

# KWALITEITSRAPPORTAGE 2023

-

# DOELEN KWALITEIT 2024-2025



## Inhoud

Voorwoord Directie .....	3
Hoofdstuk 1: Dit is NovaFarm-Grip .....	4
1.1 De organisatie.....	4
Visie .....	4
Missie.....	4
Wtza / Governancecode zorg.....	4
1.2 Wat we doen .....	5
Wonen .....	5
Dagbesteding.....	5
Persoonlijke begeleiding .....	5
1.3 Cliëntpopulatie .....	6
1.4 Prestatie-indicatoren.....	6
Forensische zorg.....	6
Cliëntervaringen .....	6
Tevredenheid medewerkers .....	7
Onze doelen – prestatie-indicatoren.....	7
Hoofdstuk 2. Zorg bij NovaFarm-Grip .....	8
2.1 Cliënten .....	8
Onze doelen - cliënten.....	8
2.2 Veiligheid en persoonsgerichte zorg .....	8
Onze doelen – veiligheid en persoonsgerichte zorg .....	9
2.3 Vakmanschap / medewerkers.....	10
Teamreflectie .....	11
Onze doelen – vakmanschap/medewerkers .....	11
2.4 Organisatie van zorg.....	11
Clientenraad en klachtenprocedure.....	11
Vertrouwenspersoon.....	12
Melding incident cliënten.....	12
Kwaliteitsmanagementsysteem .....	12
Sociaal Ondernemen .....	12
Privacy / informatiebeveiliging.....	12
Onze doelen – organisatie van zorg .....	12
2.5 Samenwerken .....	13
Onze doelen - samenwerken.....	13
Conclusie .....	14

## Voorwoord Directie

Zorg dragen voor een veilig en vertrouwd zorgklimaat voor (jong)volwassenen, verbonden met elkaar, vooruit gericht. Dit is waar NovaFarm-Grip (NFG) zich met al haar medewerkers iedere dag met gedrevenheid en enthousiasme voor inzet.

In dit document leest u de wijze waarop NFG bezig is met haar zorg voor kwaliteit en deze wil blijven continueren. Rekening houdend met het huidige zorglandschap, incl. de daarbij behorende kwaliteitsaspecten, waarbinnen wij ons bewegen.

Deze rapportage geeft een beeld van de gehele organisatie, niet specifiek voor één financier. Deze keuze is bewust gemaakt door de directie omdat zij van mening zijn dat de toepassing van de processen waardevol voor iedereen is. Het is wel mogelijk dat bepaalde stukken een specifieke eis betreft vanuit één financier.

Er is ruimte voor dialoog over de wijze van het bieden van de juiste zorg, passend bij de visie en missie van de organisatie en aansluitend bij de individuele zorgvraag. Hiernaast biedt het kwaliteitsrapport een gedegen document om objectief te kijken naar kwaliteit en dient als hulpmiddel om transparante verantwoording af te leggen zowel intern aan Raad van Toezicht en cliëntenraad als extern aan zorgkantoren, justitie en gemeenten.

Directie, mei 2024

Iwan van Esch & Bart van den Boogaard

## Hoofdstuk 1: Dit is NovaFarm-Grip

### 1.1 De organisatie

NovaFarm-Grip is een organisatie die cliënten met verslavingsproblematiek of psychische problemen helpt de draad van hun leven weer op te pakken. Hoe we dat doen? Door het aanbieden van dagbesteding op (zorg)boerderijen, eventueel gecombineerd met wonen op de boerderij.

NovaFarm-Grip biedt een veilige plek in de landelijke omgeving van een boerderij waar cliënten intensief aan zichzelf gaan werken. Het zijn allemaal kleinschalige woonvormen waarin de cliënt een eigen woonruimte heeft op de boerderij. Dit kan variëren van één cliënt per boerderij tot boerderijen waar maximaal vier cliënten in hun eigen woonruimte wonen. De boer is hierin een zeer constante factor omdat deze 7 dagen per week op de boerderij aan het werk / aanwezig is waardoor het meedoen aan de activiteiten op de boerderij een vanzelfsprekendheid wordt.

De ontwikkel- en ontplooiingsmogelijkheden van de cliënt vormen hierbij altijd het vertrekpunt. NovaFarm-Grip staat voor een no-nonsens aanpak en draagt deze aanpak op een duidelijke en transparante wijze uit naar cliënten en zorgboeren. NovaFarm-Grip gelooft sterk in de combinatie van de directe aanpak van de zorgboer met de doelgroep van onze organisatie. Daarnaast heeft iedere cliënt een vaste casemanager en woonbegeleider zodat stabiliteit gegarandeerd is. De casemanager is verantwoordelijk voor de totale zorg van de cliënt en gesprekspartner voor de boer en woonbegeleider. De woonbegeleider is er voor de aanpak van de praktische zaken waarin cliënt vastloopt.

Het hele zorgverleningsproces wordt vormgegeven met een begeleidingsplan en een driemaandelijke evaluatie. Ons kwaliteitshandboek is hierin leidend en alle processen zijn/staan duidelijk uitgewerkt.

Ons doel is om de cliënt op de boerderij te laten werken aan de problemen en toe te werken naar een grote(re) vorm van zelfstandigheid. Door letterlijk de ruimte te krijgen in de buitenlucht komt er ook meer ruimte in het hoofd. Naast mentaal wordt de cliënt ook lichamelijk sterker en fitter. Na ongeveer een jaar is cliënt vaak zover dat uitgestroomd kan worden naar een zelfstandigere woonvorm met een na-traject van begeleiding thuis en evt. dagbesteding.

### Visie

Iedereen heeft recht op gelijke kansen en mogelijkheden. Om volwaardig deel te nemen aan de maatschappij en om toe te werken naar een zinvol bestaan. Dit geldt ook voor mensen met een beperking en voor mensen die om wat voor reden dan ook een moeilijke periode hebben gehad in hun leven.

### Missie

Via beschermd wonen inclusief dagbesteding, dagbesteding en individuele begeleiding toewerken naar een zo zelfstandig mogelijk leven en een zinvol bestaan van onze cliënten.

### Wtza / Governancecode zorg

NovaFarm-Grip is een door het ministerie van VWS Wtza-erkende organisatie, wij onderschrijven de Zorgbrede Governance code en hebben deze geïmplementeerd in onze statuten.

## 1.2 Wat we doen

### Wonen

#### Op de boerderij

Na het volgen van een klinische (detox) behandeling is het vaak zinvol om niet naar de eigen omgeving terug te keren maar in alle rust te werken aan een verder herstel. Onze doelgroep bestaat uit cliënten die vanwege hun verslavingsproblematiek het vaak in hun huidige setting niet bolwerken. Voor deze cliënten is het juist belangrijk om uit de eigen omgeving gehaald te worden. De landelijke rustige setting van een boerderij is dan bij uitstek passend voor deze cliënten. Het is mogelijk om voor minimaal een jaar, of langer bij een WLZ-indicatie, te komen wonen op een van onze boerderijen. Hier gaat de cliënt intensief aan zichzelf werken. Wonen op de boerderij is altijd in combinatie met dagbesteding. Doordat cliënt weg is uit de eigen omgeving en de dagen weer inhoud en structuur krijgen, werkt cliënt elke dag zelf naar meer zelfstandigheid toe. Ook is er aandacht voor praktische zaken zoals koken, boodschappen doen, (persoonlijke) verzorging en financiën.



### Dagbesteding

#### Op de boerderij

Hoe goed zou het zijn als cliënt weer een dagelijkse structuur heeft, waarbij deze in de buitenlucht bezig is? Waarbij cliënt nieuwe vaardigheden leert, negatieve patronen doorbreekt en leert van fouten?

Lichamelijk weer fitter en sterker worden. Dagbesteding op onze zorgboerderijen zorgt voor een nieuwe balans in het leven. Cliënt voelt zich weer nuttig en wordt gemist als hij/zij er niet is. Er is altijd iets op het terrein van de boerderij wat cliënt leuk vindt om te doen en aansluit bij zijn/haar interesse. Denk bijvoorbeeld aan actief werken op het land of met de dieren, op de camping van de boerderij, in een hondenkennel of in een boerderijwinkel meehelpen. Het gaat erom dat cliënt bezig is en weer een doel heeft om aan te werken.



### Persoonlijke begeleiding

#### Bij cliënt thuis

Om het leven weer op de rit te krijgen, ondersteunen we met persoonlijke begeleiding op maat. Of het nu gaat om sport, sociale contacten, wonen of financiën, samen zorgen we voor meer grip op de dagelijkse structuur. Ook boodschappen doen, eten koken of je geldzaken op orde maken zijn dingen waar cliënten moeite mee hebben. Onze woonbegeleiders met deze praktische zaken, zodat er weer houvast en structuur komt.

### 1.3 Cliëntpopulatie

NovaFarm-Grip biedt wonen op de boerderij, zinvolle dagbesteding en individuele begeleiding op basis van WMO, WLZ en Forensische zorg.

Wij bieden deze trajecten aan op 45 locaties in Noord-Brabant en Zeeland.

In 2023 hebben wij zorg geboden aan 187 unieke cliënten waarbij de verdeling in 2023 was:

WMO zorg	122	2 cliënten WMO als WLZ
WLZ zorg	26	1 cliënt WMO als FZ
Forensische zorg	23	
Onderaanneming/maatwerk	19	

### 1.4 Prestatie-indicatoren

#### Forensische zorg

- Prestatie-indicator 1: Risicotaxatie -> n.v.t. voor Beschermd wonen/ambulante begeleiding.
- Prestatie-indicator 2: Continuïteit van zorg
  - Er is 1 cliënt uitgestroomd met categorie 9; Anders, WMO.
- Prestatie-indicator 3: Ernst van de problematiek -> n.v.t. voor Beschermd wonen/ambulante begeleiding.

#### Cliëntervaringen

NovaFarm-Grip werkt met een eigen formulier voor het meten van de ervaring en tevredenheid van haar cliënten. In het najaar van 2023 heeft het laatste cliënt-ervaringsonderzoek plaatsgevonden.

De doelstelling van het management is een algemene score van tenminste 7,5. Voor alle onderdelen waarvan het percentage *niet meer eens of zeer niet mee eens* boven de 25% uitkomst, wordt in overleg met de cliëntenraad een verbeterpunt opgesteld.

Het onderzoek is uitgezet naar 98 cliënten die begeleiding ontvingen vanuit NovaFarm-Grip, dit betreft zowel woontrajecten en/of dagbesteding of ambulante begeleiding. In totaal hebben 31 cliënten het onderzoek volledig ingevuld, een respons van 32%.

Bijna 94% van de respondenten geeft aan dat de medewerkers van NovaFarm-Grip goed te bereiken zijn. Ook geeft bijna 97% aan tevreden te zijn met de geboden begeleiding. Ook op de vraag of er met regelmaat overlegd/geëvalueerd wordt over de uitvoering van de zorgverlening, geeft ruim 84% aan het hier (zeer) mee eens te zijn. De open vragen, gericht op de voor- en nadelen van het traject, geven geen directe trends weer. De algehele dienstverlening wordt gemiddeld gewaardeerd met een 8,6, met een min. van 6 (1 respondent) en een max. van 10 (8 respondenten).

Het onderzoek heeft NovaFarm-Grip geen directe redenen gegeven om verbeteracties op te zetten. Het onderzoek is besproken met de cliëntenraad, maar in gezamenlijkheid is besloten om geen verbeterplan op te stellen.

In 2025 zal bekeken worden of het onderzoek nog verder geoptimaliseerd kan worden en zal dit opnieuw uitgevoerd worden.

### Tevredenheid medewerkers

In 2023 is er een online enquête verstuurd naar alle medewerkers om de onderzoeken hoe medewerkers het werken bij NovaFarm-Grip ervaren. De respons op het onderzoek betrof 82%. Overall geven medewerkers aan zeer tevreden te zijn over het werken bij NovaFarm-Grip, met een gemiddeld rapportcijfers van 8.6 (min. 7 (1 respondent) en max. 10 (1 respondent)). Ook uit de open vragen blijkt dat men zich gehoord en serieus genomen voelt. Een goede samenwerkende organisatie, die gemakkelijk met veranderingen mee beweegt. Verbeterpunten zitten met name rondom de hoeveelheid werk en de emotionele belasting. Dit punt wordt standaard meegenomen tijdens de jaargesprekken. Daarnaast zullen we in het volgend onderzoek meer verdiepende vragen hieromtrent stellen om dit punt duidelijker in beeld te krijgen en hierop te kunnen sturen. In 2025 zal bekeken worden hoe verdiepende vragen het onderzoek kunnen verduidelijken en zal dit opnieuw uitgevoerd worden.

### Onze doelen – prestatie-indicatoren

- Optimaliseren cliënt- en medewerkerservaringsonderzoek waar nodig/mogelijk (2025)

## Hoofdstuk 2. Zorg bij NovaFarm-Grip

### 2.1 Cliënten

NovaFarm-Grip is er voor (jong)volwassenen met verslavings-, psychische-, gedragsproblematiek en/of een verstandelijke beperking. Ons specialisme is verslavingszorg maar ook voor andere problematieken kan een plek op de boerderij helpend zijn. Graag verwelkomen wij deze cliënten als ze een zorgvraag hebben op een of meerdere levensgebieden. De leeftijd van onze doelgroep varieert van 19 tot 65 jaar.

In 2023 had NovaFarm-Grip nog geen beleid voor anderstaligen. Dit zal opgesteld worden in 2024. Gedurende het gehele begeleidingstraject worden, waar mogelijk, naasten van de cliënt betrokken. Het is echter afhankelijk van de casus in welke mate en hoe dit gebeurt. Om inzicht te krijgen in hoe dit uitgevoerd wordt binnen NovaFarm-Grip, zal dit als thema meegenomen worden in de interne audit 2024, waarna eventuele verbeteracties opgesteld zullen worden.

#### Onze doelen - cliënten

- Beleid opstellen hoe we omgaan met anderstaligen
- Inzicht creëren in de manier waarop naasten van cliënten betrokken worden en indien nodig verbeteracties opstellen (en waar mogelijk uitvoeren)

### 2.2 Veiligheid en persoonsgerichte zorg

Het creëren van een veilige thuisbasis met persoonlijke aandacht is de basis van NovaFarm-Grip. Het boerengezin fungeert als “warm nest” en de medewerkers van NovaFarm-Grip werken als inhoudelijk begeleiders. Dit wordt vormgegeven door een woonsituatie waar een klein vast team van ervaren casemanagers en woonbegeleiders werkt. Oprechte betrokkenheid is een van de grootste succesfactoren van NovaFarm-Grip. De casemanagers stellen samen met de cliënt en andere betrokkenen (bv. behandelaar of reclassering) het begeleidingsplan op en daarmee de route uitstippelen om tot het gewenste eindpunt te komen. Dit begeleidingsplan is vastgelegd in ons elektronisch patiëntendossier (Carefriend). Ook de cliënt heeft toegang tot zijn eigen plan. In 2023 hebben we het plan in Carefriend doorontwikkeld. Echter is nog niet officieel vastgelegd wie, wanneer inzage heeft en wanneer en hoe het plan gedeeld mag worden. Dit is een doelstelling voor 2024. Ook zal de procedure m.b.t. het zorgplan geüpdatet worden.

Binnen NovaFarm-Grip streven we ernaar dat iedereen zijn plek in de maatschappij vindt, zo zelfstandig mogelijk. De stap naar zelfstandige huisvesting is soms nog te groot vanuit de behandeling of detentie. Veel cliënten vinden het fijn om een tijd in een begeleide omgeving te kunnen oefenen met zelfstandig wonen. Samen met de cliënt worden er afspraken over de intensiteit van de begeleiding gemaakt (dit is mede afhankelijk van de indicatie). Binnen kantooruren is de casemanager het eerste aanspreekpunt voor de cliënt. Daarnaast werken wij buiten de kantooruren met een telefonische bereikbaarheidsdienst. Deze bereikbaarheidsdienst kan altijd terugvallen op ervaren casemanagers en de directie op het moment dat behoefte is om te sparren over een bepaalde casus en/of er vanwege een crisis opgeschaald moet worden. De kaders rondom de 24-uurs bereikbaarheid waren nog niet eenduidig, dit is als actiepoint opgepakt in 2023.



Binnen NovaFarm-Grip werken we momenteel samen met 45 boerenbedrijven. Ieder bedrijf heeft weer zijn eigen specifieke kenmerken wat maakt dat wij echt zorg op maat kunnen leveren. Waar de boerderijen met name verschillend in zijn is het aanbod van de dagbesteding. Dit verschilt van laagdrempelige dagbesteding tot arbeidsmatige plekken. Ook hebben we plekken waar cliënten wat meer zelfstandig functioneren en plekken waar boodschappen doen, koken, en bijhouden van de leefruimte meer samen gedaan wordt. Onze boerderijen zijn altijd plekken waar kleinschalige zorg geboden wordt. We hebben plekken waar max 4 cliënten wonen, maar ook boerderijen waar maar één client woont. Vanuit de intake wordt een inschatting gemaakt bij welke locatie client het best past.

Veiligheid is binnen de organisatie een belangrijk thema zowel voor cliënten als voor medewerkers. Om veilig met elkaar te kunnen werken is het van belang om risico's zo veel mogelijk uit te sluiten of te minimaliseren. Met het complexer worden van de doelgroep vraagt dit continue actie op preventie en de-escalatie. Daarnaast is er veel aandacht tijdens de aanmeld-/intakefase voor het inschatten van de risicofactoren bij plaatsing van een cliënt. Bij twijfel wordt er altijd een 2<sup>e</sup> intake gedaan door een andere medewerker van NovaFarm-Grip en er wordt ook altijd uitgebreid dossieronderzoek gedaan. Al onze cliënten hebben een voorgeschiedenis in een behandelsetting. Deze behandelsetting heeft reeds een (verkorte) delict-analyse uitgevoerd, welke gedeeld wordt met ons als begeleidingsinstelling. Wij gebruiken dit als input om de risico's en kansen in kaart te brengen en hieraan doelen te koppelen in het begeleidingsplan. Doelstelling 2024: In de procedure aanmelding/intake wordt expliciet het inzetten van de delictanalyse, veiligheids-/signaleringsplan of het opnemen van risico's en kansen opgenomen.

Medewerkers ervaren een toenemende complexiteit van de doelgroep en de inrichting van het huidige zorglandschap maakt dat er soms incidenten zijn die een risico kunnen vormen voor de veiligheid. Bij het vermoeden van drugsgebruik door een cliënt is er de mogelijkheid om met een UC-controle hier duidelijkheid over te verkrijgen. Dit verkleint het risico op incidenten met grote mate omdat incidenten vaak toe te schrijven zijn aan drugsgebruik. Een UC-controle kan dan ingezet worden om vooraf al corrigerende maatregelen bij de betreffende cliënt te treffen.

NovaFarm-Grip werkt met een systeem waarbij meldingen van onveilige situaties en incidenten worden bijgehouden (verbeterformulieren) en de daaruit volgende verbetermaatregelen worden vastgelegd.

Diverse werkinstructies en procedures geven de casemanager en woonbegeleider houvast in bepaalde situaties, zoals actief gebruik of agressieve situaties. Doelstelling 2024: Aanscherpen werkinstructie actief gebruik en verbreden en verduidelijken van werkinstructie agressieve situaties (verbreden naar veiligheid).

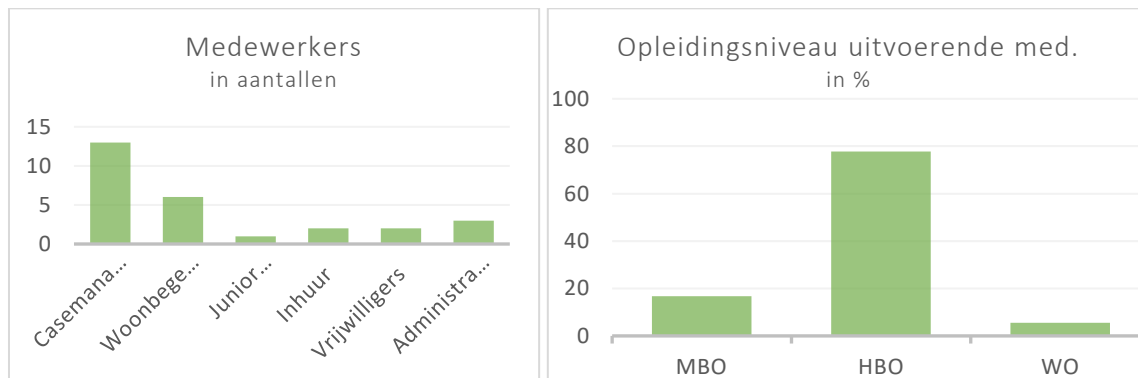
#### Onze doelen – veiligheid en persoonsgerichte zorg

- Beleid inzage zorgplan opstellen en implementeren
- Procedure zorgplan updaten, communiceren en controleren
- Procedure aanmelding/intake aanscherpen met inzetten delictanalyse, veiligheids-/signaleringsplan of het opnemen van risico's en kansen
- Werkinstructies actief gebruik en agressieve situaties aanscherpen, verbreden

### 2.3 Vakmanschap / medewerkers

NovaFarm-Grip is een stabiele organisatie, er zijn het gehele jaar 22 medewerkers in dienst. Naast deze 22 medewerkers werkt NovaFarm-Grip 2 ingehuurde medewerker en 2 vrijwilligers. Het personeelsbestand bestaat uit 13 casemanagers die samen met 6 woonbegeleiders en 1 junior woonbegeleider vol enthousiasme professionele zorg en ondersteuning bieden aan onze cliënten. Onder het personeel bevinden zich een aantal ervaringsdeskundigen. NovaFarm-Grip had nog geen officieel beleid rondom de inzet van ervaringsdeskundigen, dit is in 2023 opgesteld. In 2024 zal de functie verder vormgegeven worden.

Door de platte organisatie structuur is het overheadpercentage slechts 17%. De overhead bestaat uit het management team (2 medewerkers en de directie) en 1 facilitair medewerker.



Onze medewerkers hebben *“hart voor de zaak”*.

Dit blijkt uit:

- de jaargesprekken met de medewerker;
- de getoonde betrokkenheid bij de cliënten;
- dat de medewerkers geen 9-5 mentaliteit vertonen;
- de feedback vanuit de cliënten;
- het lage ziekteverzuim.

De arbeidsvoorwaarden voor de medewerkers zijn geregeld in de cao GGZ. Door goede arbeidsvoorwaarden te creëren wil NovaFarm-Grip haar medewerkers ook op dit vlak tevreden stellen.

Vanwege het geringe aantal medewerkers is er geen Ondernemingsraad (OR) opgericht.

NovaFarm-Grip is een platte organisatie met korte lijnen. De directie is zeer toegankelijk en staat dagelijks in contact met de medewerkers. Medewerkers kunnen hun genoegen en ongenoegen bij de directie aangeven en veelal wordt daar vrijwel meteen een actie op uitgezet.

De directie sluit aan het einde van een maandelijkse teamvergadering aan. Medewerkers hebben inspraak in de organisatie en worden door de directie gehoord. Dit item komt altijd ter sprake in de jaargesprekken en komt terug in het medewerkerstevredenheidsonderzoek.

### Teamreflectie

Per regio wordt maandelijks een teamoverleg georganiseerd, waarbij de voortgang van de cliënttrajecten wordt besproken. Elke client wordt eens in de 3 maanden besproken, waarbij de doelen gemonitord en eventueel bijgesteld worden. Tijdens het teamoverleg is ruimte voor intervisie op de besproken trajecten

Per regio wordt één keer per kwartaal een inversie/zelfreflectie bijeenkomst gepland, waarin specifieke casussen besproken worden en waarbij de medewerkers hun zienswijze, handelen en kwaliteit van handelen onderling bespreken.

In 2024 willen we de inhoud en vorm van deze overleggen tegen het licht houden en afhankelijk van de opbrengsten verbeteringen doorvoeren.

### Opleiding en scholing

De casemanager hebben allemaal minimaal een HBO opleidings- en denkniveau. De woonbegeleiders hebben minimaal een MBO opleidings- en denkniveau. NovaFarm-Grip faciliteert naar behoefte van de medewerker de mogelijkheid tot extra opleiding en/ of bijscholing voor de medewerkers.

Hiervoor maken we gebruik van de opleidingen van Novadic Kentron en GGZ Ecademy.

In 2024 zal het scholingsbeleid/-plan weer geüpdatet worden, waarin ook de forensische leerlijn nog explicieter meegenomen zal worden.

#### Onze doelen – vakmanschap/medewerkers

- Verder vormgeven van de functie ervaringsdeskundige
- Inhoud en vorm van teamoverleggen inventariseren en waar mogelijk verbeteringen doorvoeren
- Updaten scholingsbeleid/-plan en hierin de forensische leerlijn expliciet meenemen

## 2.4 Organisatie van zorg

Binnen NovaFarm-Grip worden jaarlijks ongeveer 200 cliënten ondersteund in hun ontwikkeling van zelfredzaamheid. De wijze waarop dit gebeurt is afhankelijk van de unieke persoon, kwaliteiten en mogelijkheden. Dit vraagt maatwerk van onze medewerkers en toetsing op de kwaliteit van groot belang. Middels de dialoog met hen, de zorgboer en de naast betrokkenen wordt continue getoetst of we samen het juiste pad bewandelen. Deze dialoog wordt op diverse manieren gevoerd. Op de eerste plaats tussen bewoner, casemanager, woonbegeleider en de zorgboer. De casemanager is verantwoordelijk voor het hele proces rond de bewoner en evalueert per cycli van drie maanden hoe het traject loopt. De cliënt geeft hierbij aan of wordt voldaan aan de afspraken, of hij of zij tevreden is en of er bijstelling nodig is.

Zie ook 2.2. m.b.t. het zorgplan bij NovaFarm-Grip.

### Clientenraad en klachtenprocedure

Binnen de cliëntenraad wordt de mogelijkheid geboden je stem te laten horen over zaken die cliënt, de medewerkers of de organisatie aangaan. De cliëntenraad is het orgaan dat zich inzet om een gezamenlijke stem uit te brengen, zij vergaderen ieder kwartaal en inventariseren vragen en wensen namens hun achterban en dienen deze in bij de directie. Periodiek vindt overleg en afstemming plaats met de directie en de Raad van toezicht.

Indien er onvrede ontstaat kan iedere cliënt een beroep doen op de klachten en geschillencommissie.

Hierin wordt voorzien door een onafhankelijk orgaan, Klachten Portaal Zorg. Mogelijke verbeterpunten via/vanuit de cliëntenraad worden besproken in het directieoverleg en eventueel opgenomen in het verbeterregister.

### Vertrouwenspersoon

Binnen onze organisatie is een onafhankelijk en toegankelijk aanspreekpunt aanwezig voor cliënten met bijzondere problemen of vragen. De vertrouwenspersoon is een onafhankelijke medewerker van NovaFarm-Grip die cliënten kan ondersteunen bij vragen, klachten of problemen die zij liever niet met de eigen casemanager bespreken. Bij de start van ieder traject wordt een flyer aan de cliënt overhandigd met daarop een uitleg en contactgegevens van onze cliëntenraad en vertrouwenspersoon.

### Melding incident cliënten

Voor het vastleggen van incidenten kunnen medewerkers gebruik maken van een “verbeterformulier”. Hierop wordt een beschrijving van de gebeurtenis gegeven, een oorzaakanalyse geschreven, de handelswijze van de betreffende medewerker tijdens het incident wordt gerapporteerd en wordt door de betreffende medewerker een verbetermaatregel voorgesteld om in de toekomst een dergelijk incident te voorkomen.

Dit verbeterformulier wordt door de directie besproken en de eventueel door te voeren verbetermaatregel wordt teruggekoppeld naar de medewerker en in de protocollen verwerkt. Deze aanpassing wordt dan via de nieuwsbrief gepubliceerd.

In 2024 wordt bekeken hoe we deze meldingen kunnen koppelen in het cliëntstelsel CareFriend.

### Kwaliteitsmanagementsysteem

NovaFarm-Grip heeft al sinds de start een certificering op het kwaliteitsmanagementsysteem. Doorlopend is er aandacht voor de kwaliteit van zorgverlening en wordt er continue verbeterd waar mogelijk. In 2024 willen we de directiebeoordeling onder de loep nemen en op een andere manier vormgeven.

### Sociaal Ondernemen

NovaFarm-Grip richt zich er niet alleen op dat cliënten een betere sociale positie in de maatschappij kunnen verwerven. Dit wensen wij ook mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt toe. Hiervoor heeft NovaFarm-Grip in 2023 het doel gesteld op de Prestatieladder Sociaal Ondernemen (PSO) minimaal trede 2 te behouden. Dit is gelukt, waardoor we dit doel handhaven voor 2024.

### Privacy / informatiebeveiliging

NovaFarm-Grip heeft aantoonbaar aandacht voor informatiebeveiliging en voldoet daarmee aan de wettelijke norm. In 2024 zal de beveiliging van de website en 2-factor identificatie worden verbeterd. Daarnaast is het belangrijk om de documenten en plannen rondom privacy en informatiebeveiliging regelmatig te herijken.

#### Onze doelen – organisatie van zorg

- Optimaliseren van het elektronisch cliëntdossier in CareFriend met incidentmeldingen
- Passender vormgeven van de directiebeoordeling
- Behouden van minimaal trede 2 op de PSO-ladder sociaal ondernemen
- Verbeteren beveiliging website en 2-factor identificatie
- Herijken privacy en informatiebeveiliging documenten en plannen

## 2.5 Samenwerken

Wij werken intensief samen met Novadic-Kentron en soortgelijke behandelende verslavingszorginstellingen, PI's, reclasseringswerkers, wijkagent, zorgkantoor, centrumgemeentes WMO, Fact-teams, bemoeizorgteams en dag- en nachtopvang. De casemanager van NovaFarm-Grip is altijd de spil in het web van deze keten. Zij hebben vanuit hun rol zicht op het inzetten van de juiste expertise op het juiste moment zodat er geen dubbelingen of vertragingen in zitten.

Gericht op de uitstroom van cliënten werken we nauw samen met woningbouwcoöperaties. In 2023 zijn deze samenwerkingen in kaart gebracht en versterkt.

Doelstellingen in 2024-2025 rondom samenwerken zijn;

- Het vernieuwen van de werkinstructie overdracht
- Nauwlettend volgen van ontwikkelingen binnen het zorglandschap, ketenpartners en financiers en indien nodig hierop anticiperen. O.a. via KFZ.nl en kwaliteitsnetwerken.
- Het opstellen van beleid m.b.t. samenwerking maatschappelijke organisaties / informatie directe omgeving, incl. verantwoordelijkheden.

### Onze doelen - samenwerken

- Vernieuwen van de werkinstructie overdracht
- Ontwikkelingen binnen het zorglandschap, ketenpartners en financiers volgen en indien nodig hierop anticiperen
- Opstellen van beleid m.b.t. samenwerking maatschappelijke organisaties / informatie directe omgeving, incl. verantwoordelijkheden

## Conclusie

In 2023 heeft NovaFarm-Grip de aanwezige kwaliteit vastgehouden en zijn er stapjes gezet in het verbeteren van de aanwezige procedures.

Trots zijn we op:

- weinig personeelsverloop en geen tekorten;
- stabiliseren van onze organisatie waarmee we de kwaliteit van onze zorg kunnen blijven waarborgen.

In 2024 zal de focus liggen op:

- verbeteren van reeds aanwezige procedures;
- inrichting en uitrol contractbeheertool YouBasics;
- interne controles op kwaliteit van het cliëntdossier.

Deze speerpunten zijn verwerkt in de doelstellingen van de organisatie en zullen continue onderworpen zijn aan de PDCA cyclus.

Met de inzet van het kundig en betrokken team medewerkers heeft de directie er alle vertrouwen in om ook in het kwaliteitsrapport van 2024 mooie resultaten te kunnen laten zien.

### *Organisatiegegevens:*

*NovaFarm-Grip*

*Hertog Hendrikstraat 5a*

*5492 BA Sint-Oedenrode*

*Telefoonnummer: 0413-820384*

*KvK inschrijvingsnummer 62254251*

*[novafarm-grip.nl](http://novafarm-grip.nl)*