

Jaarverslag 2021



WOLFPUTSTRAAT 106
9041 OOSTAKKER

www.dc-mozaiek.be

INHOUDSTAFEL

1. Inleiding	5
2. Woonondersteuning	6
2.1 Wonen met permanente ondersteuning	6
2.2 Wonen met niet-permanente ondersteuning (beschermd wonen)	12
3. Collectieve dagondersteuning.....	16
3.1 Campus Wolfput.....	16
3.2 Campus Leeuwerik	19
3.3 MoNah	23
4. Mobiele en ambulante ondersteuning: begeleid werk	25
4.1 Beschrijving	25
4.2 Werking 2021	25
4.3 Perspectieven voor 2022.....	25
5. Cliënten	26
5.1 Intake en maatschappelijk werk.....	26
5.2 Cijfers.....	27
6. Medewerkers	34
6.1 Aantal medewerkers	34
6.2 Leeftijdsverdeling	34
6.3 Tevredenheid bij de medewerkers	35
6.4 Vorming	35
6.5 SWISH – project.....	36
6.6 Preventie	36
6.7 Vrijwilligers	38
7. Organisatie	39
7.1 Kwaliteit.....	39
7.2 Overleg binnen Mozaïek	43
7.3 Communicatie	44
7.4 Informatie- en communicatietechnologie (ICT)	46
7.5 Ondersteunende diensten.....	47
7.6 Fondsenwerving	48

1. INLEIDING

Geachte lezer,

Traditioneel blikken wij onder de vorm van ons jaarverslag terug op het afgelopen jaar.

2021 zal voor onze voorziening op zijn minst als een memorabel jaar de geschiedenisboeken induiken. Zowel bij onze gebruikers, onze medewerkers, als bij het betrokken netwerk was het een ingrijpend werkjaar.

Wij startten op 1 januari met de implementatie van woon- en leefkosten, een impactrijke ommezwaai. Een goede voorbereiding en een positief en constructief overleg met onze gebruikersraad resulteerde in een gedragen en correcte uitwerking.

De coronapandemie doorspekte het ganse jaar onze werking. Dankzij de goede opvolging van de afspraken door onze gebruikers en hun netwerk en de niet aflatende inzet van onze medewerkers blikken wij met fierheid terug. Twee tijdelijke schorsingen van onze activiteiten in de dagbesteding waren zéér heftige doch noodzakelijke beslissingen. Bovenal primeerde de gezondheid van iedereen in Mozaïek. Wij kunnen gelukkig onthouden dat Mozaïek zich veilig doorheen deze gezondheids crisis spartelde.

De ganse sector onderging een zéér verregaande besparingsronde, een gevolg van de persoonsvolgende financiering. Deze operatie vergde in 2021 heel wat van onze energie, en dit zal ook de komende paar jaar nog het geval zijn. 'Meer presteren met minder middelen is de opdracht!' Ons team slaagde erin om dit in 2021 alvast succesvol te realiseren wat geen eenvoudige opdracht was, zeker niet in combinatie met de coronacrisis.

Helaas noteerden wij op het einde van het jaar de afbouw van onze NAH-afdeling MoNah. De problematiek rond RTH-financiering zorgde ervoor dat de continuïteit voor onze zorgverlening aan deze doelgroep niet meer kon worden verantwoord. Wij blikken echter terug op vier mooie kwalitatieve werkjaren.

In 2021 schakelde de Vlaamse regering een versnelling hoger in het toekennen van persoonsvolgende budgetten voor zorggebruikers. Hierdoor konden wij een relatief groot aantal nieuwe cliënten verwelkomen, zowel in de dagondersteuning als in wonen en beschermd wonen.

Als algemeen directeur wens ik langs deze weg onze ploeg van medewerkers van ganser harte en met veel respect te bedanken voor hun grenzeloze en kwaliteitsvolle inzet ten voordele van Mozaïek gedurende het afgelopen jaar. Ik hoop dat Mozaïek ook in de toekomst op hen kan blijven rekenen.

Veel leesplezier aan u, beste lezer, en vanuit het team onze welgemeende groeten,

Filip Fraeye

Algemeen directeur

2. WOONONDERSTEUNING

2.1 Wonen met permanente ondersteuning

2.1.1 Beschrijving



De woningen hebben samen 92 beschikbare plaatsen voor personen met een matig, ernstig of diep verstandelijke/meervoudige beperking. Elke woning heeft zijn specifieke werking.

Er is aandacht voor alle belangrijke factoren in het dagelijks functioneren: emotioneel en lichamelijk welbevinden, het onderhouden en uitbreiden van het sociaal netwerk, praktische zaken zoals kledij en hulpmiddelen, zelfbepaling en ontplooiing. Deze laatste worden onder meer gestimuleerd door aangepaste vrijetijdsbesteding. We streven naar een gevarieerde en zinvolle dagondersteuning, gerealiseerd in de woning, in het dagcentrum of buiten Mozaïek.

Een teamverantwoordelijke ondersteunt elk woonteam. Naast zijn taken als begeleider zorgt de teamverantwoordelijke voor de dagelijkse praktische organisatie van de woning en voor de directe ondersteuning van de begeleiders.

De woonteam worden ondersteund door 2 zorgcoördinatoren (1,8 VTE ¹) en 3 coördinatoren (2,8 VTE). De zorgcoördinatoren begeleiden en coachen de zorg voor de bewoners en hun netwerk. De coördinatoren ondersteunen de individuele medewerkers en de teamverantwoordelijken in de organisatie van de dagelijkse teamwerking.

Er werken 64 begeleiders in het wonen, in totaal 46,8 VTE: dit is een stijging met 0,45 VTE ten opzichte van 2020. Er wonen 87 cliënten en er waren eind december 5 bedden vrij voor opnames of logeren.

1 bewoner overleed in 2021. Er werden 4 nieuwe bewoners opgenomen waarvan 2 cliënten die reeds naar de dagondersteuning van Mozaïek kwamen.

 Woning 1 → Cliënten: 8 → Begeleiders: 6 (4,05 VTE)	 Woning 2 en woning Meerhoutstraat → Cliënten: 15 (+ 2 logeerbedden) → Begeleiders: 8 (6,05 VTE)	 Woning 3 → Cliënten: 8 (+ 1 logeerbed) → Begeleiders: 7 (4,7 VTE)
 Woning 4 → Cliënten: 10 → Begeleiders: 7 (5,4 VTE)	 Woning 5 → Cliënten: 8 → Begeleiders: 9 (6,2 VTE)	 Woning 6 → Cliënten: 8 (+ 1 logeerbed) → Begeleiders: 10 (7,9 VTE)

+ 2 vlinders op campus Wolfput: 2x 0,4 VTE

¹ VTE: het aantal voltijds equivalenten



Woningen Geersstraat 91 en 95, Ronsestraat 17

→ Cliënten: 15 (+ 1 logeerbed)

→ Begeleiders: 7 (5,1 VTE)



Woningen Proesmansstraat 1, 3 en 5

→ Cliënten: 15

→ Begeleiders: 7 (5,65 VTE)

Deze woonondersteuning omvat ook:

Nachtteam 	Het nachtteam is verantwoordelijk voor de zorg en de veiligheid van de bewoners tijdens de nacht.	9 mw. ² (5,6 VTE)
Huismoederteam 	De huismoeder of -vader is verantwoordelijk voor het onderhoud van de woning. Zij springen bij voor alle praktische taken ter ondersteuning van de begeleiders.	12 mw. (8,65 VTE)

Medische dienst 	Het team van de medische dienst volgt de bewoners op medisch vlak op, coördineert de onderzoeken en ondersteunt de teams wat betreft medische zorg. Zij staan in voor alles wat medicatie betreft. De medische dienst wordt tevens ondersteund door de externe artsen (huisartsen en specialisten) bij specifieke medische problemen. Bij palliatieve zorg wordt ook de hulp ingeroepen van een palliatief team.	4 mw.: ■ 3 vpk. ³ ■ 1 bgl. ⁴ (2,3 VTE)
Dienst kine 	De dienst kinesitherapie biedt kine aan: het merendeel van de behandelingen worden gedaan door twee externe kinesisten die naar Mozaïek komen. De kinesiste van Mozaïek coördineert en plant de behandelingen. Ze volgt de bewoners op motorisch vlak op en geeft ondersteuning aan de woningen op vlak van mobiliteit en ergonomie. Ze staat in voor de opvolging van orthopedisch materiaal van de bewoners.	1 mw. (0,8 VTE)

² Mw: medewerker(s)

³ Vpk: verpleegkundige(n)

⁴ Bgl: begeleider(s)

2.1.2 Werking 2021

2.1.2.1 Cliënten

Instroom: 4 cliënten.

Uitstroom: 1 cliënt door overlijden.

Er werden 11 personen tijdelijk opgevangen voor in totaal 109 nachten (kortverblijf). Door corona gingen diverse logeervragen niet door.

Er werden 3 personen opgevangen onder noodsituatie. 2 bewoners stroomden nadien door naar beschermd wonen, de 3e persoon kon terug naar huis.

Er werd vanuit een tijdelijke kritieke situatie een bewoner van beschermd wonen gedurende een aantal weken in een woning opgevangen tijdens het weekend omwille van de veiligheid die een permanente aanwezigheid van begeleiding biedt.

In 2021 was er 1 interne verhuis van de woning in de Ronsestraat naar de woning in de Geersstraat.

2.1.2.2 Algemeen

30 jaar geleden startte Mozaïek met het 'tehuis'. Dit werd bescheiden en corona-proof gevierd met een buitenoptreden en een Flits gewijd aan 30 jaar wonen in Mozaïek.

Mozaïek deed mee aan de Inclusiebeurs, georganiseerd door Hogeschool Gent. Het team van de Proesmansstraat organiseerde naar aanleiding hiervan een feestje voor de burens.

2.1.2.3 Zorg

De werkgroep BOMA (Bewust Omgaan Met Agressie): na een pauze omwille van corona is de werkgroep opnieuw van start gegaan in 2021. Deze is ook uitgebreid met extra deelnemers vanuit het wonen. Zij zorgen actief voor meer vorming en voor meer zichtbaarheid door langs te komen bij elk woonteam. De vraag naar een extra rustruimte wordt concreter gemaakt.

De werkgroep 'individuele begeleider' maakt een conceptnota rond wat verwacht wordt van deze taak. Deze nota werd besproken met de teamverantwoordelijken en wordt geïmplementeerd in 2022.

Er zijn nieuwe samenwerkingsverbanden gestart met medische behandelaars: een psychologe en een geriater volgen samen met de zorgcoördinator en de medische dienst enkele bewoners op.

2.1.2.4 Medewerkers

Samenwerking tussen woning 1 en woning 6: enkele medewerkers van woning 6 staan op regelmatige basis in voor enkele diensten in woning 1. Deze 2 woningen hebben een vergelijkbare doelgroep en werking, wat ook inhoudelijk voor verrijking zorgt in beide teams. We doen dit ook om aantrekkelijkere (lees: grotere) contracten te kunnen aanbieden aan medewerkers, en om de flexibiliteit te vergroten. Door meer medewerkers bekend te maken met de werking van woning 1 (dat in basis een klein team heeft) vergroten we de mogelijkheden tot vervanging bij ziekte.

Samenwerking met I-Mens

- Het team van I-mens vergadert vanaf dit jaar in Mozaïek met hun eigen leidinggevende. Door dit overleg bij ons door te laten gaan, wordt onderling overleg veel laagdrempeliger, en wordt het mogelijk om ook de informatiedoorstroming efficiënter te laten verlopen.
- De samenwerking wordt eind 2021 ook uitgebreid met ondersteuning in de Proesmansstraat.

Er wordt zeer kritisch gekeken naar vervanging bij ziekte en naar de vakantie-inzet. Dit levert financieel een goed resultaat op maar leidt tot een hogere werkdruk.

De teamverantwoordelijken volgden samen met de coördinatoren een vorming rond leiderschap. De teamverantwoordelijken leerden elkaar daardoor ook beter kennen en groeiden door tot een hechtere groep.

Er gebeurde een evaluatie van de teamverantwoordelijken en van de werking van team wonen. Dit zal leiden tot vernieuwing en verandering in 2022, zowel bij de ploeg teamverantwoordelijken als bij team wonen.

2.1.2.5 Wijzigingen op administratief vlak

Er werd geëxperimenteerd met het verwerken van de tijdregistratie door de medewerkers van de personeelsadministratie in plaats van door de teamverantwoordelijken. Dit bleek niet efficiënter te zijn, dus gebeurt de verwerking opnieuw door de teamverantwoordelijken.

Vóór de zomer werd wel een back-upsysteem uitgewerkt, waardoor teamverantwoordelijken voor elkaar inspringen voor het verwerken van de tijdsregistratie tijdens afwezigheden.

De implementatie van Zorgonline vroeg veel aandacht. Er werden verschillende modules opgestart die inmiddels operationeel zijn:

- Module ‘medische dienst’: het delen en bijhouden van medische gegevens, het opvolgen van medische afspraken, heel wat registraties, het medicatiebeheer en de medicatieverdeling...
- De module ‘woningen’ biedt de mogelijkheid om cliëntdossiers aan te leggen met een individueel dagboek, registraties, het ondersteuningsplan en medische gegevens die makkelijk gedeeld worden met de medische dienst.
Het biedt ook een logboek met tal van mogelijkheden om het samenwerken en plannen binnen de woning te vergemakkelijken.
- Het bijhouden van de aanwezigheden via ‘aanwezigheidsregistratie’.

Over het algemeen wordt ervaren dat dit systeem de zorg ondersteunt. Er liggen nog meer mogelijkheden klaar die ontwikkelkansen bieden. Een permanente evaluatie, verder inwerken in de mogelijkheden van Zorgonline en bijsturing leidt tot een nog efficiënter gebruik.

2.1.2.6 Medische dienst

Er werd een vorming georganiseerd over diabetes. Nieuwe medewerkers die later startten en bewoners met diabetes begeleiden, kregen een verkorte versie van de opleiding door de eigen verpleegkundigen.

In januari startte de samenwerking met COOP-apotheek. Dit zorgt voor een efficiëntere manier van werken bij het bestellen van medicatie, het verwerken van medicatiewijzigingen en de beschikbaarheid van medicatie. Leveringen gebeuren vaker en meer flexibel.

De inhoud van het comfortdossier wordt samen met de zorgcoördinatoren en de huisarts aangepast.

De medische dienst is heringericht en opgefrist. Er zijn nu meerdere aparte werkplekken en een aangepaste consultatieruimte. Dit zorgt voor meer privacy tijdens een consult, biedt mogelijkheid tot een individueel gesprek; kortom: een efficiëntere werkplek.

De verpleegkundigen sluiten regelmatig aan bij consulten van geriater en/of neuroloog.

De medische dienst had te kampen met langdurige afwezigen. Sinds september is de dienst uitgebreid met een derde verpleegkundige.

2.1.2.7 Financiële en infrastructurele middelen

Er startte een werkgroep vervoer om de behoeften in kaart te brengen. Er werden afspraken gemaakt rond het gebruik van de auto van de Proesmansstraat waardoor deze ook meer beschikbaar werd voor andere teams.

De geplande vernieuwing van bedden en kasten ging verder.

Het aanbod van de keuken werd geëvalueerd. Dit leidde tot een vernieuwing in het aanbod van salades en broodbeleg. Daarnaast werden ook kleine aanpassingen gedaan rond het aanbieden van de warme maaltijd.

2.1.2.8 Corona

Corona hield ons langer in de greep dan gehoopt. De aangepaste dagbesteding ging tot in juni door, daarna konden bewoners weer naar hun vertrouwde ateliers of daggroepen, niet meer de ganse dag vertoeven binnen dezelfde woning. Dit gaf zuurstof.

Er zijn enkele woningoverschrijdende activiteiten doorgegaan om afleiding te creëren en energie te geven: een valentijnswandeling, een paaswandeling, een zomerbarbecue, een zomerdisco, een halloweenwandeling.

De weekendbar bleef lange tijd gesloten. Er werd een bezoekersregeling uitgewerkt waarbij bezoekers via het onthaal een afspraak konden maken om op een coronaveilige manier toch de bewoners te bezoeken.

De reizen werden geannuleerd.

Vrijtijdsactiviteiten werden sterk beperkt, zo lag het 'G-voetbal' lange tijd stil.



2.1.3 Perspectieven 2022

2.1.3.1 Cliënten

De mogelijkheid om nog op reis te gaan wordt onderzocht. Daarnaast worden alternatieven uitgewerkt: enerzijds daguitstappen, anderzijds bekijken wat andere organisaties aan kansen bieden.

Er komen nieuwe opnames ifv een hogere bezettingsgraad.

Er wordt een kader voor vroegtijdige zorgplanning uitgewerkt.

2.1.3.2 Medewerkers

De taak 'individuele begeleider' wordt verder uitgewerkt en geïmplementeerd.

Door te werken met back-ups wordt de continuïteit in het nachtteam verhoogd en de druk op de teamleden en permanentie verlaagd.

De samenstelling van het leidinggevend kader wijzigt naar aanleiding van een evaluatie: van 8 teamverantwoordelijken naar 6; en in team wonen wordt terug gewerkt met 3 coördinatoren en 2 zorgcoördinatoren.

Het kader voor medische-verpleegkundige handelingen wordt geüpdatet en hierover wordt ook vorming voorzien voor begeleiders.

De inzet per woning wordt geoptimaliseerd en tewerkstellingsbreuken aangepast in functie van retentiebeleid.

2.1.3.3 Administratie

Het kas- en bankregister van Zorgonline vervangt het werken met Fortido.

2.1.3.4 Infrastructuur

De onderzoeksfase voor de renovatie of heropbouw van de 5 woningen gaat van start: waar wil Mozaïek naartoe met deze opportuniteit? Wat zijn de beschikbare middelen en hoe worden deze optimaal ingezet? Hiertoe wordt een werkgroep opgericht.

2.2 Wonen met niet-permanente ondersteuning (beschermd wonen)

2.2.1 Beschrijving



Het 10-koppig team van beschermd wonen begeleidt 36 cliënten. Onze cliënten krijgen mobiele en ambulante ondersteuning en kunnen op elk moment van de dag gebruik maken van oproepbare permanentie.

Zelfontplooiing staat centraal. We bieden gepaste zorg, met het oog op het bevorderen van de zelfstandigheid en op het optimaliseren van de levenskwaliteit. De cliënten wonen zelfstandig. Sommige delen een huis en anderen wonen individueel. De meesten zijn gehuisvest in Oostakker en de nabije omgeving. In die buurt ontstaan er contacten en relaties, waarbij betekenisvolle rollen opgenomen worden.

In dialoog met de cliënt ondersteunt de begeleider op heel diverse terreinen: het huishouden mee helpen organiseren, medische aspecten opvolgen, helpen bij een constructief en aangenaam samenleven, het emotioneel welbevinden opvolgen, contacten met familie en externen stimuleren, sociale netwerken uitbreiden, stimuleren van de persoonlijke ontwikkeling en het afstemmen van de dag- en vrijetijdsinvulling.

We zoeken naar minimale maar voldoende ondersteuning en werken hierbij nauw samen met het natuurlijk netwerk van de cliënt en met externe diensten (poetshulp, familiezoorg, verpleegkundigen aan huis, vrijwilligers....).

Er is een permanentiesysteem uitgebouwd zodat de bewoners op elk tijdstip telefonisch een beroep kunnen doen op begeleiding. Tijdens de nacht kunnen ze terecht bij het nachtteam van woonondersteuning met permanente begeleiding.

De mate van ondersteuning is weloverwogen en verschilt van bewoner tot bewoner en van woning tot woning.

Het team van 7 begeleiders (5,55 VTE) wordt gecoacht door een zorgcoördinator (0,9 VTE) en een coördinator (0,8 VTE). Er is 1 begeleider extra in het team, en in totaal is er een toename van personele middelen met 1,35 VTE.

Onze actieradius bevindt zich hoofdzakelijk in Oostakker (12 locaties). Tevens begeleiden we cliënten in Sint-Amandsberg (3 locaties), 3 cliënten wonen in Gent centrum. Dit is een toename van 4 locaties.



- 14 cliënten wonen zelfstandig
- 1 woning waar 2 cliënten samenwonen
- 3 woningen waar 4 cliënten samenwonen
- 1 woning waar 5 cliënten samenwonen
- 1 pand waar 3 cliënten elk hun studio bewonen

2.2.2 Werking 2021

2.2.2.1 Cliënten

Instroom: 5 nieuwe cliënten

Een cliënt van de dagondersteuning kwam naar beschermd wonen vanuit een noodsituatie wegens het overlijden van de enige overblijvende ouder. Na een korte passage in wonen met permanente begeleiding, werd een appartement gevonden en kon er verhuisd worden. Kort nadien was er een gelijkaardige situatie met een andere cliënt van de dagondersteuning. Ook voor haar werd een appartement gezocht en gevonden.

Tijdens de huizenzoektocht voor deze 2 bewoners botsen we helaas op een aantal obstakels. De huizenmarkt is krap en bijzonder duur geworden, zeker om alleen te wonen. En vaak zien we dat mensen met een vervangingsinkomen geen voorkeur krijgen bij verhuurders.

De inspanningen in deze moeilijke zoektocht leverden ook één en ander op. We legden goede contacten met 'HuurinGent', een objectief verhuursysteem.

We spraken huiseigenaars aan. Uit één van deze contacten groeide een mooie samenwerking. Een jong koppel was op zoek naar huurders voor een deel van hun woning. Ze dachten oorspronkelijk aan kantoren, maar waren helemaal gewonnen toen wij voorstelden om de ruimte om te bouwen tot studio's. Na grondig overleg met de eigenaars van het pand is de benedenverdieping in de zomer verbouwd tot studio's en één gemeenschappelijke ruimte. Dit najaar konden 3 nieuwe cliënten hun intrek nemen op de locatie "Vendelstraat". Zij hebben hun eigen woon- en leefruimte en tegelijk de nabijheid van elkaar en de verhuurders. Dit vormt een mooie combinatie om zelfstandig wonen voor deze jonge cliënten mogelijk te maken.

Nieuwe woonnoden voor bewoners

Voor één van onze bewoners is samenwonen met anderen bijzonder moeilijk. Zelfstandig wonen in een huis in de straat is dan net te hoog gegrepen. We gingen creatief op zoek naar een manier om haar op korte termijn alleen te laten wonen, vlakbij de werkplek van beschermd wonen. Deze annex-plek vonden we in de vorm van een woonwagen. Deze zomer kon ze daar haar intrek nemen. Technisch gezien waren er enkele moeilijkheden, agogisch gezien is dit een heel geschikte plek om zorg op maat te bieden.

Ook in een andere collectieve woning werden wensen geuit naar individueel wonen of in een kleinere groep wonen. Met elk van deze vragen gingen we aan de slag. In deze actie legden we contacten met het WZC Vincenthof en verkenden we de piste om een assistentiewoning te huren voor een bewoner. Dit woonconcept komt tegemoet aan zijn vraag tot alleen wonen, met toch de gewenste nabijheid om ondersteuning op gezondheidsvlak te kunnen bieden. De bewoner staat momenteel op de wachtlijst.

Externe samenwerkingen

Naast deze samenwerking met een woon- en zorgcentrum bleven we verder volop inzetten op het samenwerken met externe diensten: poets- en gezinshulp, verpleging, geestelijke gezondheidszorg...

Voor enkele bewoners gingen we ook een nieuwe samenwerking met COOP aan voor het leveren van medicatie.

2.2.2.2 Medewerkers

Afgelopen jaar waren er enkele personeelsswissels en kreeg het team van beschermd wonen een uitbreiding. 2 collega's moesten vervangen worden vanwege een overstap naar een job in de dagondersteuning van Mozaïek. Naar aanleiding van de uitbreiding met het project studiowonen "Vendelstraat" wierven we in het najaar een extra medewerker aan.

Om gezondheidsredenen ging de zorgcoördinator minder werken in aanloop naar haar pensioen in maart 2022. De afwezigheid van de zorgcoördinator was voor de agogische afstemming een groot gemis. Om gedeeltelijk aan deze leemte tegemoet te komen, dreven we de frequentie van het teamoverleg op naar tweewekelijks en zetten we in op intervisie over agogische thema's.

2.2.2.3 Organisatie

Begin 2021 hebben we in teamverband kritisch stil gestaan bij onze werking en enkele aanpassingen aan onze werkmethodes doorgevoerd om de kwaliteit van dienstverlening te optimaliseren en om de medewerkerstevredenheid hoog te houden.

Een van de acties was uitbreiding van onze telefonie: van 1 gemeenschappelijke gsm naar een gsm per begeleider met hiernaast het behoud van het permanentienummer. Op deze wijze konden we de bereikbaarheid van onze medewerkers tijdens het mobiel werken verhogen, als ook de fysieke overdracht van het vroege, éne telefoontoestel vereenvoudigen.

Tevens stonden we stil bij de minimum en gewenste personeelsbezetting op week- en weekenddagen, gezien de cliëntuitbreiding en (nieuwe) noden. Dit resulteerde o.a. in het vervroegen van de start van de werkdag van 8.30u naar 8u, alsook in het uitbreiden van onze weekenddienst met aanwezigheid op zaterdag. Waar vroeger veel bewoners in het weekend bij hun netwerk vertoefden, zien we dat dit vermindert waardoor de ondersteuningsnood in het weekend toeneemt.

2.2.3 Perspectieven 2022

2.2.3.1 Cliënten

Ook in 2022 zetten we in op werving van nieuwe cliënten. We streven naar een haalbaar bekendmakings- en wervingsbeleid, zodat we met ons aanbod gelijke tred kunnen houden en de kwaliteit van onze dienstverlening kunnen blijven garanderen.

Bij nieuwe aanmeldingen en jonge instromers merken we dat de vraag tot individueel wonen sterk toeneemt. Het vinden van betaalbare, individuele woonunits is een uitdaging. Ook zien we meer en meer aanmeldingen van jonge mensen met een autismespectrumstoornis, in combinatie met normale tot hoog- begaafdheid. We streven in onze werking naar het verwerven van meer expertise over deze doelgroep.

We zoeken naar een goede balans tussen het bieden van logeermogelijkheden en het bewaren van voldoende rust in de woningen.

2.2.3.2 Medewerkers

In 2022 wijzigt het team van Beschermd Wonen. Zo start op 31 januari 2022 de nieuwe zorgcoördinator. Zij neemt de fakkel over van de zorgcoördinator die eind maart 2022 met pensioen gaat. In november 2022 gaat er een begeleider met pensioen. We zetten dan ook in op een goede overdracht en het behoud van jarenlange ervaring.

Met het team willen we dit jaar verder inzetten op agogische verdieping. Hierbij streven we naar regelmatige intervisiemomenten. Ook waken we over een goed evenwicht tussen praktisch-organisatorische versus casus-gebonden agendapunten. We zorgen ervoor dat we kunnen inspelen op de zorgvragen en zorgnoden van de huidige bewoners en de nieuwe instromers. We stemmen deze vragen steeds af op de werking maar blijven ook creatief denken. Daarnaast maken we een vormingsplanning op waarbij we gericht op zoek gaan naar extra opleiding, aansluitend op de nieuwe zorgvragen.

2.2.3.3 Organisatie

Werking onder de loep

In het voorjaar maken we samen met de medewerkers van Beschermd Wonen een SWOT-analyse van onze werking. De uitbreiding van het aantal cliënten en de start van een nieuwe zorgcoördinator noopt ons immers tot enkele veranderingen. Thema's die zeker onder de loep genomen worden zijn: zorgcontinuïteit, communicatie en overleg, agogische verdieping en planmatig werken.

Zorgcontinuïteit

Gezien het aantal cliënten binnen beschermd wonen verder uitbreidt gaan we op zoek naar zorgcontinuïteit en efficiënter werken. Concreet gaat dit over de organisatie van avonddiensten, weekenddiensten en verlofperiodes. Werken met back-ups en werken in duo zal één van de te onderzoeken pistes zijn. Daarnaast zullen we ook stilstaan bij hoe we onze tijd efficiënt kunnen inzetten zonder in te boeten op kwaliteit.

(Reguliere) samenwerkingsverbanden

We blijven inzetten op hoe we ons vanuit Beschermd Wonen meer kunnen richten op de reguliere diensten. Dit betekent dat we zoeken hoe we nog meer beroep kunnen doen op het reguliere aanbod (klusjesdiensten, groendiensten, medische diensten...) en daardoor minder gebruik moeten maken van de diensten van Mozaïek. Het is een blijvend spanningsveld waarbij we iedere dag opnieuw gaan afwegen of de ondersteuning van Mozaïek nodig is of niet. Deze nood hangt nauw samen met de beperkte draagkracht van onze bewoners. De realiteit is dat beroep doen op reguliere diensten niet altijd afgestemd is op de (soms dwingende) nood van de bewoners.

Zorgonline / werkdocumenten

Minder papier! Efficiënter en planmatiger werken. In 2022 trachten we de kneepjes van het vak wat betreft Zorgonline verder onder de knie te krijgen. Hiervoor sluit de zorgcoördinator aan op het kernteam van Zorgonline. Het doel is om werkdocumenten en dossiers levendig en actueel te houden, rekening houdend met een goede balans tussen tijd en kwaliteit.

3. COLLECTIEVE DAGONDERSTEUNING



De collectieve dagondersteuning is er voor cliënten die thuis wonen en bewoners van Mozaïek.

In de dagondersteuning zetten wij in op een gevarieerd en maatschappelijk relevant aanbod aan activiteiten 'op maat' van elke cliënt. In de daggroepen en ateliers bieden we een waaier aan van beleavings- en ervaringsgerichte activiteiten, arbeidsmatige en dienstverlenende activiteiten. Een team van variabel aanbod geeft een extra aanbod rond beweging, creativiteit en vorming.

De cliënten krijgen afhankelijk van hun vraag van een halve dag per week tot voltijds dagondersteuning.

De begeleidingsteams worden ondersteund door 3 coördinatoren en 2 zorgcoördinatoren. De zorgcoördinatoren begeleiden en coachen op vlak van de zorg voor de cliënten en hun netwerk. De coördinatoren ondersteunen de individuele medewerkers en organiseren de dagelijkse werking.

3.1 Campus Wolfput

3.1.1 Beschrijving

Op campus Wolfput bestaat het team dagbesteding uit 1,6 VTE coördinator en 1 VTE zorgcoördinator. De begeleiding van de poetsploeg van het dagcentrum en de algemene ruimtes wordt ook opgenomen door een coördinator van de dagondersteuning.

Van de 103 cliënten zijn 48 cliënten die thuis of in een andere voorziening wonen en 55 bewoners van Mozaïek. Zij krijgen dagbesteding in één van de volgende daggroepen of ateliers:

 Daggroep 1 → 15 cliënten (10 VTE) → 3 begeleiders (2,1 VTE)	 Daggroep 2 → 16 cliënten (10,5 VTE) → 3 begeleiders (2,4 VTE)	 Daggroep 3 → Werd stopgezet in 2020
 Daggroep 4 → 17 cliënten (10,6 VTE) → 3 begeleiders (1,8 VTE)	 Daggroep 5 → 16 cliënten (9,4 VTE) → 2 begeleiders (1,8 VTE)	
 Bakkerijatelier → 19 cliënten (12,1 VTE) → 3 begeleiders (2,2 VTE)	 Winkelatelier → 20 cliënten (13,2 VTE) → 3 begeleiders (2,3 VTE)	

Het team variabel aanbod: 5 begeleiders, waarvan 0.2 FE ingezet wordt in daggroep 1 (2.9 VTE).

3.1.2 Werking 2021

3.1.2.1 Cliënten

Instroom: 6 cliënten: in daggroepen . Twee cliënten waren migratievragen, zij hadden bij opname een vraag naar een gavarieerd aanbod. Zij krijgen dagbesteding in meerdere basisgroepen.

Uitstroom: geen

Een tendens die zich blijft verder zetten:

- steeds meer cliënten hebben nood aan prikkelarme en/of individuele ondersteuning;
- de groep van jongere zorgvragers wordt groter;
- de groep oudere cliënten die al wat meer rust nodig wordt groter;
- er zijn cliënten in de dagondersteuning die meer zorg vragen tijdens de uren dat ze naar het dagcentrum komen (toiletbezoek, verpamperen, kine). De tijd van begeleiders die naar verzorging gaat, gaat vaak ten koste van het geven van activiteiten.

3.1.2.2 Medewerkers

In de reorganisatie van 2020 op campus Wolfput werden een aantal teams van daggroepen versterkt door de personeelsinzet te verhogen. Deze “nieuwe” teams hebben hun werking in 2021 kunnen uitbouwen, rekening houdend met de vele beperkingen door de coronacrisis.

We proberen om zoveel als mogelijk begeleiders in 1 basisgroep te laten werken en niet basisgroepoverstijgend of campusoverstijgend. Dit komt de continuïteit van de zorg ten goede.

In november 2021 werd gestart met een samenwerking met I-mens in daggroep 2 en in daggroep 5 om begeleiders te ondersteuning in het verzorgen van cliënten. Zo kunnen zij meer focussen op het geven van activiteiten.

3.1.2.3 Organisatie

De samenstellingen van de basisgroepen op campus Wolfput zoals uitgetekend in de reorganisatie van 2020 werden bestendigd : 4 basisgroepen die zich richten naar bijzondere doelgroepen, en 2 ateliers die arbeidsmatig werken. Hiernaast “Het Fabriekske” dat in volle coronacrisis organisch groeide. Een aanbod van creatief semi-werk voor een zeer gevarieerde groep. Een tussenvorm. “Is dit nu een basisgroep of variabel aanbod?” was een vraag die dikwijls eens naar boven kwam.

Het team van het variabel aanbod werd wat kleiner. Om toch een zo gevarieerd mogelijk aanbod te kunnen geven, werden een aantal bewegingsactiviteiten opgenomen door basisbegeleiders: sport in Rozebroeken, zwemmen en zumba in sporthal Wolfput.

2021 was een jaar waarin covid-19 nog heel veel invloed had op de werking. De samenstelling van de daggroepen en ateliers werden aangepast volgens de voorschriften die het VAPH ons stelde. Toch werd er geprobeerd om te werken in een zo normaal mogelijke situatie: cliënten mochten terug naar het dagcentrum komen in hun gewone groepen. Bij besmettingen werd er ad hoc bekeken en beslist wat de nodige maatregelen waren.

In de herfst was er een uitbraak van covid-19 in Mozaïek. Dit had terug een grote impact op de dagondersteuning en woonondersteuning. In deze crisissituatie werd per dag gezocht naar de meest passende oplossing. 2021 was een jaar waarin dor corona nog steeds van iedereen veel flexibiliteit en creativiteit werd gevraagd

3.1.3 Perspectieven 2022

3.1.3.1 Cliënten

Er zich meer complexe zorgvragen aan. Dit betekent een grotere vraag naar individuele ondersteuning. Hoe kunnen we naast de individuele prikkelarme werking van daggroep 1 hierop een antwoord bieden?

In de daggroepen is er momenteel een grote heterogeniteit van cliënten. De vraag naar dagondersteuning voor bewoners zal verschuiven naar het vernieuwde en verruimde variabel aanbod. De basisgroepen zullen daardoor mogelijk terug iets homogener worden.

3.1.3.2 Medewerkers

We realiseren steeds meer met dezelfde middelen. De uitdaging is om onze medewerkers gemotiveerd te houden ondanks de hogere werkdruk.

Medewerkers moeten worden ingeleid in de digitale wereld voor interne communicatie en informatiedoorstroming.

De zorg voor oudere medewerkers blijft een belangrijk vraagstuk: hoe behouden we het evenwicht tussen medewerkers die fysiek en/of mentaal de job niet goed meer aankunnen en de vraag van de cliënten naar een uitgebreid en gevarieerd aanbod op velerlei vlakken bij een toegenomen complexiteit van de zorg.

Bestendigen van de samenwerking met I-mens: dit werd in 2021 opgestart en als zeer positief ervaren. Er wordt veel aandacht besteed aan overleg en goede communicatie tussen I-mens en Mozaïek.

3.1.3.3 Organisatie

Het nieuwe semi-industrieel atelier uitbouwen tot een gedragen en creatief project. De kookactiviteit 'soep maken' omvormen tot een volwaardig soepatelier met verkoopbare producten.

Daggroep 4 en daggroep 5 omvormen tot de 'rustige' benedenverdieping van het dagcentrum. We willen op zoek gaan naar meer verdieping en variatie in belevings- en ervaringsgerichte activiteiten op maat van de cliënten. Door een samenwerking van beide groepen kunnen we meer homogene groepjes vormen ifv het activiteitenaanbod en kunnen de beide teams ondersteunend werken naar elkaar.

Het vervoer van en naar het dagcentrum kunnen we hopelijk efficiënter en economischer organiseren. De aankomst en vertrek van de bussen willen we op een meer veilige manier inrichten.

Alle beschikbare bestaande ruimtes optimaal benutten, de ruimte van de vroegere wasserij wordt een extra ruimte voor de bakkerij/voedingsatelier.

3.2 Campus Leeuwerik

3.2.1 Beschrijving

Op campus Leeuwerik bestaat het team dagondersteuning uit 1 VTE coördinator en 1 VTE zorgcoördinator. Zij ondersteunen het team begeleiders en de logistieke medewerker van de campus + de jobcoaches.

58 cliënten maken er gebruik van de dagondersteuning. Er zijn 27 cliënten die thuis of in een andere voorziening wonen en 31 bewoners van Mozaïek.

		
Houtatelier	Semi – industriële atelier	Papier- verwerkend atelier
→ 21 cliënten (12,5 VTE)	→ 20 cliënten (12,2 VTE)	→ 17 cliënten (11,6 VTE)
→ 3 begeleiders (2,05 VTE)	→ 4 begeleiders (2 VTE)	→ 3 begeleiders (2 VTE)

De zorgcoördinator begeleidt ook 3 cliënten die deels aansluiten bij de collectieve dagondersteuning en deels bij ondersteunende diensten zoals de keuken of de poetsploeg.

Het team variabel aanbod van campus Leeuwerik: 4 begeleiders (1,4 VTE).

3.2.2 Werking 2021

3.2.2.1 Cliënten

2 nieuwe cliënten starten met dagondersteuning.

3 cliënten uit de dagondersteuning stromen door naar Beschermd Wonen waarvan 2 vanuit een noodsituatie. Hier werd extra ondersteuning geboden.

1 cliënte stroomt door naar wonen met permanente woonondersteuning.

Door corona blijft het schakelen en herschakelen en blijven we in overlevingsmodus hangen, de focus ligt op het proberen realiseren van continuïteit in de werking van het dagcentrum.

Gezien er zich meer geïndividualiseerde ondersteuningsvragen aandienen zien we vandaag 1 atelier stilaan evolueren naar een 'inloopatelier met individuele werkplekken' waar de focus ligt op individueel begeleiden en steeds minder op het groepsgebeuren.

Ook voor onze dienst begeleid werken werd vooral ingezet op het continueren van de werking. Het wisselend wel en niet cliënten laten werken in coronatijden vergt voortdurend aanpassen: verschillende maatregelen op de verschillende werkvloeren, zieke begeleid werkers, zieke collega's of afrekenen met quarantaines...

3.2.2.2 Medewerkers

Afwezige medewerkers werden regelmatig niet of slechts gedeeltelijk vervangen om personele middelen uit te sparen. Dit was mogelijk door de coronagolven en een aantal sluitingen van het dagcentrum. Niettemin zette dit druk op collega's en op de werking.

3.2.2.3 Organisatie

Corona bleef een grote impact hebben op de cliënten en hun netwerk, maar ook op de werking: de deuren gingen 2x dicht.

We namen deel aan de inclusiebeurs van HoGent: daarvoor werden leuke filmpjes opgenomen die nadien mooi promomateriaal opleverden.

Een nieuw initiatief werd opgestart. Een werkgroep kreeg de opdracht onze producten nóg een beetje funky-er maken, met nóg wat meer zwier, nóg wat extra's én een aanzet geven tot de ontwikkeling van nieuwe en evenzeer kwaliteitsvolle producten. De eerste actie van de werkgroep was een merknaam zoeken voor de productielijn van Mozaïek. En die naam is geworden:

'Ma-zo-sjiek'

Deze naam wordt nu verder gebruikt bij het ontwikkelen van etiketten, gebruiksaanwijzingen, verpakkingen, kadobonnen,... tot een eigen webshop toe! Allemaal passend in de huisstijl van Mozaïek. Deze merknaam zal je in de loop van 2022 overal terug vinden op alles wat door onze gasten en bewoners gemaakt en verkocht wordt.

Met onze deelname aan externe projecten zoals 'babbelkont' en 'peukentellen' leggen we contacten met de buurt en realiseren we inclusieve acties.

Mozaïek nam opnieuw deel aan de oogststoet die omwille van corona aan de voordeur in campus Wolfput passeerde.

Er werd een tijdlang geen warme maaltijd beschikbaar gesteld in Leeuwerik omwille van corona. Naar aanleiding daarvan werd nagedacht om een voedingsatelier te starten op campus Leeuwerik. Dit idee werd (voorlopig?) in de kast geborgen.

De werkgroep 'vervoer' werd opgestart met als doel het efficiënter inzetten van de vervoersmiddelen en een antwoord bieden op de vele problemen die het vervoer van en naar het dagcentrum opleveren.

3.2.3 Perspectieven 2022

3.2.3.1 Cliënten

Samen met de sociale dienst bouwen we aan actieve samenwerkingsrelaties met scholen van het buitengewoon onderwijs in het Gentse en in de randgemeenten. Zo zetten we in op een actief wervingsbeleid en zetten we onze dagbesteding op de kaart, werken we aan naambekendheid van de organisatie.

We zetten actief in op het organiseren van stages voor kandidaat-zorgvragers uit scholen van het buitengewoon onderwijs. Schoolverlaters krijgen op die manier zicht op de verschillende mogelijkheden binnen dagondersteuning na hun schoolloopbaan.

We geven verhoudingsgewijs meer dagondersteuning aan bewoners van Mozaïek dan aan cliënten die van thuis of uit een andere context komen. Is dit nog een correcte verhouding?

De vragen van kandidaat-clieñten van buiten Mozaïek wijzigen: steeds meer cliënten vinden weinig of geen aansluiting in de collectiviteit en stellen de vraag naar een meer geïndividualiseerde ondersteuning. Meer mensen krijgen een dubbele diagnose (bijvoorbeeld verstandelijke beperking met bijkomend een autismespectrumstoornis of een psychische problematiek) en vragen een deeltijdse dagondersteuning. We bouwen deze werking uit vanuit 1 atelier. Dit heeft consequenties op cliënten die wél nood hebben aan meer groepsgebeuren. De taak van begeleiders wijzigt hierdoor en er zijn gevolgen voor de wijze waarop we werken. We gaan hiermee inhoudelijk aan de slag met het team.

We onderzoeken manieren hoe we in Mozaïek een antwoord kunnen bieden op individuele vragen van zorgvragers rond vorming, vrije tijd, ontspanning, relaties ... en andere vragen.

Nogal wat cliënten dienen zich aan met een RTH budget. Vaak is de geboden ondersteuning die ze met dit budget kunnen krijgen ontoereikend. Wanneer dit zo is, ondersteunen we de cliënt en zijn netwerk bij de aanvraag van een volwaardig persoonsvolgend budget.

Vanuit de dagbesteding blijven we cliënten en hun netwerk voorbereiden op toekomst- en woonvragen door verhoging van prioritering aan te vragen, logementen te organiseren en op te volgen en cliënten met hun netwerk te ondersteunen bij de opmaak van een PVB in samenwerking met de mutualiteiten.

3.2.3.2 Medewerkers

De start van DynaMo (zie verder) geeft ons de mogelijkheid om met de hele personeelsploeg van het dagcentrum in dialoog te gaan. Samen gaan we op zoek naar afstemming van de noden van de organisatie en de cliënten aan persoonlijke verwachtingen van medewerkers.

We proberen zoveel als mogelijk medewerkers in te zetten op 1 werkplek omdat dit vereenvoudiging biedt en vanuit een sterk geloof dat je je diepgaander kan inzetten in 1 bepaalde methodiek of medium, binnen 1 bepaalde basisgroep. Een combinatie met 1 of 2 specifieke activiteiten is wel mogelijk als de medewerker talenten heeft die hij/zij daar kan inzetten.

We stellen de teams zo samen dat medewerkers complementair zijn aan elkaar en elkaar zo kunnen versterken.

Waar mogelijk geven we medewerkers de tewerkstellingsbreuk die ze wensen. Tevreden medewerkers blijven immers.

We kiezen ervoor om op het niveau van coördinatoren te gaan werken met een opsplitsing volgens de 3 pijlers in de dagondersteuning:

- Een coördinator voor de bijzondere doelgroepen (daggroepen);
- Een coördinator arbeid (ateliers);
- Een coördinator voor DynaMo: dit zal het vernieuwde en uitgebreide variabel aanbod zijn waar activiteiten worden gegeven aan cliënten van Mozaïek en aan externen.

Zij ondersteunen en coachen de individuele medewerkers en de teams binnen hun pijler.

De 2 zorgcoördinatoren werken per campus:

- Een zorgcoördinator voor campus Wolfput
- Een zorgcoördinator voor campus Leeuwerik + begeleid werken.

We werken dit en de samenstelling van de begeleidingsteams in de loop van 2022 uit.

3.2.3.3 Organisatie

De eigen merknaam Ma' zo sjiek wordt uitgebouwd.

We evalueren het atelier met het medium papierverwerking: door de grote fysieke belasting zien we daar uitval van medewerkers: kunnen we daar een oplossing bieden door te werken een betere ergonomie en rughygiëne of moeten we ingrijpendere beslissingen nemen?

De atelierwerking moet worden aangepast aan de gewijzigde doelgroep: meer en meer cliënten stromen deeltijds in, zij hebben vaak minder interesse in het werken naar een eindproduct. Het arbeidsproces is vaak belangrijker dan het eindproduct.

Het semi-industriële aanbod breiden we graag uit omdat we zien dat meer en meer cliënten er vraag naar hebben. Ook voor onze bijzondere doelgroepen zoals personen met is dat een positieve manier om structuur te bieden aan hun dagen én de mogelijkheid om met anderen in contact te komen.

Het verhaal van het meewerken in de verwerking van de blauwe doeken past hierin. Een uitbreiding van de samenwerking met 1 ziekenhuis naar 3 ziekenhuizen (naast AZ St Lucas ook AZ Maria Middelaars en UZ Gent) dient een evenwichtige plaats te krijgen binnen het algemeen aanbod. We gaan hiervoor samenwerkingen aan met BuSO-scholen uit de Gentse

regio. Verder wordt onderzocht of we de werkzaamheden kunnen uitbreiden, bijvoorbeeld bij het scheiden van verpakkingen in functie van een efficiëntere afvalverwerking in de ziekenhuizen.

Er komt een grondige evaluatie van het 'winkelatelier': we merken op dat er veel pedagogische werkuren gaan naar de contacten met leveranciers, het vergelijken van prijzen, het zoeken naar betere alternatieven voor bepaalde producten ... Maar meewerken in het winkelatelier blijft wel voor heel wat cliënten een meerwaarde! Kunnen we hier bijsturen in de werking?

Het medium 'voeding' is veelzijdig, makkelijk verkoopbaar, maar heeft ook zijn keerzijde in de vorm van strenge HACCP normen. We gaan op zoek naar mogelijkheden en onmogelijkheden wat betreft uitbreiding van bakkerij/voedingsatelier.

We gaan de uitdaging aan om meer opnames te kunnen realiseren in de dagondersteuning.



3.3 MoNah

3.3.1 Beschrijving

Sinds maart 2018 organiseert Mozaïek ook collectieve dagondersteuning voor personen met een niet-aangeboren hersenletsel (NAH). Deze werking kwam destijds tot stand vanuit onze samenwerking met het CAR (centrum voor ambulante revalidatie Oostakker) en biedt een antwoord op de zoektocht van personen met een NAH en hun netwerk naar betekenisvolle dagondersteuning.

MoNah is een warme plek waar cliënten elkaar ontmoeten en deelnemen aan verschillende activiteiten. Via deelname, lotgenotencontact, externe samenwerkingen... willen we mensen met een NAH ondersteunen in hun zoektocht naar hun nieuwe ik. Waar mogelijk sluit het activiteitenaanbod aan bij het 'gewone' maatschappelijke leven. Het aanbod is zo gewoon mogelijk en waar nodig toch bijzonder. In de collectieve dagondersteuning ligt de focus op de groep. Tegelijk is er ruimte voor individuele verhalen en vragen.

Het netwerk van onze cliënten is een belangrijke partner in onze werking. Als bondgenoten werken we samen aan het welbevinden van de persoon met een NAH.

MoNah is sinds 2020 gevestigd op de campus Wolfputstraat en is alle werkdagen geopend, behalve op maandagvoormiddag en woensdag.

Het begeleidersteam wordt ondersteund door een coördinator en zorgcoördinator. De coördinator (0,2 VTE) ondersteunt de individuele medewerkers en organiseert de dagelijkse werking. De zorgcoördinator (0,4 VTE) begeleidt en coacht op vlak van de zorg voor de cliënten en hun netwerk.



MoNah

→ 18 cliënten

→ 3 begeleiders (1,65 VTE)

→ 3 cliënten combineren MoNah met revalidatie in het CAR Oostakker

3.3.2 Werking 2021

Bij aanvang van het werkjaar startten we met een grotendeels nieuw begeleidersteam binnen MoNah. Via vorming, intervisie met het team en permanente evaluatie van het agogisch handelen werd ingezet op het informeren van de medewerkers over de impact van een hersenletsel en hoe deze personen te ondersteunen.

Het aanbod van MoNah werd vormelijk en inhoudelijk versterkt en meer vraaggestuurd. Door het nog meer op maat werken tijdens de wekelijkse deelnemersvergadering probeerden we zo goed als mogelijk de stem van de cliënt in het aanbod te verwerken. Een maandthema, gekozen door de cliënten, en een terugkerend activiteitschema waren een goed kader om participatief met de deelnemers het aanbod richting te geven.

MoNah bleef ook inzetten op een sterke samenwerking met het CAR en het netwerk van cliënten.

Helaas noopten de algemene besparingen sinds de invoering van de persoonsvolgende financiering ons tot een evaluatie van de werking op financieel vlak. Vrijwel alle deelnemers van MoNah hebben enkel recht op RTH en niet op een persoonsvolgend budget. Mozaïek heeft echter een beperkte RTH-erkenning.

De directie startte samen met de coördinator en de zorgcoördinator van MoNah begin dit jaar een continuïteitsonderzoek. In uitwisseling met verschillende collega-voorzieningen en in gesprek met het VAPH, het Vlaams Welzijnsverbond, revalidatiecentra onderzochten we hoe we onze dagondersteuning voor personen met een NAH kwaliteitsvol, leefbaar en haalbaar kon blijven. Helaas bestendigde dit onderzoek het niet kostendekkende middelenverhaal van MoNah en besliste het gedelegeerd bestuur van Mozaïek in het najaar om MoNah definitief te stoppen tegen eind december 2021.

In oktober informeerden we met veel zorg alle betrokken cliënten en hun netwerk over dit slechte nieuws en de reden van deze moeilijke beslissing. De meeste mensen reageerden gelaten, mild en begripvol, maar ook de teleurstelling en verdriet was voelbaar. En tegelijk was er de kracht om positief vooruit te kijken.

Samen met de deelnemers en hun netwerk zochten we naar perspectieven en alternatieven na de stopzetting van MoNah. Ongeveer de helft koos voor externe dagondersteuning, voornamelijk bij andere VAPH-organisaties, waarmee wij voorafgaand contacten tot doorverwijzing hadden gelegd. De andere cliënten kozen ervoor om nog steeds door Mozaïek ondersteund te blijven. Een deel van hen gaat aan de slag als vrijwilliger op Mozaïek en krijgt hierbij begeleiding (MAB). Enkel kozen uitsluitend voor individuele begeleiding in de vorm van MAB.

MoNah sluit, maar de ondersteuning aan mensen met een NAH stopt niet.

Deze beslissing raakte de betrokken medewerkers diep en de laatste maanden van het werkjaar waren bijzonder intens voor. Ze namen zelf afscheid van een werking waar één ieder het beste van zichzelf heeft gegeven en tegelijk ondersteunden de cliënten in hun rouwproces. Met de 3 MoNah-collega's blikten we vooruit op hun loopbaanperspectieven vanaf 2022. Eén medewerker koos voor een uitdaging buiten onze organisatie. De andere twee begeleiders blijven actief in onze dagondersteuning.

In de laatste werkweek van MoNah organiseerden we een afsluitmoment voor alle cliënten en hun partner/familielid en de (ex)-medewerkers. We zochten creatief naar een coronaveilige vorm om alle betrokkenen samen te brengen. Verspreid over enkele locaties op ons domein organiseerden we enkele workshops en namen we afscheid met vertrouwen in elkaar en vertrouwen dat alles goed komt.

4. MOBIELE EN AMBULANTE ONDERSTEUNING: BEGELEID WERK

4.1 Beschrijving

Rekening houdend met de interesses en mogelijkheden van de cliënt zoeken jobcoaches een werkplek op de reguliere arbeidsmarkt waar de cliënt op vrijwillige basis en onbezoldigd kan werken. De individuele taken worden stap voor stap aangeleerd. De jobcoach biedt de begeleid werker en de werkgever ook nadien opvolging en ondersteuning.

De jobcoaches worden/werden inhoudelijk ondersteund door een zorgcoördinator en praktisch/organisatorisch door een coördinator.

Er zijn in Mozaïek 2 jobcoaches aan de slag met een inzet van 1,5 VTE.

4.2 Werking 2021

De dienst begeleid werken probeerde in 2021 zo veel als mogelijk 'gewoon' door te werken, tussen de corona-moeilijkheden door. Hier en daar vielen werkplekken tijdelijk weg, begeleidwerkers of hun werkgevers kregen symptomen/of effectief corona waardoor de organisatie meer tijd en energie vroeg. Nieuwe opstarters konden nauwelijks beginnen ... het was wachten op het einde van de corona-epidemie.

Een positieve kant van het corona-verhaal is de ontdekking van het 'digitaal contact'. Jobcoaches onderling hadden veelvuldig contact via Teams, Zoom,... met andere Jobcoaches al dan niet binnen het WOV, contacten met werkgevers verliepen regelmatig via de laptop en vormingen of de zogeheten webinars werden veelvuldig gevolgd of vastgelegd voor rustigere momenten.

De verbinding met de zorgcoördinator en het geheel van Mozaïek krijgt steeds meer vorm en structuur. Ad hoc en formele overlegmomenten worden gepland en gesmaakt.

4.3 Perspectieven voor 2022

We blijven met de jobcoaches de weg inslaan van de verbinding in een innig evenwicht met de autonomie van de job. Na corona zal er ook opnieuw tijd zijn om:

- een aantal nieuwe cliënten op te starten binnen begeleid werk;
- opnieuw een verbindingsmoment met alle werkgevers en begeleid werkers van Mozaïek te organiseren;
- het begeleid-werken-verhaal nog meer 'body' te geven binnen het dagondersteuningsaanbod van Mozaïek.

5. CLIËNTEN

5.1 Intake en maatschappelijk werk

5.1.1 Terugblik op 2021

Er zijn 43 kennismakingsbezoeken doorgegaan. Tussen de coronagolven door konden we gelukkig weer meer mensen uitnodigen.

- 33 in dagondersteuning, waarvan 4 in MoNah
- 4 in wonen met permanente ondersteuning, 5 voor beschermd wonen

Met de invoering van woon- en leefkosten werd in nauwe samenwerking met de dienst financiële administratie voor elke cliënt een nieuw individueel ondersteuningsplan opgemaakt (IDO). Geplande informatiemomenten voor ouders en familie over de invoering van de woon- en leefkosten moesten door corona worden afgelast, de IDO's werden noodgedwongen opgestuurd. Vragen en bedenkingen werden telefonisch behandeld.

Vanaf juli 2021 werden er vanuit de Vlaamse Regering budgetten vrijgemaakt voor de wachtlijst:

- 10 cliënten hebben daardoor een extra budget gekregen:
 - 6 cliënten zijn daardoor kunnen instromen in de woonondersteuning;
 - 4 cliënten hebben een uitbreiding in de dagondersteuning en/of gebruiken deze punten om te logeren in afwachting van een opname in wonen.
- 2 cliënten kregen een budget noodsituatie en kwamen wonen in beschermd wonen.

Vaststellingen

Er blijven nog steeds zeer veel vragen komen van personen met een RTH – budget.

Cliënten die op kennismakingsbezoek komen kiezen vaak specifiek voor Mozaïek en wensen geen andere voorziening te bezoeken. Mond aan mond reclame levert dus uitstekend werk.

Er is een toenemende trend waarbij kandidaat-clieñten heel erg de focus leggen op het financiële aspect en daarbij het zorgaspect uit het oog verliezen.

Met de wens om een antwoord te kunnen bieden aan woonvragen, gaat een infrastructurele vraag gepaard. In het wonen met permanente ondersteuning zijn de bedden bezet, met uitzondering van een aantal logeerbedden, in beschermd wonen is er een nood aan betaalbare huurwoningen of huurappartementen.

5.1.2 Perspectieven voor 2022

Mozaïek op de kaart zetten blijft belangrijk: via het organiseren van stages, (collectieve) bezoeken, digitale en klassieke media... We zetten in op een actief wervingsbeleid. Er wordt hiertoe meer materiaal ontwikkeld om onszelf voor te stellen op beurzen of evenementen.

Contacten met scholen blijven belangrijk, de mogelijkheid om stage te doen in een daggroep of atelier wordt uitgebreid.

De bijstandsorganisaties worden opnieuw uitgenodigd om kennis te maken met Mozaïek.

De intakeprocedure werd aangepast, in 2022 wordt dit gefinaliseerd met het kritisch doornemen van alle bijhorende intake-documenten.

Om de toenemende druk op de sociale dienst op vlak van intake aan te kunnen, komt een tweede persoon de dienst versterken. Zij kent Mozaïek vanuit haar functie als zorgcoördinator in het wonen.

5.2 Cijfers

5.2.1 Instroom en uitstroom

Aantal	cliënten	Punten PVF
Instroom		
Deze instroom werd gerealiseerd vanuit:	27	392,24
– Overschakeling van dag- naar woonondersteuning (toekenning woonbudget):	7	
– Noodsituatie:	3	
– Nieuwe opnames:	12	
– RTH naar PVB:	3	
– Kortverblijf:	2 (extern)	
Uitstroom	3	19,71
De uitstroom kwam er door:		
– Overlijden:	1	
– Definitieve stopzetting van de dienstverlening:	1	
– Tijdelijke stopzetting door logeren buiten Mozaïek:	1	
	SALDO	372,52

5.2.2 Cijfers intake en opname

Interne wachtlijst:

CLİENTEN VAN MOZAÏEK				
	PRIORITEITEN GROEP	1	2	3
Cliënten van dagondersteuning die woonondersteuning met permanente begeleiding vragen		0	4	24
Cliënten van dagondersteuning die woonondersteuning met niet-permanente begeleiding vragen		0	1	3
Cliënten van dagondersteuning die individuele begeleiding vragen				1
Geen prioritering				
Cliënten van dagondersteuning met RTH middelen die een PVB vragen		3		

EXTERNEN		
	MIDDELEN	
Vragen woonondersteuning met permanente begeleiding	n-RTH ⁵	15
Vragen woonondersteuning met permanente begeleiding	RTH ⁶	2
Vragen woonondersteuning met niet-permanente begeleiding	n-RTH	3
Vragen woonondersteuning binnen kortverblijf	RTH	4
Vragen woonondersteuning binnen kortverblijf	n-RTH	1
Vragen dagondersteuning	n-RTH	7
Vragen dagondersteuning	RTH	3
Vragen dagondersteuning binnen begeleid werken	RTH	via WOV

⁵ n-RTH: niet-rechtstreeks toegankelijke hulp = persoonsvolgende financiering

⁶ RTH: rechtstreeks toegankelijke hulp

5.2.3 Cijfers ondersteuningsvormen en financiering

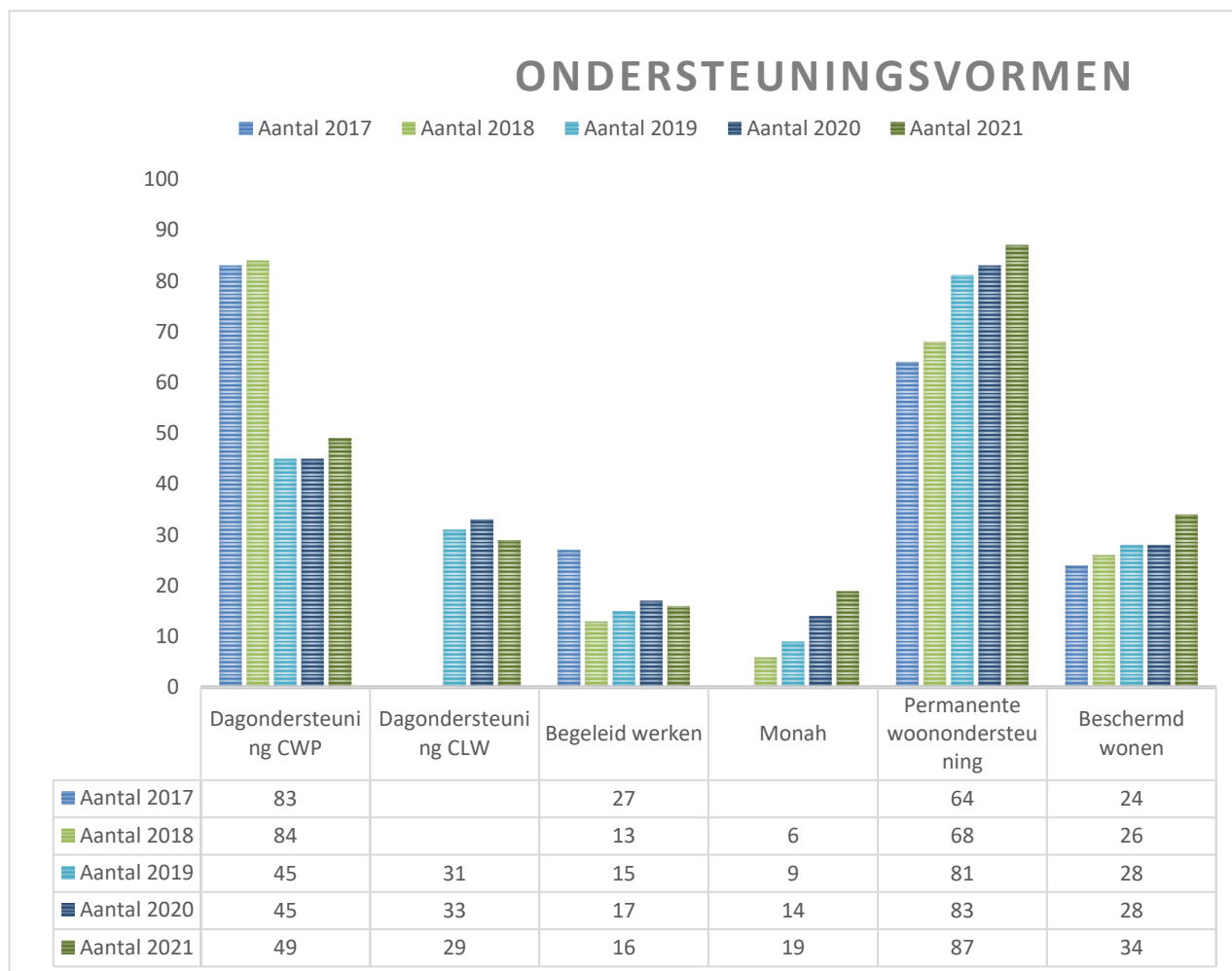
Voor de grafieken zijn dit de gebruikte afkortingen:

- WO: woonondersteuning
- PB: met permanente begeleiding
- WO-CWP: woonondersteuning campus Wolfput (woning 1 – 5 + Geersstraat, Ronsestraat)
- WO-GES: woonondersteuning gedrags- en emotionele stoornissen (woning 6)
- WO-PRM: woonondersteuning woning Proesmansstraat
- NPB: niet – permanente begeleiding (beschermd wonen)

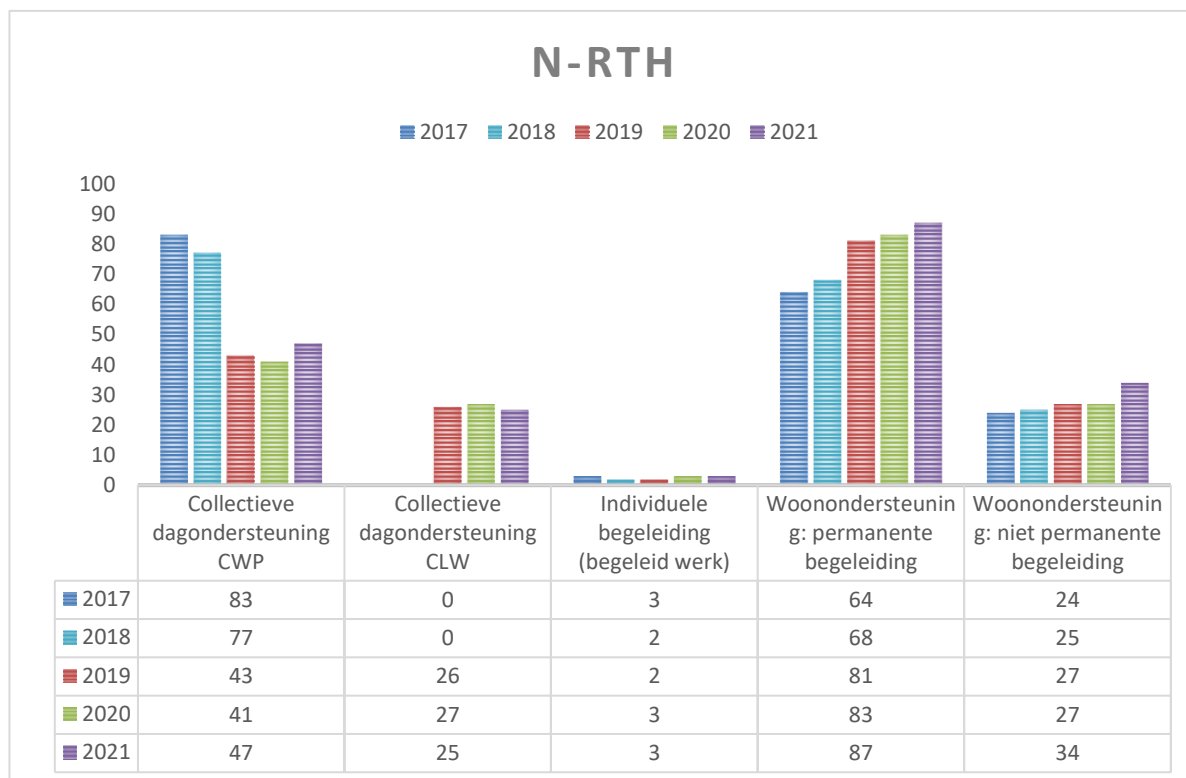
- DO: dagondersteuning
- DO-CWP: dagondersteuning campus Wolfput
- DO-CLW: dagondersteuning campus Leeuwerik

- IB: individuele begeleiding (begeleid werken)

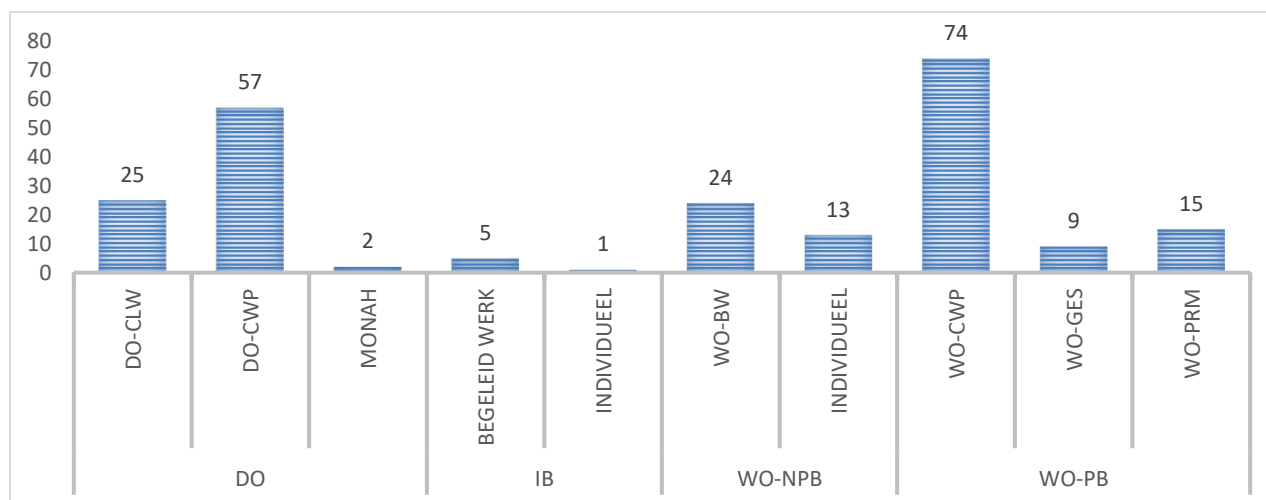
Aantal cliënten in de verschillende ondersteuningsvormen



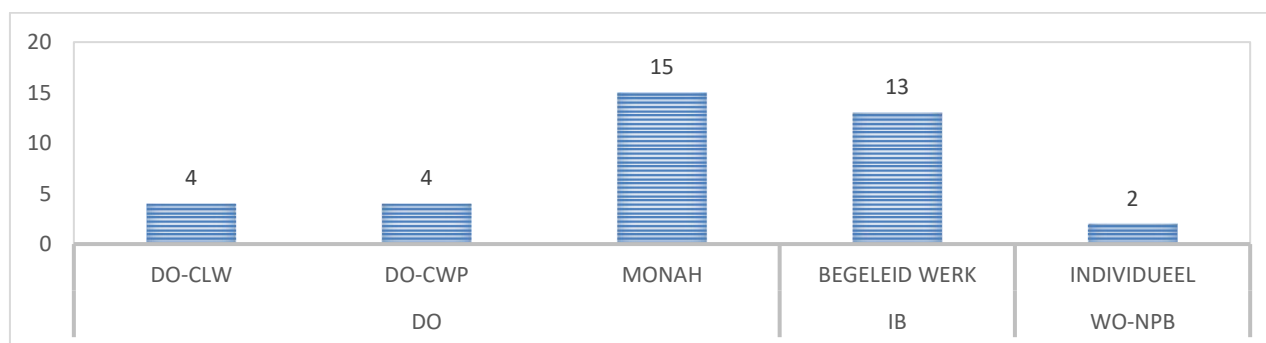
Aantal cliënten met persoonsvolgende financiering (= n-RTH) per ondersteuningsvorm (2017 tot 2021)



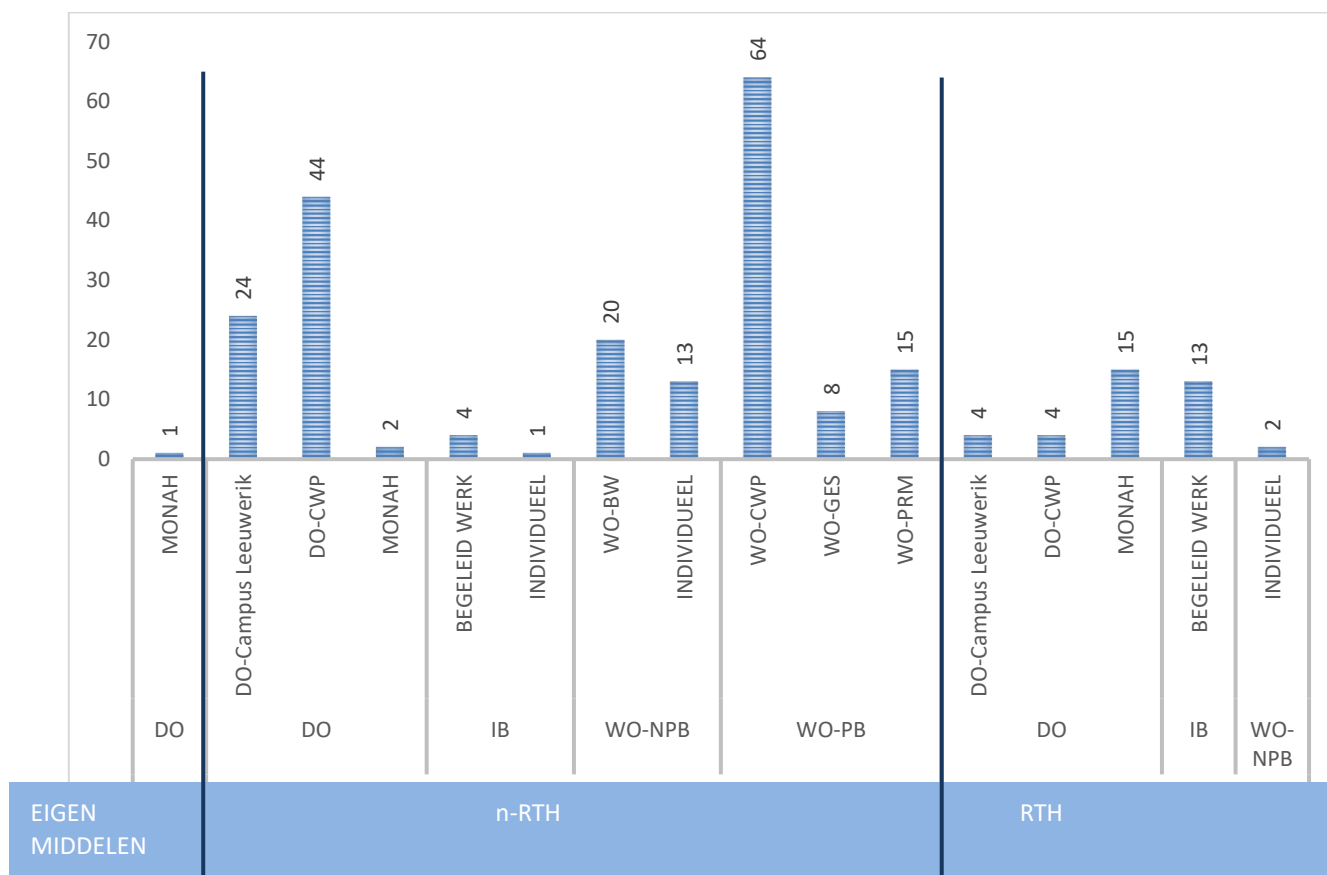
Aantal cliënten met persoonsvolgende financiering (= n-RTH) per ondersteuningsvorm voor 2021



Aantal cliënten met rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH) per ondersteuningsvorm voor 2021



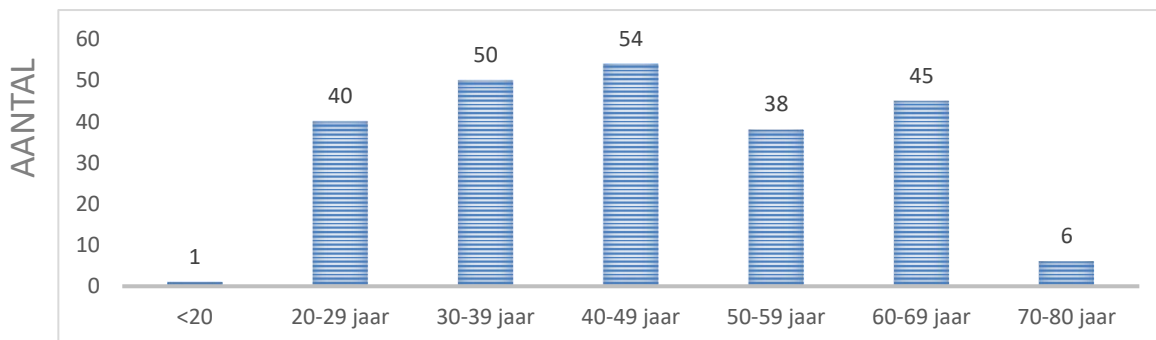
Ondersteuningsvormen per financieringswijze



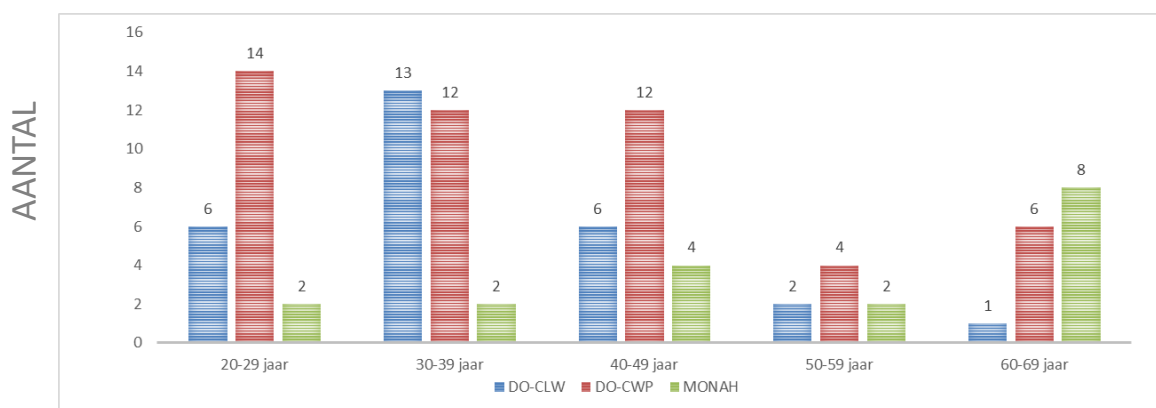
5.2.4 Kenmerken cliënten

In de volgende grafieken zijn een aantal gegevens van de cliënten grafisch weergegeven.

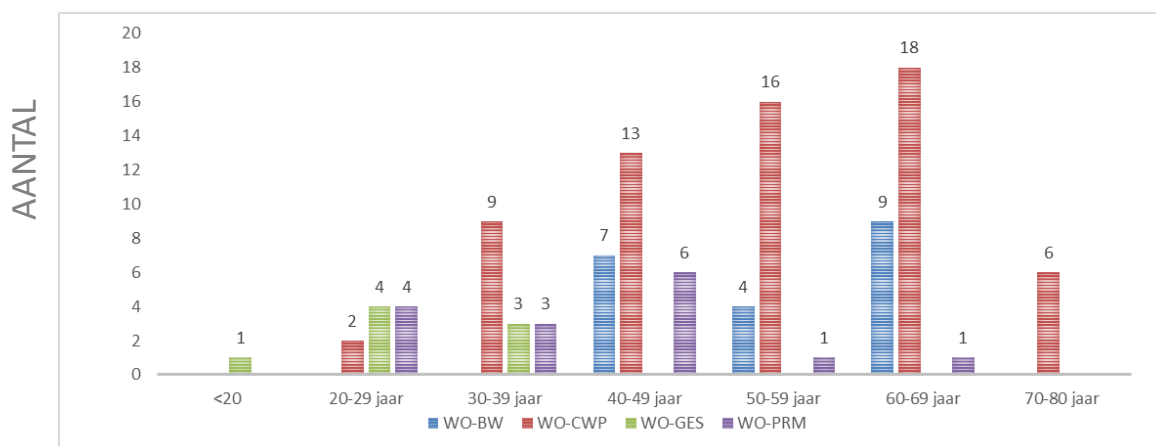
Leeftijd van de cliënten



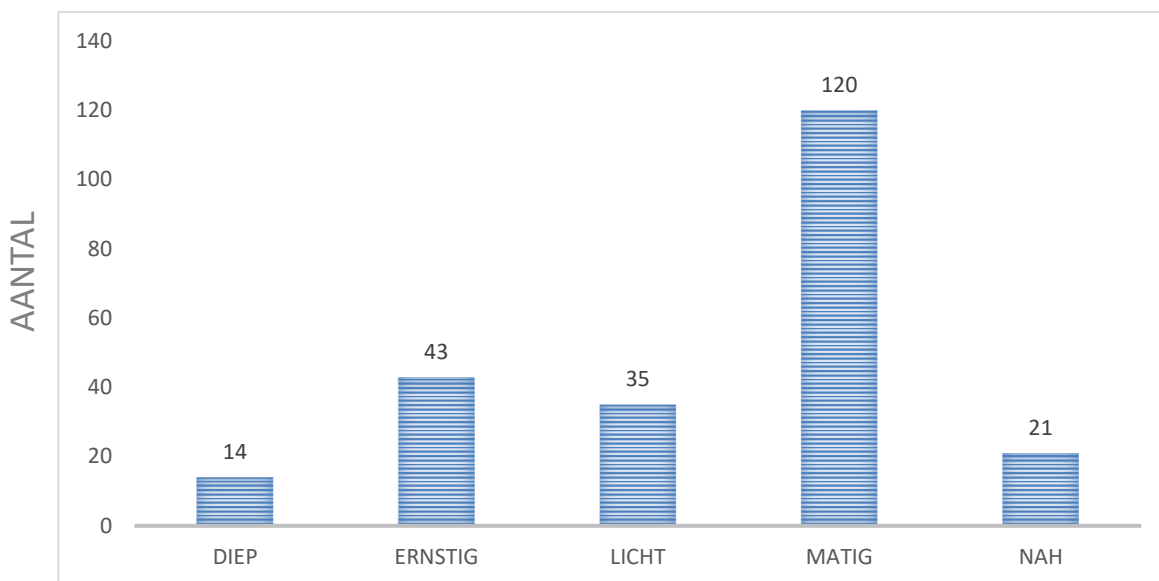
Leeftijd in de afdeling dagondersteuning



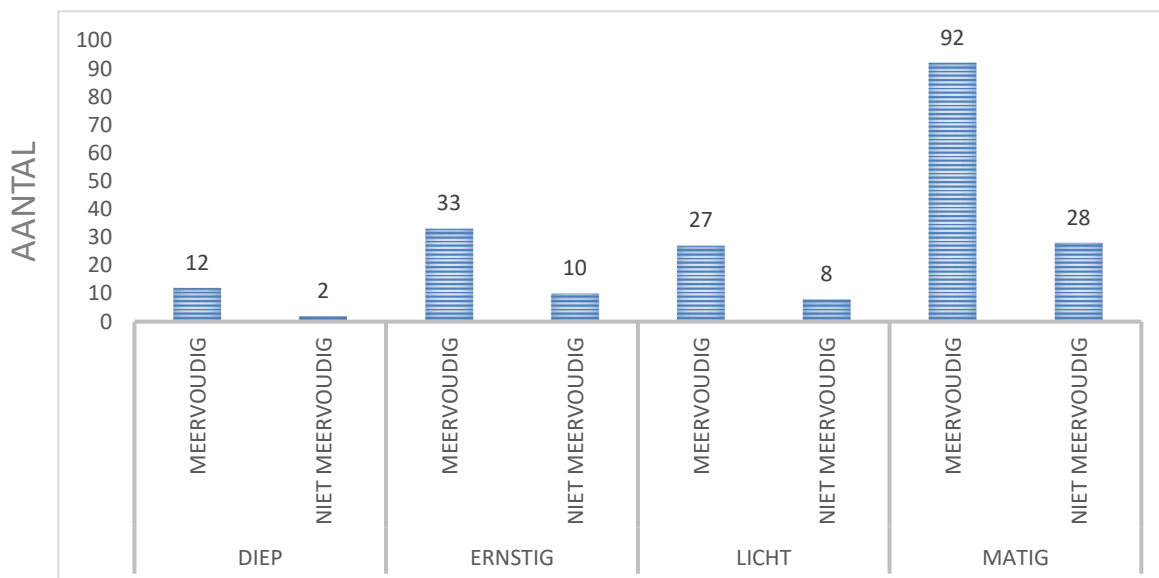
Leeftijd in de afdelingen wonen en beschermd wonen



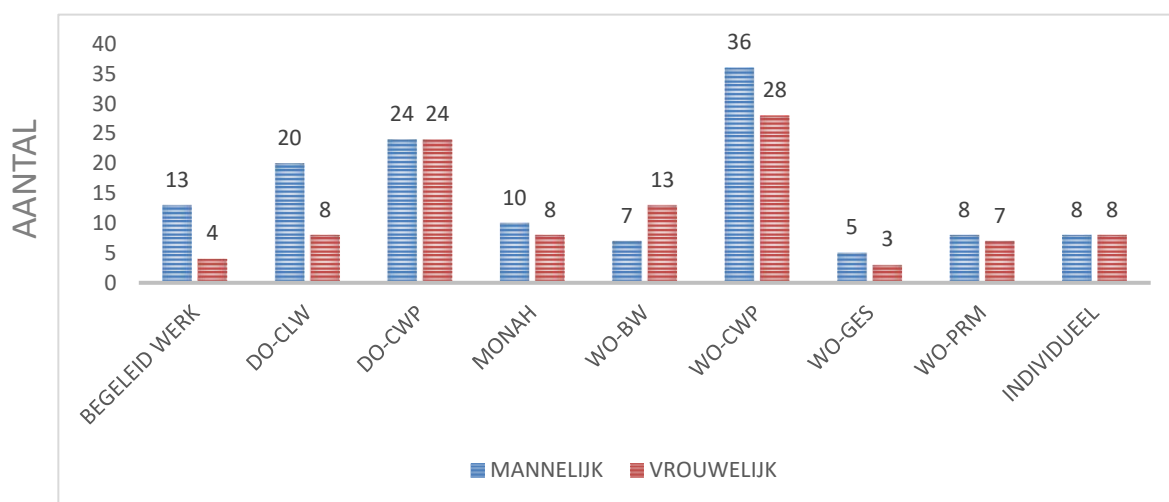
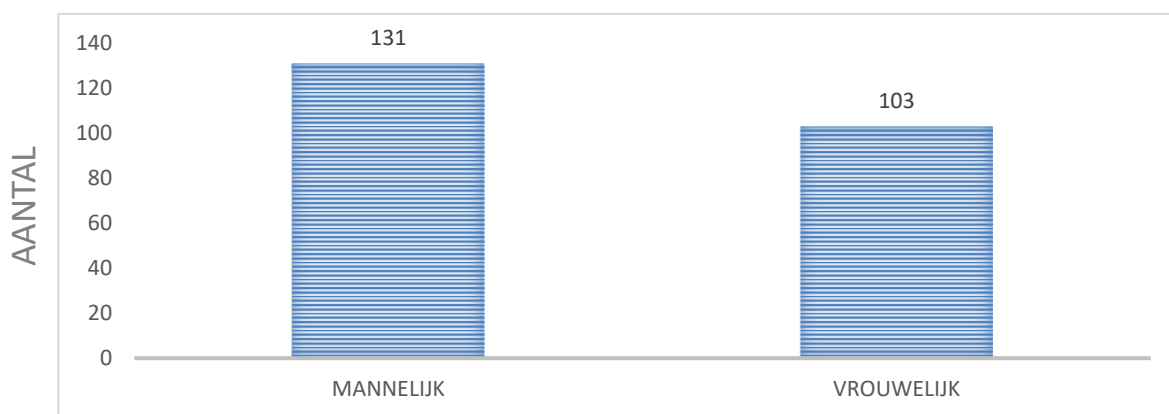
Aantal cliënten met NAH of personen met verstandelijke beperking volgens ernst van de beperking



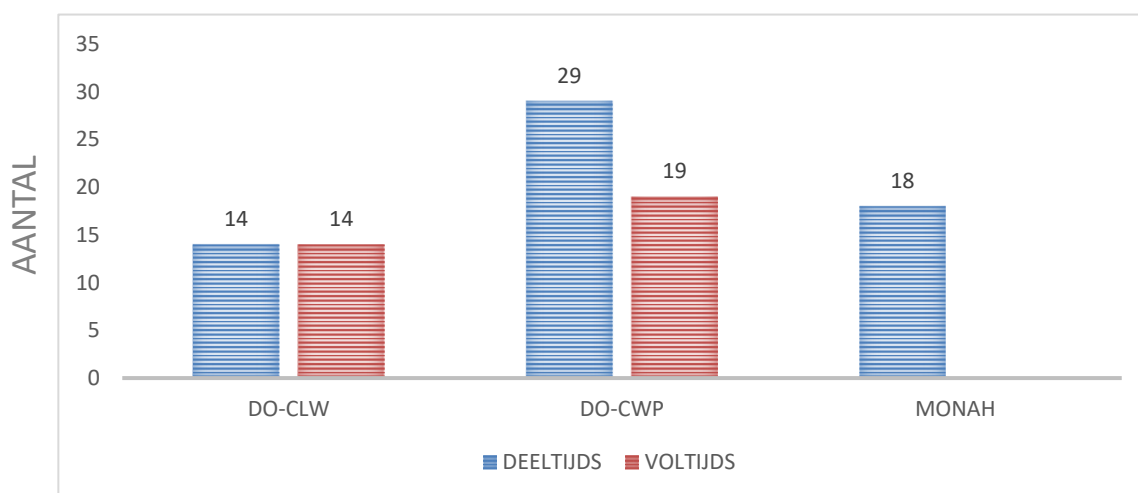
Meervoudige beperking (bij cliënten met verstandelijke beperking)



Verhouding man/ vrouw



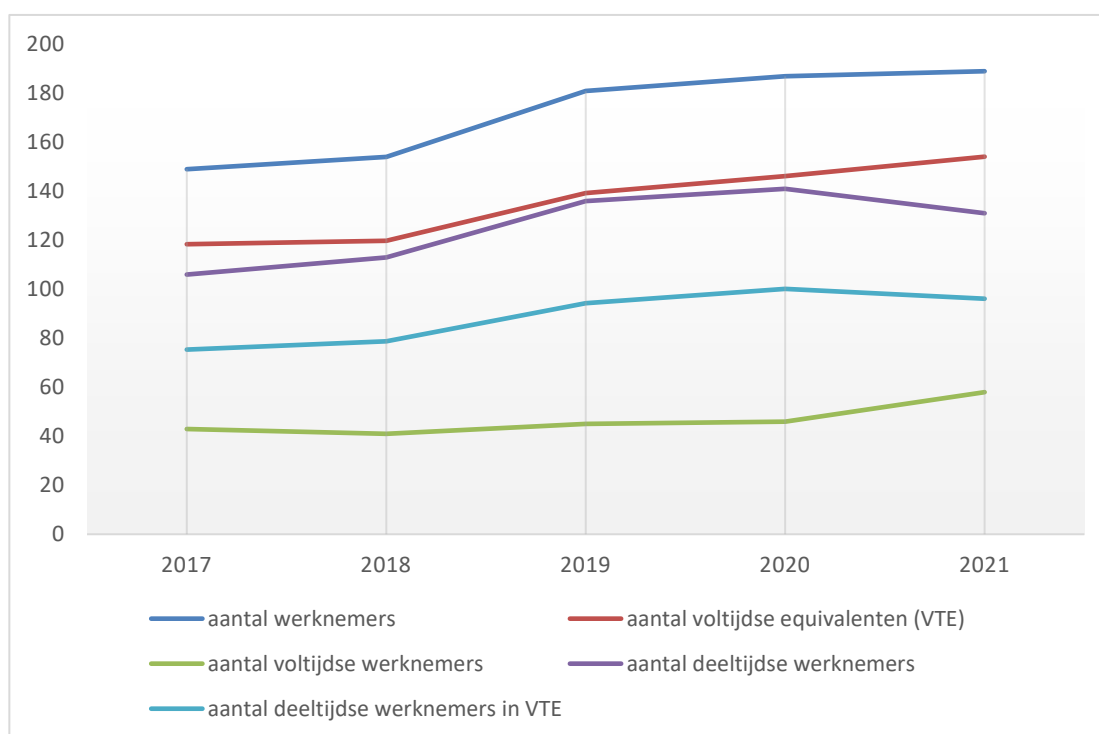
Voltijdse of deeltijdse aanwezigheid bij cliënten die naar de dagondersteuning komen (bewoners niet inbegrepen)



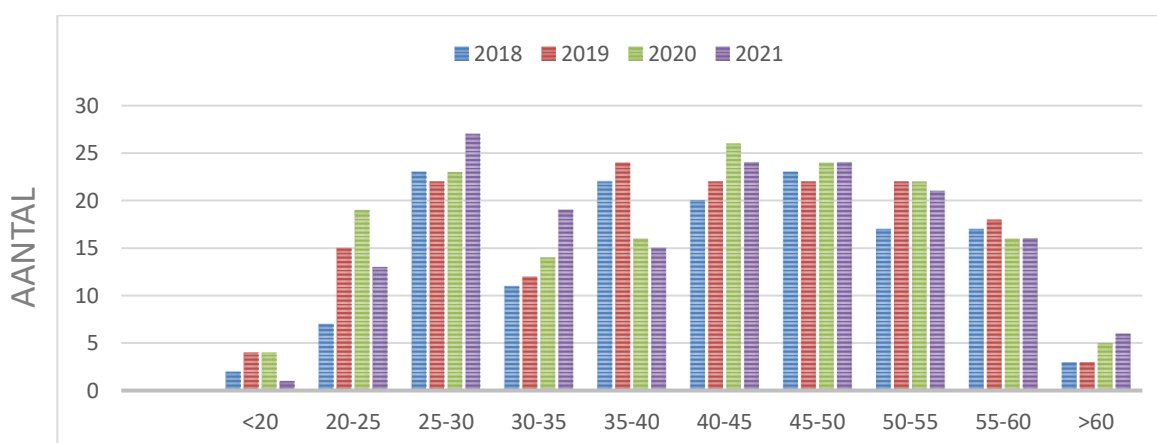
6. MEDEWERKERS

6.1 Aantal medewerkers

	2017	2018	2019	2020	2021
aantal werknemers	149	154	181	187	189
aantal voltijdse equivalenten (VTE)	118,38	119,79	139,26	146,16	154,11
aantal voltijdse werknemers	43	41	45	46	58
aantal deeltijdse werknemers	106	113	136	141	131
aantal deeltijdse werknemers in VTE	75,37	78,79	94,26	100,16	96,11



6.2 Leeftijdsverdeling



6.3 Tevredenheid bij de medewerkers

Ter opvolging van de beleidsdagen werd voor de medewerkers in de directe zorg een tevredenheidsbevraging rond de tewerkstelling gehouden. Hierin peilden we naar de algemene tevredenheid wat betreft hun tewerkstelling en brachten we in kaart wie, structureel of tijdelijk, meer of minder wilde werken.

Een honderdtal medewerkers hebben de bevraging ingevuld waarbij ruim 93 % van de medewerkers aangaven tevreden te zijn met hun tewerkstelling. Een grote meerderheid wil het liefst blijven werken waar ze nu werken. Daarnaast zijn velen bereid om toch extra uren te doen, al dan niet in eigen groep, woning, afdeling of campus.

De resultaten van deze enquête bieden ons alvast de kans om creatief te denken en zo de personele inzet te optimaliseren, bestaande noden op te lossen en waar mogelijk op die manier ook in te gaan op individuele vragen van medewerkers. De realisatie hiervan zal gebeuren in 2022.

6.4 Vorming

Mozaïek had voor 2021 opnieuw heel wat vorming voorzien maar door de corona-maatregelen werden er opnieuw veel vormingen geannuleerd of herpland.

Mozaïek schreef zich in in een ESF project: 21^e -eeuwse vaardigheden. De oproep 'Opleidingen 21^e -eeuwse vaardigheden in ondernemingen' wil het levenslang leren in organisaties aanmoedigen en ondersteunen. Binnen deze oproep zijn enkel opleidingen mogelijk die volgende competenties aanscherpen:



Cluster 1: digitale geletterdheid: Digitale geletterdheid is de combinatie van de volgende digitale vaardigheden:

- ICT-basisvaardigheden zijn de kennis en vaardigheden die nodig zijn om de werking van computers en netwerken te begrijpen, om te kunnen omgaan met verschillende soorten technologieën en om de bediening, de mogelijkheden en de beperkingen van technologie te begrijpen. Het begrip computer wordt hier breed gebruikt.
- Mediawijsheid.
- Informatievaardigheden
- Computational thinking: Dit is het procesmatig (her)formuleren van problemen op een zodanige manier dat het mogelijk wordt om met computertechnologie het probleem op te lossen.

Cluster 2: Communiceren: Doelgericht boodschappen overbrengen en begrijpen.

Cluster 3: Creatief denken en handelen: Dit is het vermogen om nieuwe en/of ongebruikelijke maar toepasbare ideeën voor bestaande vraagstukken te vinden.

Cluster 4: Kritisch denken: Analyseren en evalueren van informatie, meningen of visies om te komen tot een eigen standpunt, oordeel of beslissing.

Cluster 5: Probleemoplossend denken en handelen: het vermogen om een probleem te (h)erkennen en tot een plan te komen om het probleem op te lossen.

Cluster 6: Samenwerken: In onderling overleg met anderen werken om samen iets te bereiken.

Cluster 7: Sociale en culturele vaardigheden: De vaardigheden die nodig zijn om respectvol om te gaan met anderen, ook met anderen met verschillende culturele achtergronden.

Cluster 8: Zelfregulering: zelfstandig handelen en daarvoor verantwoordelijkheid nemen in de context van een bepaalde situatie/omgeving, rekening houdend met de eigen capaciteiten.

Mozaïek zet binnen dit project vooral in op ICT vormingen, op vorming voor verbindende communicatie en vorming contextueel handelen.

De vormingen zouden starten in het najaar van 2021, maar werden door corona doorgeschoven naar het voorjaar van 2022. Gelukkig kregen we verlenging van het project tot eind oktober 2022.

6.5 SWISH – project

Mozaïek stapte in 2019 mee in het SWISH – project van de Taborgroep. SWISH staat voor ‘Wish to switch’. Het project heeft de ambitie om het leren van medewerkers te versterken door hen te stimuleren tijdelijk even van werkplek veranderen met de bedoeling te leren door te ervaren. Het project werd door de aanhoudende onmogelijkheden die corona meebracht uiteindelijk geschrapt.

6.6 Preventie

6.6.1 Corona beheerste ook 2021 ...

Om alle procedures en richtlijnen van de Overheid te kunnen opvolgen, en de situatie binnen Mozaïek permanent te monitoren, werd het corona-overleg verdergezet. Afhankelijk van de ernst van de situatie werd dit overleg dagelijks of wekelijks gehouden, of tijdelijk opgeschort.

De inhoud van dit overleg: het opvolgen van besmettingen bij cliënten en medewerkers, het opvolgen van de steeds wijzigende maatregelen, het bijhouden van beschermings- en ontsmettingsmateriaal, de wijze waarop Mozaïek zich kon en moest organiseren, de communicatie naar medewerkers en het netwerk van de cliënten ...

Er waren 3 collectieve testings, één in januari en twee in november.

Op 22 februari kreeg iedereen die dit wenste een 1e vaccinatieprik, op 15 maart een 2e prik en in november was er de boosterprik. De cliënten van het dagcentrum kregen hun eerste prikken respectievelijk op 14 april en 19 mei. Zij kregen hun boosterprik niet in Mozaïek.

Omwille van corona-uitbraak sloot het dagcentrum op campus Leeuwerik gedurende 1 week in maart, beide campussen deden gedurende 2,5 weken de deuren dicht van 17/11 tot 3/12.

Van maart 2021 (start van de registratietool) tot december 2021 waren er 63 meldingen van besmettingen, waarvan 28 cliënten, 30 medewerkers, 3 stagiairs en 2 vrijwilligers.

Heel wat activiteiten konden niet doorgaan, waaronder heel wat geplande vormingen en de reizen.

6.6.2 Agressiebeheersing

De laatste jaren zagen we in Mozaïek een toename van agressie. Gezien de doelgroep in woning 6 (personen met emotionele en gedragsstoornissen) is de veiligheid van medewerkers en cliënten meer dan ooit van belang. Zowel in 2019 als in 2020 werd ingezet op vorming agressiebeheersing en op het opleiden van ‘agressiecoaches’ die deze vorming binnen Mozaïek verder levendig houden.

Jammer genoeg werden ook in 2021 omwille van de coronamaatregelen heel wat vormingen geannuleerd. Toch werd er weer leven geblazen in de werkgroep BOMA zodat het thema agressiebeheersing opnieuw voldoende aandacht kreeg.

6.6.3 Veiligheid

Er werd weglööpdetectie geïnstalleerd in een van de woningen op het woonerf. Het oproepsysteem werd verder afgesteld en er werden meer testmomenten ingelast.

Door corona konden er geen opleidingen kleine blusmiddelen doorgaan, en geen evacuatie-oefeningen.

6.6.4 Perspectieven voor 2022

De weglööpdetectie wordt verder uitgebreid. Voor het alarmsysteem wordt een protocol opgemaakt.

Er worden nieuwe risico-analyses opgemaakt.

6.7 Vrijwilligers

Mozaïek telt 38 vaste vrijwilligers en heel wat occasionele vrijwilligers. Door corona kon het vrijwilligerswerk nog steeds niet voluit gaan, maar er gebeurde anderzijds ook wel veel:

- de vervoersvrijwilligers namen hun taak verder op;
- vrijwilligers boden ondersteuning bij het middagmaal in campus Leeuwerik;
- een beperkt aantal individuele activiteiten gingen door onder de geldende coronamaatregelen;
- het eetfestijn ging door met veel helpende handen;
- de weekendbar ging door, soms als volwaardige weekendbar, soms als coronaveilige bezoekersruimte.
- sinds september 10 nieuwe vrijwilligers;
- inzetten op de combinatie van het doen van vrijwilligerswerk in aanloop naar een stageplaats.

Sinds september 2021 is er een nieuwe verantwoordelijke voor de vrijwilligerswerking. Ze werkte al vier jaar in Mozaïek als coördinator van de dagondersteuning op campus Wolput. Ze kent de werking van Mozaïek dus door en door.

Elk jaar organiseren we ter gelegenheid van de week van de vrijwilligers een receptie, een fijn ontmoetingsmoment. Dit jaar was dit opnieuw niet mogelijk door de coronamaatregelen. We verrasten daarom de vaste vrijwilligers met een aperitief-box. De zakjes werden gevuld, ingeladen in onze bakfiets en door een cliënt samen met een begeleider aan huis besteld bij de vrijwilligers.

Er is sinds eind 2021 een vrijwilligerskrantje, zodat de vrijwilligers op regelmatige basis nieuws vanuit Mozaïek te lezen krijgen.



7. ORGANISATIE

7.1 Kwaliteit

7.1.1 Strategisch beleidsplan

De strategische doelen voor 2022 – 2024:	In 2021 lag de focus op:
1) Mozaïek realiseert zijn visie: – in de werking – profileert zich naar de buitenwereld.	Doorheen de veranderingen en de moeilijkheden, blijven inzetten op een hartelijke en professionele zorg. Feedback van buitenstaanders bevestigt dit: kandidaat-cliënten, sollicitanten, externen kennen Mozaïek als een kwaliteitsvolle organisatie. Er werd gekozen om opnieuw deel te nemen aan commissies van het Vlaams Welzijnsverbond. Perspectief 2022: materiaal ontwikkelen om mee naar buiten te reden, brochures aanpassen
2) Mozaïek onderzoekt hoe dagondersteuning voor volgende doelgroepen kwaliteitsvol, haalbaar en leefbaar kan blijven: – MoNah, dagondersteuning voor personen met een NAH – dagondersteuning voor personen met autisme en een (rand)normale begaafdheid die een ander aanbod vragen dan de huidige collectieve vormen	Een grondige evaluatie van de dagwerking MoNah leidde tot stopzetting. Perspectief 2022: reorganisatie dagondersteuning in functie van het creëren van opnamemogelijkheden
3) Mozaïek onderzoekt opportuniteiten ifv uitbreiding en de impact hiervan op de organisatie. – Mozaïek gaat niet actief op zoek naar uitbreidingsmogelijkheden, maar blijft alert voor opportuniteiten.	Er is dialoog gaande tussen Mozaïek en meerdere private partners in functie van mogelijke samenwerking op vlak van infrastructuur. Perspectief 2022: verderzetting van deze gesprekken.
4) Mozaïek zet verder in op wederkerige samenwerkingsrelaties met externe partners.	
5) Mozaïek zet in op efficiënter samenwerken. – De overlegstructuur optimaliseren (overlegstructuren matchen met het organogram) – De digitale informatiestromen optimaliseren.	De wijze waarop het ‘werkoverleg’ doorgaat, werd aangepast naar minder overlegmomenten die langer duren en inhoudelijk sterker zijn. Er is sterk ingezet op digitaliseren door te kiezen voor Zorgonline, een allesomvattende cloudtoepassing waarin alle onderdelen, werkingen en diensten van Mozaïek met elkaar kunnen verbonden worden. Daarnaast wordt het werken met Teams geïmplementeerd en

	Sharepoint voorbereid. Perspectief 2022: het coördinatorenoverleg meer inhoud geven. Het werken met Zorgonline evalueren, bijsturen en verder implementeren. Sharepoint verder ontwikkelen en implementeren.
6) Mozaïek streeft ernaar een aantrekkelijke werkgever te zijn. – Daartoe wordt het medewerkersbeleid geëvalueerd en geoptimaliseerd waar nodig. Het is belangrijk om goede werknemers aan te trekken in tijden van schaarste op de arbeidsmarkt, en dus ook werknemers tevreden houden, zodat ze blijven. Dus: goed onthaal, preventie, vorming, zorg voor oudere werknemers ...	De onthaalbrochure werd aangepast. Er werd een bevraging tevredenheid gehouden bij de medewerkers, specifiek over de tewerkstellingsbreuk en tewerkstellingsplek. Er werd onderzoek verricht naar de mogelijkheden om de vraag naar grotere tewerkstellingsbreuken mogelijk te maken. Perspectief 2022: de verschillende elementen van het medewerkersbeleid verder uitwerken, inzetten op werving van nieuwe medewerkers.

7.1.2 De gevolgen van de invoering van de persoonsvolgende financiering

Er werd een ‘financieel kompas’ uitgewerkt om de punten die cliënten binnenbrengen en de inzet van personele middelen permanent te kunnen monitoren.

In juni werden verschillende informatiemomenten georganiseerd zodat alle medewerkers ook dit jaar geïnformeerd werden over de gevolgen van de persoonsvolgende financiering voor Mozaïek.

7.1.3 Woon – en leefkosten

Met de invoering van de persoonsvolgende financiering wilde men niet alleen de wijze van subsidiëring van de zorg veranderen, maar ook de financiële bijdrage (‘dagprijs’) afschaffen en vervangen door het betalen van de woon- en leefkosten.

In Mozaïek hebben we bij de prijsbepaling zowel gezorgd voor een betaalbare dienstverlening voor de cliënt als voor een leefbare organisatie: financieel gezond, zodat we verder kunnen inzetten op het bieden van kwaliteit met professionele hulpverleners en een degelijke infrastructuur.

Alle overeenkomsten met de cliënten werden aangepast. Er werden geen noemenswaardige problemen vastgesteld bij de invoering van de woon- en leefkosten. Er is een grondige monitoring in functie van evaluatie en eventuele bijsturing van de prijssetting.

Er werd voor de invoering van de woon- en leefkosten samengewerkt met de gebruikersraad: zie 7.2.4.

7.1.4 Organogram

Er werd in 2020 een nieuw “Beleids- en Organisatie OnderSteunend Team” gevormd – een *BOOST* voor Mozaïek. Dit team bestaat uit een aantal kleinere teams:

- de personeelsadministratie
- de financiële administratie / de IT-helpdesk

- het onthaal
- het projectteam dat de thema's communicatie, fondsenwerving, vrijwilligers en kwaliteit in de brede zin van het woord onder zijn hoede krijgt.

Het projectteam kende als nieuw gegeven een trage start doordat de verantwoordelijke voor de vrijwilligers pas in september het team kwam vervoegen.

De IT-helpdesk bleek niet echt te werken: in realiteit komen de vragen terecht bij de IT-verantwoordelijke, en is de combinatie van IT-helpdesk met de werking van de financiële administratie minder compatibel dan aanvankelijk ingeschat.

De miniteams binnen 'boost' werden aangestuurd door de nieuwe coördinator waardoor de voormalige coördinator van de administratie tijd vrij krijgt om de focus te leggen op het beheer van de middelen van Mozaïek in al zijn aspecten. In de praktijk bleef zij echter het team van de financiële dienst aansturen, en dit werd dan ook zo aangepast in het organogram. Er is dus een coördinator-duo boven het *BOOST* – team.

Organogram: zie volgende pagina.

7.2 Overleg binnen Mozaïek

7.2.1 Overleg van het gedelegeerd bestuur, het Bestuursorgaan en de Algemene Vergadering

7.2.2 Belangrijkste overlegorganen binnen de dagelijkse werking

- Wekelijks is er op woensdag het **centraal overleg** met de algemeen directeur, de pedagogische directeur en de coördinatoren vanuit het beleids- en organisatie-ondersteunend team. Deze samenstelling garandeert dat alle diensten, afdelingen en thema's vertegenwoordigd zijn in dit overleg.
- Het **werkoverleg** voor informatie over en bespreking van het intern beleid en organisatie, het overheidsbeleid en de implicaties ervan op de organisatie.
- Het **coördinatorenoverleg** voor de praktische organisatie en het medewerkersbeleid zodat afdelingen en diensten hun taken op een kwaliteitsvolle wijze kunnen uitvoeren.
- Het **zorgcoördinatorenoverleg** voor inhoudelijke en cliëntgebonden thema's.
- Het **overleg in afdelingen en diensten**, groepen, ateliers en woningen: inhoudelijke thema's in functie van de uit te voeren taak, afspraken in functie van praktische organisatie, thema's rond welbevinden van de medewerkers en samenwerking.
- Daarnaast zijn er ook verschillende werkgroepen actief – al dan niet tijdelijk - rond specifieke thema's.

7.2.3 Sociaal overleg

- Ondernemingsraad: maandelijks overleg
- Naast de verplichte agendapunten zoals de goedkeuring van subsidiedossiers, Sociale Maribel, het loonkloofrapport... kwamen thema's aan bod die ook te maken hadden met medewerkersbeleid: het ESF-project, VIA 5 en VIA 6, omgaan met werktijd in al zijn aspecten, de invoering van woon- en leefkosten, het gewijzigde organogram, de invoering van Zorgonline, de ontslagprocedure, het stelsel SWT, het uitdoofbeleid van de 39-urenweek, de invoering van IFIC, de (on)mogelijkheid om fietslease aan te bieden in Mozaïek ...
- In 2022 wordt onder andere het arbeidsreglement onder de loep genomen.
- Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk: maandelijks overleg
- Naast de wettelijk verplichte agendapunten en de opvolging van het jaaractieplan (JAP), keuringen en onderhoud waren belangrijke thema's: corona: maatregelen en opvolging binnen Mozaïek, orde en netheid in Mozaïek, brandpreventie ('s nachts) ...
- In 2022 wordt er een campagne opgezet rond orde en netheid.

7.2.4 Collectief overleg met de Gebruikers

De Gebruikersraad vergaderde 4 keer, de werkgroep woon- en leefkosten kwam ook 4 keer samen.

Agendapunten die aan bod kwamen: corona en de stand van zaken in Mozaïek, de stopzetting van MoNah, de vervoersproblematiek, bespreking van de cijfers, opvolging van de woon- en leefkosten ...

In samenspraak met Mozaïek werd de geplande lezing van Manu Keirse die niet kon doorgaan in 2020 herpland in september 2021. Er was een mooie opkomst van een 50-tal aanwezigen.

Een belangrijk thema in 2021, dat een vervolg krijgt in 2022 is hoe de kwaliteit van de zorg te bewaken in tijden van besparing. De gebruikersraad ging hier inhoudelijk sterk op door.

7.3 Communicatie

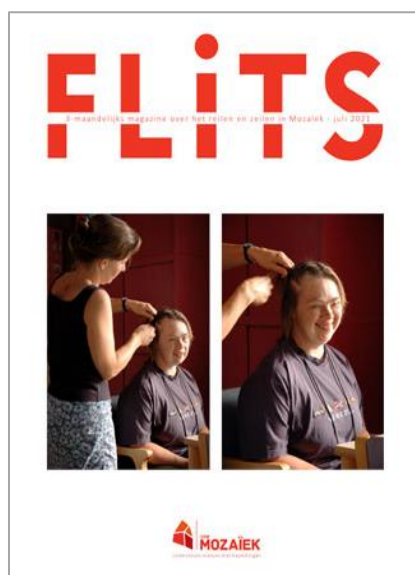
De interne communicatie naar de medewerkers verloopt via **'T iNFORMATiEFKE**

De coronasituatie zorgde voor een stroom aan Informatiefkes. Ook dit jaar meer dan andere jaren, er verschenen er 36. Helaas verschenen er ook 2 naar aanleiding van een overlijden: van een geliefde medewerker van het team van de Ronsestraat en een cliënt van woning 3.

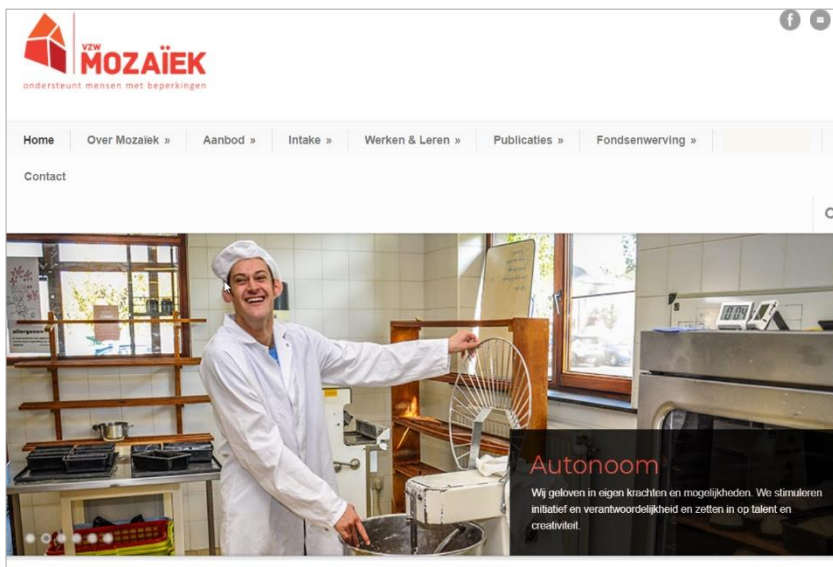
Uit 't Informatiefke ontstond een vrijwilligerskrantje.



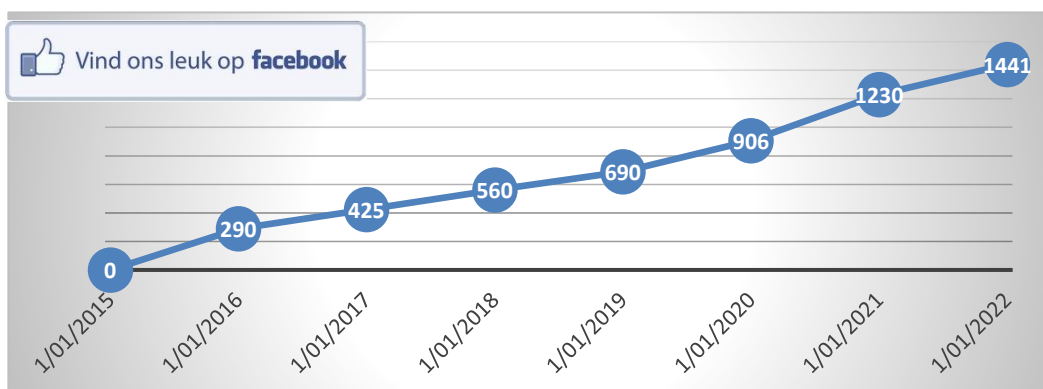
Via Flits communiceren we naar familie van cliënten en abonnees over de dagelijkse werking en veranderingen binnen Mozaïek. In 2021 waren er 2 edities, waarvan een special over wonen naar aanleiding van 30 jaar wonen in Mozaïek.



De website van Mozaïek is een belangrijk communicatiekanaal voor externen. Ze vinden er informatie over ons aanbod, nieuwtjes, de laatste vacatures en getuigenissen.



Via Facebook sturen we klein en groot nieuws over Mozaïek de wijde wereld in. Het aantal mensen dat Mozaïek leuk vindt, blijft stijgen.



7.4 Informatie- en communicatietechnologie (ICT)

7.4.1 Zorgonline

Eind 2020 werd beslist om van start te gaan met een nieuw digitaal platform: Zorgonline. De directe aanleiding hiertoe was tweërlei:

- De vraag naar een efficiëntere manier van werken met de apotheek, leidde tot de stopzetting van de lopende samenwerking en de start van het werken met COOP – apotheek. Daartoe was Zorgonline een voorwaarde.
- De invoering van woon- en leefkosten bood een opportuniteit tot het rechtstreeks verbinden van informatie vanuit de groepen en woningen met de gegevens die nodig zijn voor het opmaken van de rekeningen. Tot nu toe werden vele gegevens handmatig ingevoerd. Gegevens zoals aanwezigheidsregistratie werd altijd al aangeleverd door begeleiders, alleen zou het voortaan digitaal gebeuren.

Er werden reeds grote stappen gezet in 2021:

- De begeleiders kregen een vorming zodat ze aan de slag kunnen gaan met Zorgonline. Er was ook een ronde van alle teams na een aantal maanden ter opvolging.
- Er werd een overzichtelijke handleiding gemaakt.
- De basisaanwezigheden van alle gebruikers werden ingegeven.
- Alle daggroepen, woningen en ateliers werken dagelijks in de dagboeken van de cliënten, vullen het logboek met berichten naar hun collega's aan, controleren de aanwezigheden van hun cliënten in het aanwezigheidsregister AWR en duiden de gegeven medicatie van de 24u-bewoners aan.
- De financiële structuur (koppeling van kosten aan aanwezigheden) werd uitgewerkt, verfijnd, bijgestuurd.
- De rekeningen voor de cliënten worden opgemaakt in Zorgonline.
- Er werden registratieformulieren opgemaakt voor het doorgeven van medicatiefouten, noodmedicatie en grensoverschrijdend gedrag.
- Er werd een inschrijvingsformulier voor de vorming autisme uitgewerkt als proefproject.
- Het reserveren van ruimtes, vervoer, materiaal voor activiteiten en IT-materiaal loopt voortaan via Zorgonline.
- Het invoeren van de medicatieoverzichten voor bewoners van beschermd wonen en cliënten van de dagondersteuning, zodat ook voor deze cliënten de inname van de dagelijkse medicatie kan gecontroleerd en afgevinkt worden.
- Er worden bijkomende registratieformulieren uitgewerkt.

7.4.2 Perspectieven voor 2022

Zorgonline wordt verder uitgewerkt:

- Het uitwerken van Zorgonline voor de ondersteunende diensten: keuken, poetsploeg, huismoeders en technische dienst.
- Het uitwerken, plannen en beheren van vergaderingen in Zorgonline, zodat niet enkel de agenda kan gekoppeld worden aan de cliënten maar ook de verslaggeving in hun dossier komt.
- De zorgcoördinatoren werken verder aan de pedagogische dossiers: beeldvorming en IDO's, zodat de ondersteuningsplannen in de toekomst in Zorgonline gemaakt kunnen worden.
- De module contacten wordt opgemaakt voor gebruik en alle contacten worden overgezet.
- Het kas- en bankregister wordt opgestart.

Het gebruik van Sharepoint en Teams wordt in afstemming met de mogelijkheden van Zorgonline uitgewerkt en geïmplementeerd.

7.5 Ondersteunende diensten

7.5.1 Administratie

Op de financiële administratie werd:

- omgeschakeld van dagprijs naar woon- en leefkosten;
- de facturatie voortaan gerealiseerd via Zorgonline;
- werd de omschakeling voorbereid van het kas- en bankregister van Fortido naar Zorgonline.

Op de personeelsadministratie werd ingezet op een andere overlegstructuur, die de betrokkenheid verhoogt. Er werd meer aandacht besteed aan samenwerking binnen het team en vorming voor het team. De enquête woon- werkverkeer van de Overheid werd georganiseerd.

Het team onthaal wuifde een medewerker uit, er kwam een nieuwe medewerker in dienst. Het dispatchen van het busvervoer wordt een nieuwe taak.

Het projectteam zocht een evenwicht in de nieuwe takenverdeling, er ging zeer veel tijd naar het ESF – project, de ontwikkeling van Zorgonline en Sharepoint. De vrijwilligerswerking kreeg weer de aandacht die het verdiende.

7.5.2 Keuken

Het vervoer van de maaltijden naar campus Leeuwerik blijft een probleem, dit kreeg een structurele oplossing met ondersteuning vanuit de technische dienst.

Er werd een tijdlang geen warme maaltijden voorzien voor campus Leeuwerik, dit omwille van praktische redenen. Er werden wel afhaalmaaltijden voorzien voor de bewoners van beschermd wonen.

Er is een nieuw systeem voor de bedeling van boterhambeleg, deze garandeert meer variatie en een langere houdbaarheid.

7.5.3 Logistieke ploeg

Er werd overgestapt naar het gebruik van ecologische poetsmiddelen.

7.5.4 Technische dienst

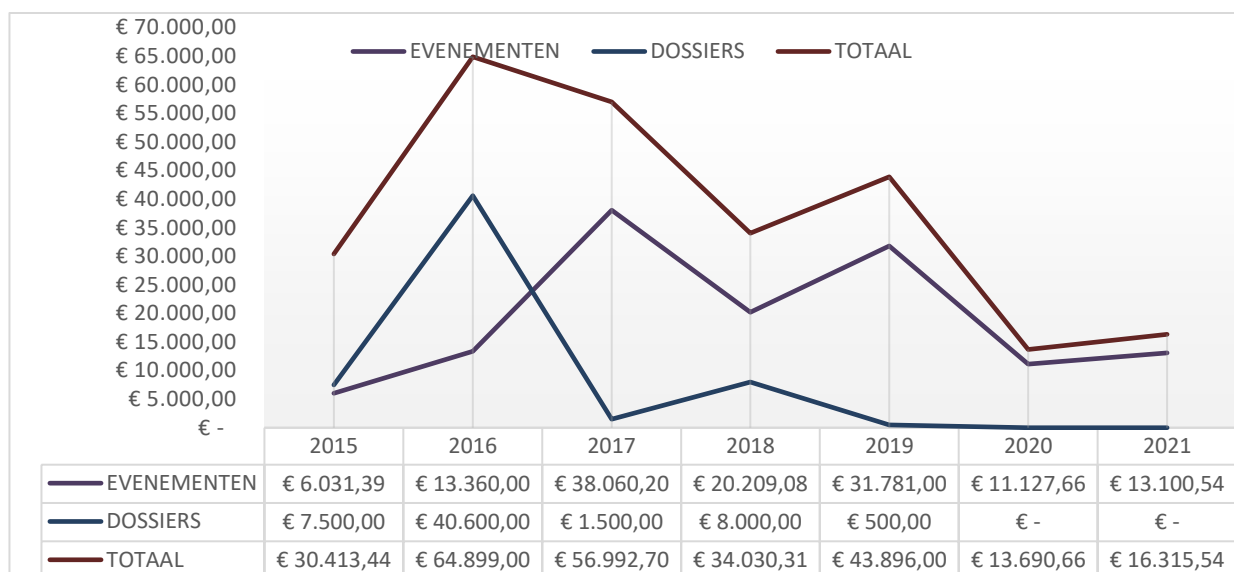
Het systeem van weglööpdetectie, de opbiepsystemen en de camerabewaking in functie van veiligheid overdag én 's nachts werden geïnstalleerd of uitgebreid.

De medische dienst werd verbouwd waardoor de ruimte efficiënter zijn in gebruik.

Er worden meer onderhoudswerken uitgevoerd voor beschermd wonen.

7.6 Fondsenwerving

De cijfers:



- Evenementen:
 - activiteiten waar Mozaïek initiatiefnemer is en in mindere of meerdere mate aan meewerkt zoals het eetfestijn, de wijnactie, de mozaïekquiz, ...
 - activiteiten georganiseerd door externen zoals Hijfte Kerst, de Kerstdrink op 26/12, de activiteiten die derden organiseren zoals bijvoorbeeld Music for Life ...
- Dossiers: Mozaïek dient n.a.v. een (project)oproep van een stichting, bedrijf of serviceclub een dossier in.
- (Persoonlijke giften).

Corona zorgde nog steeds voor een dip in de fondsenwerving. Het aantal spontane giften nam gelukkig in 2021 weer toe.

Music for Life was dit jaar eigenlijk afwezig, er werden buiten het eetfestijn geen evenementen georganiseerd.

Er werd 1 dossier ingediend dat niet weerhouden werd: projectoproep 'Inclusief Samenleven voor mensen met een handicap'.

De wijnactie was opnieuw een succes, en gelukkig kon het eetfestijn wél doorgaan, in een combinatie van een klassiek eetfestijn – weliswaar met minder aanwezigen – en take-away.



**VERGUND
DOOR HET
VAPH**

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR
PERSONEN MET EEN HANDICAP