

# Jaarverslag 2015

---

Coöperatieve vereniging Zuster Minnaar



***Zuster Minnaar***

## 1. Inleiding

Het jaarverslag geeft een goed beeld van de ontwikkelingen binnen Zuster Minnaar. 2015 heeft in het teken gestaan van kwaliteit en verdere professionalisering van de organisatie.

Zuster Minnaar staat weer op de kaart, cliënten en samenwerkingspartners weten ons te vinden voor flexibele, betrouwbare, persoonlijke en bovenal betaalbare zorg.

Het zorgstelsel is drastisch op de schop gegaan, er zijn veel veranderingen vanuit de overheid doorgevoerd in een hoog tempo.

Zuster Minnaar is in staat hier adequaat op in te spelen en mee te veren.

Middels dit jaarverslag leggen wij verantwoording af over 2015.

Achtereenvolgens wordt een beeld gegeven van:

- het profiel van de organisatie
- hoe bestuur en toezicht in 2015 vorm hebben gekregen
- beleid, inspanningen en prestaties
- zorg voor kwaliteit
- samenwerkingsverbanden, acquisitie, nieuwe initiatieven
- personeelsbeleid en bedrijfsvoering

## 2. Profiel van de organisatie

### Missie

Zuster Minnaar ziet het als haar missie om via advies en organisatie tussen zorgvragers en zorgverleners een zorgrelatie tot stand te brengen in de woon-, leefomgeving van de cliënt, waarbij cliënten ondersteunt worden bij het in stand houden van de kwaliteit van hun leven en bij het invullen van hun persoonlijke levens- en zorgbehoeften.

### Visie

Zuster Minnaar is een organisatie voor en van mensen. Positieve energie is wat onze organisatie kenmerkt.

Door middel van het inzetten van kleine persoonlijke teams bestaande uit zelfstandige zorgverleners (ZZP'ers), zorgen voor rust in het leven van de cliënt en een professionele, respect- en liefdevolle omgangsrelatie met de cliënt en zijn netwerk.

Wij leveren geen product maar net dat beetje meer.

Zuster Minnaar ziet het als haar taak om de professionaliteit en het welbevinden van de zelfstandige zorgverleners die de opdrachten invullen te faciliteren en te bewaken.

Zowel met cliënten als met zorgverleners worden hierover afspraken gemaakt en vastgelegd.

### Kernwaarden

Zuster Minnaar gaat uit van onderstaande kernwaarden, zowel voor de organisatie als voor de zorgverleners waarmee wordt samengewerkt:

- Integer en transparant
- Persoonlijk en professioneel
- Flexibel en betrouwbaar
- Zorgzaam en gewetensvol

**Rechtspersoon**

Coöperatieve Vereniging Zuster Minnaar heeft 2 BV's verbonden aan de Coöperatie, te weten: Lambrini BV en Elea BV.

**Type zorg en cliëntengroepen**

Zuster Minnaar organiseert langdurige zorgmomenten tot 24-uur onafgebroken verzorging en verpleging door heel het land. De zorg wordt gefinancierd middels het Persoons Gebonden Budget (PGB) (geïndiceerde zorg) of private gelden (niet geïndiceerde zorg) van de cliënt.

Coöperatieve Vereniging Zuster Minnaar is geen Wtzi toegelaten instelling en kan dus niet rechtstreeks zorg in natura (ZIN) leveren. Hiervoor wordt samengewerkt met wel toegelaten zorgaanbieders. De cliënt wordt dan aangemeld via de AGB code van de zorgaanbieder. Zuster Minnaar levert de zorg, de toegelaten zorgaanbieder declareert de zorg vervolgens bij het zorgkantoor.

Zuster Minnaar werkt met een aantal zorgaanbieders samen bij de inzet van zelfstandige zorgverleners voor 24- uur zorg. Als de zorgaanbieder deze zorg niet kan regelen, omdat zij het gevraagde product niet leveren of niet kan leveren vanuit het eigen personeelsbestand, wordt een beroep gedaan op Zuster Minnaar.

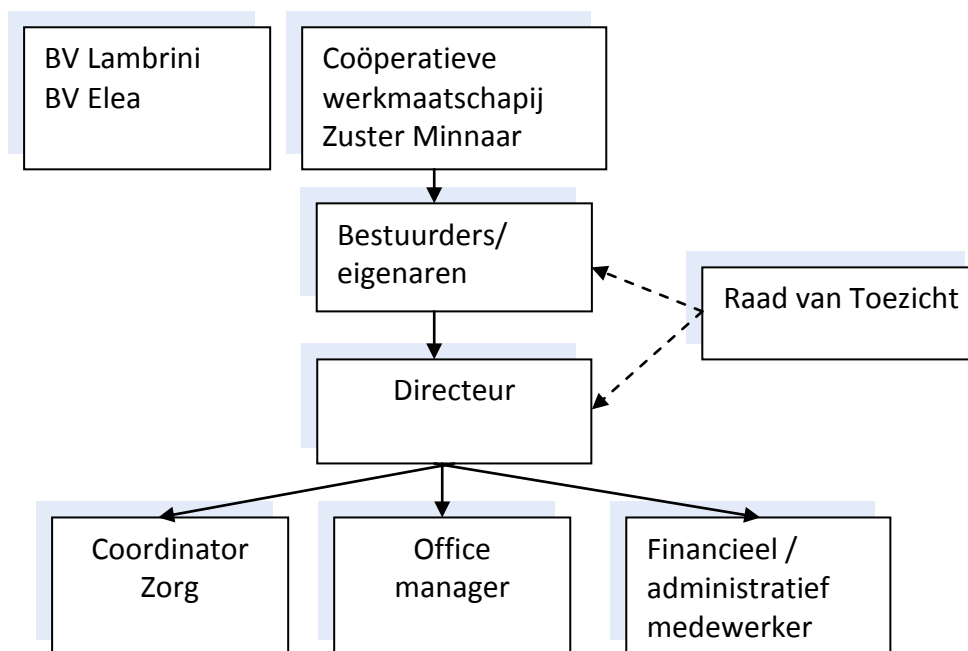
Er is een sterke toename van het aantal PGB en particuliere cliënten. Zorg thuis wordt met ingang van 1 januari 2015 gefinancierd door de zorgverzekeraars in het kader van de zorgverzekeringswet (Zvw). Cliënten kunnen steeds beter directe afspraken maken met hun zorgverzekeraar over de in te zetten zorg. Daar kunnen dan zelfstandige zorgverleners worden ingezet.

### 3. Toezicht en Bestuur

Coöperatieve Vereniging Zuster Minnaar heeft 2 BV's te weten: Lambrini BV en Elea BV. De dagelijkse leiding van de organisatie is in handen van de directeur.

In 2015 is een start gemaakt met het installeren van een Raad van Toezicht bestaande uit 3 personen. De leden zijn geworven en er heeft een eerste kennismakingsbijeenkomst plaatsgevonden. Bij de eerste oriëntaties bleek dat de statuten moesten worden aangepast. In samenwerking met een jurist zijn deze aangepast en ter goedkeuring bij de notaris aangeboden. Eind 2015 is deze aanpassing van het statuut goedgekeurd door alle betrokkenen en de notaris. Begin 2016 zal de Raad van Toezicht worden geïnstalleerd.

Het organogram van de Coöperatieve Vereniging Zuster Minnaar ziet er dan als volgt uit:



## 4. Beleid, inspanningen en prestaties

### Kwaliteit van zorg

In 2015 heeft Zuster Minnaar een start gemaakt met het kwaliteitstraject PREZO (Prestaties in de zorg). Het doel van dit traject is de kwaliteit van zorg te verbeteren en dit traject in 2016 te bekronen met het kwaliteitscertificaat PREZO. Zuster Minnaar wordt bij het realiseren hiervan ondersteund door een externe adviseur.

### CQ meting

Een van de pijlers van PREZO is de cliënten tevredenheid. Daarom heeft Zuster Minnaar in 2015 een cliënten tevredenheidsonderzoek uit laten voeren door het bureau Facit. Daarbij is gebruik gemaakt van de zogenaamde CQ vragenlijst, een landelijk vastgestelde en gevalideerde vragenlijst welke vergelijking met andere organisaties mogelijk maakt.

Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg 23. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 86,2 jaar. Omdat er bij Zuster Minnaar minder cliënten geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQ steekproefomvang van 110, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 23 cliënten allemaal benaderd met een vragenlijst.

De geselecteerde cliënten ontvingen bij de schriftelijke vragenlijst een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en rechtstreeks te retourneren aan Facit in de bijgevoegde antwoordenvolp. In de begeleidende brief werden ook het doel van het onderzoek, de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht. Voor de cliëntenraadpleging onder thuiswonende cliënten van Zuster Minnaar zijn 23 vragenlijsten verstuurd. 14 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder thuiswonende cliënten komt hiermee op 60,9%.

Op de vraag: Welk cijfer geeft u de zorginstelling? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend, antwoorden de cliënten van Zuster Minnaar gemiddeld met een **8,3**. Hiermee scoren we boven het landelijk gemiddelde.

Op de vraag: Welk cijfer geeft u de zorgverleners? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend, antwoorden de cliënten van Zuster Minnaar gemiddeld met een **8,9**. Eveneens boven het landelijk gemiddelde.

### Zorgdossier

Zuster Minnaar werkt uitsluitend met zelfstandige zorgverleners. Deze ZZP'ers zijn zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg die zij leveren. Zuster Minnaar heeft echter ook een relatie met haar cliënten en ziet het als haar taak om de professionaliteit van de zelfstandige zorgverleners die de opdrachten invullen te faciliteren en te bewaken (visie).

In de overeenkomst die Zuster Minnaar afsluit met de zelfstandige zorgverleners is opgenomen dat zij werken conform de beroepscode voor verpleegkundigen en verzorgenden.

In de beroepscode is opgenomen:

*“als verpleegkundige/verzorgende leg ik de gegevens van de zorgvrager vast in het verpleegkundig of zorgdossier (...)”.*

Om de zelfstandige zorgverleners hierbij te faciliteren heeft Zuster Minnaar in 2015 een nieuw zorgdossier ontwikkeld dat voldoet aan wet- en regelgeving en representatief is voor de organisatie Zuster Minnaar. Het dossier is gedrukt en zal begin 2016 worden gepresenteerd aan de zelfstandige zorgverleners. Hierbij zal tevens een instructie/scholing zijn verbonden aan het hoe en waarom van het zorgdossier en het gebruik ervan.

### **Aantal cliënten (cijfermatig)**

**Totaal aantal zelfstandige zorgverleners** in 2015 waar Zuster Minnaar een samenwerkingsovereenkomst mee heeft is **102**.

**Totaal aantal uren geleverde zorg door Zuster Minnaar in 2016: 97.696,25**

## **5. Kwaliteit zelfstandige zorgverleners**

### **Scholings- en informatieaanbod**

Zoals eerder aangegeven ziet Zuster Minnaar het als haar taak om de kwaliteit en professionaliteit van de zelfstandige zorgverleners waar mee samengewerkt wordt te faciliteren en te bewaken.

Zorgmedewerkers worden dan ook gestimuleerd om zich bij te scholen.

Gezien de grote behoefte aan niveau 3-IG heeft Zuster Minnaar samen met de Zorgcampus een opleiding 3-IG op maat laten maken voor ZZP-ers. Na een intake gesprek wordt op basis van ervaring en diploma's een programma op maat aangeboden. De eerste groep van 12 zorgverleners is in 2014 gestart met de opleiding, de tweede groep is eind 2015 gestart met de 3-IG opleiding.

Voor de zelfstandig zorgverleners zijn afspraken gemaakt met Precision. Zo kan iedere zorgverlener zich inschrijven voor die bijscholing die zij/hij nodig heeft.

Om via Zuster Minnaar ingezet te kunnen blijven worden vragen wij de zorgverleners 2 scholingen per jaar te volgen en hiervan certificaten in te leveren.

Zuster Minnaar heeft ook afspraken gemaakt met de Humanitas Academie. Zelfstandige zorgverleners kunnen via deze academie, tegen vergoeding, bijscholing volgen. Het aanbod van de Humanitas Academie is te vinden op de website van Zuster Minnaar.

Zuster Minnaar heeft zelf scholing georganiseerd over:

- meldcode huiselijk geweld
- informatiebijeenkomst waarin PREZO is besproken
- het nieuwe melden MIC (Melding Incidenten Cliënten)

In het kader van ‘Bevoegd en bekwaam’ – BIG wet, is een procedure opgezet hoe Zuster Minnaar omgaat met risicovolle en voorbehouden handelingen. Er is een aftekenboekje ontwikkeld waarin de zelfstandige zorgverlener zelf bij kan houden welke bevoegdheden en bekwaamheden zij/hij heeft. De bekwaamheid moet twee jaarlijks getoetst worden. De zorgcoördinator van Zuster Minnaar heeft in 2015 scholing gevolgd en is nu bevoegd om de bekwaamheid van zorgverleners te toetsen en af te tekenen.

Op 24 november is gestart met de eerste van 3 trainingen voor zorgverleners “Zorg van binnenuit”. Een ervaringsgerichte training over rouw en verlies, verzorgd door een psychodynamisch therapeute.

Ook in 2015 werden weer regelmatig nieuwsbrieven gemaakt voor de zelfstandige zorgverleners. Hierin werd informatie gegeven over ontwikkelingen en plannen bij Zuster Minnaar, het scholingsaanbod en informatie die belangrijk is voor zelfstandige ondernemers.

### **Werving en selectie van zelfstandige zorgverleners**

Zuster Minnaar besteed veel aandacht aan het werven en selecteren van zelfstandige zorgverleners waarmee een samenwerkingsovereenkomst gesloten kan worden. De werving gaat hoofdzakelijk 'van mond tot mond'. Incidenteel wordt geadverteerd in Huis aan Huis bladen. Zorgverleners die zich aanmelden worden uitgenodigd om het inschrijfformulier op de website in te vullen en op te sturen. Iedere maand vindt een bijeenkomst plaats voor zorgverleners die zich hebben aangemeld. Tijdens deze bijeenkomst wordt informatie gegeven over de werkwijze van Zuster Minnaar en de verwachtingen over en weer. Ook worden kandidaten duidelijk geïnformeerd over hun positie als zelfstandig ondernemer.

## **6. Samenwerkingsverbanden**

Met de gemeente Rotterdam is de haalbaarheid onderzocht van het oprichten van een coöperatie waar kleine zorginstellingen hun krachten bundelen en een gesprekspartner worden, waar ze niet om heen kunnen. Om de aanbestedingen vanaf 2015 te kunnen doen was het voornemen van Zuster Minnaar om te participeren in de in oprichting zijnde coöperatie DUZ.

Deze samenwerking is in de loop van 2015 weer gestopt. Er bleek geen draagvlak te zijn onder de verschillende organisaties.

Met Humanitas hebben we sinds 2010 een samenwerkingsovereenkomst, welke contractueel is vastgelegd en jaarlijks wordt geëvalueerd.

In 2015 is de samenwerking met de Stichting Humanitas voortgezet. Deze samenwerking houdt in dat langdurige zorgmomenten bij cliënten van Humanitas (tot 24 uur onafgebroken) ingevuld (kunnen) worden door Zuster Minnaar. Zuster Minnaar kan cliënten voor AWBZ (zorg in natura) ook onderbrengen voor financiering bij Humanitas.

In samenwerking met Humanitas is het project 'Hospice Thuis' opgezet. Binnen dit project willen Humanitas en Zuster Minnaar palliatieve/terminale zorg bieden aan cliënten die hun laatste levensfase in hun eigen woonomgeving willen verblijven.

Steeds meer organisaties doen een beroep op de 24 uur onafgebroken zorg en nachtzorg, zoals Aafje, de Magistraat, Buurtzorg, Careyn en Laurens.

Zuster Minnaar is samen met Laurens, het Havenziekenhuis en Contour de Qwern, medeoprichter en organisator van het reizend Parkinsoncafé. Zuster Minnaar heeft twee bijeenkomsten verzorgd: in maart 'Trillende tranen' door Hans Holtslag en in september 'Hoe kan ik zo lang mogelijk zelfstandig thuis blijven wonen met Parkinson'.

Omdat de vraag naar palliatieve thuiszorg erg toeneemt is Zuster Minnaar lid geworden van de Netwerk Palliatieve Zorg Rotterdam (NPZR).



## 7. Klachten

Gelukkig hebben de cliënten van Zuster Minnaar weinig klachten. Als er klachten komen wordt daar door de bureaumedewerkers direct op geanticipeerd waardoor eigenlijk altijd escalatie kan worden voorkomen. In een aantal gevallen bleek de match tussen cliënt en zorgverlener niet gunstig uit te pakken. Meestal kon dit door middel van bemiddeling worden opgelost. In een aantal gevallen is aan de cliënt een andere zorgverlener voorgesteld.

In het kader van het PREZO traject heeft Zuster Minnaar in 2015 haar klachtenregeling aangepast aan de nieuwste ontwikkelingen in het klachtenrecht voor cliënten. Er is tevens een klachtencommissie samengesteld en geïnstalleerd. De klachtencommissie bestaat uit 3 personen.

## 8. Acquisitie

Bureaumedewerkers van Zuster Minnaar participeren in het Periodiek verpleegkundig overleg met verpleegkundigen van grotere organisaties, zoals Aafje, Laurens, Humanitas en praktijkondersteuners van de huisarts (regio Hillegersberg, Overschie en Schiebroek).

In samenwerking met Humanitas en Stichting Vrijwilligers Terminale Thuiszorg Rotterdam (VTZ) is het Hospice Thuis project gestart in Rotterdam Zuid. Dit project is door Zuster Minnaar onder de aandacht gebracht bij Ikazia, Maastad, Aafje en 160 huisartsen in Rotterdam Zuid.

Ook werd veel aandacht besteed aan directe klantenwerving via huisartsen, folders, mond op mond reclame en reclame uitingen via een apotheek die door veel potentiële cliënten bezocht wordt.

Zuster Minnaar heeft contact onderhouden met bureaus nazorg, hospices, het zorghotel verbonden aan het Maastad ziekenhuis en Buurtzorg.

Op 5 november 2015 vond een voorlichtingsbijeenkomst plaats voor potentiële cliënten.

## 9. Nieuwe initiatieven

In september 2015 zijn gesprekken gestart met 2 ondernemers die van plan zijn om, onder de naam Attenza, een soortgelijke organisatie op te zetten als Zuster Minnaar. De eerste gesprekken waren oriënterend, maar geleidelijk aan werd duidelijk dat visie en doelstelling van Zuster Minnaar aansloten bij de visie van de plannen van deze ondernemers. Het inzicht ontstond dat beide organisaties veel voor elkaar konden betekenen door met elkaar samen te gaan werken. Beide organisaties kunnen gebruik maken van elkaars expertise.

Voor Zuster Minnaar betekent dit de mogelijkheid tot een stabiele gebiedsuitbreiding en in de toekomst mogelijkheden voor een efficiëntere bedrijfsvoering en samenwerking met zelfstandige zorgverleners.

De samenwerking zal in 2016 verder worden opgebouwd en uitgebreid.

## 10. Personeelsbeleid en kwaliteit van medewerkers in dienst van Zuster Minnaar

### Werving/selectie

Door de groei die Zuster Minnaar het afgelopen jaar heeft doorgemaakt is het mogelijk en noodzakelijk om ons nog meer te richten op kwaliteit. De financiële ruimte heeft het mogelijk gemaakt om een deskundige, externe adviseur aan te trekken:

Mevrouw Francie Hendriks, directeur beleid en kwaliteit bij Humanitas, gepensioneerd, die ons adviseert, ondersteunt en begeleidt om de kwaliteit van het zorgproces te optimaliseren en het behalen van het Prezo kwaliteitskeurmerk te realiseren.

De totale bureauformatie van Zuster Minnaar is eind 2015 **2,44 fte**.

### Scholing

In 2015 heeft de coördinator zorg deelgenomen aan de scholing voor het toetsen en aftekenen van bevoegd- en bekwaamheid van zorgverleners met betrekking tot voorbehouden en risicovolle handelingen.

Verder namen bureaumedewerkers deel aan studiedagen en congressen:

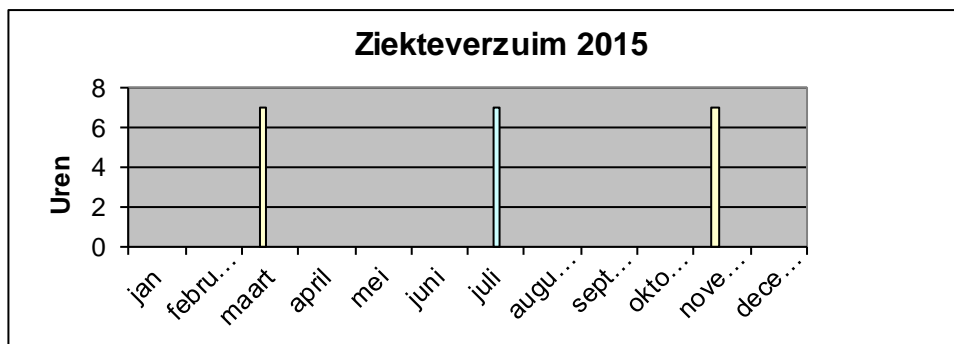
- Op 12 maart Klantendag Facit
- Op 13 maart Bijeenkomst voor toezichthouders NVTZ (Nederlandse Vereniging Toezichthouders Zorg)
- Op 16 maart scholing Meldcode huiselijk geweld via bureau Moedt
- Op 21 april informatiebijeenkomst MIC meldingen, nieuwe melden en Prezo
- Op 6 oktober scholing NPZR “Markering van de palliatieve fase”
- Op 6 oktober bijeenkomst over (on)gecontracteerde zorg, modelovereenkomst, kwaliteitsnorm

### Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim onder medewerkers in dienst van Zuster Minnaar is in 2015 minimaal geweest:

21 Ziekte-uren / 3969 contracturen = 0,53 %

22



## **11. Bedrijfsvoering**

In 2015 is onderzocht of het declaratieproces efficiënter in kon worden ingericht waardoor het minder foutgevoelig wordt en de financieel / administratief medewerker andere zaken op kan pakken. Dit bleek niet te realiseren omdat de vraag van Zuster Minnaar zo specifiek is dat er een apart programma voor geschreven moet worden wat kostentechnisch niet interessant is.

Tarieven bleven in 2015 voor de cliënten ongewijzigd. Tarieven voor de administratiekosten zorgverleners worden met 2% verhoogd. Zorgverleners betalen te laat. De administratiekosten worden daardoor een arbeidsintensief proces.

In augustus is er een bedrijfsauto geleast. Deze auto voorzien van het logo van Zuster Minnaar wordt gebruikt om huisbezoeken af te leggen.