

Jaarverslag 2023

Het jaarverslag is een terugblik op 2023, waarin belangrijke trends, acties en ontwikkelpunten van Confetti worden uitgelicht. Dit gebeurt aan de hand van het uitwerken van de organisatiedoelen, waarin een stukje verantwoording een belangrijke rol speelt. Daarnaast worden een aantal belangrijke onderdelen uitgewerkt; samenwerkingen, medewerkers, stagiaires en leerlingen, scholing, privacy, kwaliteit, veiligheid en maatschappelijke betrokkenheid.

Doelstellingen

In het beleidsplan van Confetti (2022 - 2024) zijn de organisatiedoelen opgenomen. Per doel zal uitgewerkt worden hoe hier in 2023 aan gewerkt is, welke successen zijn gehaald en welke actiepunten eruit meegenomen worden.

1. Confetti levert kwalitatief goede zorg/begeleiding op maat.

Eén van de krachten van Confetti is het leggen en onderhouden van korte lijnen met de cliënt en zijn/haar netwerk. In 2023 heeft Confetti dit ook waargemaakt, waardoor het beiden van zorg/begeleiding op maat op dit gebied, gewaarborgd is. Er zijn geen formele klachten ingediend in 2023. Een reden hiervoor zou kunnen zijn dat door de korte lijnen, knelpunten snel opgemerkt worden en dat deze efficiënt aangepakt kunnen worden.

In 2023 zijn de acties, voortkomend uit het kwaliteitssysteem, uitgevoerd en vastgelegd. Denk hierbij aan de interne audits. De acties die hieruit zijn voortgekomen, zijn belangrijke thema's geweest in de teamvergaderingen. In 2019 is het kwaliteitssysteem geïmplementeerd. Bij de interne audits van het jaar 2023 is gebleken dat veel acties voortkomend uit het kwaliteitssysteem, steeds meer 'eigen' zijn geworden in de werkwijze van de organisatie. De acties die voort zijn gekomen uit het kwaliteitssysteem hebben ervoor gezorgd dat de geleverde zorg/begeleiding beter gemonitord en onderbouwd wordt. Om dit in praktijk te brengen zijn er in 2023 ook weer uren beschikbaar gesteld voor verschillende medewerkers, om te werken aan de acties voortgekomen uit de audits.

Uit gesprekken met verschillende (jeugd)consulenten van de gecontracteerde gemeenten, is gebleken dat ook de gemeenten ervaren dat Confetti daadwerkelijk zorg op maat biedt. Flexibiliteit, het denken in mogelijkheden en het organiseren van een passend hulpverleningsplan voor het individu, wordt als kwaliteit van Confetti genoemd.

In 2023 is er een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Uit dit onderzoek zijn belangrijke resultaten gekomen, waar acties op uitgezet zijn. Samengevat, zijn de resultaten m.b.t. verbeterpunten en de hierop uitgezette acties:

- 3 van de 27 respondenten (cliënten/ouders/vertegenwoordigers) zouden graag meer op de hoogte gehouden worden d.m.v. een nieuwsbrief. **Actie 2023:** sinds augustus 2023 wordt er iedere drie maanden een nieuwsbrief naar cliënten/ouders/verzorgers verstuurd.
- 2 van de 27 respondenten (cliënten/ouders/vertegenwoordigers) zouden graag regelmatig een evaluatiegesprek willen (tussentijds). **Actie 2023:** intern (onder de PB'ers) meer aandacht voor de vaste evaluatiemomenten en het aanbieden van tussentijdse evaluaties.
- 2 van de 27 respondenten (cliënten/ouders/vertegenwoordigers) zouden het leuk vinden andere cliënten/ouders/verzorgers te spreken. **Actie 2023:** in 2023 is hier nog geen passende vorm voor gevonden.
- Het gemiddelde rapportcijfer dat gegeven is aan Confetti is een 8,5. Het rapportcijfer 9 is het vaakst gegeven.

Acties voor 2024:

- Behouden van korte lijnen en een open communicatie met de cliënt en zijn/haar netwerk.
- Samenwerking blijven zoeken met de gemeenten en andere zorgorganisaties.
- Kwaliteit van de zorg/begeleiding per cliënt evalueren en bijstellen in de jaarlijkse, of halfjaarlijkse evaluatie met de cliënt.
- Kwaliteitssysteem evalueren en bijstellen.
- Kwaliteitshandboek up-to-date houden.
- Blijven inspelen op kansen en mogelijkheden om daadwerkelijk zorg op maat te kunnen blijven bieden.
- Opnieuw een cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren om te meten hoe de cliënten en eventueel hun opvoeders/begeleiders de zorg/begeleiding vanuit Confetti ervaren.
- De nieuwsbrief voor cliënten/ouders/verzorgers iedere drie maanden blijven versturen.
- Alert blijven op voldoende evaluatiemomenten.
- Onderzoeken of er een goede vorm gevonden kan worden voor een ontmoetingsmoment tussen cliënten/ouders/verzorgers.

2. Confetti ondersteunt cliënten bij het 'zoveel mogelijk zelf vormgeven aan hun leven en meedoen in de maatschappij'.

Bij Confetti is er voor elke cliënt een begeleidingsplan opgesteld. In dit begeleidingsplan is onder andere opgenomen hoe de cliënt door Confetti wordt ondersteund bij het 'zoveel mogelijk zelf vormgeven aan hun leven en meedoen in de maatschappij'. In het jaarlijkse evaluatiegesprek met de cliënt wordt geëvalueerd hoe dit wordt ervaren en welke afspraken gemaakt worden voor het komende jaar.

Acties voor 2024:

- Met de cliënt en zijn/haar netwerk in gesprek blijven over de wensen en behoeften met betrekking tot het 'zelf vormgeven aan hun leven en meedoen in de maatschappij'.
- Medewerkers bewust blijven maken van deze doelstelling en hen aansturen deze doelstelling in de praktijk vorm te blijven geven.

3. Confetti werkt samen met cliënten, hun verwanten en organisaties binnen- en buiten de zorg.

Zoals benoemd hecht Confetti veel waarde aan het leggen- en onderhouden van korte lijnen met de cliënten en zijn/haar netwerk. Hoe deze samenwerking eruitziet is per cliënt verschillend. Confetti heeft in 2022 de samenwerking gezocht met verschillende partijen. Denk hierbij aan; gezins- en/of familieleden, andere zorgorganisaties, (speciaal onderwijs) scholen, behandelcentra en gemeenten. Uiteraard ten alle tijden in overleg met de cliënt en/of zijn ouder(s)/vertegenwoordiger(s).

Acties voor 2024:

- Huidige samenwerkingen blijven onderhouden.
- Nieuwe samenwerkingen aangaan, alert zijn op kansen m.b.t. samenwerkingen en inspelen op deze kansen.

4. Confetti blijft zich vernieuwen en verbeteren.

In 2023 heeft Confetti de jaarlijkse BHV cursus wederom aangeboden aan de medewerkers. Daarnaast is er een bijeenkomst georganiseerd voor alle medewerkers om meer inzicht te krijgen in het proces 'achter de schermen'. Hierbij is er vooral dieper ingegaan op het voortraject, de financiering en de eisen die vanuit de samenwerkingsverbanden gesteld worden. Deze bijeenkomst heeft bijgedragen aan meer bewustwording en kennis van de medewerkers. De stagebegeleiders hebben deelgenomen aan de (online) werkveldbijeenkomst vanuit het MBO en er zijn nieuwe stagebegeleiders opgeleid tot Prove-to-Move beoordelaar.

In 2023 zijn er interne audits geweest. Het primaire proces is ge-audit. De uitkomsten hiervan zijn vastgelegd in een auditrapport, waarin tevens de actiepunten zijn uitgewerkt. Deze zijn gepresenteerd aan het team en de acties zijn besproken. In de teamvergaderingen is de voortgang van deze acties bijgehouden en de ervaring(en) van de medewerkers rondom de actiepunten besproken.

In 2022 heeft Confetti de stap genomen om met nieuwe ECD software te gaan werken: Carefriend. Dit is een grote stap in de professionalisering van de organisatie. Naast het elektronische cliëntdossier, is hierin ook de koppeling met het declaratie en facturatie gedeelte gemaakt. In de periode van september t/m half december 2022 heeft Confetti uren ingezet om de software zo optimaal mogelijk in te richten. Medio december 2022 heeft er een training voor de medewerkers en stagiaires plaatsgevonden, omtrent het werken met de nieuwe software. Vanaf 01-01-2023 is de nieuwe software daadwerkelijk in gebruik genomen. In 2023 zijn de medewerkers voornamelijk bezig geweest met het eigen maken van de nieuwe software. Hierna is de volgende stap om de verschillende cliënt-inhoudelijke onderdelen binnen 'Carefriend', steeds meer aan te kunnen bieden aan de cliënten/contactpersonen via het cliënt- en/of contactpersonenportaal. Confetti is omtrent dit punt wel sterk van mening, dat een voorwaarde is dat de medewerkers meer handvatten krijgen omtrent het schrijven van professionele stukken, zodat de kwaliteit van de professionele stukken ook gewaarborgd is. Het aanbieden van de begeleidingsplannen in Carefriend,

is inmiddels geïmplementeerd en loopt. Het aanbieden van overige cliënt-inhoudelijke onderdelen vanuit Carefriend, vergt nog een stukje voorbereiding en eenduidigheid vanuit het team. Hiervoor heeft in december 2023 een training plaatsgevonden (rapporteren/professioneel schrijven). De verdere acties zullen in 2024 plaatsvinden.

Acties voor 2024:

- Aanbieden van een thema-avond rondom hechtingproblematiek en trauma.
- Aanbieden van de BHV-cursus.
- Samenwerking tussen de verschillende onderdelen van Confetti bevorderen.
- Aansluiten bij wensen van medewerkers wat betreft overige scholing.
- Een herhalingsaudit voor het primaire proces.
- De medewerkers begeleiden bij het gebruiken van de ECD software 'Carefriend'.
- Voorwaarden creëren om meerdere cliënt-inhoudelijke onderdelen vanuit Carefriend open te zetten voor cliënten/ouders/verzorgers.

Samenwerkingen

Zoals eerder benoemd is er in 2023 samengewerkt met de cliënt, ouder(s) en/of vertegenwoordiger(s), gemeenten, scholen, bedrijven en andere (zorg)organisaties. Het leggen en behouden van korte lijnen en open communicatie is en blijft een heel belangrijk aspect voor Confetti.

In 2023 heeft Confetti de aanbesteding voor 'Samen 14' behouden. Ook in 2024 wil Confetti deze aanbesteding behouden. Daarnaast zal Confetti zich in 2024 richten op de nieuwe ronde aanbestedingen voor de periode van 2025-2029.

Medewerkers

In 2023 zijn de teamvergaderingen een belangrijk onderdeel geweest. Sinds het coronavirus hebben deze vergaderingen veelal online plaatsgevonden. Een gedeelte van de vergaderingen vindt nog steeds online plaats. Het gaat hierbij om de vergaderingen omtrent de logeerweekenden. De reden hiervan is dat dit logistiek en organisatorisch voor het grootste gedeelte van de medewerkers als prettig wordt ervaren. Ook is Confetti van mening dat de kwaliteit van deze vergaderingen hier niet onder leidt. De vergaderingen van de groepsgerichte- en individuele begeleiding doordeweeks, vindt wel op een fysieke locatie plaats. Voor de vaste medewerkers die zorg dragen voor de begeleiding doordeweeks is het logistiek beter te organiseren om fysiek te vergaderen. Daarnaast hebben zij veelal intensiever en met dezelfde cliënten te maken, wat maakt dat de kwaliteit van deze vergaderingen wél beter is wanneer ze fysiek plaatsvinden. Ook zijn deze momenten belangrijk voor het teamgevoel. Daarnaast is er een 'algehele vergadering' in het leven geroepen, aan de start van het nieuwe schooljaar. Het idee hierachter is om de medewerkers na de zomervakantie, met de neuzen dezelfde kant op, weer te laten starten. De (veranderende/nieuwe) groepen kunnen besproken worden, net zoals de algemene afspraken en werkwijze.

In 2023 is zoals benoemd aandacht geweest voor de persoonlijke ontwikkeling van medewerkers. In 2024 zal dit voortgezet worden.

In 2023 zijn medewerkers meer verantwoordelijk gemaakt voor het gehele proces. Confetti wil de individuele medewerker in zijn/haar kracht zetten en maakt hier indien nodig/gewenst uren voor vrij.

Stagiaires en leerlingen

In 2023 heeft Confetti stageplekken geboden aan vijftien studenten. Confetti heeft, in tegenstelling tot voorgaande jaren, geen BBL-plek aangeboden. Deze keuze is bewust gemaakt: Confetti heeft in 2023 meer willen investeren in de vaste medewerkers.

De stagiaires en leerlingen zijn in 2023 intensief begeleid door de praktijkbegeleiders. Daarnaast zijn er thema-avonden speciaal voor de stagiaires georganiseerd, om meer verdieping te geven aan het leerproces van de studenten.

Confetti vindt het van groot belang dat stagiaires en leerlingen echt onderdeel zijn van het team, dit zal ook in 2024 belangrijk blijven.

Scholing

Zoals benoemd is Confetti actief wat betreft het aanbieden van scholing. In 2024 zal dit belangrijk blijven en wil Confetti aan blijven sluiten bij de wensen de medewerkers, maar ook bij de behoeften vanuit het werkveld en maatschappelijke ontwikkelingen.

Privacy

In 2023 is Confetti actief bezig geweest met het privacy beleid. De privacy-controles zijn uitgevoerd en actiepunten zijn in o.a. teamvergaderingen kenbaar gemaakt aan de medewerkers en stagiaires/leerlingen. Wat voornamelijk is opgevallen in 2023, is dat medewerkers steeds meer automatisch bezig zijn met de AVG en elkaar hier ook op aanspreken.

Kwaliteit

Zoals benoemd is in 2023 uitvoering gegeven aan het kwaliteitsbeleid van Confetti. Er is een grote slag gemaakt wat betreft procesbeheersing en monitoren van de kwaliteit. In 2020 heeft een medewerker de opleiding 'kwaliteitsmanagement' gevolgd, wat heeft geleid tot meer interne kennis en vaardigheden met betrekking tot de kwaliteitszorg. Bij (grote) zorgorganisatie zie je steeds vaker dat er geen kwaliteitskeurmerk meer is, maar dat er op een andere (meer praktijkgerichte) manier vorm wordt gegeven

aan het kwaliteitssysteem. In 2023 heeft Confetti hier op eigen wijze vorm aan gegeven, door middel van het opstellen van een kwaliteitsrapport over 2022. Dit rapport is een samenvatting over 2022, met daarin verschillende feiten, ontwikkelingen, verbeterpunten en kwaliteiten van Confetti als organisatie. Het kwaliteitsrapport 2022 is te vinden op de website van Confetti. Confetti wil ook in (begin) 2024 weer opnieuw een kwaliteitsrapport over het jaar 2023 maken en plaatsen op de website.

Veiligheid

In 2023 is de risicoanalyse vernieuwd. Deze vernieuwing heeft plaatsgevonden op basis van de MIC-meldingen binnen de organisatie, de maatschappelijke ontwikkelingen en ontwikkelingen binnen de eigen organisatie (o.a. de uitkomsten van de audit). Daarnaast heeft Confetti risicotaxatie op cliëntniveau geïmplementeerd in de (nieuwe) begeleidingsplannen van de cliënten, waardoor risicotaxatie- en beheersing een doorlopend proces is binnen het primaire proces.

Maatschappelijke betrokkenheid

Confetti heeft zich in 2023 ingezet voor maatschappij. Zo levert Mee[®]doen, de dagbesteding vanuit Confetti, een bijdrage in woonzorgcentrum de Diessenplas. Daarnaast wordt ingespeeld op activiteiten die georganiseerd worden in de gemeenten waarin Confetti opereert. Zo zoekt Confetti aansluiting bij maatschappelijke projecten in de buurt. Ook in 2024 heeft Confetti de intentie zich in te blijven zetten voor algemene, maatschappelijke onderwerpen en/of projecten.

Klachten

Confetti heeft in 2023 geen klachten ontvangen. Mochten er wel één of meerdere klachten binnenkomen, zal Confetti een jaarverslag opstellen. In dit jaarverslag staat in dat geval onder andere:

1. het aantal klachten;
2. beschrijving van (het thema) van de klacht(en);
3. de wijze waarop de klacht(en) is/zijn afgehandeld;
4. de termijn waarbinnen de klacht(en) is/zijn afgehandeld;
5. de maatregelen die zijn genomen.