



interzorg

ruimte voor jezelf

JAARVERSLAG INTERZORG

2023

15-04-2024

TERUGBLIK 2023

Geschreven door Odet Vermeijlen en Marloes Martens, directie

Beste lezer,

Graag blikken we samen met jullie terug op de ontwikkelingen welke Interzorg in 2023 met al haar collega's, cliënten, adviesorganen en samenwerkingspartners heeft meegemaakt. Met ook in 2023 een toenemende vraag aan zorg en ondersteuning en een aanhoudend te kort aan collega's, hebben we samen weer heel hard gewerkt om zoveel mogelijk cliënten van de benodigde zorg en ondersteuning te voorzien. Met dit alles hebben we opnieuw het jaar goed af kunnen sluiten.

Het jaar 2023 was allereerst extra bijzonder omdat eigenaar-bestuurder Yvonne Althuizen na ruim 20 jaar Interzorg over heeft gedragen aan ZuidZorg en Assist Zorg als aandeelhouders en per 1 mei 2023 aan de opvolgend directeur-bestuurder Odet Vermeijlen. Wij zijn Yvonne dankbaar voor al haar passie, betrokkenheid, deskundigheid en ondernemerschap, waarmee ze Interzorg met alle collega's tot een zorgorganisatie heeft gemaakt waar vanuit Goed werk, Goede zorg en Financieel gezond, de benodigde zorg aan zoveel mogelijk cliënten wordt gegeven.

Het loslaten van Yvonne en de overgang naar de nieuwe aansturingstructuur was best even spannend. Maar we zijn er met alle partijen in geslaagd de draai goed te maken en hebben Interzorg, zoals Interzorg bedoeld is, met hart voor alle collega's en cliënten, voortgezet en doorontwikkeld.

Bij alles wat we denken, beslissen en doen, toetsen we onze keuzes aan onze 3 pijlers: Goed werk, Goede Zorg en Financieel gezond. En dat gaat ons steeds beter af, een mooie ontwikkeling die we samen waarmaken, waar we samen trots op kunnen zijn. Met al onze collega's in de wijk, die iedere dag klaarstaan om de allerbeste zorg en ondersteuning aan onze cliënten te verlenen, ondersteund door onze collega's op kantoor, onze Ondernemingsraad, Cliëntenraad, Raad van Commissarissen en Aandeelhouders.

Het totaal aantal collega's dat bij Interzorg werkt is in 2023 zelfs iets toegenomen, dit bevestigt onze prettige werkcultuur, hier zijn we ontzettend blij mee.

In 2023 hebben we ook een aantal projecten voorbereid waarmee we onze professionals in de wijk en hun cliënten nog beter kunnen ondersteunen. Met behulp van het project Positieve Gezondheid wordt extra benadrukt wat cliënten zelf nog wel kunnen. Hiermee kunnen we zorg en ondersteuning in de toekomst voor meer mensen die het nodig hebben beschikbaar houden. In het kader van alle mogelijkheden benutten om mensen zo zelfstandig mogelijk thuis te laten wonen kunnen we vanuit alle wijkteams nu ook de medicijndispenser Medido inzetten voor cliënten.

Ook door de ondersteunende afdelingen is er weer veel werk verzet. Zo kwam in 2023 de afdeling Bedrijfsvoering weer volledig op sterkte en hebben zij o.a. onze management informatie verder doorontwikkeld. Daarnaast is er samen met de afdeling HRM heel hard gewerkt om over te kunnen gaan naar het financiële en HR administratiepakket Afas. Een onderdeel van Goed werk is ook een goede begeleiding op verzuim, we willen onze collega's zo gezond mogelijk houden. Helaas is het verzuim in de zorg, zoals ook bij ons, hoog. Met de ondersteuning van de teamleiders en de HR afdeling proberen we iedereen zo snel mogelijk weer gezond aan het werk te krijgen.

Om de zorg en ondersteuning zo goed mogelijk te kunnen verlenen hebben we elkaar, collega's intern maar zeker ook samenwerkingspartners in de regio heel hard nodig, niemand kan het meer alleen. Zo hebben de teamleiders Hulp bij het Huishouden, onze collega's van Kwaliteit, HRM en de collega's van de Back- en Frontoffice alle voorbereidingen getroffen om samen met twee andere zorgaanbieders de collega's en cliënten hulp bij het huishouden WMO van BrabantZorg over te kunnen nemen.

TERUGBLIK 2023

VERVOLG

Terugkijkend is er weer ontzettend veel werk verzet in 2023. Een aandachtspunt voor ons zelf hierbij is dat we moeten blijven focussen en keuzes moeten maken. Ons motto 'Aandacht voor elkaar, ruimte voor jezelf!' blijft ons hierbij zeer behulpzaam.

Tot slot heeft onze totale doorontwikkeling zich geuit in een ontzettend mooie score van medewerkerstevredenheid van 8,3 en cliënten gaven ons de prachtige waardering van een 9,2! Daar krijgen we een glimlach van op ons gezicht.

Super bedankt voor al jullie inzet en betrokkenheid en dit mooie resultaat!

Graag nemen we jullie in dit jaarverslag meer in detail mee in alle ontwikkelingen van 2023.

We zijn heel erg trots op alle collega's in onze organisatie, kijken terug op een succesvol 2023 en zien vol vertrouwen uit naar verdere doorontwikkeling en kansen in 2024.

Veel leesplezier! Groet Odet & Marloes



INHOUDSOPGAVE



- 05.** Strategische visie
- 07.** Aandacht voor aandacht
- 08.** Tevredenheid cliënten
- 09.** Huishoudelijke verzorging
- 10.** Wijkverpleging en Wlz
- 12.** Begeleiding en
Dagbesteding
- 13.** HRM
- 15.** Opleiden
- 17.** Interzorg en Kwaliteit
- 18.** Meldingen
- 20.** Klachten en meldingen van
ongenoegen
- 21.** Financieel gezond
- 23.** Financiële
toekomstverwachting
- 25.** Risico's en
beheersmaatregelen
- 27.** Facilitaire zaken
- 29.** Samenwerking
- 31.** Raad van Commissarissen
- 32.** Cliëntenraad
- 33.** Ondernemingsraad



STRATEGISCHE VISIE

Geschreven door Odet Vermeijlen en Marloes Martens, directie

Als thuiszorgorganisatie staan we voor grote opgaven en veranderingen; er worden steeds meer mensen ouder, ze blijven langer thuis wonen, de vraag naar zorg neemt toe en het aantal zorgverleners is beperkt. Zorg en ondersteuning kunnen we alleen dan verlenen als het echt niet meer anders kan. Zelfregie en verantwoordelijkheid van zorgbehoevenden en hun omgeving, moet toenemen. Deze veranderingen hebben aanzienlijke gevolgen voor onze zorgverleners, ouderen, chronisch zieken en mantelzorgers. Het is van cruciaal belang dat we ons bewust zijn van deze ontwikkelingen en ons voorbereiden op wat er komen gaat.

In onze meerjarenstrategie 2022-2026 hebben we beschreven wat onze uitdagingen en ambities zijn de komende jaren en hoe we deze gaan waarmaken.

In onderstaande afbeelding is deze samengevat en is de focus voor 2023 weergegeven.



STRATEGISCHE VISIE VERVOLG

Goede zorg, goed werk en financieel gezond

Goede zorg, goed werk en financieel gezond: dat zijn onze drie strategische pijlers. Elke collega heeft vanuit zijn/haar eigen rol en verantwoordelijkheid voortdurend invloed op al deze doelen. Want zonder goede collega's geen goede zorg, maar zonder goede zorg ook geen goed werk. En zonder financieel gezonde situatie is er geen goede zorg en geen goed werk mogelijk.

Van Kernwaarden naar beloften

Onze kernwaarden hebben we vertaald in 5 beloften. Wat beloven we? 1. Beloofd is beloofd - betrouwbaar 2. De bovenste beste – kwaliteit 3. Geloof in eigen kunnen - autonomie 4. Elke dag een glimlach - plezier 5. Kan niet, bestaat niet – ondernemend. Houden we ons altijd aan onze beloften? Niet altijd... maar we werken er hard aan, we doen ons best en leren elke dag. Is het gemakkelijk? Zeker niet... het is soms echt heel erg moeilijk, het leven is ook niet altijd maakbaar, maar we leren nog steeds elke dag.

Leren en verbeteren

Onze prioriteit blijft het leveren van zorg en ondersteuning aan mensen die thuis wonen en ondersteuning nodig hebben om zelfstandig te blijven. Onze focus op continue verbetering en het streven naar de beste zorg voor onze cliënten is wat ons als Interzorg drijft. We stellen onszelf voortdurend de vraag of wat we doen de beste oplossing is, zowel voor onze collega's als voor onze cliënten. We moedigen iedereen aan om na te denken over hoe ze hun werk slimmer, beter en vitaler kunnen doen. Door open te staan voor nieuwe ideeën en innovatie, kunnen we de zorgervaring van onze cliënten en de werkbeleving van onze collega's voortdurend verbeteren. Samen werken we aan een toekomstbestendige thuiszorg.

Interzorg: Een sterk merk met een glimlach

We begrijpen dat de arbeidsmarkt in de zorg steeds krappere wordt. Het wordt steeds moeilijker om voldoende collega's te vinden en te behouden. Onze collega's vormen de essentie van de zorg die we verlenen. We streven ernaar om onze collega's op de juiste manier aan ons te binden en hen de ruimte te geven om zich binnen Interzorg te ontwikkelen en te groeien. Om onze collega's te behouden, is het belangrijk dat we naar hen luisteren. Dat ze elke dag met plezier bij Interzorg werken en ruimte en vertrouwen krijgen om hun talenten en kwaliteiten in te zetten en te ontwikkelen. Dit is waar het al ruim 36 jaar om draait bij Interzorg.

In 2023 hebben we onze strategische visie 2022-2026 zowel intern als extern verder verankerd. Zo hebben we onze beloften in 2023 steeds onder de aandacht van onze collega's en cliënten gebracht; via onze website, intranet, in de werkoverleggen en in alle overige communicatie. Ook hebben we in 2023 voorbereidingen getroffen om in het nieuwe jaar binnen Interzorg te gaan werken met een Zorgadviesraad om bij te dragen aan de professionaliteit en kwaliteit van zorgmedewerkers en van de organisatie. De essentie van de Zorgadviesraad is om goede ideeën en signalen vanaf de werkvloer serieus te nemen en om hier iets mee te doen, het is een platform waar nagedacht wordt over (uitvoeringswijzen van) zorg door en voor zorgmedewerkers. We geloven erin dat dit niet alleen de kwaliteit van zorg aan onze cliënten kan verbeteren, maar ook het werkplezier van onze collega's.



AANDACHT VOOR AANDACHT

Geschreven Diana van der Leest, Daan Onder de Linden en Inge Dobbelsesteen, Werkgroep Aandacht

De werkgroep Aandacht voor aandacht is in 2023 gestart met een nieuwe samenstelling. Samen hebben wij in 2023 uitvoering gegeven aan het doel Aandacht hebben voor elkaar. Dit hebben wij gedaan op de volgende momenten:

Nationale complimentendag 1 maart

In tegenstelling tot andere jaren hebben we in 2023 aandacht gegeven aan de nationale complimentendag door middel van een banner op de locaties in Nijmegen en Oss en door middel van een bericht op onze socials waarbij we onze dank en waardering uitspreken naar onze collega's.

Pasen

Rondom Pasen hebben alle collega's een brievenbusattentie ontvangen met daarin wat lekkers voor op de bank of onderweg. Deze attentie is speciaal voor Interzorg gemaakt door de enthousiaste mensen met een grote lach van In de Roos uit Zaltbommel.

Zomer

Rondom de drukke zomer- en vakantieperiode hebben alle collega's een ijskadobon ontvangen. Hiermee konden zij op meerdere plekken een verfrissing halen.



Voor de **dag van de Thuiszorg** in september hebben alle collega's in hun teamoverleg in september of oktober een kleine attentie in de vorm van sokken ontvangen: de groetjes voor de hardwerkende voetjes. De teamleiders vonden het prettig zelf de attentie te overhandigen en hiermee de collega's persoonlijk aandacht te geven en te bedanken voor hun inzet.

Kerst

Er was dit jaar weer gekozen voor een kerstborrel waarbij de collega's hun kerstpakketten op konden halen. Vanwege het groeiende aantal collega's is er gekozen om deze op twee locaties te houden, in Beuningen en in Oss. Beide kerstborrels zijn goed bezocht. Collega's konden onder het genot van een drankje en een frietje gezellig samen zijn.



TEVREDENHEID CLIËNTEN

Geschreven door Hilde van Amstel, medewerker Kwaliteit en Zorg

Wij vinden het belangrijk om te weten hoe onze cliënten onze zorgverlening ervaren. Dit doen we door te meten met een onafhankelijk onderzoeksbureau, de meting is in 2023 uitgevoerd door Triqs.

Via de PREM (Patient Reported Experience Measure) wordt jaarlijks uitgevraagd hoe cliënten het zorgproces ervaren.

Het afgelopen jaar hebben we een **totale tevredenheid van 9,2** (in 2022 behaalde Interzorg een 8,2), wat een mooi resultaat!



De Net Promotor Score (NPS) geeft een getal tussen de 0 en 100 aan, hoe hoger het getal hoe positiever cliënten Interzorg aanbevelen. **Cliënten van Interzorg bevelen Interzorg aan met een NPS score van 72** (in 2022 43).

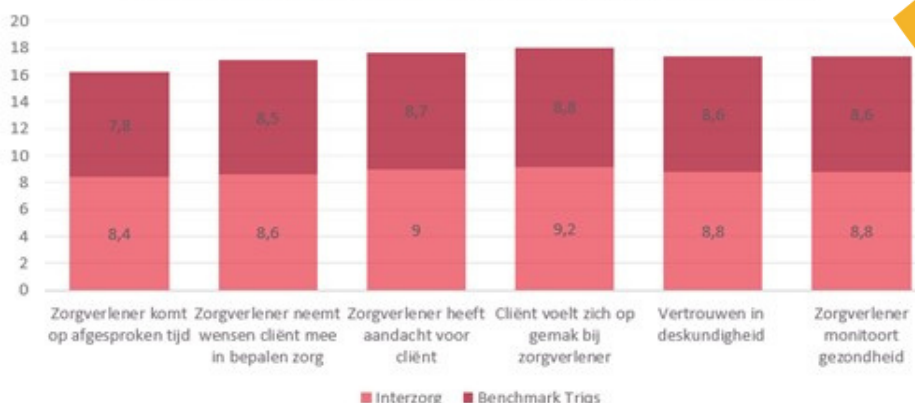
Algemene conclusie

Cliënten zijn erg tevreden over de zorg die zij ontvangen en de aandacht die daarbij wordt gegeven. Ze voelen zich op hun gemak en hebben vertrouwen in de deskundigheid van onze zorgprofessionals. Cliënten vertrouwen erop dat hun gezondheid in de gaten gehouden wordt en ervaren dat ze door de zorgverlening beter kunnen omgaan met hun zorgvraag -en behoefte.

Benchmark

De vragenlijsten zijn vergeleken met de vragenlijsten van andere zorgaanbieders. Interzorg **scoort hoger dan gemiddeld** op o.a. aandacht en neemt de wensen van de cliënt mee in het bepalen van de zorg.

INTERZORG VS ANDERE ZORGAANBIEDERS



HUISHOUDELIJKE VERZORGING

Geschreven door Marian van der Maazen, Elske de Boer, Esther Paters, Tooske Aendekerk en Helma Wegman, teamleiders Huishoudelijke Verzorging

Interzorg levert huishoudelijke zorg in 7 verschillende gemeenten in de regio's Noordoost-Brabant, Den Bosch, Nijmegen en Wijchen. De meeste cliënten krijgen deze hulp vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), maar er is daarnaast een groeiende groep cliënten vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Wij helpen onze cliënten met een schoon en leefbaar huis en doen dit zoveel mogelijk samen met de cliënt. We vinden het belangrijk dat de cliënt de ondersteuning krijgt die nodig is, maar ook zelf de dingen blijft doen die hij of zij kan. Doel is dat cliënten zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen en andere professionele zorg zo lang mogelijk uitblijft.

In 2023 ondersteunden we op deze manier ruim 3000 cliënten.

Dat deden we met ruim 400 gemotiveerde en betrokken collega's, die met elkaar met grote inzet werken vanuit zelfregelende wijkteams. Hierdoor onderscheiden we ons van andere zorgorganisaties. De collega regelt zoveel mogelijk zelf met de cliënt en het eigen wijkteam en dat schept voor alle partijen een stuk vrijheid en zelfstandigheid. Over het algemeen wordt dit als erg prettig ervaren en maakt dit ook dat mensen juist graag bij Interzorg willen werken.

Het zelfregelend team zorgt voor verbondenheid, betrokkenheid en vooral ook collegialiteit. Dit merken zowel onze cliënten als de collega's uit het wijkteam.

Het vinden én binden van collega's is vanwege de krapte op de arbeidsmarkt steeds meer een uitdaging. Afgelopen jaar is hier op meerdere fronten in geïnvesteerd.

Nieuwe collega's worden intensiever ingewerkt en beter gevolgd. Er zijn meer contactmomenten met de teamleider en er is meer ruimte voor gezelligheid met de collega's. Zo is er een budget om twee keer per jaar met het team wat gezelligs te doen. Dit wordt gewaardeerd door de collega's, net als de attenties vanuit de werkgroep Aandacht.

Er is stabiliteit, betrokkenheid en werkplezier, wij zien dat terug tijdens de teamoverleggen, de deelname aan de personeelsvereniging en de druk bezochte kerstborrels. Voor het eerst ook een kerstborrel in de regio Nijmegen.

Het afgelopen jaar zijn we er toch weer in geslaagd om meer collega's aan ons te binden, ondanks de krapte op de arbeidsmarkt. We hebben opvallend veel nieuwe collega's mogen verwelkomen die via een familielid, buur, vriend(in) en/of via school van de kinderen werd aangedragen. Ook hebben we veel gemotiveerde studenten kunnen aannemen die naast hun studie en/of tijdens een tussenjaar bij vaste adressen en als flexers in de wijkteams worden ingezet.

In de meeste teams hebben we de wachttijsten voor cliënten kunnen wegwerken. Alleen in de regio Uden-Veghel is de situatie nog niet zoals we zouden willen.

In het kader van binden en boeien van collega's zijn de ontwikkelmogelijkheden voor collega's HV in 2023 verder uitgebreid. In Wijchen zijn we gestart met van de functie van praktische begeleiding. Wijchen is de eerste gemeente dit product aanbiedt, bedoeld om cliënten te ondersteunen die tijdelijk vastlopen en een stukje extra begeleiding kunnen gebruiken die aansluit op de huishoudelijke ondersteuning. Vier collega's in het team huishoudelijke zorg hebben hiervoor een training gevolgd en ondersteunen inmiddels de eerste cliënten.

In 2023 zijn de teamleiders gestart met het telefonisch aannemen van nieuwe ziekmeldingen. Langduriger verzuim wordt begeleid door de casemanagers verzuim. De casemanagers hebben korte lijnen met de teamleiders en begeleiden collega's met een langduriger verzuim. Samen proberen we te voorkomen dat collega's overbelast raken, dat er een goede balans is tussen werk en privé en dat het werkplezier behouden blijft.

In 2023 zijn met de regiogemeenten Noord-Oost-Brabant en met gemeente Nijmegen nieuwe contracten afgesloten, die in 2024 verder geïmplementeerd zullen worden. We willen een stabiele en betrouwbare partner zijn voor gemeentes waar we mee samenwerken en hebben met alle gemeenten een goede samenwerking.

In het laatste kwartaal van 2023 zijn de voorbereidingen getroffen voor de overname van de WMO-HV-portefeuille van BrabantZorg, waardoor we per 1 januari 2024, 55 nieuwe collega's en 600 cliënten kunnen verwelkomen.

2023 was een jaar dat we positief afsluiten. Onze visie, onze kleinschalige manier van werken, onze betrokken en flexibele collega's zijn ook dit jaar onze kracht gebleken. Met alle collega's gaan we er samen voor om de glimlach bij onze collega's en cliënten te behouden.

WIJKVERPLEGING EN WLZ

Geschreven door Annette Cuijpers, Helma Theunissen, Inge Dobbels en Rachel Eling, teamleiders Wijkverpleging

Zorgtechnologie

Elektronische medicatiedispenser

Binnen de wijkteams Maashorst, Ruwaard en Dukenburg-Lindholt zijn we gestart met de pilot Medido. De Medido is een elektronische medicatiedispenser. Deze medicatiedispenser ondersteunt de cliënt bij het gebruik van medicatie. Door middel van een signaal wordt de cliënt herinnerd aan de inname van de medicatie. De cliënt drukt op een knopje en de voorgeprogrammeerde zakjes medicatie komen uit het apparaat.



Indien de cliënt niet op het knopje drukt, gaat er een signaal naar de zorgcentrale, deze nemen telefonisch contact op met de cliënt om samen met de cliënt het probleem op afstand op te lossen. Kan de zorgcentrale de cliënt niet bereiken of kan het probleem niet op afstand worden opgelost, dan wordt de melding doorgezet naar het wijkteam.

Cliënten blijven door de elektronische medicatiedispenser langer zelfstandig.

Elektronische toedieningsregistratie

Naast de elektronische medicatiedispenser zijn we in de wijkteams Maashorst en Ruwaard gestart met de pilot elektronische toedieningsregistratie (e-TDR). Deze functionaliteit van Nedap (ONS medicatie) zorgt voor een snellere communicatie tussen apotheker en thuiszorg. Wijzigingen in voorgeschreven medicatie worden snel verwerkt. De zorgverleners hebben altijd de meest actuele toedienlijst. Hierdoor wordt de kans op medicatie incidenten verkleind.

Zorgverleners ervaren minder regeldruk, niet meer in de wacht staan om een actuele toedienlijst aan te vragen. Medicatie kan besteld worden via e-TDR, voor het team is zichtbaar wie, wanneer, wat besteld heeft. Bij medicatie waar een tweede controle nodig is, worden automatisch de gegevens op de toedienlijst meegestuurd.

Samenvattend een duidelijke en snelle communicatie tussen apothekers en zorgverleners in de wijk. In 2024 gaan we de e-TDR verder uitrollen in samenwerking met de apothekers.

Bereikbare dienst

In 2022 hebben we de bereikbare dienst anders vormgegeven. In 2023 hebben we de werkwijze verder uitgewerkt en geïmplementeerd.

In de eerste helft van 2023 bleek dat er in verhouding weinig onplanbare zorg is ingezet in de weekenden. Er stonden 2 zorgverleners ingeroosterd, voor iedere regio 1 van 13.00-17.00 uur. Omdat het aantal onplanbare zorgen op deze momenten laag is, is er de keuze gemaakt om nog te werken met 1 zorgverlener per weekenddag, die regio overstijgend ingezet kan worden bij een onplanbare zorg.

Roosteren

Het document roosteren is vereenvoudigd en aangepast, samen met een afvaardiging van de OR. Dit omdat het document groot en onduidelijk was, hierdoor was er onrust over de werkwijze. In het nieuwe document staat duidelijk omschreven wie wanneer verantwoordelijk is en welke verantwoordelijkheden eenieder heeft, in welk tijdvak van het rooster.

Inzet flex: kleuren teams

Eind 2022 hebben we besloten om te gaan werken met kleuraanduiding voor de teams als het gaat om formatieproblemen. In 2023 hebben we dit verder uitgewerkt. Het streven is om maandelijks alle teams te beoordelen met de kleuren groen, oranje of rood. Dit doen de teamleiders op basis van de beschikbare formatie van het team zelf. De kleur geeft aan hoe groot het formatie tekort is en dus waar de hulp het hardst nodig is. Voor de roosteraars wordt dan duidelijk waar de interne flexmedewerkers ingezet moeten worden en welke acties zij kunnen uitzetten wat betreft flex derden. De kleuren worden maandelijks door één van de teamleiders gecommuniceerd naar zowel de roosteraars als de wijkverpleegkundigen.

Groen: de formatie is op orde, diensten kunnen worden opgevangen binnen het eigen team.

Oranje: de formatie is te krap, inzet flex derden kan in overleg met de teamleider.

Rood: forse onderformatie, deze teams hebben prioriteit bij het inroosteren van interne flexmedewerkers. Flex derden kunnen door de roosteraars worden ingezet volgens het bijbehorende schema, zonder overleg.

WIJKVERPLEGING EN WLZ VERVOLG

IZA-fonds (Integraal Zorgakkoord) Wijkverpleging

In 2023 hebben wij subsidie aangevraagd bij het IZA-fonds wijkverpleging, voor het gedachtegoed Positieve gezondheid. Deze subsidie is toegekend. In 2024 gaan we starten met de trainingen Positieve gezondheid.

Zorgbuurthuis

Het zorgbuurthuis is ontstaan vanuit de SP in samenwerking met Patrimonium en Interzorg. Het gebouw waar het zorgbuurthuis tot stand is gekomen was vroeger een school in de wijk Schadewijk. In het zorgbuurthuis zijn 14 appartementen waar mensen in principe zelfstandig wonen. Ieder appartement heeft zijn eigen voordeur en eigen inkleding. Naast de appartementen heeft het zorgbuurthuis een gezamenlijke woonkamer/keuken. Deze woonkamer wordt gehuurd door Interzorg en hier vinden activiteiten plaats. Deze activiteiten bestaan uit gezamenlijk koffiedrinken, spelletjes doen tot in de avond samen de warme maaltijd nuttigen voor wie wil. Deze warme maaltijd wordt een keer per week vers bereid door een vrijwilliger en vier dagen komt deze vanuit de Pitstop (Verdihuis). Bij de activiteiten zijn bewoners uit de buurt van harte welkom. In het zorgbuurthuis werken zorgondersteuners, zij zijn het dagelijkse aanspreekpunt en verzorgen de dag vanaf laagdrempelige zorgtaken, schoonmaak tot activiteiten. Op deze manier krijgen bewoners van het zorgbuurthuis met minder verschillende gezichten te maken. Verder heeft de wijkverpleegkundige een belangrijke coördinerende taak in het zorgbuurthuis. Van indiceren, zelf zorg verlenen, preventie maar daarnaast ook het ondersteunen van de zorgondersteuners bijvoorbeeld in de omgang met bijzonder gedrag.



Zij werken vaak vanuit het zorgbuurthuis waardoor zij bewoners goed kennen en goed in kunnen spelen op vragen. Ook voor buurtbewoners hebben zij een preventieve functie. In april zijn de eerste bewoners in het zorgbuurthuis komen wonen en inmiddels zijn alle appartementen bewoond. Het doel van het zorgbuurthuis is om het samen gevoel te versterken waardoor bewoners niet alleen zelfredzamer worden maar vooral samenredzamer. In de opstartfase was het voor velen erg wennen in het zorgbuurthuis maar inmiddels heeft eenieder zijn/haar plek er goed gevonden. Bewoners hebben het er goed naar hun zin en ervaren meer levensvreugde! Mocht je interesse hebben om een keertje langs te komen doe dit dan zeker. Door de week staat de koffie in de ochtend klaar.

Zorg in mijn Wijk

Het afgelopen jaar heeft wijkteam Dukenburg meegedaan aan de pilot Zorg in mijn Wijk. Dit was een pilot met zeven zorgorganisaties in de wijk Dukenburg: Buurtzorg, Interzorg, St. Barbara, TVN Zorgt, V érian, zorggroep Maas &Waal en ZZG Zorggroep. In het kort komt het erop neer dat er één aanmeldpunt is voor alle zorgvragen. Op de werkdagen hebben alle betrokken zorgaanbieders een kort digitaal overleg om de aanvragen te verdelen. Iedere dag is een andere organisatie voorzitter van het overleg en worden de aanvragen kort toegelicht en verdeeld.

In september heeft de evaluatie van Zorg in mijn Wijk plaatsgevonden. Over het algemeen zijn alle betrokkenen enthousiast. Naast het efficiënt verdelen van de zorgvragen is er meer capaciteit ontstaan. Elkaar bevragen over vakinhoudelijke zaken, elkaar eventueel opvangen als er ziekte is in een team en waar nodig wordt met twee organisaties gestart in een zorgvraag omdat het anders niet te organiseren is. Is Zorg in mijn Wijk dan alleen maar positief? We hebben ook zeker nog leerpunten. Samenwerken is niet vanzelfsprekend, vooral niet als de groep groot is en van wisselende samenstelling. Vaker fysiek bij elkaar komen om elkaar te leren kennen is fijn.

De pilot is gestopt maar Zorg in mijn Wijk wordt verder uitgerold over de hele regio.

zorginmijnwijk

Mag ik je kussen

De afgelopen maanden heeft het toneelstuk 'Mag ik je kussen?' gespeeld in 3 theaters in onze regio. Verschillende van jullie, teamleiders, Cliëntenraad-leden en het MT hebben dit toneelstuk bezocht. Een veelgehoorde reactie op het toneelstuk was dat het een reëel beeld geeft over de uitdagingen bij de zorg van morgen: Wat wordt er van jou als zorgverlener verwacht? Hoe gaan we om met de sterk toenemende zorgvraag terwijl er niet meer zorgverleners bijkomen? En wat doet dat met ons zorghart? De komende periode staat ook bij Interzorg in het teken van hoe we samen de zorg bestendig kunnen maken en houden voor de toekomst. Hoe gaan we samen Onderweg naar (de zorg van) morgen? Dit zal een terugkerend onderwerp zijn in de teams.



BEGELEIDING EN DAGBESTEDING

Geschreven door Helma Theunissen, teamleider Begeleiding en Dagbesteding

Dagbesteding

Via onderaanneming wordt dagbesteding geleverd door De Scharrelboerderij en Krulkracht.

De Scharrelboerderij levert dagbesteding via WMO en WLZ. Afgelopen jaar is de ruimte voor dagbesteding verbouwd waardoor er meer interactie kan plaatsvinden en er meer ruimte is voor de deelnemers. Omdat de Scharrelboerderij een wachtlijst heeft, kunnen cliënten maximaal 4 dagdelen deelnemen aan de dagbesteding. Op deze manier hoopt de Scharrelboerderij zoveel mogelijk deelnemers te kunnen plaatsen.



Het aantal cliënten van Krulkracht is het afgelopen jaar niet gegroeid, gemiddeld zijn er 8 cliënten per dag. Krulkracht is gevraagd om in 2024 mee te denken en te participeren in Dagontmoeting en indicatieloze dagbesteding.

Individuele begeleiding

Ons team individuele begeleiding bestaat uit negen collega's begeleiding. We leveren zowel begeleiding via de WMO als de WLZ. Er zijn 13 WMO cliënten. Dit aantal is al jaren gelijk. Er komen geen nieuwe aanvragen binnen of de aanvragen sluiten niet aan bij de expertise van de medewerkers begeleiding. In 2023 is besloten om ons te gaan richten op enkel cliënten via de WLZ, waarbij 2024 als overgangsjaar gebruikt wordt.

De coördinator begeleiding is per september 2023 gestopt met werken bij Interzorg, er is geen nieuwe vacature geplaatst. Medewerkers begeleiding hebben een verdeling gemaakt over de verschillende wijken om contact te maken en te onderhouden met de wijkverpleegkundigen en de casemanagers dementie. De lijnen zijn korter tussen de medewerkers begeleiding en de wijkverpleegkundigen.

In december 2023 is er een klankbordgroep geweest, bestaande uit twee collega's begeleiding, twee wijkverpleegkundigen, teamleider en een casemanager dementie om samen te bespreken hoe we de samenwerking vorm kunnen gaan geven met als doel toekomstbestendig, kwalitatieve WLZ zorg te leveren. In dit overleg is besproken om collega's van team begeleiding op te nemen binnen de teams wijkverpleging. Dit wordt in 2024 verder uitgewerkt.

HRM

Geschreven door Carine van der Rijt, manager HRM

Verzuim

Het totaal verzuim in 2023 was 8,7% exclusief zwangerschap en vangnet. In 2022 was dit percentage 8,6%. Het verzuimpercentage bij Interzorg is hiermee nagenoeg hetzelfde gebleven. Het landelijke verzuimcijfer van de zorgbranche (www.vernet.nl) is 7,7%. Het verzuimpercentage van Interzorg is dus 1% hoger. Het grootste gedeelte van het verzuim betreft langdurig verzuim.

Zowel met afdeling Verpleging en Verzorging als afdeling Huishoudelijke hulp hebben we gedurende 2023 het verzuimproces met regelmaat geëvalueerd en gewerkt aan de verduidelijking in rollen en verantwoordelijkheden tussen teamleider en casemanager. Daarbij is ook het ziekmelden via Visma app en eerste contact met casemanager geëvalueerd. Hieruit is de conclusie gekomen, dat we kortere lijnen willen met aandacht op maat. Dit proces is aangepast vanaf 1 september 2023 voor de afdeling Hulp bij het Huishouden (HbH) en vanaf 1 januari 2024 voor alle andere afdelingen. Is er sprake van een kort verzuim dan blijft het contact tussen teamleider en collega, is er sprake van langere afwezigheid van het werk dan wordt de casemanager ingeschakeld.

In april 2022 zijn we gestart met de functie casemanager met als doel meer expertise rondom verzuimbegeleiding te ontwikkelen om de collega goed te kunnen begeleiden. Doordat alle casemanagers een dubbelfunctie hadden, hebben we gezien dat er niet altijd voldoende tijd en aandacht was voor beide functies. Vanaf januari 2023 is er uitbereiding gekomen en zijn we gaan werken met twee dedicated casemanagers die elkaar te allen tijde kunnen vervangen.

Uitbereiding Providers

Bedrijfsmaatschappelijk werk: Om de collega bij mentale klachten te ondersteunen zijn we vanaf november 2023 een samenwerking aangegaan met bedrijfsmaatschappelijk werk.

Rouwverwerking: Helaas zien we ook weleens dat onze collega's te maken krijgen met verlies en rouw. Om onze collega's hierbij te ondersteunen werken we ook met een externe partij.

Meer grip op verzuim!

Goed werk en gezonde collega's zijn voor ons en onze cliënten het allerbelangrijkste. Om het verzuim naar beneden te krijgen is er eind 2023 een speciaal jaarplan voor verzuim opgesteld met alle acties rondom verzuimbegeleiding. Het is belangrijk dat dit onderwerp bij ons allemaal leeft want alleen samen krijgen we hier meer grip op!

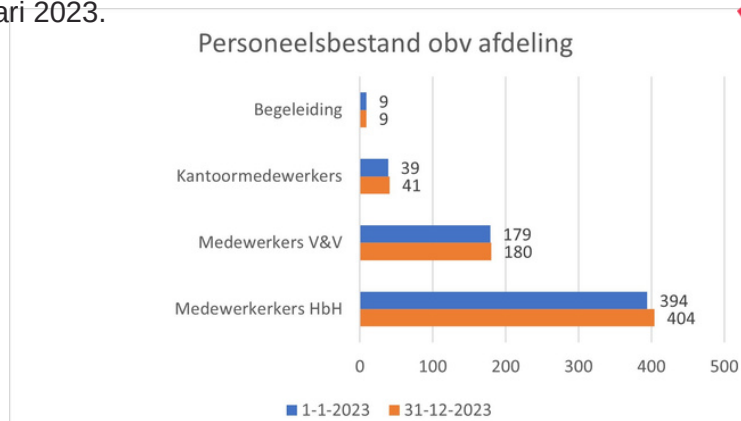
Collega's ziek uit dienst

Interzorg is eigen risicodragers (ERD) voor de ziekwet. Op 1 januari 2023 had Interzorg 9 zieke ex-collega's in het ERD. In 2023 zijn 5 personen ingestroomd en 6 personen uitgestroomd. Dit houdt in dat Interzorg op 31 december 2023 voor 8 ex-collega's de begeleiding rondom het verzuim verzorgt, ook al zijn zij niet meer in dienst bij Interzorg.



Personeelsbestand

Op 31 december 2023 heeft Interzorg 634 collega's in dienst, totaal 322 FTE op basis van minimale uren. Dit is een toename van 13 collega's (5 FTE) ten opzichte van 1 januari 2023.



HRM VERVOLG

Project inwerkprogramma nieuwe collega Hulp bij het Huishouden (HbH)

In maart 2023 heeft de afdeling HRM in samenwerking met 2 teamleiders HbH het inwerken en begeleiden van een nieuwe collega onder de loep genomen. De aanleiding hiervoor was dat in 2022 een flink aantal collega's binnen een half jaar nadat zij bij Interzorg gestart waren, hun baan alweer hebben opgezegd. Met elkaar hebben we verbeteringen doorgevoerd die ervoor zorgen dat nieuwe collega's een warm welkom krijgen. De belangrijkste afspraken zijn het koppelen van een teammaatje aan een nieuwe collega, frequentie van de introductiebijeenkomsten en het plannen van extra contactmomenten met de teamleider. In maart 2024 vindt een evaluatie plaats van deze afspraken.

Inwerkprogramma en uitstroom afdeling Verpleging en Verzorging (V&V)

Naar aanleiding van het uitstroomonderzoek in 2022 zijn alle nieuwe collega's van V&V gebeld door de HRM adviseur om te toetsen of het inwerken goed is verlopen en of zij nog ergens tegen aan liepen wat we konden verbeteren. Na 6 maanden konden we concluderen dat er geen aanpassingen nodig waren voor het inwerkprogramma. Om deze reden zijn we vanaf juli 2023 met de belactie gestopt.

Interzorg heeft vanuit het onderzoek uitstroom V&V ook het advies gekregen om de exitgesprekken te laten voeren door de HRM adviseur en is hiermee dan ook in 2023 gestart. De reden voor deze verandering is dat de HRM-adviseur op een objectievere wijze dit gesprek kan voeren, waardoor de analyse van de resultaten en de eventuele verbeterplannen die daaruit volgen tot betere resultaten leiden. Deze aanpassing wordt opnieuw geëvalueerd in 2024.

CAO

De CAO VVT is verlengd en geldt vanaf 1 januari 2022 tot en met 31 december 2024. De acties uit de verlengde CAO zijn door afdeling HRM opgepakt.

Met als belangrijkste wijzingen voor onze collega's en Interzorg in 2023:

- De salarisverhogingen van maart en oktober 2023.
- Contract met vaste uren, contract wat past bij de wensen en behoefte van de medewerker.
- Vergoeding van een lesdag naar 5.5 uur per lesdag (ingangsdatum 01-02-2024).

MTO

In 2023 hebben we in oktober het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) weer afgenomen. We hebben hetzelfde MTO gebruikt als in 2021, zodat we de resultaten op een betrouwbare manier kunnen gebruiken. Daarnaast zijn we in gesprek geweest met diverse afdelingen en de OR om ons te helpen onze collega's zo goed mogelijk te bereiken. Zij hebben meegedacht over de manier waarop vragen gesteld werden en hebben ons van feedback voorzien over zaken die vanuit het MTO 2021 verbeterd konden worden (zoals meer duidelijkheid over anonimiteit en het optioneel maken van het delen van persoonlijke gegevens). Met een algemene tevredenheid (organisatie breed) van 8,3 zijn we erg trots. Op afdelingsniveaus HV, V&V en kantoor zijn de resultaten vergeleken tussen 2021 en 2023 en zijn er rapportages en infographics gemaakt. In het eerste kwartaal 2024 wordt dit verder gepresenteerd aan het MT, alle afdelingen en teams en waar nodig verbeteracties opgesteld.

Zelfleiderschap

Aanvullend op de activiteiten in 2022 hebben we in 2023 doorontwikkeld op het thema zelfleiderschap. 'Zelfleiderschap is de regie in eigen handen nemen en goed voor jezelf te zorgen door de dingen te doen waar jij energie van krijgt. Het nemen van deze regie, noemen wij zelfleiderschap'.

Wat is gedaan?

- Er hebben 2x3-daagse trainingen met 10 deelnemers plaatsgevonden die beschikbaar waren voor alle collega's van Interzorg met als doel zelfleiderschap (en daarmee werkvermogen) te verhogen.
- Leidinggevend V&V zijn getraind om workshops zelfleiderschap te geven die ze gedurende 2023 en 2024 in hun eigen teams geven om zo zelfleiderschap te bevorderen.
- Met behulp van Intrinzis (adviesbureau gespecialiseerd in zelfleiderschap) is onze jaarcyclus ontwikkeld om beter aan te sluiten bij onze collega's en om 'het goede gesprek' te helpen voeren met hen. Deze nieuwe manier van het voeren van onze jaargesprekken wordt in de loop van 2024 uitgerold.

HRM VERVOLG

Leermanagementsysteem

Al enige tijd speelde de behoefte om een leermanagementsysteem aan te schaffen wat bijdraagt aan het leren en ontwikkelen voor onze medewerkers. Afdeling HRM heeft samen met afdeling Kwaliteit onderzoek gedaan naar de voor- en nadelen van de verschillende soorten leermanagementsystemen en het daarbij horende content. Middels het IZA fonds wijkverpleging is het mogelijk geworden om dit verder in 2024 op te gaan pakken en uit te rollen voor afdeling Verpleging en Verzorging.

Arbeidsmarktcommunicatie en werving van personeel

Interzorg streeft erna om een betere naamsbekendheid in de regio te krijgen en meer zichtbaar te zijn op de socials. Afdeling HRM heeft voor 2023 hiervoor een plan opgesteld.

De belangrijkste acties die zijn uitgevoerd:

- Er zijn nieuwe socials gemaakt door verhalen op te halen bij onze collega's, foto's en filmpjes te maken van onze collega's. Met als dank aan de collega's die hieraan meegewerkt hebben.
- 'Werkenbij' website, is het gedeelte 'werken en leren' verder uitgerold en zijn de verhalen van onze collega's toegevoegd.
- Er is een nieuwe welkomstgroet met kernwaarden van Interzorg gemaakt om toe te voegen in de welkomsttas.
- Zetten we in op betaalde advertenties (vacatures) zoals op Facebook, Instagram en LinkedIn en hebben we gezien dat onze facebook vacatures het meeste worden bekeken.
- Meet & Greet: Iedere donderdagochtend kan men vrij binnenlopen bij het hoofdkantoor van Interzorg in Oss voor een kop koffie en een kennismaking.
- Is er een samenwerking opgestart met een marketingbureau om online campagnes op te zetten waarbij jobs gepromoot worden. Met de campagnes hebben we gezien dat onze filmpjes van onze collega's heel veel bekeken worden op de socials. In 2024 gaan we hiermee verder aan de slag.
- Er zijn in 2023 veel aanbrengbonussen uitgegeven omdat de meeste nieuwe collega's via onze eigen medewerkers komen.

AFAS

Na de zomervakantie 2023 zijn er veel uren in het implementeren van AFAS gaan zitten, zowel voor alle HR-processen als voor het payroll (salaris) gedeelte. De doorontwikkeling hiervan zal ook in 2024 nog tijd in beslag nemen van afdeling HRM.

OPLEIDEN

Geschreven door Carine van der Rijt, manager HRM

In 2023 werden in totaal 30 leerlingen begeleid. Hieronder een overzicht van de leerlingen die in 2023 zijn gestart:

- 3 medewerkers via het STOER traject (1 stoer IG en 2 stoer helpende)
- 3 medewerkers zijn gestart met de BBL2
- 2 medewerkers zijn gestart met de BBL4
- 2 medewerkers zijn gestart met de verkorte BBL3
- 1 medewerker is gestart met de verkorte BBL4
- 1 medewerker is gestart met het carrière switch traject van de HBOV

Daarnaast hebben we ook in totaal 15 stagiaires begeleid, 13 HBOV stagiaires en 3 BOL 4 stagiaires. Geslaagd in 2023, in totaal zijn er 11 medewerkers geslaagd:

- 1 voor de HBOV
- 3 voor de BBL3
- 2 voor de BBL2
- 5 voor de BBL3
- 1 voor het instellingscertificaat verzorgende.

Verkorte opleidingen

Totaal hebben 7 medewerkers en dus bijna een kwart ervoor gekozen om een verkorte trajecten te gaan volgen. Waarvan 4 zij-instromers en 3 collega's die al een zorgdiploma hadden.

OPLEIDEN VERVOLG

Functiedifferentiatie

Zoals in het strategisch meerjarenplan is afgesproken zijn we in 2023 verder gegaan met de functiedifferentiatie. Voor collega's vanuit de hulp bij het huishouden is het mogelijk een scholing te volgen tot zorgondersteuner of praktisch ondersteuner.

De scholing zorgondersteuner is in 2023 gegeven aan 3 collega's die ingezet zijn in het zorgbuurthuis. Deze collega's verlenen naast huishoudelijke ondersteuning, ook lichte ondersteuning bij ADL.

In het wijkteam Wijchen loopt een project via de gemeente Wijchen met de inzet van enkele praktisch ondersteuners. Deze scholing is verzorgd door de gemeente Wijchen maar onze opleidingscoördinator heeft de scholing mee gevolgd om deze in het vervolg ook zelf te kunnen verzorgen.

Instellingscertificaat verzorgende.

In 2023 is een scholing ontwikkeld voor medewerkers die het instellingscertificaat Verzorgende willen halen als zij de basiszorg niveau 3 hebben afgerond.

De opleidingscoördinator verzorgt zelf deze scholing.

Enquête werkbegeleiding

Onder de werkbegeleiders is een enquête uitgezet en hieruit is naar voren gekomen dat er een sterke behoefte was aan een scholing voor de wijkverpleegkundige die de leerlingen HBO-V begeleiden.

Leerlingenbegeleiding en leerklimaat

Via het IZA wijkfonds heeft Interzorg subsidie aangevraagd om het begeleiden van leerlingen een extra impuls te geven via een brede scholing werkbegeleiding. In 2023 zijn we als eerste gestart met de scholing werkbegeleiding voor alle wijkverpleegkundigen gezien de behoefte vanuit de enquête. De scholing wordt verzorgd door de HAN.

De scholing voor alle gediplomeerde vanaf niveau 3 en 2 helpenden per wijkteam wordt verzorgd door het Calibris.

Om ervoor te zorgen dat elk wijkteam er samen voor zorgt dat er een goed leerklimaat ontstaat, sluiten ook de wijkverpleegkundige bij de dit onderwerp aan.

Gesprekscyclus

In 2023 is de gespreksstructuur vanuit de opleidingscoördinatoren gewijzigd. In plaats van de kwartaalgesprekken met leerling en werkbegeleider, wordt nu ieder schooljaar minimaal een startgesprek, een tussenevaluatie en een eindevaluatie gevoerd met de leerling en de werkbegeleider. Tevens vinden 2 reflectie gesprekken plaats met alleen de leerling. De formulieren voor deze gesprekken zijn vanaf niveau 3 gericht op de CanMeds rollen en de werkprocessen. Deze aanpassing is gedaan om zo beter aan te sluiten bij de lesstof van de scholen.

Tevens zijn de kernwaarden van Interzorg opgenomen in de formulieren, zodat deze een vast thema zijn in de begeleidingsgesprekken.

Netwerkactiviteiten met de scholen

De afdeling Opleiden neemt actief deel aan overleggen, opendagen en afstemmingen met de scholen zoals het ROC Nijmegen, KW1C en de HAN.

Tevens heeft onze opleidingscoördinator gastlessen gegeven op het KW1C om de wijkverpleging meer onder de aandacht te brengen tijdens de lessen.

Netwerk met collega-organisaties

In 2023 zijn er door de opleidingscoördinatoren actief contacten gelegd met organisaties in de regio. Met als doel externe sparringpartners te hebben en ervaring en kennis met elkaar te delen.

Door ontwikkeling e-learnings

De training grensoverschrijdend gedrag en dementie is omgezet in een e-learning. Alle nieuwe collega's ontvangen deze e-learning nadat zij enkele maanden bij Interzorg in dienst zijn.

INTERZORG EN KWALITEIT

Geschreven door Hilde van Amstel, medewerker Kwaliteit en Zorg

Hierbij nemen we jullie mee in de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit met een terugblik naar het afgelopen jaar.

ISO 9001:2015 - Kwaliteitsmanagementsysteem

De kwaliteit binnen Interzorg wordt door het doorleven van de ISO 9001:2015, steeds naar een hoger niveau getild. Door de inzet van de PlanDoCheckAct cyclus, worden er continue verbeteringen doorgevoerd. Jaarlijks wordt er door een certificerende instelling DEKRA geaudit of wij nog voldoen aan de gestelde eisen.

De externe audit bestaat uit een 3-jarige cyclus om de certificering voor de ISO 9001:2015 te behouden. De eerste twee jaar bestaan uit jaarlijkse controle audits, waarbij een aantal afdelingen van Interzorg wordt getoetst. Afgelopen jaar was de her-certificeringsaudit, waarbij het certificaat opnieuw wordt vastgesteld. In 5 dagen tijd werden daarbij alle primaire zorgprocessen en de ondersteunende afdelingen doorgelicht, waarbij iedereen zijn proces aantoonbaar moest verantwoorden door bijv. notulen, procedures uit het handboek, projecten, interne audits, gevarenanalyse en beheersmaatregelen (PRI) etc.

Wist je dat er veel sterke punten uit deze externe audit kwamen?

- In het nieuwe handboek kan de eigenaar van document zelf een aanpassing maken om wijziging indienen bij de kwaliteitsmedewerker.
- Overige collega's kunnen een opmerking plaatsen/ vraag stellen die wordt opgepakt door de eigenaar van het document.
- Collega's voelen zich erg gewaardeerd binnen Interzorg.
- De organisatie weet de collega's in hun kracht te zetten.
- In 2021 kwam er uit het CTO binnen Hulp bij de huishouding dat cliënten niet goed wisten wie de voorvrouw binnen de regio was. In 2022 is dit significant verbeterd en wist 85% wie hun voorvrouw binnen hun regio is.
- Op ZorgkaartNederland wordt Interzorg Thuiszorg locatie Nijmegen beoordeeld met een 9,1 en Oss met een 8,9.

Er zijn twee tekortkomingen geconstateerd.

1. Medicatieproces is binnen de organisatie onvoldoende geborgd.
Hiervoor is een actieplan opgesteld en goedgekeurd door de auditor.

2. De beheersing van afwijkende outputs is onvoldoende.

Afwijkingen binnen het medicatieproces worden onvoldoende gemeld. Incidenten/trends worden onvoldoende gemeld en teruggekoppeld aan de verschillende teams.

Hier is ook een actieplan voor opgesteld en wordt tijdens de volgende audit in juni 2024 nagekeken.

Daarnaast waren er nog twee verbeterpunten, waar we in 2023 extra aandacht aan moesten besteden.

- De OR is actief binnen de organisatie, echter wordt ter overweging gegeven om zorg te dragen voor meer bekendheid bij de collega's.
- De afdelingen geven op verschillende wijze vorm aan opvolging van gemaakte afspraken tijdens werkoverleggen, zodat dit makkelijker opvolgbaar is.

Kwaliteitshandboek

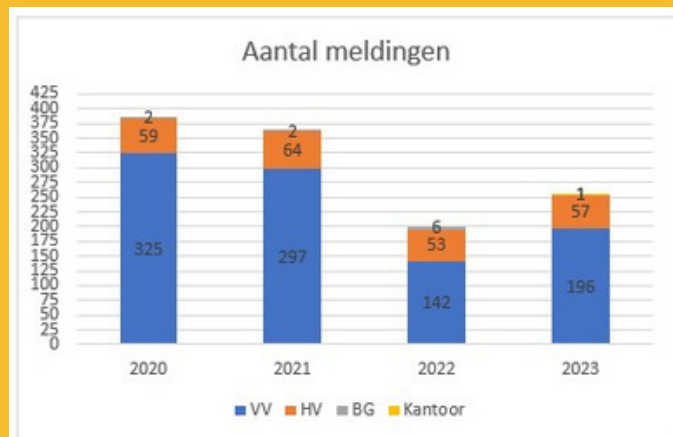
In 2021 hebben we het nieuwe kwaliteitshandboek opgestart, sindsdien zijn er diverse stappen gezet om te komen tot waar we nu zijn. Zo is er een structuur gemaakt: procedures (P), werkinstructies (W), formulieren (F) en stroomschema's (S). Alle afdelingen zijn hun eigen stukken gaan schrijven op basis van de nieuwe structuur, dit vergt tijd om dit goed neer te zetten. Nadat een groot gedeelte gevuld was kwamen we er achter dat sommige stukken overlappen zoals bijv. inwerkplannen en hoe vul je je uren in. We zijn de kerngroep kwaliteitshandboek gestart om dit aan te pakken en te structureren, dit wordt in 2024 vervolgd.



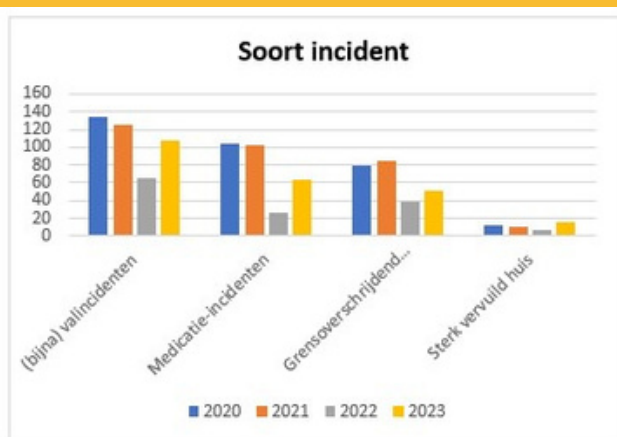
MELDINGEN

Geschreven door Anne van Acht, medewerker Kwaliteit en Zorg

Het aantal meldingen in 2023 ligt hoger dan in 2022. Vooral het aantal meldingen binnen de afdeling Verpleging en Verzorging is gestegen. In grafiek 1. Staat het aantal meldingen weergegeven van de afgelopen vier jaar per afdeling. Hierin is de stijging van het aantal meldingen ten opzichte van vorige jaar in terug te zien. In grafiek 2. zien we het aantal meldingen binnen de vier meest voorkomende soort incidenten. Hier is terug te zien dat de stijging van het aantal meldingen niet specifiek te herleiden is naar één soort incident.



(Grafiek 1. Aantal meldingen)



(Grafiek 2. Soort incident)

Afgelopen jaar is er in wijkteams veel aandacht besteed aan het melden en ook specifiek rondom het melden van medicatie incidenten.

Gezien de toename aan het aantal meldingen in verhouding met 2022, lijkt het er dan ook op dat incidenten meer gemeld worden. Dit is niet alleen terug te zien bij het aantal medicatie incidenten maar ook bij de andere meldings-soorten. Als organisatie vinden wij het belangrijk om incidenten te melden zodat wij hiervan samen kunnen leren en verbeteren. De meeste meldingen gaan over (bijna) val incidenten, medicatie incidenten en grensoverschrijdend gedrag. Binnen de huishoudelijke hulp wordt er ook regelmatig melding gedaan van een sterk vervuild huis. Deze trend komt overeen met voorgaande jaren. Wij zullen in 2024 aandacht moeten blijven besteden aan het meldingsproces om ervoor te zorgen dat wij samen kunnen blijven leren van (bijna) incidenten.

WIST JE DAT?



Het melden van incidenten ons helpt om inzicht te krijgen waar mogelijk verbeterpunten liggen. Dit kunnen verbeterpunten zijn voor ons als thuiszorgorganisatie, maar het kunnen ook verbeterpunten zijn voor buiten onze organisatie. Zo valt het bijv. op dat wij als zorgprofessionals in het merendeel van de medicatie- incidenten een rol spelen. Voornamelijk het “vergeten” af te tekenen komt vaak terug. Door incidenten te blijven melden “kunnen we leren van en met elkaar”.

Naast het leren van incidenten hebben wij als organisatie ook een plicht rondom het melden van calamiteiten volgens de WKKGZ.

Er afgelopen jaar samen met jullie meerdere e-learnings ontwikkeld zijn voor leren bij Interzorg. Bijvoorbeeld de e-learning V&V omgaan met agressie en geweld en de e-learning V&V Dementie.

MELDINGEN VERVOLG

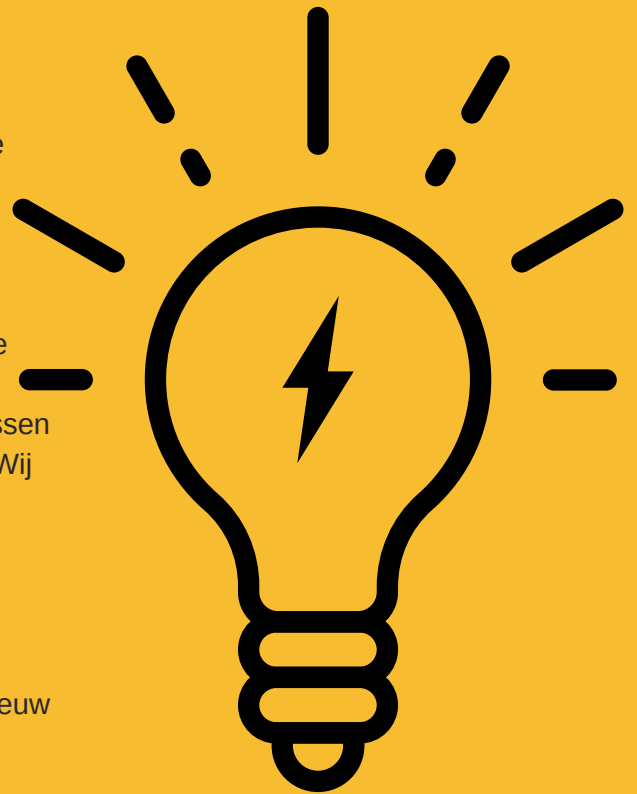
WIST JE DAT?

Wij ons in 2023 hebben georiënteerd op een Leer Management Systeem (LMS). Met als doel om onze V&V-collega's beter te ondersteunen en faciliteren in het leren en ontwikkelen als zorgprofessional. Hiermee willen wij de informatie vanuit de meldingen nog meer vertalen naar een deskundigheidsbevordering op maat. Hiervoor zal er ook gebruik gemaakt worden van de content van Noordhoff. In juli hebben wij bevestiging ontvangen dat het project vanuit de IZA- wijkverpleging is goedgekeurd. In 2024-2025 zullen V&V-zorgprofessionals kennis gaan maken met het LMS genaamd: Pynter.

Er afgelopen jaar in twee wijkteams een pilot van ONS medicatie (elektronisch toedienregistratie) is geweest. Uit de evaluatie is gebleken dat zorgprofessionals positief zijn over het gebruik van ONS medicatie en de gebruiksvriendelijkheid wordt als "goed" beoordeeld. Vanuit de pilot hebben wij geconstateerd dat ONS medicatie helpend is in het verkrijgen en houden van een actuele toedienlijst, wat noodzakelijk is voor de juiste toediening van de medicatie aan onze cliënten. In 2024 gaan wij ons dan ook focussen op het uitrollen van ONS medicatie in regio Noordoost Brabant. Wij hopen met het gebruik van ONS medicatie het aantal medicatie-incidenten waarbij wij als zorgprofessionals een rol spelen, organisatie breed te verminderen met 20%.

Er in 2023 naar aanleiding van meldingen en de pilot e-TDR de definities aanreiken, toedienen, klaarzetten en eigenbeheer opnieuw zijn beschreven.

Er in 2023 vervolgstappen gezet zijn in het ontwikkelen van een meldingsapplicatie voor onze zorgprofessional. Het doel van deze meldingsapplicatie is het laagdrempelig en eenvoudig melden van incidenten voor zorgverleners. Inmiddels kunnen wij dan ook vertellen dat er een TEST "team" is samengesteld om de meldingsapplicatie voor V&V en HV-collega's te gaan testen. Na deze TEST zal een verder plan van aanpak gemaakt worden voor de implementatie.



KLACHTEN EN MELDINGEN VAN ONGENOEGEN

Geschreven door Helma Wegman, medewerker Kwaliteit en Zorg

Ingediende klachten via Klachtenfunctionaris

In 2023 zijn er in totaal 12 klachten gemeld, waarvan 2 klachten gerelateerd aan de afdeling V&V en 10 klachten aan de afdeling HV. Het valt hierbij op dat er meerdere klachten vanuit de afdeling HV komen en minder vanuit V&V. Wellicht is dit verschil te verklaren omdat er binnen verpleging en verzorging dagelijks contact is tussen zorgverleners en cliënten en de wijkverpleegkundige op regelmatige basis contacten heeft waardoor signalen eerder informeel en laagdrempelig opgelost worden.

Klachten V&V

De ingediende klachten gaan over de werkuitvoering van de medewerker, waarbij de strekking voornamelijk gaat over de communicatie en de werktijden van de medewerker.

Klachten HV

De ingediende klachten gaan over het personeelstekort en de werkuitvoering van de medewerkers. De werkuitvoering is gerelateerd aan niet houden aan afgesproken werktijden, meerdere malen afmelden bij cliënt en de communicatie met de cliënt.

Personeelstekort gerelateerde klachten gaan over de vervanging bij bijv. ziekte of vakantie en de inzet van collega's en de wisseling van collega's.

Rol Klachtenfunctionaris

Sinds augustus 2023 is de rol van Klachtenfunctionaris door Hilde van Amstel overgenomen van Henriëtte Kidess. In deze rol ben je een onafhankelijke procesbewaker van de voortgang van ingediende klachten. De ingediende klachten in 2023 zijn laagdrempelig met de medewerker, teamleider en cliënt besproken en opgelost. Indien nodig werd de Directie hierbij betrokken. Afgelopen jaar was het niet nodig om de externe Klachtenfunctionaris of de geschillencommissie in te schakelen.



Conclusie

De klachten zijn informeel besproken met de teamleider, medewerker en de cliënt. Waarvan 10 klachten gerelateerd aan HV en 2 aan V&V. Daarbij is de geschillencommissie of de externe Klachtenfunctionaris niet ingeschakeld. De klachten zijn gerelateerd aan werkuitvoering en personeelstekort.

FINANCIEEL GEZOND

Geschreven door Joris van Hest, manager Bedrijfsvoering

Financiële gezondheid in cijfers

Legenda

- ▲ 2,5% Procentuele stijging (t.o.v. vorig jaar)
- ▼ -5,9% Procentuele daling (t.o.v. vorig jaar)



Blijvend financieel gezond

Financiële gezondheid is voor Interzorg een randvoorwaarde om de andere hoofddoelen Goed werk en Goede zorg te kunnen realiseren.

De financiële gezondheid is eind 2023 goed. Het strategische doel om tenminste 3% rendement te behalen is met een rendement van 2,01% niet behaald in 2023.

Interzorg levert een aantal producten, afhankelijk van de financiering en de zorgverlening. Het rendement op deze producten is niet overal hetzelfde. Het vraagt aandacht om alle producten rendabel te kunnen blijven leveren.

Financiële gezondheid per product

Vanaf 2023 heeft Interzorg inzicht in de financiële gezondheid per product dat wordt geleverd. Het totaal van alle producten laat een positief beeld zien waaruit blijkt dat Interzorg financieel gezond is. Om risico voor de toekomst te vermijden, wenst Interzorg om financieel gezond te zijn bij alle producten. Hiervoor zal Interzorg per product gericht insteken op kostendekkende tariefafspraken en lagere kosten.



Indicatoren

De financiële gezondheid van organisaties kan worden afgelezen aan de hand van een aantal indicatoren:

- Current ratio. Dit geeft aan in welke mate Interzorg over voldoende liquiditeit beschikt om aan verplichtingen op korte termijn te kunnen voldoen. Streven is om een ratio te hebben > 1.
- Solvabiliteit. Dit geeft inzicht in de mate waarin Interzorg op langere termijn haar schulden kan betalen. Streefwaarde voor Interzorg is om een Solvabiliteit te hebben van > 25%
- Winstmarge. Hiermee wordt uitgedrukt wat de verhouding is tussen de omzet en het uiteindelijke resultaat. Interzorg streeft naar 3% winstmarge om financieel gezond te blijven.

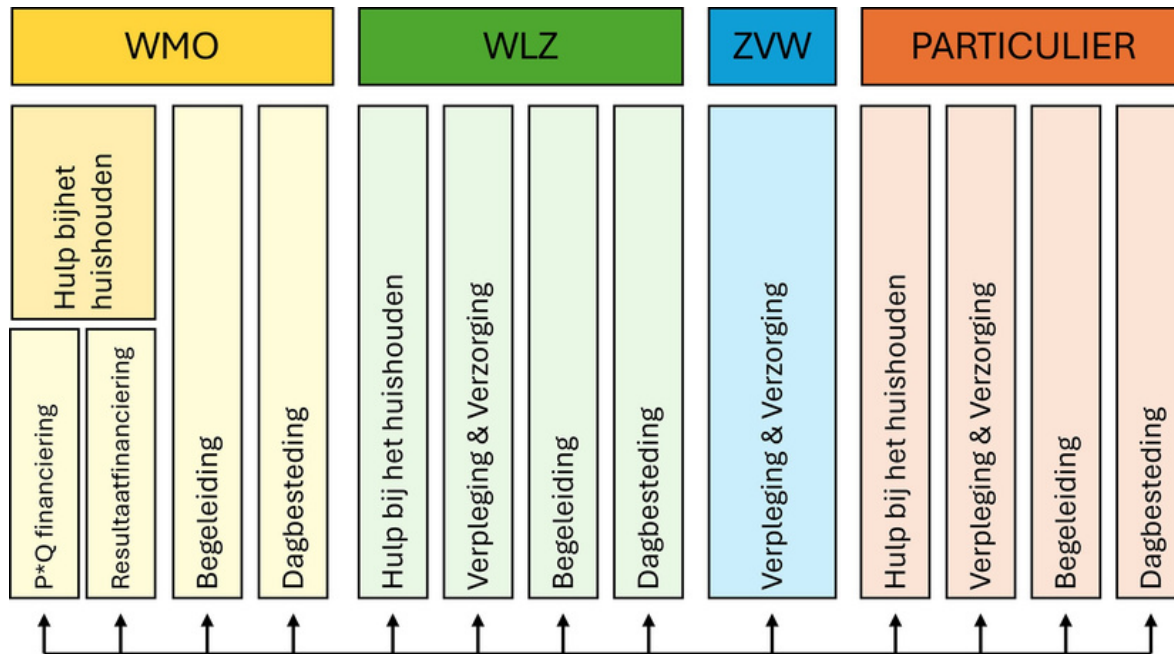
Belangrijke indicatoren

<u>Current ratio</u> :	1,44
<u>Solvabiliteit</u> :	27,4%
<u>Winstmarge</u> :	2,01%

FINANCIËEL GEZOND VERVOLG

Verbeteringen Financiën & Control

Productgericht sturen



Producten van Interzorg

Interzorg heeft in 2023 een grote omslag gemaakt in financiële sturing. Door diverse producten te onderscheiden en deze meer centraal te stellen, is de sturing meer gericht op de rendabiliteit van deze producten. De producten zijn “het hart” van de bedrijfsvoering geworden. Deze bedrijfsvoering sluit aan bij de wens om schaarse uitvoeringscapaciteit rendabel in te zetten.

Verbeterde maandelijkse stuurinformatie

Om inzicht te krijgen in de prestaties per product, wordt maandelijks gerapporteerd op productie, kosten en rendabiliteit per product.



Verbetering begroting

Ook het proces van begroten en het onderliggende datamodel zijn in 2023 sterk verbeterd en in lijn gebracht met de productgerichte benadering.

De begroting 2024 is gebaseerd op historische data en actuele data. De personeelsbegroting is bijvoorbeeld op medewerkerniveau begroot en vanaf daar vertaald naar de begroting. Door data te gebruiken die Interzorg al heeft kan nog nauwkeuriger begroot worden.



FINANCIËEL GEZOND VERVOLG

Verbeterde inrichting financiële administratie

De implementatie van AFAS per 1 januari 2024 bood de afdeling F&C de kans om de financiële administratie opnieuw in te richten, in lijn met de productgerichte benadering.

De grootboeken zijn allemaal opnieuw bekeken. Hierbij is geschrapt en toegevoegd.

Ook is het toekennen van kosten aan kostendragers goed doorgevoerd.

Een grootboek zegt iets over de soort kosten, de kostendrager zegt iets over wie de kosten heeft gemaakt.

Hierdoor is het vanaf 2024 bijvoorbeeld mogelijk om de kostensoort “Opleiding” te kunnen koppelen aan ‘afdeling V&V’ of ‘afdeling Kantoor’. Hierdoor wordt de kostentoerekening aan de diverse producten weer meer zuiver en ontstaat een scherper beeld.

FINANCIËLE TOEKOMSTVERWACHTING

Geschreven door Joris van Hest, manager Bedrijfsvoering

Beeld: meer zekere toekomstverwachting

In het jaarverslag van 2022 schreven we dat de toekomstverwachtingen minder zeker waren. Dit kwam met name door onzekerheid over toekomstige bekostiging in de Zvw (clientprofielen), aanbestedingen Hulp bij het huishouden in de Wmo en loonkostenstijging vanuit de CAO.

Veel van deze zaken zijn in 2023 meer duidelijk geworden en geven een meer zekere, positieve, toekomstverwachting. Punt van zorg zijn de langdurige personele schaarste en de politieke wens om de landelijk stijgende zorgkosten te dempen.

Ontwikkeling opbrengsten

De toekomstverwachting rondom de opbrengsten hangt af van enerzijds de tariefafspraken die Interzorg overeenkomt met de verschillende financiers in relatie tot de stijgende personeelskosten en anderzijds van het aantal uren zorg dat Interzorg kan leveren.

Ontwikkelingen in de bekostiging

Zvw

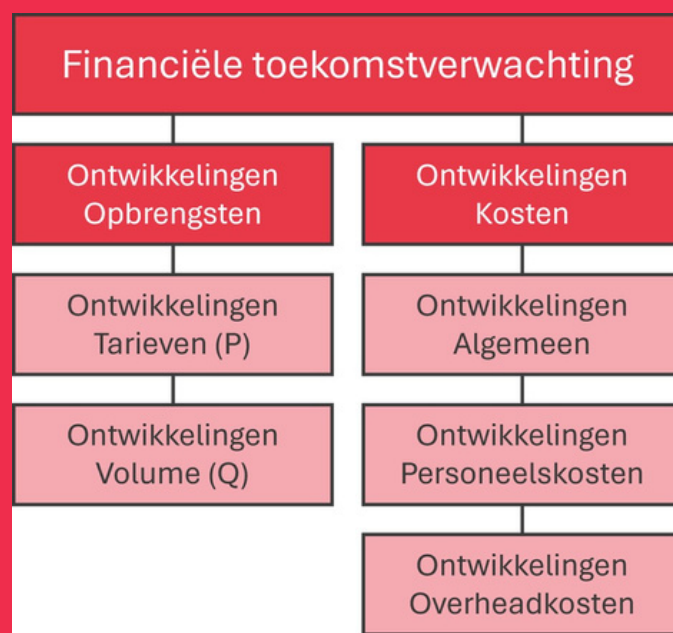
Het stelsel van de Zvw beweegt zich naar een andere vorm van bekostiging.

Aankankelijk leek het erop dat bekostiging per 2024 gebaseerd zou zijn op clientprofielen.

Inmiddels is duidelijk dat vanaf 2025 clientprofielen zullen worden gebruikt voor doelgroepregistratie, maar dat bekostiging op basis van clientprofielen niet voor 2029 in werking zal treden. Voor Interzorg is het belangrijk dat een nieuwe bekostiging de professionals in de wijkverpleging ruimte biedt in de uitoefening van hun vak en om de cliënt in zijn of haar kracht te zetten. Vanuit de contractering voor 2024 blijkt dat de tarieven van de zorgverzekeraars dichter bij elkaar komen te liggen en grotendeels kostendekkend zijn. Ook dit biedt zekerheid naar de toekomst.

Wlz

Bij het aangaan van de nieuwe overeenkomst met het Zorgkantoor heeft Interzorg sterk ingezet op kostendekkende tarieven. Voornaamste insteek was om uit het regime van “historisch lage tarieven” te komen. Dit is ten dele gelukt. We blijven met het Zorgkantoor in goed gesprek om op basis van transparantie tot hogere tarieven te komen indien dit noodzakelijk blijkt.



FINANCIËLE TOEKOMSTVERWACHTING

VERVOLG

Wmo

De gemeenten zijn gehouden om tarieven te berekenen op basis van een reële kostprijs. Dit samenspel tussen zorgaanbieders en gemeenten aan de hand van een objectief kostprijsmodel werpt zijn vruchten af. Op een enkele gemeente na, ontvangt Interzorg tarieven die (bijna) kostendekkend zijn.

Hoeveelheid geleverde zorg

Het lukt Interzorg, ondanks toenemende personele krapte, nog goed om de hoeveel geleverde zorg stabiel te houden.

Wel is de productie in de Zvw al jaren dalende. Dit wordt opgevangen door een toenemende productie in de Wlz. De autonome groei in de Wmo lijkt te stabiliseren.

De hoeveelheid geleverde zorg neemt vanaf 2024 wel toe als gevolg van enkele portefeuille-overnames, waaronder per 1-1-2024 een groot deel van de HbH-portefeuille van BrabantZorg.

Kosten

Algemene kostenontwikkeling

De kosten van diensten en goederen nemen in 2024 toe als gevolg van inflatie, maar deze is niet meer zo hoog als in 2022 en 2023.

Kostenontwikkeling personeel

De personeelskosten van Interzorg zijn hoog onder andere als gevolg van een hoog ziekteverzuim. Verzuim leidt tot werkdruk binnen de teams en dat leidt weer tot verzuim. Interzorg zet in op het doorbreken van deze cirkel door goed georganiseerd en deskundig verzuimmanagement waarbij interne casemanagers verzuim nauw samenwerken met de bedrijfsarts en maatschappelijk werk.

Daarnaast zijn de personeelskosten door loonstijgingen conform CAO VVT verhoogd. Deze kostenstijging is binnen de begroting 2024 opgevangen. Vanaf 2025 zal de nieuwe CAO gepaard gaan met nieuwe loonstijgingen. Zolang deze stijgingen, in de lijn der verwachting, gedekt worden door tarieven vanuit de financiers, leidt dit niet tot onzekerheid.

Kostenontwikkeling overhead

Voor de komende jaren is er geen grote ontwikkeling te verwachten wat betreft kosten van overhead, met name kantoorpersoneel. Afgelopen jaar is er geïnvesteerd in uitbreiding van management en ondersteunend personeel bij de zorgadministratie, HRM en bedrijfsvoering.

Wel zorgen wettelijke eisen ten aanzien van dataveiligheid, kwaliteit en duurzaamheid voor extra investeringen in systemen, software en abonnementen.



RISICO'S EN BEHEERSMAATREGELEN

Geschreven door Marloes Martens en Odet Vermeijlen, Directie

Risico's algemeen

Voor de continuïteit van onze organisatie brengen we de mogelijke risico's in kaart. Het vermogen om wendbaar te zijn als organisatie en de mogelijkheid om je als organisatie aan te kunnen passen aan marktontwikkelingen en plotselinge veranderingen is een van de sleutelfactoren tot succes.

Onze visie op kwaliteit, veiligheid en risicomanagement is verder ontwikkeld in de context van de transitie die de organisatie doormaakt: het stimuleren van eigenaarschap bij professionals en het daardoor bevorderen van organisatorische flexibiliteit. Het is niet los te zien van al bestaande structuren, instrumenten en beleid zoals het risicomanagementbeleid. Deze visie biedt een kapstok om invulling te geven aan het verantwoorden van onze kwaliteit en hoe Interzorg zich wil organiseren rondom de thema's kwaliteit, veiligheid en risico's.

Alles wat we binnen onze organisatie ontwikkelen of organiseren op het gebied van deze thema's wordt getoetst aan onze missie, visie en onze drie strategische pijlers, ondersteunend aan ons primaire proces. Interzorg benadert de onderwerpen kwaliteit, veiligheid en risicomanagement integraal vanuit het perspectief van de client en is bezig deze integrale benadering (verder) te verankeren op alle organisatieniveaus. Interzorg heeft haar risico-inventarisatie gekoppeld aan haar strategische pijlers. Voor het jaar 2023 werden per pijler risico's benoemd waarbij ook beheersmaatregelen zijn geformuleerd. Deze beheersmaatregelen zijn deels benoemd 'voor het geval dat' en deels ook al om op voorhand te worden uitgevoerd. Deze werkwijze stelt Interzorg in staat om op de gebieden 'goede zorg', 'goed werk' en 'financieel gezond' in control te blijven.

Beheersmaatregelen

Interzorg werkt voor het borgen van een tijdige, betrouwbare en volledige registratie van de geleverde zorg met het 'three lines of defense model'. Binnen dit model werken drie schillen samen om zodoende te zorgen voor een goed model van checks and balances rondom de gehele administratie en in het bijzonder de registratie van geleverde goede zorg in zorguren. De zogenoemde three lines moeten elkaar versterken en ontlasten.

De eerste schil zijn de zorgprofessionals zelf. In lijn met de gedachte van zelforganisatie dragen onze zorgprofessionals zorg voor het goed administreren en registreren van verleende goede zorg en gewerkte uren. De zorgprofessionals zijn hiervoor goed geïnstrueerd en het zorgpakket ondersteunt de registratie. Wanneer deze schil goed functioneert is de bulk van urenregistratie juist en rechtmatig.

Als tweede schil functioneren de zorgadministratie in nauwe samenwerking met de teamleiders. Deze tweede schil zorgt voor het verwerken van de urenregistratie tot facturen en het berichtenverkeer. De zorgadministratie en de teamleiders kennen de 'spelregels' van een goede zorgregistratie en met deze blik kijken zij naar de registratie van de uren. Hierbij vinden ook verschillende controles plaats, onder meer op basis van uitvallijsten in het pakket. Deze uitvallijsten geven aan welke declaraties onjuist of onrechtmatig zijn en derhalve waarschijnlijk niet geaccepteerd worden. Bij uitval wordt er navraag gedaan en indien nodig wordt het gecorrigeerd en teruggekoppeld aan de zorgprofessionals (de eerste schil). In die zin acteert de tweede schil op waargenomen 'incidenten'. Op deze wijze ontvangen de zorgprofessionals directe en tijdige terugkoppeling en kunnen zij vervolgens de registratie verbeteren. Zo hebben de zorgadministratie en teamleiders als tweede schil een goed beeld van de registratie en mogelijke vaker voorkomende vragen of problemen.

RISICO'S EN BEHEERSMAATREGELEN VERVOLG

Als derde schil fungeert de afdeling bedrijfsvoering. Zij dragen, in samenspraak met het management, de zorgadministratie, de teamleiders en de zorgprofessionals zorg voor een goede Administratie Organisatie en Interne Controle (AO/IC) en controle op de resultaten van de administratie, ofwel de registratie van de geleverde goede zorg. Een goede, transparante weergave vinden wij als maatschappelijke zorgorganisatie ook belangrijk vanuit onze cultuur. De derde schil bekijkt het gehele proces en niet zozeer de individuele registratie van de geleverde zorg en mogelijke bijzonderheden per geval. Vanuit de afdeling bedrijfsvoering vinden periodieke interne controles plaats op de administratieve- en beheersprocessen. Ook vinden er vanuit deze afdeling interne audits op het algemene kwaliteitssysteem plaats, waaronder op de administratieve en financiële processen.

Risicobeoordeling en risicobeheersing

Binnen Interzorg zijn de functies rond governance, financiële administratie, control, privacy en (cyber-)security functionaris belegd onder de directie/MT. Hiermee zijn deze specialistische functies ingebed en geborgd voor de gehele organisatie. Binnen Interzorg is er ook aandacht voor fraude risico's en beheersmaatregelen. Naast verschillende maatregelen in de AO/IC zoals functiescheidingen, toepassen van het vierogenprincipe en verschillende controles, is er ook breder aandacht voor frauderisico's. Interzorg heeft in 2023 en 2024 middels een Fraud Assessment Self Analysis Tool (FAST) een zelfevaluatie gehouden om uiteenlopende frauderisico's in kaart te brengen en na te gaan of de huidige beheersmaatregelen afdoende zijn. Hierbij wordt de kans en impact in ogenschouw genomen, alsmede aspecten als cultuur en organisatie, de mate waarin controles en processen risico's uitsluiten of fraude kunnen detecteren. Hier zijn geen bijzondere risico's uit voortgekomen.

De zelfevaluatie geeft onze organisatie het inzicht om ook in 2024 het frauderisico klein te houden en indien nodig verdere verbeteringen door te voeren.

In het kader van risicobeheersing vormt informatiebeveiliging een relevant onderwerp. Het applicatielandschap wordt continu beoordeeld op effectiviteit, waarbij specifiek aandacht is voor data- en informatiebeveiliging. Vanwege het belang van dit onderwerp en risicomanagement werkt Interzorg al enkele jaren samen met CareSecure, een specialistisch bedrijf op het gebied van dataveiligheid in de zorgsector. Zij evalueren periodiek de risico's en beheersmaatregelen bij Interzorg en adviseren de afdeling Bedrijfsvoering over verbeterpunten. Door het uitvoeren van een jaarlijkse risicoanalyse aan de hand van Prospectieve risico-inventarisatie (PRI) per hoofdproces, als onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem van Interzorg, evalueert Interzorg periodiek of de genomen beheersmaatregelen adequaat en effectief zijn of dat er aanpassingen nodig zijn.



FACILITAIRE ZAKEN

Geschreven door Joris van Hest, manager Bedrijfsvoering

Facilitaire Zaken is binnen Interzorg de verzamelnaam voor alle activiteiten op het gebied van Huisvesting, ICT & Applicatiebeheer, Communicatie & PR, Juridische zaken en Algemene zaken. In 2023 hebben er op deze gebieden een aantal ontwikkelingen plaatsgevonden.

Huisvesting

Zorgbuurthuis

Per 1 maart 2023 is Zorgbuurthuis 't Hageltje, waarvan Interzorg de gemeenschappelijke ruimte huurt en beheert, officieel van start gegaan.

Vanuit Facilitaire zaken is er veel werk verzet in de ondersteuning. Denk hierbij aan het begeleiden van meerwerkopdrachten voor aansluitingen, het organiseren van het sleutelbeheer, inkopen van middelen t.b.v. de schoonmaakwerkzaamheden en het aansluiten op alle nutsvoorzieningen.

Met onze gehuurde gemeenschappelijke ruimte aan de Hagelkruisstraat 19B te Oss, huurt Interzorg nu in totaal 5 (werk)locaties.

Meerjaren Onderhoudsplan (MOP)

Contractueel is bepaald dat Interzorg zelf het onderhoud uitvoert aan de binnenzijde van het pand aan de monsterstraat 3-5 in Oss. Ook het onderhoud van alle installaties (bijv. brandmeldinstallatie of de lift) moet Interzorg als huurder uitvoeren. Om in beeld te krijgen wanneer, welke onderhoudswerkzaamheden noodzakelijk zijn en hoe duur dit ongeveer is, heeft Interzorg in samenwerking met Artswork, eind 2023 een meerjarenonderhoudsplan (MOB) opgesteld voor Monsterstraat 3-5.

BHV

In 2023 zijn 2 nieuwe collega's opgeleid als BHV-er.

Ook heeft er in 2023 weer een ontruimingsoefening plaatsgevonden. Deze hebben we laten begeleiden door A&D Totaal, onze BHV-opleider. Dit om objectieve feedback te kunnen krijgen over het handelen van de BHV-organisatie bij de ontruiming. De oefening verliep prima. Er waren wel een paar kleine leerpuntjes, maar dat is goed. Al met al een ruime voldoende voor onze BHV-ers!

ICT en Applicatiebeheer

Dataveiligheid

Hackers zitten niet stil en dus kan Interzorg helaas ook niet stil zitten.

In 2023 zijn er 2 zichtbare wijzigingen en 2 onzichtbare wijzigingen doorgevoerd in de dataveiligheid.

Interzorg is in 2023 gaan werken met PrintX, een 'programmaatje' dat ervoor zorgt dat alleen jouw printjes uit de printer komen wanneer jij dat wilt. Hiermee is de kans op datalekken fors kleiner geworden.

Op advies van onze IT-partner, maar ook op basis van feedback van de jaarlijkse IT-audit door de accountant, is het beveiligingsniveau binnen onze Microsoft omgeving opgehoogd in 2023. Gebruikers merken dit doordat ze vaker moeten inloggen met behulp van hun telefoon.

Om de netwerkveiligheid te verhogen, zijn de (wifi)netwerken op al onze kantoorlocaties voor werkplekken, telefoons, printers en het gastennetwerk van elkaar gescheiden. De sleutel voor het wifi-netwerk voor laptops kan niet meer met de hand worden ingevoerd, maar wordt op de achtergrond "gepushed" naar enkel door Interzorg toegelaten apparaten. De kans op een hack via ons Wifi-netwerk is hiermee weer iets kleiner geworden.

FACILITAIRE ZAKEN VERVOLG

Onzichtbaar, maar zeker nodig, is ook de verbetering van onze e-mailbeveiliging. Alle binnenkomende mails worden beter gescreend dan ooit. Ook gaan eerder de alarmbellen af als iemand onbevoegd namens Interzorg mailt.

Documenten in Nedap

Papieren documenten die toebehoren aan het clientdossier worden bij Interzorg gescand en werden opgeslagen in de (goed beveiligde) Microsoft-cloud.

In 2023 hebben wij de wens om alle cliëntdata op te slaan in de (zeer streng beveiligde) omgeving van Nedap ONS doorgevoerd. Niet alleen zijn de procedures en werkwijzen aangepast om nieuwe documenten op te kunnen slaan in het elektronisch clientdossier, maar zijn ook alle bestaande scans omgezet naar Nedap ONS. Een hele klus, maar veiligheid rondom clientdata staat voorop.

Datalekken

In 2023 is er slechts 1 datalek gemeld binnen Interzorg.

Het betrof het verzenden van meerdere e-mails aan een andere mailadres dan dat van de juiste ontvanger.

AFAS

Interzorg heeft per 1 januari 2024 AFAS HRM & ERP geïmplementeerd. Hier is pas aanvang mee gemaakt vanaf de zomervakantie.

Met AFAS heeft Interzorg 1 systeem dat alle processen rondom HRM, Financiën en Facilitaire zaken ondersteunt.



Binnen Interzorg is door velen vanuit de afdelingen HRM, Financiën en Bedrijfsvoering zeer hard gewerkt om binnen de korte termijn die beschikbaar was AFAS werkbaar neer te zetten. Dat is gelukt.

In 2024 zal nog een groot aantal zaken moeten worden verfijnd en nader worden ingeregeld.

Leaseauto's

Uitlevering nieuwe leaseauto's

Na meer dan een jaar vertraging zijn in maart 2023 de nieuwe leaseauto's van Interzorg uitgeleverd.

Hierdoor kunnen onze collega's met een leaseauto vanaf dat moment veiliger, zuiniger, maar vooral iets meer comfortabel rijden.



SAMENWERKING

Geschreven door Marloes Martens en Odet Vermeijlen, directie

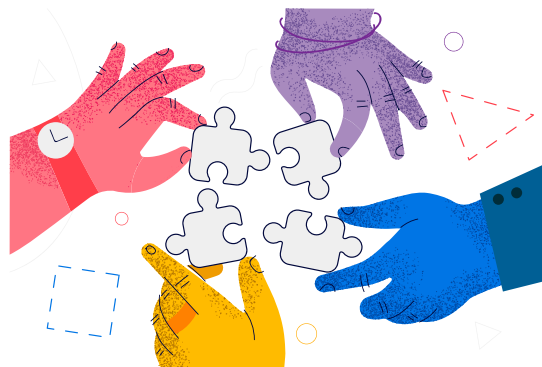
Samen bereiken we meer

Samenwerken in de zorg is belangrijker dan ooit. Samen met onze cliënten, naasten en met collega-organisaties en ketenpartners in de regio moeten we er voor zorgen dat de zorg toegankelijk blijft. In de dagelijkse zorg werken we intensief samen met de ziekenhuizen, huisartsen en collega organisaties in de regio. We zien dat cliënten steeds langer thuis blijven wonen, dat maakt het noodzakelijk om continue de samenwerking op te zoeken met collega's van andere organisaties. Door korte lijnen en snel inzetbare passende zorg proberen wij er voor te zorgen dat cliënten sneller naar hun vertrouwde omgeving thuis terug kunnen en opnames van korte duur blijven. Interzorg is onverminderd betrokken bij het verbeteren van de samenwerking in de wijken en het verder verbreden van de casuïstiek aanpak bij individuele cliënten.

Vanuit de regio Noordoost-Brabant wordt samenwerking gefaciliteerd door de vereniging Samen in Zorg/Samen in Gezondheid en in de regio Nijmegen zijn we betrokken bij Netwerk NOEL en werken we nauw samen met onze collega-organisaties wijkverpleging.

Samenwerken, een voorwaarde om goede zorg te leveren

Als samenwerkende zorgorganisaties binnen Samen in Zorg bundelen we de krachten van onder meer het ziekenhuis Bernhoven, de GGZ Oost-Brabant, grote en kleine VVT-organisaties, de huisartsen en apothekers. Een mooi voorbeeld hiervan in 2023 is het 'implementatie klaar maken' van het opvolgen van onplanbare nachtzorg.



Nachtzorg

In 2023 heeft een belangrijke uitwerking van de samenwerkingsambitie 'De zorg in Oss, Uden en Meierijstad toegankelijk te houden' plaatsgevonden middels het toekomstbestendig herorganiseren van de onplanbare nachtzorg met de regionale samenwerkingspartners.

Interzorg werkt voor de levering van onplanbare zorg in de nacht samen met andere zorgaanbieders. Voor het werkgebied Nijmegen werkt Interzorg samen met ZZG Zorggroep.

Voor het werkgebied Noord-Oost Brabant (minus gebied Vinkel – Rosmalen) werkt Interzorg met BrabantZorg en Pantein. Deze samenwerking is de afgelopen jaren van de grond af opnieuw opgebouwd, waarbij Interzorg mee aan de ontwerptafel zit. Het werkgebied, werkwijzen, bekostiging en de contracten zijn in 2023 definitief vastgesteld, zodat Interzorg per 2024 vanuit een nieuwe overeenkomst en met collectieve financiering vanuit zorgverzekeraars en het Zorgkantoor kan steunen op BrabantZorg en Pantein voor de onplanbare nachtzorg. In het kleine stukje werkgebied Vinkel-Rosmalen werkt Interzorg samen met Vivent. Per 2024 is ook een nieuwe overeenkomst van kracht geworden die in 2023 is voorbereid.

Eind 2023 is de stand van zaken dat onplanbare nachtzorg in ons gehele werkgebied contractueel is geborgd en we prettig samenwerken met de uitvoerende zorgorganisaties.

SAMENWERKING VERVOLG

Samenwerking regio Nijmegen: Zorg in mijn Wijk

In de regio Nijmegen werken we al een aantal jaren intensief samen met zeven organisaties wijkverpleging, de regionale stuurgroep wijkverpleging. We hebben de handen ineen geslagen om de uitdagingen in de wijkzorg het hoofd te bieden. Dit doen we vanuit onze overtuiging dat dit de manier is om cliënten de wijkverpleging te kunnen geven die nodig is.

Eén van de doelen die wij gezamenlijk onderschrijven is het komen tot één herkenbare en aanspreekbare wijkverpleging. Daarom is er in 2022 en 2023 ingezet op het ontwikkelen en implementeren van één digitaal aanmeldpunt voor aanvragen van wijkverpleging in drie pilot gebieden. Om de aanvragen beter en efficiënter te laten verlopen en ook om met elkaar de schaarse personele capaciteit die er is optimaal te kunnen inzetten door gezamenlijke afstemming en overleg. Huisartsen, transferpunten, cliënten en andere verwijzers vragen zorg aan via de website www.zorginmijnwijk.nl in drie pilotgebieden, de gemeenten West Maas en Waal en Druten en een stadse wijk in Nijmegen: Dukenburg. De zorgvragers en verwijzers hoeven niet meer verschillende zorgaanbieders te benaderen maar kunnen terecht op één centrale digitale aanmeldplek. De binnengekomen zorgvragen worden iedere doordeweekse dag op een vast tijdstip in een kort afstemmingsoverleg in behandeling genomen. De wijkverpleging van de samenwerkende zorgorganisaties bespreken de binnen gekomen zorgvragen per regio om in onderlinge afstemming te bepalen wie de zorg kan leveren. Daarbij wordt de voorkeurszorgaanbieder besproken en is er oog voor efficiëntere rijroutes, wat de wijkzorgmedewerkers kostbare tijd scheelt.

De pilot is in het najaar van 2023 geëvalueerd en succesvol gebleken. We hebben belangrijke lessen geleerd wat nodig is om Zorg in mijn Wijk ook in andere postcode gebieden te implementeren in de regio. Hiervoor hebben we gezamenlijk een IZA aanvraag gedaan. Doelstelling is om de samenwerking en coördinatie in de wijk te stimuleren en regeldruk te verminderen door de werkwijze van Zorg in mijn Wijk te implementeren in minstens vijf wijken / gemeenten in de regio Nijmegen e.o. De ambitie van de samenwerkende aanbieders van wijkverpleging is om deze werkwijze over de gehele regio Zuid Gelderland uit te rollen, gedurende de projectperiode.



RAAD VAN COMMISSARISSEN

Geschreven door Jan Leunis de Beij, voorzitter RvC

Inleiding

Op 1 januari 2023 is Interzorg via een aandeelhoudersconstructie overgenomen door Assist Zorg en ZuidZorg. Als gevolg van deze structuur is de bestaande Raad van Toezicht per 1 augustus 2023 omgevormd naar een Raad van Commissarissen (RvC). Tevens is per mei 2023 een nieuwe directeur-bestuurder voor Interzorg benoemd. Interzorg krijgt door deze overname toegang tot de kennis en ervaring van andere zorgorganisaties die op deze manier verbonden zijn met Assist zorg en ZuidZorg. De samenwerking komt onder meer tot uiting in het formuleren van een gezamenlijke strategische koers op het gebied van een toekomstbestendige visie van bijvoorbeeld bedrijfsvoering. Dit biedt mogelijkheden zoals gezamenlijke inkoop of het gebruik van applicaties.

De verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de topstructuur van Interzorg zijn vastgelegd in een reglement. In dit reglement is ook de doelstelling van de RvC vastgelegd: "De RvC houdt toezicht op het bestuur en op de algemene gang van zaken binnen Interzorg en staat het bestuur met raad (zowel gevraagd als ongevraagd) terzijde en vervult een klankbordfunctie voor de Directie. De RvC hanteert de Governancecode Zorg 2022".

Samenstelling

De RvC bestaat uit drie leden: Jan Leunis de Beij, voorzitter, Svetlana Orlova, lid met de portefeuilles financiën, ICT en innovatie en Art Lemkens, lid met de portefeuilles HRM, kwaliteit en Innovatie. Art is al sinds 2020 toezichthouder bij Interzorg.

Werkwijze en bevindingen 2023

De RvC heeft zich na een grondige onderlinge kennismaking verdiept in de organisatie. Naast de gesprekken met de directeur-bestuurder en de aandeelhouders hebben de leden verschillende overleggen bijgewoond en zijn er diverse gesprekken geweest met medewerkers op cruciale functies in de organisatie. Daarnaast was er overleg met de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad.

Er zijn goede afspraken gemaakt over de samenwerking met de aandeelhouders en de directeur-bestuurder. De kwaliteit van de financiële administratie en de beheers- en controlecyclus is geprofessionaliseerd. Interzorg is hierbij ondersteund door de kennis van de organisaties van de aandeelhouders.

De RvC is onder de indruk van de professionaliteit en de bevoegdheid van zowel de zorgprofessionals als de ondersteunende diensten bij Interzorg. Overal is het Interzorg DNA voelbaar waarbij de onderlinge verbondenheid opmerkelijk is, naast de drie organisatiepijlers: goed werk, goede zorg en financieel gezond. De financiële resultaten in 2023 zijn goed. Dit geeft een gezonde basis voor de komende jaren. Risico's op personeelsgebied zijn de arbeidsmarktsituatie en het hoge verzuim. Hierin wijkt Interzorg niet af van de landelijke trend. Positief is dat er door de organisatie naar het oordeel van de RvC afdoende mitigerende maatregelen genomen zijn.

De RvC heeft in de nieuwe samenstelling twee keer vergaderd. Daarnaast heeft de RvC twee keer de aandeelhoudersvergadering (AvA) bijgewoond. In de AvA vergadering is de begroting 2024 goedgekeurd en is het besluit genomen om een deel van de HbH van BrabantZorg over te nemen.

Toekomst

De bedrijfsvoering wordt steeds professioneler en de positie van Interzorg in de markt is goed. De ontwikkelingen die we zien worden proactief in kaart gebracht. Naast de blijvende uitdaging op de arbeidsmarkt zal ook de zorgvraag toenemen en zullen cliënten en financiers in toenemende mate hogere eisen stellen. Inzet van zorgtechnologie, digitalisering en innovaties worden een vast onderdeel van het aanbod. De RvC heeft voor zichzelf in een scholings- en ontwikkelplan vastgelegd op welke gebieden zij zich hierop verder gaat ontwikkelen. Verder is een jaarlijkse zelfevaluatie een onderdeel van de werkwijze van de RvC.

De RvC heeft het volste vertrouwen dat Interzorg op de juiste weg is en ziet er naar uit de komende jaren vanuit de toezichthoudende rol hieraan een bijdrage te kunnen leveren.

Raad van Commissarissen Interzorg
Jan Leunis de Beij, Svetlana Orlova, Art Lemkens

CLIËNTENRAAD

Geschreven door Marjo Karsmakers, voorzitter Cliëntenraad

Missie en taak

Het is de missie van de Cliëntenraad om zorgvuldig en betrokken de belangen van alle cliënten van Interzorg te behartigen. De Cliëntenraad betreft daarbij ook de omgeving en mantelzorgers.

De taak van de raad is de zorg gerelateerde processen binnen Interzorg te toetsen en hierover adviezen uit te brengen, zowel gevraagd als ongevraagd.

Wij doen dat door op een constructieve en respectvolle manier te overleggen met de Directie. Hierbij proberen wij ons zo goed mogelijk in u te verplaatsen. Vaak worden deskundigen uitgenodigd om een toelichting te geven en om onze vragen te beantwoorden. Dit kan een kwaliteitsmedewerker zijn, een verpleegkundige, een ICT deskundige etc.

In ons netwerk hebben wij contact met andere cliëntenraden in de regio, nemen wij deel aan kennisbijeenkomsten en zijn wij lid van het landelijk overleg cliëntenraden (LOC). Het LOC heeft ons ondersteund in het advies over de voordracht van nieuwe leden voor de Raad van Commissarissen.

Enkele leden van de Cliëntenraad hebben de theatervoorstelling "Mag ik je kussen" bezocht, waarin de misstanden in de zorg haarfijn worden geschetst.

We volgen de landelijke ontwikkelingen en hebben de nieuwe kwaliteitsstandaard "Generiek kompas" bestudeerd, die in 2024 ingaat.

Wij zien ook dat de ouderenzorg vast dreigt te lopen door de vergrijzing en het tekort aan medewerkers. We hebben de petitie ondertekend, waarin het kabinet gevraagd wordt om samen met ouderen, cliëntenraden en bestuurders van zorgaanbieders te focussen op de ouderenzorg van morgen.

Overleg en adviezen

In 2023 heeft de Cliëntenraad viermaal onderling vergaderd en viermaal met de Directie. Tussendoor is er frequent overleg per mail. Ook is er kennis gemaakt met de nieuwe Raad van Commissarissen.

In 2023 is de Cliëntenraad geïnformeerd en betrokken bij:

- De selectie van de nieuwe directeur-bestuurder.
- De selectie van 2 nieuwe leden voor de Raad van Commissarissen.
- De pilot praktische ondersteuning in Wijchen.
- De voorgenomen overname van 600 cliënten en 50 medewerkers van BrabantZorg.
- Rapportages klachten en incidenten cliënten.
- Kwaliteitsonderzoeken, certificering en de externe audit.
- Voortgang inkoop van zorg bij de verzekeraar en de diverse gemeenten, conform Zvw. (zorgverzekeringswet), Wlz (wet langdurige zorg) en WMO (wet maatschappelijke ondersteuning).
- De veranderingen m.b.t. huishoudelijke verzorging in de diverse gemeenten, over te weinig zorg, wachtlijsten en onterechte zorg.



In 2023 heeft de Cliëntenraad de volgende positieve adviezen gegeven:

- Regeling vrijwillige bijdrage dagbesteding Scharrelboerderij.
- Jaarverslag, jaarrekening en accountantsverklaring 2022 en de begroting voor 2024.
- Begeleidingszorg via de WMO in 2024 afbouwen (11 cliënten) en focus leggen op de begeleiding via de WLZ. De cliënten die begeleiding krijgen via de WLZ passen beter bij de kennis van Interzorg.

De Cliëntenraad heeft afscheid genomen van de voormalig directeur van Interzorg en ook van de vaste ambtelijk ondersteuner van de Cliëntenraad. De nieuwe directeur en ambtelijk ondersteuner zijn verwelkomd.

Communicatie

In 2023 hebben cliënten van ons het jaarverslag van 2022 ontvangen en een brief over mogelijke aanpassingen in de zorg in de zomerperiode.

Wij hebben de Directie vragen gesteld over de informatie (dossier, overeenkomsten, folders), die aan cliënten bij aanvang van zorg uitgereikt wordt. De Cliëntenraad denkt dat het beter kan. In 2024 gaan we hiermee aan de slag. We hebben onze achterban om input gevraagd.

We kijken terug op een fijne constructieve samenwerking met de Directie en medewerkers van Interzorg. De Cliëntenraad voelt zich goed gehoord.

ONDERNEMINGSRAAD

Geschreven door Kelly Maat, Secretaris Ondernemingsraad

In 2023 hebben we ons opnieuw afgevraagd wat we willen bereiken binnen Interzorg. Maar ook hoe we het willen bereiken en wat mogelijk is.

In deze tijd van verandering in de zorg en in de CAO denken wij mee met MT, HRM en de Directie.

Hierbij vinden wij het belangrijk dat onze collega's centraal staan, en dat onze collega's hun werk met plezier doen en zo goed mogelijk kunnen blijven uitvoeren.

Tijdens de vergaderingen bespreken we de stand van zaken wat er speelt binnen Interzorg. Denk hierbij aan nieuwe projecten die worden opgestart of veranderingen in werkwijze voor de zorgmedewerkers. Als OR lid mag je hierover je mening geven en zoeken naar oplossingen bij een probleem.

Hieronder de onderwerpen die zijn besproken tijdens de OR-vergaderingen:

- | | |
|--|------------------------------|
| • Verzuimcijfers van 2023 | Monitoren |
| • Kwartaalcijfers | Monitoren |
| • Overdragen van de zeggenschap van Interzorg. | Adviesverzoek positief |
| • Nieuwe functie praktische ondersteuning | Positief voor een pilot |
| • Nieuw protocol centraal bereikbare dienst | Instemmingsverzoek positief |
| • Strategisch opleidingsplan | Instemmingsverzoek positief |
| • Pilot verzuim omzetten in een structurele werkwijze | Instemmingsverzoek positief |
| • Zorgbuurthuis Oss | Adviesverzoek pilot positief |
| • Balans budget | Instemmingsverzoek positief |
| • Nieuwe functie praktische begeleiding voor de onderhandse aanbesteding Praktische Begeleiding in Wijchen | Adviesverzoek positief |
| • Stoppen met min/max-contracten | Instemmingsverzoek positief |
| • Instemmingsverzoek Centrale bereikbare dienst | Instemmingsverzoek positief |
| • Aangepast werk bij De Postbode | Instemmingsverzoek positief |
| • Aangepast rooster document | Instemmingsverzoek positief |

Buiten onze mening geven over de stand van zaken binnen Interzorg houden wij ons ook bezig met wat er speelt bij de zorgmedewerkers. We zijn een aanspreekpunt voor al jullie vragen bij wat er speelt binnen Interzorg en waar jullie mee zitten. Kunnen wij niet het juiste advies geven dan verwijzen wij jullie door naar iemand die er meer verstand van heeft en je ook beter kan helpen.

Heb je vragen dan kun je de OR mailen: or@interzorgthuiszorg.nl

Leden van de OR zijn:

Renate Wijgers

Vivianne Verbeek

Kelly Maat

Marli van Iperen

Suzanne Claassens

Marcel Rubens

Anita Theunisse

