

Jaarverslag 2020



Inhoud

| | |
|------------------------------------|---|
| 1. Inleiding | 1 |
| 2. Kwaliteitsbeleid | 2 |
| 3. Klachtenregeling | 3 |
| 4. Veilig Incidenten Melding | 4 |
| 5. Tot slot | 5 |

1. Inleiding

Dit is het jaarverslag van Mono Care gevestigd in Sittard. Het werkgebied van de begeleiders omvat de regio's Sittard-Geleen en Echt-Susteren. De cliënten worden gekenmerkt door diversiteit. Een en ander weerspiegelt zich in de hulpvraag bij de Mono Care. Het jaarverslag is een overzicht van wat er in 2020 bij de start van Mono Care is gebeurd. Het uitgangspunt is de zorg aan cliënten zo optimaal en kwalitatief hoogstaand aan te bieden als mogelijk is, dit kan niet zonder de inzet van alle betrokkenen bij de oprichting en start van Mono Care. Waarvoor mijn dank aan alle betrokken partijen.

2. Kwaliteitsbeleid

Mono Care streeft er naar om kwalitatief goede, samenhangende zorg op maat te verlenen aan de cliënten, die door hen worden begeleid. De begeleiders willen die zorg generalistisch, continu en persoonsgericht aanbieden, dicht bij huis. Waar nodig en mogelijk gebeurt dit in gedeelde, afgestemde verantwoordelijkheid met andere zorgverleners.

Elke zorgorganisatie die behandeling, begeleiding, zorg- en/of specifieke dienstverlening aanbiedt kan kiezen voor een HKZ Norm. Mono Care valt onder de HKZ norm Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening. In 2020/2021 zal gestart worden met het opstellen van een kwaliteitshandboek. In aanloop naar de certificering zal een gecertificeerde instelling worden benaderd en een initiële audit plaatsvinden.

Voor 2021 heeft Mono Care de doelstelling om op 31 december 2021 gecertificeerd te zijn voor de HKZ.

3. Klachtenregeling

Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank, het wordt vaak gezien als zeuren of mopperen. Dat is jammer, want het uiten van een klacht kan bijdragen aan verbetering. Een klacht kan ook een suggestie voor verbetering betekenen. Vaak zijn mensen bang om een klacht in te dienen. Blijven de medewerkers wel aardig? Word ik nog wel goed geholpen? De angst voor zo'n reactie is begrijpelijk, maar toch niet terecht. Uitgangspunt bij Mono Care is dat op- en aanmerkingen en suggesties juist waardevol kunnen zijn. De medewerkers kunnen hier van leren. Als u ontevreden bent kunt u dit het beste bespreken met de betrokken begeleider. Wilt u met iemand praten die geen betrokkene is, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris bespreekt met u wat u wilt dat er met uw klacht gebeurt. Dit kan zijn registratie van de klacht, een bemiddelingsgesprek, of een reactie vragen aan de betreffende persoon. Voor Mono Care is eigenaar Miranda Schultz aangewezen als klachten- en kwaliteitscoördinator. Zij is op werkdagen telefonisch te bereiken van 09.00 – 16.00 uur op mobielnummer 06-82138583 of per mail miranda.schultz@monocare.nl. Met ingang van 1 januari 2017 zijn alle zorgverleners verplicht aangesloten bij een geschillencommissie. Doel van deze regeling is openheid van klachten en ongewenste gebeurtenissen waardoor cliënten beter worden gehoord en beschermd. Mono Care is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg (Wkkgz). Meer informatie kunt u vinden op de website van [Klachtenportaal Zorg](#).

Per 1 april 2021 heeft Mono Care haar deuren geopend voor haar doelgroepen. Over 2020 zijn derhalve geen klachten geregistreerd.

4. Veilig Incidenten Melding

Binnen Mono Care maken wij gebruik van de mogelijkheid tot het "Veilig Incidenten Melden" (VIM) door medewerkers. Voor het succesvol melden van incidenten op afdelingen of binnen teams is het van wezenlijk belang dat er een veilige meldcultuur wordt gecreëerd.

Een cultuur waarin open over (bijna) incidenten wordt gesproken.

Het melden van incidenten is een onderwerp, dat nogal als lastig wordt bestempeld. Praten over incidenten, toegeven dat binnen het eigen handelen ook wel dingen mis gaan (onafhankelijk van het feit of daar als professional iets aan had kunnen worden gedaan of dat het ligt aan processen of organisatorische afspraken) en daar open over zijn, is voor veel medewerkers niet makkelijk. Wanneer de organisatiecultuur niet veilig is, heeft dat een negatieve invloed op de meldingsbereidheid van medewerkers. Incidenten moeten gemeld kunnen worden zonder dat daar voor de individuele medewerker sancties aan zijn verbonden. Wat de ene medewerker overkomt, kan net zo goed bij een ander gebeuren. Bij VIM gaat het om het veiliger te maken van de zorg door te leren van incidenten. Daarnaast vergroot VIM ook het veiligheidsbewustzijn onder medewerkers, wat een positieve uitwerking heeft op het voorkomen van onbedoelde gebeurtenissen en de leercultuur binnen de organisatie.

Per 1 april 2021 heeft Mono Care haar deuren geopend voor haar doelgroepen. Over 2020 zijn derhalve geen VIM meldingen geregistreerd.

Verdere uitwerking van de Veilig Incidenten Melding zal in 2021 worden uitgewerkt.

5. Tot slot

Bij het schrijven van het jaarverslag 2020, hebben we te maken met (de versoepelingen van) het Covid-19 virus. De continuïteit van de begeleiding staat onder druk, er bestaat een risico dat personeel ziek wordt of overbelast raakt. Vanuit het RIVM zijn richtlijnen opgesteld waaraan ook de Mono Care zich houdt.

De verwachting is dat de situatie nog wel enige tijd kan voortduren in 2021 en dit zijn weerslag heeft op het jaarplan 2021.

In 2021 hoopt Mono Care de HKZ certificering te behalen en uit te dragen waar ze voor staan:

'Mijn Overtocht Naar Onafhankelijkheid'