

Jaarverslag 2023



Praktijk de Eik

Voor u ligt het jaarlijkse verslag ten aanzien van de organisatie waarbij de organisatie als geheel wordt beoordeeld. De informatie in dit verslag komt uit het kwaliteitsmanagementsysteem en onderliggende documenten en beleidstukken. In het verslag staan onderwerpen beschreven die te maken hebben met de kwaliteit van de hulpverlening, de omgeving van de klant en de medewerkers van de praktijk. U vindt een beschrijving en beoordeling van de punten die wij belangrijk vinden om cyclisch te beoordelen.

Door: Brenda van Veldhuizen

Datum: 10-01-2024

Inhoud:

1. Missie & Visie	blz. 3
2. Doelen geformuleerd vanuit visie en missie	blz. 4
3. Analyse maatschappelijke ontwikkelingen	blz. 5 & 6
4. Risicoanalyse op procesniveau en analyse werkwijzen	blz. 6 t/m 9
5. Analyse op tevredenheid van klanten	blz. 9 t/m 12
6. Analyse van tevredenheid van medewerkers	blz. 12 & 13
7. Analyse tevredenheid ketenpartners/ samenwerkingspartners	blz. 13
8. Analyse naar aanleiding van klachten en incidenten	blz. 14
9. Analyse financiële situatie (inkoop en leveranciers)	blz.15
10. Conclusie	blz. 15 &16

1. Missie & Visie

In juni 2023 hebben wij onze missie en visie geëvalueerd en geconcludeerd dat deze niet gewijzigd diende te worden. De document versie missie en visie is momenteel 3.1 en is op de website vermeld.

Missie

Praktijk de Eik heeft als missie kinderen, jongeren en volwassenen te helpen na een ingrijpende gebeurtenis of verlieservaring.

Doordat deze gebeurtenissen gepaard gaan met pijnlijke emoties en gewaarwordingen is het moeilijk deze te integreren in het levensverhaal. Mensen zijn geneigd elkaar en zichzelf te beschermen voor deze pijn waardoor er moeilijk over gepraat wordt. Gevoelens gaan ondergronds en komen er op een verwrongen manier weer uit door bijvoorbeeld emotionele of lichamelijke klachten.

Praktijk de Eik wil kwalitatieve hulpverlening bieden waarbij de hulpvraag van de client centraal staat.

Visie

Praktijk de Eik vindt het belangrijk dat cliënten zich in de therapeutische sessie veilig voelen. Omdat er gewerkt wordt met cliënten die zich kwetsbaar voelen en een kwetsbaar verhaal delen. Door goed te luisteren en daarop af te stemmen willen wij veiligheid creëren.

Maar ook door kritisch te zijn, door te bevragen en leiding te nemen over het hulpverleningsproces. Verder gaan wij ervan uit dat iedere client beschikt over eigen kracht en zelfhelend vermogen. En wij streven ernaar deze vaardigheden te onderkennen en uit te bouwen. De praktijk werkt dan ook klantgericht en is gericht op het leveren van kwaliteit.

2. Doelen geformuleerd vanuit visie en missie

Praktijk de Eik is een praktijk die continue in beweging is doordat zij anticipeert op de omgeving waarin zij werkt. Hieronder volgen de doelen waar de praktijk de komende tijd aan wil werken om handen en voeten te geven aan onze missie en visie.

Hieronder evalueren wij de doelen die wij voor 2023 en de evaluatie voor de doelen en de eventuele bijstelling ervan.

1. Praktijk de Eik wil kwalitatieve hulpverlening bieden waarbij de hulpvraag van de client centraal staat.

Wij willen dit bereiken door aan de volgende doelen te werken:

- Wij gaan gebruik maken van e-health programma's vanuit de online omgeving van Therapieland
- Per 01-01-2023 wordt deze werkwijze toegevoegd aan de methoden en werkwijzen van de praktijk (2.1 IsotoHandle)
- Per 01-01-2023 worden er vragenlijsten afgenomen aan het begin van de behandeling en aan het einde van de behandeling om de effectiviteit van de hulpverlening te meten
- In december 2023 zullen de metingen geëvalueerd worden en vanuit de evaluatie eventuele verbeteringen doorgevoerd worden ten aanzien van aanbod/ methode, etc.

Evaluatie

Het in gebruik nemen van Therapieland is mondjesmaat gebeurd, het is nog onvoldoende geïmplementeerd binnen de werkwijze van de praktijk. De bedoeling was dat dit per 1-1-2023 structureel zou gebeuren. Het is wel toegevoegd bij het aanbod op de website en ook toegevoegd als methode bij de werkwijze. Maar nog onvoldoende in gebruik genomen in de praktijk. Dit heeft te maken met onder andere wijzigingen in personeel en van locatie van de praktijk die de aandacht vroeg. Dit doel blijft staan voor 2023/ 2024.

2. De praktijk werkt klantgericht en de hulpvraag staat centraal binnen de behandeling

Wij willen hieraan werken door aan het volgende doel te werken:

- In ieder behandelplan staat helder de hulpvraag omschreven, waar wil de klant aan werken?
- Per 01-01-2023 wordt in de evaluatie de vraag opgenomen: heeft u voldoende aan uw hulpvraag kunnen werken en stond uw hulpvraag voldoende centraal binnen de therapie?

Evaluatie

Het doel dat in ieder plan een heldere hulpvraag staat geformuleerd is behaald. Ook het tweede punt is behaald, deze vraag is opgenomen in de evaluatie.

3. Wij streven ernaar de eigen kracht en zelfhelend vermogen van de klant te vergroten

- Binnen de behandeling is expliciet aandacht voor het inzetten van hulpbronnen
- Wij toetsen dit om aan de klant te vragen in de evaluatie of zij voldoende aan de hulp hebben gehad om zelf verder te kunnen

Evaluatie

Inzetten van hulpbronnen is wel een actief onderdeel van de behandeling, echter dit is niet zichtbaar in rapportages of evaluaties. Dus is onduidelijk hoe dit getoetst kan worden. Hulpbronnen kunnen zowel personen zijn als activiteiten of andere zaken. Wij gaan een hulpmiddel ontwikkelen om dit beter in kaart te brengen binnen de behandeling.

Het tweede punt is onderdeel van de klant evaluaties, op moment van evalueren doelen is dit nog niet gemeten.

Doelen vanuit missie en visie voor 2024

1. Praktijk de Eik wil kwalitatieve hulpverlening bieden waarbij de hulpvraag van de client centraal staat.

Wij willen dit bereiken door aan de volgende doelen te werken:

- Implementeren van e-health programma's vanuit Therapieland. Dit in het behandelplan van zowel jeugdigen als volwassenen beschrijven dat wij gebruik maken van deze programma's en vragenlijsten (per 1-1-2014 gerealiseerd)
- Bij de intake/ kennismaking aangeven dat wij met ondersteunende programma's werken die klanten thuis kunnen inzetten
- Onderzoeken of ZZP'ers bij ons in dienst ook met deze programma's kunnen gaan werken (kosten/ baten analyse maken/ per 1-1-2024 is dit duidelijk)
- ROM vragenlijsten implementeren om effectiviteit van de hulpverlening te meten (per 1-1-2024 is dit actief)

2. De praktijk werkt klantgericht en de hulpvraag staat centraal binnen de behandeling

Wij willen hieraan werken door aan het volgende doel te werken (ongewijzigd):

- In ieder behandelplan staat helder de hulpvraag omschreven, waar wil de klant aan werken?
- In de evaluatie is de vraag opgenomen: heeft u voldoende aan uw hulpvraag kunnen werken en stond uw hulpvraag voldoende centraal binnen de therapie?

3. Wij streven ernaar de eigen kracht en zelfhelend vermogen van de klant te vergroten

- Er is een hulpmiddel ontwikkeld om hulpbronnen in kaart te brengen en deze wordt actief gebruikt binnen de behandeling (per 1-1-2024 actief in gebruik nemen)
- Wij toetsen dit om aan de klant te vragen in de evaluatie of zij voldoende aan de hulp hebben gehad om zelf verder te kunnen

3. Analyse maatschappelijke ontwikkelingen

Belangrijkste ontwikkelingen op een rijtje (wet- en regelgeving, ontwikkelingen werkveld, zorgverlening).

- Per 1 januari 2023 is er middels een aanbesteding een contract aangegaan met de gemeente Dronten en met de gemeenten IJssellanden. Er is tijd en aandacht besteed aan de implementatie van de werkafspraken welke zijn overeengekomen.
- Jaarverantwoording Zorg, in juni 2023 is er voor het eerst een jaarverantwoording gedaan. Er was verwarring of dit zowel voor Jeugd als Zorg (volwassenen) gedaan moest worden. Na onderzoek bleek dat dit voor onze praktijk alleen voor Jeugd gedaan moet worden. Niet voor Zorg omdat wij niet uit de basisverzekering worden vergoed. Naast een financiële verantwoording moest er ook een productieverantwoording gedaan worden. Wij hebben nu verantwoording afgelegd voor het jaar 2022, daarvoor waren wij een solistisch werkende praktijk.
- Wij hebben sinds oktober 2021 een HKZ gecertificeerd kwaliteitssysteem. We worden ieder jaar geauditeerd door TUV Nederland, een externe partij.
- Therapieland inzetten op innovatie, meer effectiviteit en kwaliteit in kaart brengen. Er is een abonnement afgenomen op Therapieland, een programma die online vormen van ondersteuning aanbieden aan klanten op verschillende gebieden (terugvalpreventie, ontspanning, life style, gezondheid en ter ondersteuning aan de behandeling). Door de verhuizing is implementatie van Therapieland nog niet goed gelukt. Om dit beter te doen gaan we een implementatieplan schrijven in september 2023 en doorvoeren zodat in 2024 Therapieland goed gebruikt kan gaan worden.
- In september 2023 is er een intervisiegroep voor kleine ondernemers opgericht om gezamenlijk maatschappelijke veranderingen in de gaten te kunnen houden. Praktijk de Eik participeert hierin.

4. Risicoanalyse op procesniveau en analyse werkwijzen

Analyse op organisatieniveau

Terugblik op 2022.

In 2022 waren op organisatieniveau een aantal risico's geformuleerd ten aanzien van de ruimte van de praktijk welke niet meer voldeed aan de eisen van veiligheid en kwaliteit, implementatie van de nieuwe contracten na aanbesteding, eventuele uitbreiding in aanbod hulpverlening in de praktijk en het doen van jaarverantwoording zorg.

Wat heeft de praktijk ondernomen op deze gebieden:

- In april 2023 is de praktijk verhuisd vanuit het samenwerkingsgebouw met gedeelde ruimtes en parkeermogelijkheden naar een zelfstandige ruimte met meerdere spreekkamers
- Begin 2023 is de digitale omgeving opnieuw ingericht na aanbestedingen Jeugdhulp vanuit de gemeente Dronten en gemeenten IJssellanden
- In april/ mei 2023 zijn twee ZZP'ers aangetrokken om mee samen te werken waarmee het aanbod van de praktijk verbreed is.
- In mei 2023 is er voor het eerst Jaarverantwoording Jeugd gedaan bij IGJ. Dat was geen gemakkelijke klus om te klaren.

Risicoanalyse 2023 & kansen

Door de verhuizing van de praktijk naar een andere locatie is er veel veranderd. Er is letterlijk en figuurlijk meer ruimte om te ondernemen en klanten te ontvangen. Door het aantrekken van een systeem therapeutisch werker is het aanbod binnen de praktijk verbreed, dat biedt meer kansen en kan verder uitgerold worden.

De jaarverantwoording Jeugd was een hele uitzoekklus, ook dienen eens per half jaar cijfers aangeleverd te worden aan het CBS. Zou mooi zijn wanneer daar een manier voor wordt gevonden om deze cijfers goed bij te houden. Praktijkdata zou hierin moeten kunnen voorzien, maar in de praktijk blijken de filters binnen dit systeem niet altijd goed te werken. Er komt regelmatig een hoeveelheid administratieve druk en regeldruk kijken bij de praktijkvoering.

Omdat gedeelde smart, halve smart is, is met een collega besproken dat het fijn zou zijn om met collega kleine ondernemers te kunnen sparren. We hebben hiertoe een intervisiegroep opgezet welke in september 2023 van start gaat.

- Toename van administratieve druk door twee extra mensen in dienst
- Aanleveren van cijfers aan gemeente, CBS en voor de jaarverantwoording is een hele klus.
- Meer ruimte om te ondernemen door verhuizing
- Beveiliging van het pand (zie werkomgeving)
- Aanbod therapie is verbreed (zie primair proces)

Acties:

- Helpdesk Praktijkdata benaderen hoe de filters het best gebruikt kunnen worden om goed inzichtelijk te krijgen welke cliënten geholpen werden in bepaalde periodes
- Wanneer Praktijkdata dit niet goed kan uitfilteren een eigen systematiek aanleggen zodat dit beter bijgehouden kan worden en op het moment van aanleveren niet teveel uitzoekwerk is

Maatregelen: -

Analyse hulpverlening/ primaire proces

Terugblik 2022

We hebben gekeken naar de klanttevredenheid die gemeten is in 2022 en wij hebben de signaallijst geëvalueerd met betrekking tot het primaire proces. Vanuit de klanttevredenheid krijgt de praktijk een hoge waardering van gemiddeld een 8,5. Klanten voelen zich veilig en met respect behandeld. Een grilliger beeld is te zien op de vraag of de klant voldoende aan de hulp heeft gehad. Sommige klanten schatten in dat zij voldoende zijn geholpen. Andere klanten denken in de toekomst nog wel hulp nodig te hebben en soms zelfs zwaardere hulp nodig te hebben.

We hebben nu alleen input vanuit de evaluatieformulieren. Wij zouden meer gebruik kunnen maken van Therapieland om te monitoren of de hulpverlening effectief is. Deze implementatie zou plaatsvinden in 2022/2023. Dat is door andere activiteiten onvoldoende gelukt. Wij gaan daarvoor een implementatieplan schrijven eind 2023 en invoeren in 2024.

Uit de signaleringslijst is gebleken dat er administratief fouten worden gemaakt als het druk is met nieuwe aanmeldingen. Als dit niet meteen wordt gerapporteerd dan raakt er informatie kwijt. Dit is simpel op te lossen door goed gebruik te maken van de mogelijkheden binnen software Praktijkdata. Deze werkwijze is inmiddels geïmplementeerd. Dient opgenomen te worden in de beschrijving werkwijzen.

Risico analyse 2023 & kansen

In 2023 is er een verbreding van het aanbod gekomen omdat er een systeem therapeutisch werker is aangetrokken. Er kan nu ook gezinsbehandeling aangeboden worden binnen het kader van de Jeugdhulp (is toegevoegd bij zorgaanbod en op de site). Dit is onder de aandacht gebracht bij de gemeente Kampen en Dronten (welke de meeste klanten aanleveren). Januari 2024 is er besloten om de samenwerking toch te stoppen omdat er te weinig vraag naar was.

Geconstateerd is al eerder dat E-health nog onvoldoende is uitgerold binnen de praktijk en er te weinig standaard gebruik van wordt gemaakt. We hebben besloten dit beleid aan te scherpen en in het najaar van 2023 een implementatieplan hiervoor te schrijven.

Acties •

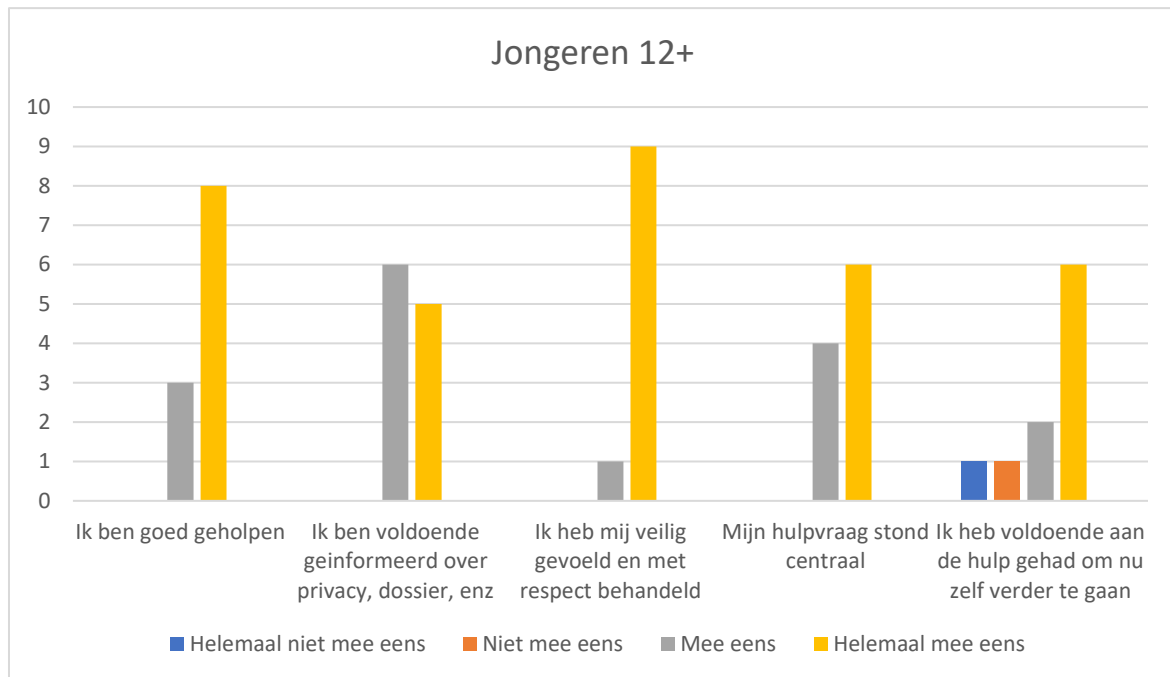
- In behandelplan uitgebreider beschrijven dat wij gebruik maken van E-health Therapieland
- Kosten in beeld krijgen om andere twee ZZP'ers gebruik te laten maken van Therapieland
- In Praktijkdata nieuwe aanmeldingen neerzetten, direct na aanmelding. Dit in document werkwijzen opnemen

Maatregelen

- Implementatieplan Therapieland schrijven en uitvoeren en evalueren

5. Analyse op tevredenheid van klanten

Deze meting gaat over 2023 en wij hebben alle trajecten meegerekend waarvan de hulpverlening in 2023 is afgerond. Er zijn 30 trajecten van jongeren (zowel 12+ als 12-) afgesloten. Het gaat hier om 16 jongeren van 12+, 11 jongeren van 12- en 3 jongeren zijn niet meegerekend omdat het om een te kort contact ging (maximaal drie gesprekken).

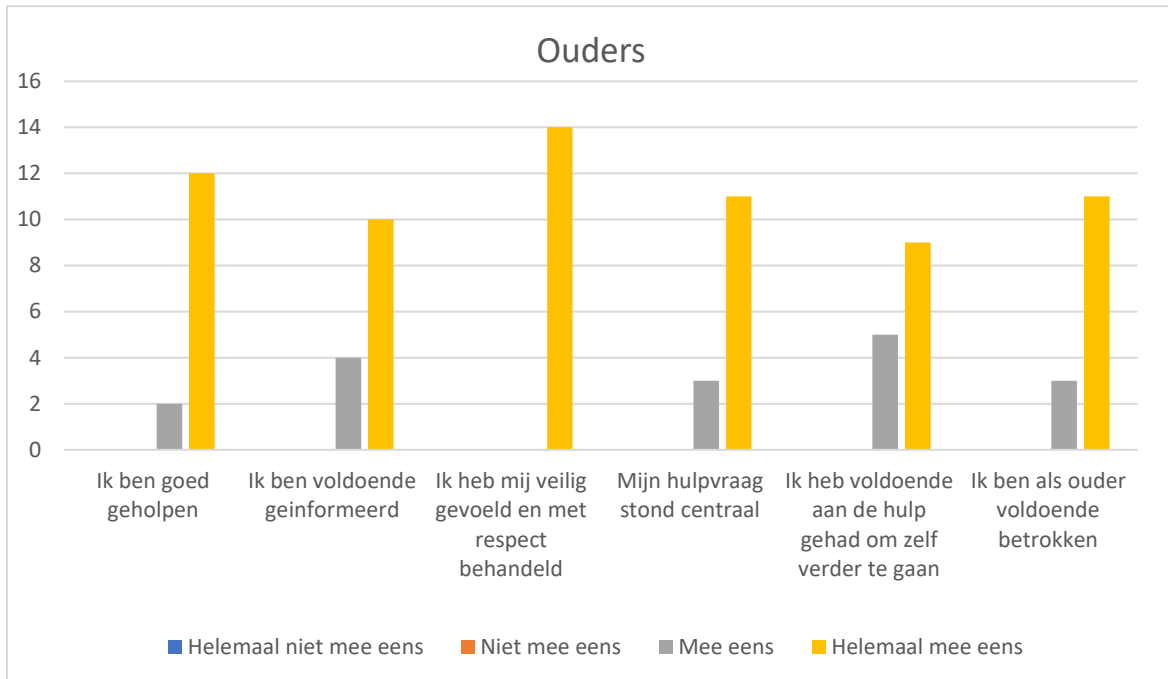


In de tabel hierboven zie je de uitkomst van de evaluaties van jongeren 12+. 5 jongeren hebben geen evaluatie ingevuld. De evaluatie is ingevuld door 11 jongeren.

De hoogste uitkomsten betreft: ik heb mij veilig gevoeld en ben met respect behandeld en ik ben goed geholpen. Het laagst wordt gescoord over voldoende informatie verkregen. Het kan zijn dat daar bij de intake minder aandacht aan wordt besteed omdat de meeste aandacht binnen een intake gaat om het geven van vertrouwen en goed luisteren naar de vraag.

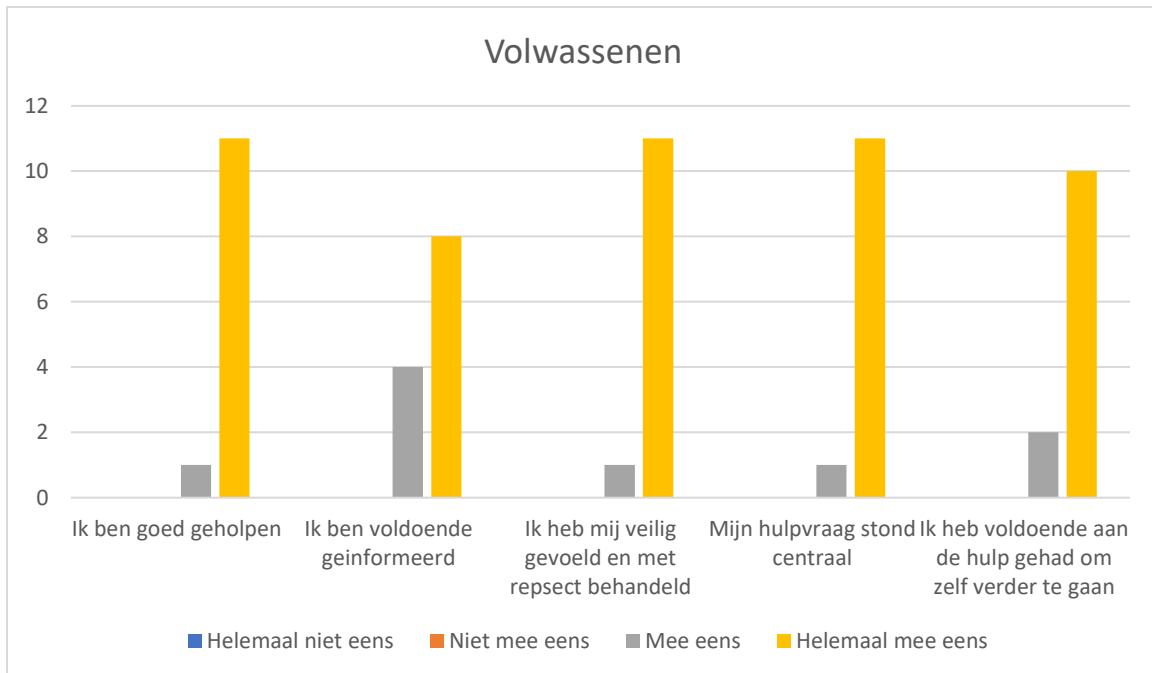
Verder is zichtbaar dat er bij een drietal jongeren andere hulp nodig was, het ging hier om een vorm van zwaardere hulp (GGZ) of het inzetten van nader onderzoek.

Er is jongeren ook gevraagd de ontvangen hulp uit te drukken in een cijfer. Jongeren gaven een gemiddeld cijfer van een 9. Daarmee is ten opzichte van vorig jaar de waardering gestegen van een 8,2 naar een 9.



Bij de ouders zijn zowel ouders van jongeren onder de 12 jaar als boven de 12 jaar gevraagd een evaluatie in te vullen. 26 ouders hebben een evaluatie ingevuld. 13 ouders niet.

Ouders scoren net als de jongeren het hoogst op ik heb mij veilig gevoeld en ben met respect behandeld en ik ben goed geholpen. De andere scores zijn gemiddeld te noemen. Anders dan bij de jongeren hebben ouders wel het gevoel voldoende te zijn geholpen, ook al had hun kind een andere vorm van hulp nodig. Ouders scoren de hulpverlening net als de jongeren met het cijfer 9 en ook dat is een stijging ten opzichte van het jaar daarvoor. Toen was het een 8,6



Er zijn in 2023 bij volwassen klanten 18 trajecten afgesloten. 12 personen hebben de evaluatie ingevuld, 6 personen niet. Op alle gebieden wordt bovengemiddeld gescoord. Daardoor valt op dat het laagst gescoord wordt op het geven van informatie op het gebied van privacy, dossiervorming, etc. Het klopt dat wij daar minder de nadruk op leggen dan op de andere gebieden. Volwassen klanten geven een gemiddelde waardering van een 9.2.

Conclusie

Wij zijn erg tevreden met deze resultaten en zullen ons blijven inzetten een veilig klimaat en kwalitatieve hulpverlening te bieden.

6. Analyse van tevredenheid van medewerkers

In 2023 zijn er wisselingen in personeel geweest. Tot mei 2023 was er een medewerker waarmee een samenwerking was. Over en weer was er tevredenheid over de samenwerking. Door persoonlijke afwegingen besloot de medewerker te stoppen met haar werkzaamheden bij Praktijk de Eik.

In april 2023 is er een samenwerking aangegaan met een ervaren Jeugdhulpverlener en psychosociaal therapeut i.o. Dit om de wachtlijst beperkt te houden voor kinderen en jongeren die vanuit de Jeugdwet zijn aangemeld. Deze samenwerking wordt in maart 2024 geëvalueerd.

Tevens werd er in april 2023 een systeem therapeutisch werker aangetrokken. Dit om het aanbod binnen de praktijk te verbreden van individuele therapie naar systeemgerichte therapie gericht op gezinnen, relatietherapie en volwassenen. Gaandeweg het jaar bleek dat de therapeut niet aangemeld kon worden voor een AGB code welke nodig is om trajecten via de zorgverzekering vergoed te krijgen. Daarbij kwamen er vanuit de Jeugdwet onvoldoende aanmeldingen tot stand en is de samenwerking per 1-1-2024 stopgezet.

7. Analyse tevredenheid ketenpartners/ samenwerkingspartners

Er is in 2023 een evaluatie met zowel de gemeente Dronten als Kampen geweest en daaruit is naar voren gekomen dat er geen signalen zijn om de hulpverlening/ dienstverlening te verbeteren. Er is sprake van een prettige samenwerking. De praktijk wordt goed gevonden door huisartsen, er komen regelmatige verwijzingen via de huisartsen tot stand.

8. Analyse naar aanleiding van klachten en incidenten

Er zijn geen klachten of incidenten geweest in het afgelopen jaar. Er zijn wel signalen geweest met betrekking tot de hulp- en dienstverlening die als zodanig zijn opgepakt. Er is een audit geweest door TUV in verband met het kwaliteitsmanagement systeem. Daaruit kwam naar voren dat het belangrijk is om een Risicomonitor af te nemen. Deze staat gepland in het eerste kwartaal van 2023.

Verder kwamen daar wat administratieve zaken naar voren, zoals aanmeldingen goed wegzetten in de computer zodat de wachtlijst up to date is. En bij documenten een versie nummer gebruiken.

En vanwege de verhuizing naar een nieuw pand kwamen zaken naar voren als een deurbel, goede beveiliging, en energieverbruik.

9. Analyse financiële situatie (inkoop en leveranciers)

De cijfers van 2023 moeten nog binnenkomen, daarom gaan deze cijfers over het boekjaar 2022.

In 2022 is er een netto omzet gemaakt van 87.029 euro en een bruto omzet van 61.267 euro. Totaal bedrijfsresultaat = 43.621 euro

Hieronder volgen de posten waarop de meeste kosten worden gemaakt.

Huisvestingskosten = 3980 euro

Kantoorkosten = 4630 euro

Algemene kosten = 6519 euro

Inhuur = 23.794 euro

Scholing = 1688 euro

Contributies = 1113 euro

Vakbelangen = 739 euro

Computerkosten 569 euro

De meeste kosten zijn voor inhuur van zzp' er. Daar tegenover staat dat daardoor er het gehele jaar door nauwelijks wachtlijsten zijn geweest en zo de continuïteit van de hulpverlening werd gewaarborgd. Er is in 2022 meer omzet gemaakt en de totaal bedrijfsresultaat is ook verbeterd ten opzichte van het jaar daarvoor. Dat betekent dat het financieel goed gaat met de praktijk

10. Conclusie

Wij staan voor laagdrempelige en kwalitatieve zorg. Dat wij in 2023 positief beoordeeld zijn door onze klanten (met een 9). Daar zijn wij zeer tevreden over, want daar doen wij het voor. Wij blijven ons inzetten om vanuit veiligheid en vertrouwen hulpverlening te bieden.

Verder heeft de focus geleiden op het implementeren van de werkafspraken welke voortkwamen vanuit de twee aanbestedingen. Met de gemeente Dronten en met de gemeenten IJssellanden.

Verder is de praktijk verhuisd in april 2023 vanuit een samenwerkingsgebouw waar er slechts 1 ruimte was en verder gedeelde ruimtes. Nu is er sprake van een vrijstaand gebouw, met drie spreekkamers, een wachtkamer, eigen keuken en toilet.

Er is veel geïnvesteerd in de ruimte vriendelijk en toegankelijk te maken, er is tevens geïnvesteerd in duurzaamheid (zonnepanelen), privacy (dubbele deuren en geluidwerend materiaal) en veiligheid (speciale deurknop, etc). Het verhuizen was financieel een grote stap, er moest veel meer huur betaald worden en abonnementen worden afgesloten (gas, water, licht, telefoon, internet).

Naast het verhuizen en alles wat daarbij komt kijken zijn er personele wisselingen geweest. Er is afscheid genomen van een ervaren psychosociaal therapeut, een samenwerking aangegaan met twee nieuwe mensen, en weer afscheid genomen van een daarvan.

Wij werken middels onze KMS continue aan de praktijk, willen leren om zodoende steeds onze hulpverlening en dienstverlening te verbeteren. Door jaarlijkse audits worden wij scherp gehouden.

De praktijk wordt goed gevonden, de klanten zijn tevreden, onze samenwerkingspartners ook. Het is een fijne praktijk om in te werken en wij groeien nog steeds op alle gebieden.



Praktijk de Eik
Dieselstraat 8
8263 AE KAMPEN
M 0651375605
E info@praktijkdeeik.com

KVK 66094011
IBAN NL 91 RABO0310202671
BTW NL001660126B43