de Raad van Toezicht zijn de leden niet op enige andere wijze direct of indirect verbonden aan de organisatie.

Dr. A.L.M. van der Sanden is op 24 september 2009 afgetreden als voorzitter van de Raad van Toezicht in verband met het verstrijken van de tweede statutaire periode. Op 28 juli 2010 is de heer F.J.M. van Daal toegetreden tot de Raad van Toezicht. Mr. P.L.M. Stieger is benoemd tot voorzitter van de Raad van Toezicht.

De Raad van Toezicht heeft in 2010 acht keer vergaderd. De Raad van Bestuur is bij alle vergaderingen aanwezig geweest. Daarnaast is er een kennismakingsgesprek geweest met de Cliëntenraad Thuiszorg.

In 2010 heeft de Raad van Toezicht goedkeuring verleend aan de volgende besluiten:

- Nieuwe beloningscode Raad van Bestuur;
- Beleidscyclus Raad van Toezicht;
- Financieel Jaarverslag 2009;
- Maatschappelijk Jaarverslag 2009;
- Begroting 2010;
- Streven naar volwaardige accountantsverklaring;
- Benoeming nieuwe lid Raad van Toezicht;
- Beloning leden Raad van Toezicht;
- Begroting 2011;
- Statutenwijziging;
- Onderzoeken mogelijkheid wijzigen juridische organisatiestructuur;
- Voorbereiding invoeren Sociocratische Kringorganisatiemethode.

In 2010 heeft een functioneringsgesprek plaatsgevonden tussen Raad van Toezicht en Raad van Bestuur. De Raad van Toezicht heeft haar eigen functioneren niet beoordeeld.

In 2010 is de externe accountant uitgenodigd om de Jaarrekening 2009 te presenteren aan de Raad van Toezicht.

3.4 Bedrijfsvoering

Het managementteam van IVT kraam- en thuiszorg komt maandelijks bij elkaar in de volgende samenstelling:

- Bestuurder;
- Directeur Zorg;
- Hoofd Economische en Administratieve Dienst;
- Manager Thuiszorg;
- Manager Kraamzorg.

Binnen het managementteam worden tussentijdse managementrapportages besproken met informatie over onder meer: de prognose en de realisatie van de zorgverlening, wijzigingen in het medewerkersbestand, verzuimcijfers, financiële resultaten.

De managementrapportages zijn van essentieel belang voor een goed functionerend controle- en sturingsmechanisme. Jaarlijks wordt aan het begin van het jaar de begroting opgesteld. Tussentijds wordt de begroting bijgesteld op basis van ontwikkelingen die zich in de loop van het jaar hebben voorgedaan.

In de vergaderingen van het management team worden beleidszaken en de toekomstvisie besproken. Daarnaast worden de lopende zaken en belangrijke ontwikkelingen behandeld die zich zowel binnen als buiten de organisatie afspelen. Binnen het overleg wordt bepaald op welke wijze wordt ingespeeld op veranderende situaties in de omgeving en welke prioriteiten gesteld worden.

De Raad van Toezicht wordt door de bestuurder op de hoogte gesteld van belangrijke besluiten die door het Management Team zijn genomen, belangrijke personeelsmutaties en lopende procedures. Voorgenomen wijzigingen in het beleid en de gevolgen daarvan worden jaarlijks beschreven in het Beleidsplan.

3.5 Cliëntenraad Thuiszorg

De belangen van de cliënten thuiszorg worden behartigd door de Cliëntenraad Thuiszorg. Op 18 mei 2009 is de Cliëntenraad Thuiszorg geïnstalleerd. Op 1 januari 2010 hadden de volgende drie personen zitting in de Cliëntenraad Thuiszorg:

- De heer M. Koningstein (voorzitter)
- De heer E. Krol (secretaris)
- Mevrouw H. van Heck (lid)
- De heer F. Kling (lid)

Gedurende het verslagjaar heeft zich een mutatie voorgedaan in de samenstelling van de Cliëntenraad Thuiszorg. Op 31 december 2010 hebben de volgende personen zitting in de Cliëntenraad Thuiszorg:

- De heer M. Koningstein (voorzitter)
- De heer E. Krol (secretaris)
- De heer F. Kling (lid)

De Cliëntenraad Thuiszorg wordt gefaciliteerd met een eigen budget, een vergaderlocatie en secretariële ondersteuning. In de regel is de Directeur Zorg aanwezig bij de vergaderingen van de Cliëntenraad Thuiszorg, maar de Cliëntenraad Thuiszorg vergadert ook met enige regelmatigheid zelfstandig.

In 2010 is de Cliëntenraad vijf keer bijeengekomen: drie vergaderingen samen met de directie en/of bestuurder, twee vergaderingen zelfstandig. In de vergaderingen zijn onder meer de volgende onderwerpen behandeld:

- MIC-analyse 2009;
- Jaardocument en Jaarrekening 2009;
- Begroting en Jaarplan 2010;
- Benoeming lid Raad van Toezicht en kennismaking Raad van Toezicht;
- Nieuwe huisstijl IVT kraam –en thuiszorg;
- Informatiefolder Cliëntenraad Thuiszorg;
- Klachtenanalyse 2009;
- Kennismaking LOC.

Adviezen aan de directie:

De Cliëntenraad Thuiszorg heeft in 2010 advies uitgebracht aan de directie aangaande de volgende zaken.

M.b.t. MIC-procedure:

- Bij de MIC-meldingen een onderscheid maken tussen meldingen veroorzaakt door het gedrag van de cliënt en melding veroorzaakt door het gedrag van de medewerker;
- Het aantal meldingen afzetten tegen het aantal zorgmomenten;
- Opnemen van MIC-procedure en -meldingen in de basisscholing van de medewerkers.

M.b.t. Kwaliteit van Zorg:

Om een beter inzicht te krijgen in het planningsproces zijn leden van de Cliëntenraad Thuiszorg een dagdeel meegelopen op de planningsafdeling.

M.b.t. Benoeming lid Raad van Toezicht:

De Cliëntenraad Thuiszorg was tevreden over de kennismaking met de Raad van Toezicht en de benoeming van het nieuwe lid.

De Cliëntenraad Thuiszorg is aangesloten bij het LOC, lidmaatschapsnummer 5705. Van de werkzaamheden van de Cliëntenraad Thuiszorg is een jaarverslag opgesteld.

4. Beleid, inspanningen en prestaties

4.1 Meerjarenbeleid

IVT kraam- en thuiszorg heeft haar bedrijfsvoering dusdanig ingericht dat er ruimte is ontstaan om geleidelijk te groeien in omvang. Speerpunten in het beleid betreffen de continuïteit van de zorgverlening, een hoge kwaliteit van de zorgverlening en grote servicegerichtheid naar de cliënt.

Er is een Meerjarenbeleidplan 2008-2012 opgesteld waarin de missie en visie van IVT kraam- en thuiszorg zijn uitgewerkt. Het Meerjarenbeleidplan wordt periodiek geactualiseerd.

Missie:

"Het bieden van waardevolle ondersteuning ter bevordering van de gezondheid, het welzijn en de zelfredzaamheid van cliënten in hun thuissituatie".

Visie:

IVT heeft een veelzijdig zorgaanbod op gebied van thuiszorg en kraamzorg, met uitgebreide service en aanvullende dienstverlening. De cliënt staat centraal, wij kennen onze cliënten persoonlijk. Ook de medewerkers op kantoor kennen onze cliënten en hun zorgverleners. De zorgverlening wordt afgestemd op de wensen en behoeften van de cliënt, waarbij rekening gehouden wordt met de persoonlijke levenssituatie.

De kwaliteit en de tevredenheid van de dienstverlening van IVT wordt beleefd in de één-op-één-relatie tussen cliënt en medewerker(s) van IVT en brengen wij tot uitdrukking in:

- Betrouwbaarheid: afspraken m.b.t. de zorgverlening worden in overleg met de cliënt gemaakt en worden nagekomen;
- Flexibiliteit: snel inspelen op een wijziging in de wensen en behoeften van de cliënt;
- Creativiteit: zoeken van oplossingen buiten de gevestigde kaders om de cliënt van dienst te kunnen zijn;
- Deskundigheid: investeren in het op peil houden van de bevoegd- en bekwaamheden van onze medewerkers;
- Betrokkenheid: er wordt gewerkt met hart voor de zorg én er is tijd en aandacht voor de cliënt;
- Respectvolle bejegening: cliënten worden geaccepteerd, gewaardeerd en hun mening wordt serieus genomen.

Het ideaal van IVT voor haar cliënten is: iedere dag een vertrouwd gezicht.

In het meerjarenbeleid wordt bijzondere aandacht gevraagd voor de volgende peilers:

1. **Persoonlijke communicatie staat voorop.**

Tijdens kantooruren krijgen cliënten rechtstreeks een medewerker aan de telefoon, er wordt niet gewerkt met keuzemenu's of een bandje. In voorkomende situaties wordt een huisbezoek gebracht om de persoonlijke betrokkenheid van de organisatie te tonen. Ook wanneer bezoekers (onverwacht) op kantoor komen, worden ze vriendelijk en direct te woord gestaan door één van de medewerkers.

2. **Betrokkenheid en verantwoordelijkheid.**

De medewerkers van IVT kraam- en thuiszorg werken met hart voor de zorg én voor de cliënt. Bij de organisatie van de zorgverlening is IVT kraam- en thuiszorg verantwoordelijk voor:

- deskundige en betrokken medewerkers;
- betrouwbaarheid van de gemaakte afspraken;
- flexibiliteit ten aanzien van de te verlenen zorg.

3. **Een platte organisatiestructuur.**

De organisatiestructuur is overzichtelijk en heeft korte communicatielijnen. Verantwoordelijkheden liggen zo laag mogelijk in de organisatie. Hierdoor is onze organisatie makkelijk toegankelijk en kan zij flexibel inspelen op veranderingen. Problemen of tekortkomingen worden snel gesignaleerd en opgelost.

4. **Een gezonde financiële bedrijfsvoering.**

Activiteiten die worden ondernomen, worden vooraf beoordeeld op de toegevoegde waarde en de financiële haalbaarheid ervan. De organisatie werkt kostenbewust, waarbij de juiste prijs-kwaliteitverhouding als uitgangspunt wordt genomen. Medewerkers zijn zich ervan bewust dat de marges in de thuiszorg klein zijn en dat iedere euro die wordt uitgegeven, terugverdiend moet worden via de zorgverlening.

IVT kraam- en thuiszorg heeft een maatschappelijke verantwoordelijkheid: positieve financiële resultaten worden aangewend voor het verbeteren van de zorg-, hulp- en dienstverlening, voor het behoud van de werkgelegenheid en voor de continuïteit van de organisatie.

Jaarlijks wordt financiële verantwoording afgelegd op activiteitsniveau. Het streven is om iedere activiteit rendabel te exploiteren. Bij de besluitvorming over het starten en continueren van activiteiten is het verwachte financiële resultaat van een activiteit leidend. Daarnaast wordt het belang van de activiteit beoordeeld in relatie tot de maatschappelijke functie van de organisatie.

5. **Verantwoord personeelsbeleid.**

"Tevreden medewerkers zorgen voor tevreden cliënten". Medewerkers worden gewaardeerd om het aandeel dat zij leveren binnen de organisatie en de toegevoegde waarde die zij hebben voor de cliënten. Sterke persoonlijke kwaliteiten liggen in het verlengde van de functie die men heeft en worden optimaal benut. Medewerkers worden uitgedaagd zich te ontwikkelen.

4.2 **Algemeen beleid verslagjaar**

Het Beleidsplan 2008-2012 vormt de basis voor het opstellen van de jaarplannen. Onderstaand volgt een korte opsomming van de speerpunten voor de komende periode. De speerpunten worden in de jaarplannen van de verschillende afdelingen vertaald in resultaten en concrete acties. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de systematiek van de Balanced Scorecard.

Algemeen:

1. Terugdringen ziekteverzuim;
2. Verantwoord personeelsbeleid;
3. Invoeren en volgen van een werkbare beleidscyclus;
4. Plan van aanpak t.a.v. invoering nieuwe Huisstijl, communicatie en PR;
5. Monitoring van productie en financiën;
6. Organiseren van een goede overlegstructuur.

Thuiszorg V&V:

1. Efficiënte inzet van zorgpersoneel;
2. Invoering kwaliteitsindicatoren Zichtbare Zorg binnen afdeling V&V;
3. Terugdringen van het financieringstekort op de afdeling V&V.

Thuiszorg HH:

1. Nieuwe aanbestedingen gegund krijgen;
2. Behouden van het huidige personeel en het werven van nieuwe, goed gekwalificeerde medewerkers;
3. (Bij-)Scholen van medewerkers;
4. Efficiëntere verdeling van de taken op kantoor.

Kraamzorg:

1. Toename van het aantal vrouwen dat borstvoeding geeft na 3 maanden;
2. Uitbreiding van het aantal kraambedden op jaarbasis;
3. Overstap maken naar digitale planning;
4. Mogelijkheden onderzoeken voor een geboorte-/kraamhotel;
5. Invoeren van "Verantwoorde Normen Kraamzorg";
6. Efficiëntere taakverdeling binnen kantoor;

JGZ:

1. Besluit nemen over het al dan niet stoppen van het consultatiebureau en hierop adequate acties laten volgen.

Administratie:

1. Opzetten efficiënt administratieproces;
2. Verbeterd debiteurenbeheer.

Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

IVT thuiszorg verleent sinds 2007 Hulp bij het Huishouden in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) in de gemeenten 's-Hertogenbosch, Vught, Heusden, Sint-Michielsgestel, Boxtel en Schijndel. De organisatie is hierin zeer succesvol, getuige de toename van het aantal cliënten en medewerkers.

Bij de aanbestedingsprocedures wordt door de gemeente aan de zorgorganisaties een extra inzet gevraagd op gebied van Social Return. Dit betreft de inzet van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt bij de uitvoering van WMO-activiteiten. IVT thuiszorg heeft hier in 2010 invulling aangegeven middels een samenwerking met de Weenergroep (uitvoering WSW) en de Matchingsunit van de gemeente 's-Hertogenbosch (uitvoering WWB).

Wet Collectieve Preventie Volksgezondheid (WCPV)

Sinds 1994 heeft IVT een Avondconsultatiebureau voor Ouder-Kindzorg in de gemeente 's-Hertogenbosch. Ten tijde van de invoering van de Wet Collectieve Preventie Volksgezondheid heeft IVT bij de gemeente 's-Hertogenbosch meerdere malen het verzoek ingediend om deel te nemen in deze regeling. De gemeente 's-Hertogenbosch heeft deze verzoeken afgewezen.

In het najaar 2009 heeft de Raad van Bestuur het besluit genomen de activiteiten van het Avondconsultatiebureau te beëindigen met ingang van 1 april 2010. Alle cliënten zijn per genoemde datum overgedragen aan het consultatiebureau van hun keuze. De lopende gerechtelijke procedures bij de rechtbank zijn ingetrokken.

Automatisering

IVT kraam -en thuiszorg werkt met het automatiseringssysteem Conexus van Dataconcept IT BV. De planning en de administratieve afwikkeling van de activiteiten van de afdeling thuiszorg gebeuren met dit systeem. Tevens wordt via rapportages de benodigde managementinformatie uit het systeem gehaald.

De communicatie met de medewerkers V&V over de planning verloopt via Internet. Iedere medewerker heeft een eigen inlogcode en kan haar/zijn planning raadplegen en actuele informatie met betrekking tot wijzigingen in de zorgverlening inzien.

Daarnaast wordt de zorgverlening geregistreerd op basis van elektronische tijdregistratie met behulp van barcodescanners. Cliënten en medewerkers hebben ieder een eigen barcode. De medewerker scant de barcode van de cliënt bij binnenkomst en bij het uitgaan. Hiermee wordt het tijdstip van aanvang en einde zorgverlening vastgelegd. Deze gegevens worden gekoppeld aan de planning, waarna de administratie van de zorgverlening automatisch kan worden afgehandeld.

Voor de afdelingen kraamzorg en Hulp bij het Huishouden wordt nog geen gebruik gemaakt van elektronische tijdregistratie.

4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid

Het is de taak van de directie om jaarlijks het kwaliteitsmanagementsysteem en de doelstellingen te beoordelen. Aan de hand van de analyse van de resultaten en verslagen van interne audits en van diverse kwaliteits- en tevredenheidsonderzoeken worden nieuwe doelstellingen geformuleerd die het begin vormen van een nieuwe kwaliteitscyclus.

In het voorjaar van 2010 is een interne audit uitgevoerd rond het thema Personeelsbeleid. Binnen de afdeling kraamzorg is gefocust op de onderwerpen vroegsignalering, controles moeder en kind en MIC-meldingen. Binnen de afdeling thuiszorg is gefocust op de onderwerpen medicatieveiligheid, bevoegd- en bekwaamheid, EVV-schap en infectiepreventie.

In september 2009 is de recertificeringsaudit uitgevoerd door Det Norske Veritas (DNV). Op basis van de bevindingen bij de externe audit is in het najaar een verbetertrject ingezet op de volgende onderwerpen:

Verbetering gebruik zorgdossier Hulp bij het Huishouden (HH):

De afwijking van het zorgdossier HH richtte zich met name op het gebruik van zorgplannen. De formulieren die betrekking hebben op de anamnese, de beoogde resultaten en de evaluatie van het zorgplan en/of zorgproces, werden niet conform de richtlijnen ingevuld.

Bij een analyse van de situatie bleek dat de gehanteerde methodiek in het oude zorgdossier HH té veel vraagt van de cognitieve vermogens van veel medewerkers. Hierdoor bleken medewerkers onvoldoende in staat zich de informatie en kennis over het zorgdossier en de bijbehorende methodiek eigen te maken.

In het najaar is het zorgdossier HH op meerdere plaatsen aangepast en vereenvoudigd, waardoor het beter aansluit bij de belevingswereld van de medewerkers en de cliënten. Tevens is de nieuwe huisstijl binnen het zorgdossier HH doorgevoerd.

Verbetering gebruik zorgdossier Verpleging en Verzorging (V&V):

Het zorgdossier V&V is het afgelopen jaar een belangrijk onderwerp van gesprek geweest. De methodiek en de accuraatheid van zorgdossier V&V bleek één van de sterke punten te zijn evenals de wijze van rapporteren.

Tijdens de audit viel op dat handtekeningen ontbraken onder zorgplannen, geplande evaluaties niet systematisch werden uitgevoerd, en de formulieren niet compleet waren ingevuld. Tevens viel op dat medewerkers erg moesten zoeken in het zorgdossier naar waar bepaalde informatie te vinden was. Tijdens de teamvergaderingen van de afdeling V&V kwamen ook regelmatig signalen over de hanteerbaarheid van het zorgdossier.

Samen met de Aandachtvelders Zorgdossier, Coördinator V&V en Manager Thuiszorg zijn verbeteringen aangebracht in het zorgdossier V&V met betrekking tot de hanteerbaarheid en overzichtelijkheid. Tevens is de nieuwe huisstijl binnen het zorgdossier V&V doorgevoerd.

Verbetering beleid rondom bevoegd- en bekwaamheid van ingezette medewerkers:

Iedere medewerker houdt een bevoegd- en bekwaamheidsdocument bij, waarin ze één per twee jaar de intercollegiale toetsing voor elke - voor hun functie relevante - voorbehouden en/of risicovolle handeling plannen en laten afnemen. De toetsing gebeurt in een praktijksituatie door een Praktijktoetsverpleegtechnische Vaardigheden (PTV'er). De PTV'er toetst kennis, vaardigheden en gedrag, ofwel competenties, van de medewerker met behulp van een observatielijst van Vilans, die betrekking heeft op de betreffende voorbehouden of risicovolle handeling.

Tijdens de audit werd duidelijk dat dit proces niet goed verliep. Samen met de PTV'ers is gezocht naar een aanpassing van de werkwijze om het toetsen van de bevoegd- en bekwaamheden van de medewerkers en de registratie ervan te verbeteren.

4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten

4.4.1 Kwaliteit van zorg

IVT kraam- en thuiszorg is HKZ-ISO:9001 gecertificeerd sinds 2005. In 2008 is het HKZ-certificaat verlengd voor een periode van drie jaar, geldig tot 16 september 2011.

IVT kraam- en thuiszorg is sinds februari 2003 in het bezit van het WHO Unicef Certificaat Zorg voor Borstvoeding. Begin 2009 heeft de hercertificering plaatsgevonden door medewerkers van de stichting Zorg voor Borstvoeding. Het borstvoedingscertificaat is geldig tot en met 2012.

Eens in de twee jaar wordt een cliënttevredenheidsonderzoek gehouden onder de cliënten thuiszorg. Onder cliënten Verpleging en Verzorging (V&V) en cliënten Hulp bij het Huishouden (HH) is in 2010 een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd op basis van de Consumer Quality Index (CQI), volgens de richtlijnen van het Centrum Kalntervaring Zorg. De uitkomsten van de cliënttevredenheidsonderzoeken zijn na afloop gepresenteerd aan de medewerkers.

Resultaten CQI-meting afdeling V&V:

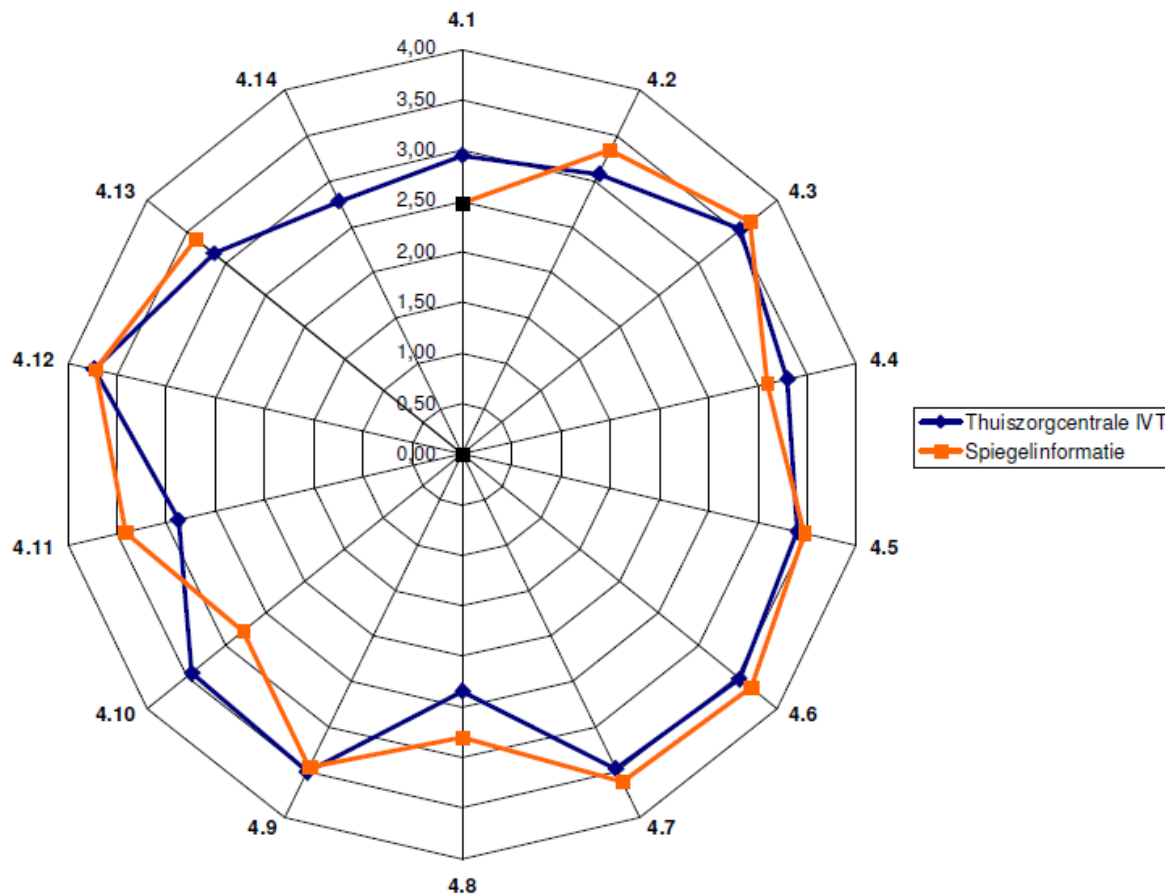
De cliënten V&V hebben in 2010 de ervaringen met IVT thuiszorg gewaardeerd met een 8,1. Dit was bij de vorige meting een 8,0.

De cliënten V&V hebben in 2010 de zorgverleners van IVT thuiszorg gewaardeerd met een 8,3. Dit was bij de vorige meting een 8,4.

De bevroegde onderwerpen zijn in te delen in een aantal dimensies van kwaliteit van zorg, te weten:

- 4.1 Zorg (behandel-) / leefplan
- 4.2 Ervaren inspraak en overleg
- 4.3 Ervaren bejegening
- 4.4 Ervaren informatie
- 4.5 Ervaren telefonische bereikbaarheid (en communicatie)
- 4.6 Ervaringen met lichamelijke verzorging
- 4.7 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening
- 4.8 Ervaringen met dagbesteding en participatie
- 4.9 Ervaren zelfstandigheid / autonomie
- 4.10 Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden
- 4.11 Ervaren veiligheid woon- leefomgeving
- 4.12 Ervaren betrouwbaarheid zorgverleners
- 4.13 Ervaren beschikbaarheid personeel
- 4.14 Samenhang in de zorg

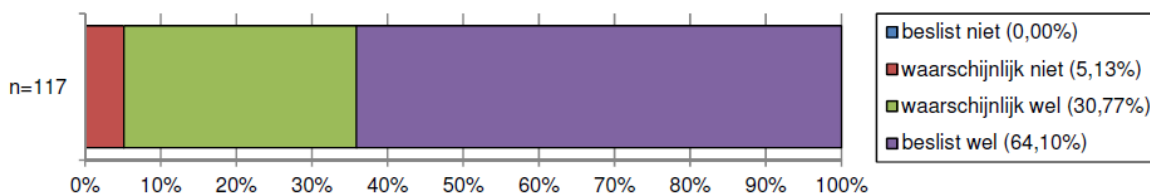
Onderstaand overzicht bevat een vergelijking van de scores per dimensie van de cliënten V&V tussen IVT en de Spiegelinformatie:



Resultaten CQI-meting afdeling Hulp bij het Huishouden:

De cliënten Hulp bij het Huishouden hebben in 2010 de ervaringen met IVT thuiszorg gewaardeerd met een 8,3. Dit was bij de vorige meting nog een 7,7.

De vraag "Zou u deze aanbieder (thuiszorgorganisatie of schoonmaakbedrijf) bij uw vrienden en familie, die hulp bij het huishouden nodig hebben, aanbevelen?" laat het volgende antwoordenpatroon zien:

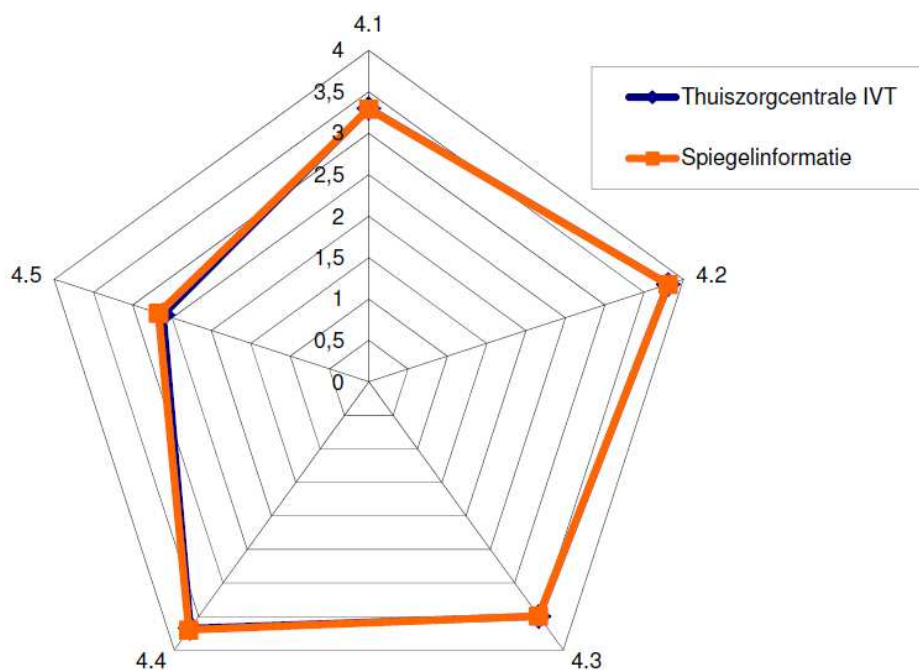


Antwoordcategorie	beslist niet	waarschijnlijk niet	waarschijnlijk wel	beslist wel
n	0	6	36	75

De bevroegde onderwerpen zijn in te delen in een aantal dimensies van kwaliteit van zorg, te weten:

- 4.1 Afspraken over de huishoudelijke hulp
- 4.2 Bejegening door de hulp bij het huishouden
- 4.3 Betrouwbaarheid van de hulp bij het huishouden
- 4.4 Deskundigheid van de hulp bij het huishouden
- 4.5 Effectiviteit van de huishoudelijke hulp

Onderstaand overzicht bevat een vergelijking van de scores per dimensie van de cliënten Hulp bij het Huishouden tussen IVT en de Spiegelinformatie:



Analyse van de resultaten van de CQI-meting afdeling thuiszorg

De Manager Thuiszorg heeft de resultaten van de cliënttevredenheidsonderzoeken V&V en Hulp bij het Huishouden geanalyseerd en een actieplan ter verbetering van de zorgverlening zoals deze ervaren wordt door de cliënten.

Binnen de afdeling Hulp bij het Huishouden wordt extra aandacht gegeven aan de volgende zaken:

- Verkorten van de wachttijd voor aanvang van de Hulp bij het Huishouden;
- Verbeteren van het schriftelijk vastleggen van de werkafspraken met de cliënt;
- Streven naar een vast aanspreekpunt binnen IVT;
- Meer aandacht voor veiligheid in de woning.

Binnen de afdeling Verpleging en Verzorging wordt extra aandacht gegeven aan de volgende zaken:

- Cliënten willen kunnen meebeslissen over welke medewerker de zorg verleent;
- Betere informatieverstrekking over rechten en plichten van de cliënt;

- Beperking van het aantal verschillende zorgverleners;
- Beter communiceren over wijzigingen in de planning;
- Meer aandacht voor veiligheid in de woning.

Resultaten van de CQI-meting afdeling kraamzorg

De cliënten kraamzorg hebben in 2010 de organisatie gewaardeerd met een 8,4 (spiegelinformatie = 8,4).

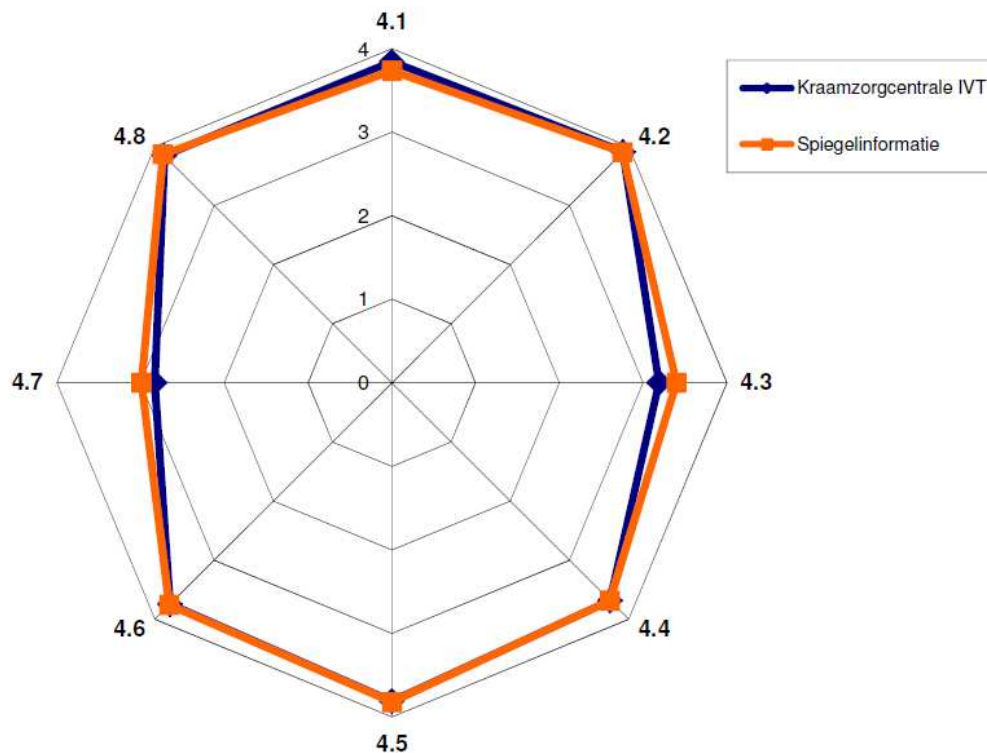
De cliënten kraamzorg hebben in 2010 de kraamverzorgenden van IVT kraamzorg tijdens de kraamperiode gewaardeerd met een 9,0 (spiegelinformatie = 9,0).

De cliënten kraamzorg hebben in 2010 de kraamverzorgenden van IVT kraamzorg tijdens de bevalling gewaardeerd met een 7,9 (vgl. de spiegelinformatie 8,1).

De bevroegde onderwerpen zijn in te delen in een aantal dimensies van kwaliteit van zorg, te weten:

- 4.1 Ervaren continuïteit van de zorg
- 4.2 Ervaren bejegening
- 4.3 Ervaren informatie en communicatie
- 4.4 Cliëntgerichtheid
- 4.5 Ervaren hygiëne
- 4.6 Ervaren effect van kraamzorg
- 4.7 Ervaren organisatie van zorg
- 4.8 Bekendheid met veilig slapen

Onderstaand de vergelijking van de scores per dimensie van de cliënten kraamzorg tussen IVT en de Spiegelinformatie:



De resultaten van het cliëntentevredenheidsonderzoeken onder cliënten Verpleging en Verzorging, Hulp bij het Huishouden en kraamzorg worden gepubliceerd via de website www.kiesbeter.nl

4.4.2 Klachten

De klachtenregeling van IVT kraam- en thuiszorg voldoet aan de wettelijke eisen. De regeling wordt vermeld op de website en in de informatiebrochures. Daarnaast worden cliënten geïnformeerd over de klachtenprocedure via een informatiebrief.

Klachten worden intern door het management van IVT kraam- en thuiszorg afgehandeld. Alle ingediende klachten in 2010 zijn naar tevredenheid van de cliënt afgehandeld. In géén enkel geval heeft de afhandeling van de klacht geleid tot een externe klachtenprocedure.

IVT kraam- en thuiszorg is aangesloten bij de Klachtencommissie van Branchevereniging BTN. De Klachtencommissie BTN bestaat uit drie onafhankelijke leden. In 2010 zijn door cliënten van IVT kraam- en thuiszorg géén klachten ingediend bij de Klachtencommissie BTN.

4.4.3 Toegankelijkheid

De organisatiestructuur en de bedrijfscultuur van IVT kraam –en thuiszorg zijn zodanig ingericht dat op een open manier gecommuniceerd wordt met cliënten, medewerkers en met andere belanghebbenden. De communicatielijnen zijn kort: de medewerkers op kantoor zijn rechtstreeks benaderbaar en zijn persoonlijk bekend met cliënten en met de medewerkers.

De locatie van IVT kraam- en thuiszorg is rolstoeltoegankelijk.

4.4.4 Veiligheid

In het kwaliteitsbeleid wordt aandacht besteed aan de veiligheid van cliënten en medewerkers:

- Medewerkers krijgen instructie in de omgang met verschillende hulpmiddelen;
- Voor alle werkzaamheden zijn hygiëneprotocolen opgesteld;
- Bij de verzorging worden beschermende maatregelen in acht genomen, zoals gebruik van handschoenen, handen wassen en gebruik van mondkapjes, etc.;
- Er is beleid ontwikkeld op gebied van MRSA;
- Medewerkers worden ingeënt tegen hepatitis B;
- Vóór aanvang van de zorgverlening wordt de arbocheck uitgevoerd.

Ter bescherming van de medewerkers en de cliënten heeft IVT een Protocol Agressie Geweld & Seksuele Intimidatie opgesteld.

Er wordt een strikt beleid gevoerd ten aanzien van het bijhouden van de bevoegd- en bekwaamheden van de medewerkers.

4.4.5 Meldingen Incidenten bij Cliënten

Gebeurtenissen die zich tijdens de zorgverlening voordoen worden gemeld en besproken binnen de MIC-commissie. Het meldingscriterium voor een MIC-melding wordt als volgt omschreven: "een gebeurtenis tijdens de zorgverlening aan cliënten - al dan niet veroorzaakt door menselijk handelen of nalaten - die tot een schadelijk gevolg voor

cliënten heeft geleid, dan wel naar algemene ervaringsregels tot schadelijk gevolg van de cliënt had kunnen leiden indien dit niet voorkomen was door een toevallige gebeurtenis of door een tevoren niet gepland ingrijpen”.

Bij de afdelingen kraamzorg en thuiszorg is een aandachtsfunctionaris aangesteld, die het onderwerp regelmatig bij de medewerkers onder de aandacht brengt. Dit gebeurt tijdens teamoverleggen en bij functioneringsgesprekken. Door de MIC-meldingen permanent onder de aandacht te brengen van de medewerkers, moet een collectief bewustzijn ontstaan van de waarde en het belang van melden. Desondanks zijn in 2010 minder MIC-meldingen ontvangen dan in 2009. De ontvangen MIC-meldingen worden met de medewerkers besproken in het teamoverleg.

In 2010 zijn 23 meldingen ontvangen binnen de afdeling Verpleging en Verzorging:

Aantal	Type melding	Maatregelen
9	Valincident	Besproken met medewerkers, geen specifieke maatregelen
9	Medicatie	Aanpassen van het meldingsformulier met de vraag of toedienen van de medicatie en de inname valt onder de verantwoordelijkheid van IVT of van de cliënt.
2	Bevoegd- en bekwaamheid	Besproken met medewerkers, geen specifieke maatregelen
2	Planning	Besproken met medewerkers, geen specifieke maatregelen
1	Overige	Besproken met medewerkers, geen specifieke maatregelen

In 2010 zijn 12 meldingen ontvangen binnen de afdeling kraamzorg:

Aantal	Type melding	Maatregelen
4	Gebruik kruiken	Bijscholing met extra aandacht voor gebruik kruiken en het geven van goede instructies aan het kraamgezin.
2	Communicatie	Besproken met medewerkers, geen specifieke maatregelen
2	Veiligheid	Besproken met medewerkers, geen specifieke maatregelen
4	Overige	Besproken met medewerkers, geen specifieke maatregelen

In 2010 is slechts 1 melding ontvangen binnen de afdeling Hulp bij het Huishouden:

Aantal	Type melding	Maatregelen
1	Hygiëne koelkast	Besproken met medewerkers, geen specifieke maatregelen

4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

4.5.1 Personeelsbeleid

Eind 2009 is een nieuw personeelsbeleid geformuleerd met aandacht voor de volgende beleidsonderwerpen:

1. Werving en selectie
2. Functioneringsgesprekken en beoordelingsgesprekken
3. Aangaan van arbeidsovereenkomsten
4. Inspraak van medewerkers
5. Ziekteverzuim
6. Deskundigheidsbevordering
7. Loopbaanbeleid
8. Stagebeleid
9. Social return

De uitvoering van het personeelsbeleid heeft in 2010 zijn beslag gekregen. De P&O-functie heeft extra uitbreiding gekregen qua formatie en alle afdelingen hebben een eigen P&O-medewerker toegewezen gekregen als vast aanspreekpunt.

In 2010 is extra aandacht gegeven aan het verzuimbeleid:

- in januari is gestart met een nieuwe Care Manager;
- per afdeling is er wekelijks ziekteverzuimoverleg met Teamleiders of Coördinatoren en desbetreffende P&O medewerker;
- tweewekelijks is er spreekuur op kantoor met desbetreffende medewerker, leidinggevende en Care Manager over langdurig of frequent verzuim;
- leidinggevend worden door Care Manager begeleid in het zelfstandig uitvoeren van frequent verzuimgesprekken en verslaglegging.
- leidinggevend zijn vanuit de arbodienst getraind hoe om te gaan met ziekteverzuim.

Desondanks is het ziekteverzuimpercentage in 2010 nog steeds erg hoog. Een van de redenen kan zijn dat er onder de leidinggevend veel verloop is geweest, waardoor een deel van het effect van de ingezette training en coaching vanuit de arbodienst verloren is gegaan. Hierdoor is het van belang dat de nieuwe leidinggevend op korte termijn opnieuw getraind en gecoacht worden.

Daarnaast hadden we in 2010 te maken met een aantal medewerkers met een groot dienstverband die langdurig arbeidsongeschikt zijn geweest (> 1 jaar). Hierdoor is het gemiddelde verzuim negatief beïnvloed. In 2011 verwachten we hierin verbetering te brengen.

	Verzuimpercentage Exclusief vangnet		Verzuimpercentage Inclusief vangnet	
	2010	2009	2010	2009
Afdeling Thuiszorg	8,4 %	7,0 %	10,2 %	7,6 %
<i>Afdeling HH</i>	9,7 %	7,8 %	10,9 %	8,5 %
<i>Afdeling V&V</i>	5,2 %	6,0 %	8,6 %	6,4 %
Afdeling Kraamzorg	7,9 %	6,2 %	10,5 %	10,8 %
Afdeling Kantoor	3,5 %	9,2 %	5,1%	10,3 %

Er zijn geen medewerkers ingestroomd in de WIA (wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen).

Het personeelsverloop onder medewerkers laat in 2010 het volgende beeld zien:

	Aantal personen	Aantal FTE
Stand per 01-01-2010	239	121,9
<i>Instroom</i>	136	74,8
<i>Uitstroom</i>	80	46,5
Stand per 31-12-2010	295	150,2

Hulp bij het Huishouden

Vanwege een grote toename in het aantal zorgvragen op gebied van Hulp bij het Huishouden (HH) heeft binnen deze afdeling een instroom van 113 nieuwe medewerkers plaatsgevonden. Helaas zijn ook weer 60 medewerkers uitgestroomd.

Voor het werven van medewerkers voor de functie Hulp bij het Huishouden is een actief personeelsbeleid gevoerd om "medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt" te bereiken. IVT heeft actief deelgenomen aan arbeidsmarktprojecten met:

- Matchingsunit (gemeente 's-Hertogenbosch);
- re-integratie van medewerkers met meerdere bureaus voor arbeidsmarktbemiddeling;
- Weenergroep.

Een deel van de hoge uitstroom wordt veroorzaakt door medewerkers die na korte tijd (< 2 maanden) om diverse redenen hun werkzaamheden staken. Dit is voor een deel terug te voeren op een verkeerde selectie vóór aanvang van het dienstverband. Om het werving & selectiebeleid te verbeteren wordt voortaan door P&O, bij de afdeling HH, structureel een referentie nagetrokken en maakt P&O onderdeel uit van de sollicitatieprocedure (2^e gesprek). Ook wordt vanaf eind 2010 standaard bij iedere medewerker die uit dienst gaat door P&O een exitgesprek gevoerd. Halfjaarlijks wordt per afdeling geanalyseerd wat de redenen zijn van uitdiensttreding en indien nodig actie ondernomen.

Verpleging & Verzorging

Op alle functieniveaus op de afdeling V&V is een klein verloop zichtbaar. Gestopt zijn twee Verzorgingshulpen B, één Verzorgende C en één Verzorgende D en één Wijkziekenverzorgende. Eén Leerling Helpende is gestopt.

Daar staat tegenover dat er twee Verzorgingshulpen B en één Verpleegkundige niveau 4 aangenomen. Er is ook een leerling Helpende gestart. Omdat het moeilijk is Verzorgenden IG aan te trekken of intern door te laten stromen vanuit IVT, zijn twee externe kandidaten aangetrokken voor de functie van Leerling Verzorgende. Hiernaast is er ook twee maal een stageplaats vervuld en heeft één van de stagiaires tijdelijk als Verzorgingshulp B gewerkt.

Kraamzorg

In 2010 zijn 13 diplomeerde kraamverzorgenden uit dienst gegaan. Het personeelsbestand hebben we dat jaar redelijk op orde kunnen houden vanwege de instroom van 5 gediplomeerde kraamverzorgenden en drie leerling-kraamverzorgenden.

Kantoor

Door de grote groei van het aantal cliënten op de afdeling Hulp bij het Huishouden, is het aantal medewerkers in de functie van Hulp bij het Huishouden bijna verdubbeld. Om het uitvoerend personeel en cliënten goed te kunnen ondersteunen, is op kantoor de afdeling HH uitgebreid met twee planners en een afdelingscoördinator. Daarnaast heeft de afdeling een aantal maanden extra ondersteuning gehad op administratief vlak. Hiernaast is bij het in dienst nemen van een nieuwe Teamleider het aantal uren uitgebreid.

In november is een extra Medewerker Personeelszaken aangetrokken (32 uur) die alle personele taken voor de afdeling HH op zich neemt. Ook op de Financiële Administratie is het team uitgebreid met bijna 1 fte. In het voorjaar van 2010 is het nieuwe logo/huisstijl van IVT ingevoerd. Er is een Medewerker Communicatie aangenomen die betrokken is geweest bij de implementatie van de nieuwe huisstijl en o.a. verantwoordelijk is voor het bewaken van de nieuwe huisstijl van IVT en het uniform laten verlopen van de interne en externe communicatie.

Om de afdeling V&V (ondersteuning van personeel, aantrekken van cliënten, e.d.) op een hoger plan te krijgen is, na het vertrek van de Coördinator V&V, besloten om twee nieuwe Coördinatoren aan te nemen.

4.5.2 Deskundigheidsbevordering

De vergrijzing en de krapte op de arbeidsmarkt mag de continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening van IVT niet in gevaar brengen. Er is behoefte aan structurele aanwas van goed opgeleide medewerkers voor nu en in de toekomst om de afhankelijkheid van de externe arbeidsmarkt te doen afnemen.

Om een goede dienstverlening te kunnen blijven realiseren, c.q. op een adequate wijze te voldoen aan de (veranderende) verwachtingen/eisen vanuit cliënten, klanten, marktpartijen, netwerkrelaties, medewerkers en de organisatie, heeft opleiden binnen IVT kraam- en thuiszorg een belangrijke plaats gekregen.

Opleiden draagt in hoge mate bij aan het ontwikkelen van competente en goed gekwalificeerde medewerkers, die de missie en visie van IVT onderschrijven. Opleiden wordt gezien als een strategisch instrument om op langere termijn de doelen van IVT te continueren en te borgen. Beroepsopleidingen en bij- en nascholing zijn belangrijke opleidingsactiviteiten.

IVT biedt haar medewerkers jaarlijks een scholingsprogramma met minimaal de wettelijk verplichte onderwerpen, aangevuld met andere relevante onderwerpen teneinde de kwaliteit van de zorgverlening te optimaliseren.

IVT kraam- en thuiszorg is door kenniscentrum Calibris erkend als leerbedrijf dat garant staat voor leermogelijkheden van beroepsopleidingen en deskundige begeleiding. Jaarlijks worden nieuwe leerlingen geworven en opgeleid voor de functies Zorghulp (niveau 1), Helpende (niveau 2), Verzorgende IG (niveau 3), Verpleegkundige (niveau 4) en Kraamverzorgende.

IVT heeft te maken met verschillende marktpartijen op dit gebied, denk bijvoorbeeld aan opleidingsinstituten waaronder ROC Koning Willem I College, Avans Hogeschool in 's-Hertogenbosch, Buro 6 en VMBO scholen. Naast de opleidings-instellingen spelen regionale samenwerkingspartners zoals het BoNoB-overleg (Branche Noordoost Brabant), werkgevers- en werknemersorganisatie Transvorm, en servicepunten Zorg en Welzijn een belangrijke rol.

In 2010 is gestart met het opstellen van een opleidingsplan dat als hulp- en stuurmiddel kan dienen om zowel vandaag als in de toekomst te kunnen voldoen aan de verwachtingen/eisen van alle belangrijke stakeholders die betrokken zijn bij het opleiden.

Daarnaast is binnen het team Verpleging en Verzorging veel aandacht besteed aan het gebruik en het invullen van het zorgdossier. Naar aanleiding van bevindingen van het Zorgkantoor bij de materiële controle zijn medewerkers extra bijgeschoold in met name het SMART formuleren van zorgdoelen en zorgactiviteiten. Elke medewerker van het team Verpleging en Verzorging is hier persoonlijk in begeleid.

Het werken volgens protocollen en de uitvoering door bevoegde en bekwame medewerkers wordt gecontinueerd door praktijktoetsers die zijn opgeleid tot assessor door het Koning Willem 1 College in 's-Hertogenbosch i.s.m. Calibris.

Voor Helpenden zijn scholingen verzorgd m.b.t. bevoegd- en bekwaamheid rondom medicatie. Binnen IVT wordt het volgende uitgangspunt gehanteerd: gediplomeerd Helpenden kunnen een rol spelen bij het aanreiken van medicijnen. Het gaat uitsluitend om fysieke ondersteuning van de cliënt, de cliënt is mentaal in staat de medicatie zelf te controleren. De cliënt weet zelf wat, wanneer, hoeveel en hoe de medicatie moet worden ingenomen, maar is echter niet in staat zelf de medicatie te verzamelen en/of uit de verpakking te halen door fysieke beperking. De cliënt instrueert de Helpende over hetgeen aangereikt moet worden, maar behoudt zelf de regie, controle en de eindverantwoording.

Aan medewerkers van het team Hulp bij het Huishouden is een scholing gegeven over het omgaan met de kwetsbare cliënt. Cliënten blijven steeds langer thuis wonen met moeilijkere problemen en hulpvragen. Deze cliënten hebben in toenemende mate last van (ernstige) psychische problemen en kunnen totaal ontredderd raken. Hierdoor zijn ze extra kwetsbaar.

Ontrederde of kwetsbare mensen kunnen zich vaak met moeite redden in het dagelijks leven. Dit brengt problemen met zich mee in de zelfzorg, het wonen en/of op sociaal gebied. De kwetsbare cliënt komt in aanmerking voor een indicatie Hulp bij het Huishouden via de WMO. De indicatieadviseur indiceert vaak op afstand, waardoor hij/zij vaak onvoldoende overzicht heeft over de totale problematiek. Ook komt het voor dat psychische problemen ernstiger worden naarmate de hulpverlening voortduurt. Voor onze medewerkers Hulp bij het Huishouden is het vaak erg lastig om in dergelijke situaties hun werk goed uit te kunnen voeren. Uit onderzoek blijkt dat er behoefte is aan extra ondersteuning en extra competenties.

Binnen het team Kraamzorg heeft bijscholing plaatsgevonden over borstvoeding (jaarlijks terugkerend), vroegsignalering, kindermishandeling, couveusenazorg, partusassistentie, andere culturen en communicatie.

Voor BBL leerlingen in de kraamzorg zijn we al geruime tijd op zoek naar een opleidingsinstituut dat continuïteit biedt in de startmomenten van de opleiding, bij voorkeur in het voorjaar én in het najaar. Het Koning Willem I College in 's-Hertogenbosch kan deze continuïteit niet bieden vanwege de lage aanmelding van leerlingen voor de BBL Verkorte Kraamopleiding.

Zelfs één startmoment per jaar kan niet gegarandeerd worden. Hierdoor komt het regelmatig voor dat wij onze BBL leerlingen door een ander opleidingsinstituut buiten de regio moeten laten opleiden.

4.5.3 Opleidingsresultaten

IVT kraam- en thuiszorg is door Calibris erkend als leerbedrijf voor het opleiden van leerlingen van niveau 1 tot en met niveau 5. Het opleiden van leerlingen gebeurt in samenspraak met het ROC Koning Willem I College en Avans Hogeschool in 's-Hertogenbosch en het Kellebeek-College in Etten-Leur.

Er worden stageplaatsen beschikbaar gesteld aan BOL-leerlingen (Beroepsopleidende Leerweg) en worden leerarbeidsovereenkomsten afgesloten met BBL-leerlingen (Beroepsbegeleidende Leerweg).

In 2010 zijn de volgende BBL opleidingsresultaten bereikt:

Type opleiding	Startdatum	Einddatum	# gestart	Diploma	Uitval
Kraamzorg	Mrt - 2009	Mrt - 2010	4	4	0
	Sept - 2009	Sept - 2010	3	3	0
	Sept - 2010	Sept - 2011	3	nvt	0
Verpleegkundige (niveau 4)	Sept - 2008	Sept - 2010	2	2	0
	Sept - 2009	Febr - 2011	1	1	0
Verzorgende IG (niveau 3)	Sept - 2008	Sept - 2010	2	2	0
	Sept - 2010	Mrt - 2012	1	0	1
	Sept - 2009	Sept - 2011	1	nvt	0
	Sept - 2010	Sept - 2012	3	nvt	0
Helpende (niveau 2)	Sept - 2009	Sept - 2010	2	2	0
	Sept - 2010	Sept - 2011	2	nvt	1
Zorghulp (niveau 1)			0	0	0
TOTAAL			24	14	2

In totaal zijn 24 BBL leerlingen opgeleid. Voor 14 leerlingen heeft dit geresulteerd in een diploma, 2 leerlingen zijn uitgevallen en 8 leerlingen zullen de opleiding in 2010 afronden.

4.5.4 Kwaliteit van het werk

Medewerkers voeren de zorgverlening uit volgens de zorgprotocollen die door IVT kraam- en thuiszorg zijn opgesteld. Bij aanvang van het dienstverband ontvangen alle medewerkers de protocollenmap. Zij dienen te tekenen voor ontvangst.

Daarnaast conformeren medewerkers van IVT kraam- en thuiszorg zich aan de eigen Gedragscode en aan de Beroepscode Verpleging en Verzorging, welke zijn opgenomen in het Personeelsinformatieboek.

In het kader van de ketenzorg zijn de protocollen kraamzorg en het borstvoedingsprotocol beoordeeld en geaccordeerd door de voorzitter van de Kring Verloskundigen regio 's-Hertogenbosch.

In samenwerking met de arbodienst is het Beleidsplan Agressie, geweld & seksuele intimidatie opgesteld. Daarnaast wordt systematisch gewerkt aan de verbetering van de fysieke arbeidsomstandigheden door te werken volgens de Arbocheck. Eind 2010 is gestart met het uitvoeren van een nieuwe Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E), de oude RI&E dateert van 2005.

Vóór aanvang van de zorgverlening brengt de Relatiebeheerder Hulp bij het Huishouden een huisbezoek bij de cliënt. De Relatiebeheerder Hulp bij het Huishouden is het vaste aanspreekpunt voor de cliënt. Tijdens het huisbezoek stelt de relatiebeheerder zich voor aan de cliënt en stelt zij zich op de hoogte van de persoonlijke situatie van de cliënt. Na het huisbezoek kan zij de juiste match maken tussen cliënt en medewerker.

Tijdens het huisbezoek voert de coördinator een controle uit aan de hand van de Arbocheck. Zij controleert onder meer:

- Werkomgeving bij de cliënt;
- Aanwezige werkmaterialen en hulpmiddelen;
- Te gebruiken schoonmaakmiddelen.

Indien alles in orde wordt bevonden, wordt de Overeenkomst Arbocheck ondertekend door de Relatiebeheerder Hulp bij het Huishouden en de cliënt. Met het naleven van de richtlijnen uit het Beleidsplan AG&SI en de Arbocheck wordt gezorgd voor een veilige werkomgeving voor onze medewerkers.

4.5.5 Zorgdossier

Het zorgdossier bevat richtlijnen voor doelmatig werken en een overzichtelijke rapportage van de zorgverlening. De rapportage wordt gebruikt voor de overdracht naar collega's en naar andere zorgverleners zoals bijvoorbeeld de huisarts. Naar aanleiding van de externe audit in het kader van de HKZ zijn in het najaar de zorgdossiers van de afdelingen Hulp bij het Huishouden en Verpleging en Verzorging gewijzigd.

De afwijking van het zorgdossier HH richtte zich met name op het gebruik van zorgplannen. In het najaar is het zorgdossier HH op meerdere plaatsen aangepast en vereenvoudigd, waardoor het beter aansluit bij de belevingswereld van de medewerkers en de cliënten. Tevens is de nieuwe huisstijl binnen het zorgdossier HH doorgevoerd.

Het zorgdossier V&V had op zich een goede methodiek en kenmerkte zich door een goede accuraatheid en dito wijze van rapporteren. Tijdens de teamvergaderingen van de afdeling V&V kwamen ook regelmatig signalen over de hanteerbaarheid van het zorgdossier. Medewerkers moesten soms erg lang zoeken in het zorgdossier voordat zij bepaalde informatie hadden gevonden.

Samen met de Aandachtvelders Zorgdossier, Coördinator V&V en Manager Thuiszorg zijn verbeteringen aangebracht in het zorgdossier V&V met betrekking tot de hanteerbaarheid en overzichtelijkheid. Tevens is de nieuwe huisstijl binnen het zorgdossier V&V doorgevoerd.

4.6 Samenleving

Deelname aan het maatschappelijk verkeer

De zorgverlening van IVT kraam- en thuiszorg is erop gericht de deelname van cliënten aan het maatschappelijk verkeer te bevorderen. Middels ondersteuning in de thuissituatie kunnen cliënten langer zelfstandig thuis blijven wonen.

Verantwoorde bedrijfsvoering

Belangrijk aspect van maatschappelijk ondernemen is een verantwoorde besteding van middelen. IVT kraam- en thuiszorg voert een verantwoorde en transparante bedrijfsvoering. IVT kraam- en thuiszorg beoogt niet het maken van winst: positieve, financiële resultaten worden aangewend voor het verbeteren van de zorg-, hulp- en dienstverlening, voor het behoud van de werkgelegenheid en voor de continuïteit van de organisatie.

Daarnaast is in 2010 een bedrag van ongeveer € 4.500,- besteed aan goede doelen. Met dit geld zijn de volgende organisaties ondersteund:

- Stichting Leergeld 's-Hertogenbosch;
- Stichting Mirjam in Malawi (MIM);
- Muziekvereniging Tot Onderling Genoegen Engelen;
- Unicef;
- Hartstichting;
- Pink Ribbon.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

IVT kraam- en thuiszorg wil een vooraanstaande rol spelen op gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Hieraan wordt onder andere invulling gegeven in de vorm van Social Return en het bieden van opleidingsmogelijkheden voor medewerkers.

Het verlenen van basisactiviteiten Hulp bij het Huishouden biedt veel mogelijkheden om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te begeleiden naar het arbeidsproces. In samenwerking met de Weenergroep, belast met de uitvoering van de Wet Sociale Werkvoorziening (WSW), en de Matchingsunit van de gemeente 's-Hertogenbosch, belast met het uitvoeren van de Wet Werk en Bijstand (WWB), worden medewerkers basisvaardigheden voor het werkproces bijgebracht. Vervolgens kunnen zij onder actieve begeleiding worden ingezet bij cliënten Hulp bij het Huishouden.

In 2010 zijn op gebied van Social Return de volgende resultaten bereikt:

Organisatie	# mw gestart	Uitval	Succesvol
Weenergroep	5	3	2
Matchingsunit	3	0	3
Re-integratiebureau	1	0	1
TOTAAL	9	3	6

De samenwerking met de Weenergroep heeft in 2010 veel aandacht gekregen in de vorm van een pilot met vijf geselecteerde medewerkers. De medewerkers van de Weenergroep hebben via een aangepast opleidingstraject via het Koning Willem I College de opleiding tot Zorghulp gevolgd. Nadat ze van de directeur van de Weenergroep het diploma in ontvangst hebben mogen nemen, zijn deze medewerkers onder begeleiding in de praktijk gestart. Hierbij zijn we geconfronteerd met het feit dat werken in een beschermde omgeving zoals bij de Weenergroep, iets anders is dan het werken onder begeleiding in de praktijk. Uiteindelijk waren aan het einde van het jaar nog twee medewerkers actief.

De samenwerking met de Matchingsunit is in 2009 gestart en verloopt succesvol. Begin januari 2010 is door wethouder Geert Sniijders en mevrouw Mariëtte Hamer (fractievoorzitter van de PvdA in de Tweede Kamer) een werkbezoek gebracht aan IVT kraam- en thuiszorg. Tijdens dit werkbezoek hebben IVT en de Matchingsunit hun ervaringen met het re-integreren van medewerkers in de Hulp bij het Huishouden gepresenteerd.

4.7 Financieel beleid

Exploitatieresultaat 2010

IVT kraam- en thuiszorg heeft het boekjaar 2010 afgesloten met een positief exploitatieresultaat van € 61.560,-.

Kaderregeling AO/IC

Via deelwaarnemingen heeft de accountant de rechtsgeldigheid en het functioneren van de Kaderregeling Administratieve Organisatie en Interne Controle bij IVT thuiszorg getoetst en akkoord bevonden. Bij de AWBZ-productie is een accountantsverklaring afgegeven zonder voorbehoud.

Productie WMO

Om de geldigheid van de WMO-productie te beoordelen, is een Regeling AO/IC WMO IVT opgesteld. Op hoofdlijnen sluit deze regeling aan bij de Kaderregeling AO/IC AWBZ. Bij alle gemeenten waarin WMO-zorg verleend wordt op basis van zorg in natura heeft de accountant het functioneren van de Regeling AO/IC WMO IVT via deelwaarnemingen getoetst en akkoord bevonden. Bij genoemde WMO-producties wordt een accountantsverklaring afgegeven.

Ratio's

Resultaatio	2010	2009
Resultaatio: Zvw-gefinancierde activiteiten	5,25 %	7,05 %
Resultaatio: AWBZ-gefinancierde activiteiten	-8,35 %	-12,52 %
Resultaatio: WMO-gefinancierde activiteiten	1,11 %	1,37 %
Resultaatio: overige activiteiten	2,98 %	18,28 %
Liquiditeit		
Quick ratio (o.b.v. vlottende activa -/- voorraden incl. liquide middelen)	131,9 %	156,8 %
Current ratio (o.b.v. vlottende activa incl. liquide middelen)	129,4 %	160,4 %
Solvabiliteit		
Solvabiliteit (eigen vermogen/vreemd vermogen)	32,3 %	42,3 %
Solvabiliteit (eigen vermogen/balanstotaal)	24,4 %	29,7 %
Solvabiliteit (eigen vermogen/totaal opbrengsten)	5,5 %	7,5 %

IN MEMORIAM
JOLANDA VAN HASSEL

Op dinsdagochtend 19 januari 2010 werden wij opgeschrikt door het bericht van het plotselinge overlijden van Jolanda van Hassel (geboren 13 september 1968).

Jolanda is ruim 3 jaar bij ons werkzaam geweest als medewerker Hulp bij het Huishouden. Bij de cliënten was ze zeer geliefd. Wij zullen Jolanda blijven herinneren als een enthousiaste medewerker met een groot hart voor de zorg en voor haar cliënten.

Wij wensen haar familie veel sterkte en steun. Onze gedachten gaan ook uit naar de cliënten en collega's, die haar aanwezigheid zullen missen.

